

Objet : Conformité RGPD – Modules utilisant Twilio (rappels SMS, téléconsultation, portail salarié)

Madame, Monsieur,

Nous vous confirmons que les modules de notre solution logicielle reposant sur les services de **Twilio** (rappels SMS salariés, téléconsultation, portail salarié) ont été conçus et déployés dans le strict respect des exigences du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**.

Twilio, en tant que sous-traitant de données, fournit un **Data Protection Addendum (DPA)** conforme au RGPD, incluant notamment les **Clauses Contractuelles Types (SCC)** pour encadrer tout transfert éventuel de données en dehors de l'Union européenne. Ce document est disponible publiquement à l'adresse suivante :

 <https://www.twilio.com/en-us/legal/data-protection-addendum>

Vous trouverez également des informations complémentaires sur la conformité RGPD de Twilio ici :

 <https://www.twilio.com/gdpr>

1 Sécurité des communications (WebRTC – Téléconsultation)

Pour ce qui concerne les fonctionnalités de **téléconsultation**, nous avons spécifiquement opté pour une architecture reposant sur une connexion **Peer-to-Peer** via **WebRTC Go Rooms** de Twilio. Cela garantit un niveau élevé de confidentialité des échanges :

- Les flux médias (audio/vidéo) **ne transitent pas par les serveurs de Twilio**, mais sont échangés directement entre les participants.
- Les communications sont **chiffrées de bout en bout**, ce qui rend l'accès aux données impossible pour tout tiers, y compris Twilio.
- Le système repose sur le protocole **WebRTC**, conçu pour les communications en temps réel sécurisées.
- Les flux sont protégés par les standards **DTLS** (Datagram Transport Layer Security) et **SRTP** (Secure Real-Time Transport Protocol).

- Il **n'y a aucun stockage persistant** : Twilio ne conserve ni n'enregistre les flux, sauf si la fonction d'enregistrement est explicitement activée — ce qui **n'est pas le cas dans notre solution**.
-

En résumé, toutes les données personnelles traitées dans le cadre de ces modules le sont :

- sous la base légale du contrat ou de l'intérêt légitime,
- de manière minimale, sécurisée, temporaire et chiffrée,
- et dans un cadre contractuel conforme au RGPD.

Cordialement,

Vincent Gryson
Software Manager
Trustteam