

Annexe 5 des BCR de Novartis

Procédure de gestion des plaintes en lien avec les BCR

Les Personnes concernées sont encouragées à suivre la procédure de gestion des plaintes décrite dans la présente annexe. Les Personnes concernées sont toutefois libres d'introduire une réclamation directement auprès des Autorités de contrôle compétentes ou d'introduire une action en justice devant les tribunaux compétents en vertu de la section 7.2 des BCR à tout moment.

Les plaintes relatives aux BCR sont traitées conformément à la procédure suivante :

1. ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTÉ

1. Les Personnes concernées doivent pouvoir déposer la plainte dans leur langue locale ou dans une autre langue appropriée directement à l'équipe Protection des données, Digital & IA Compliance (DPDAI) par courriel à l'adresse suivante : global.privacy_office@novartis.com ou, si cela n'est pas possible, par écrit à l'adresse suivante : Novartis Pharma AG, Global Privacy Office, Fabrikstrasse 18, 4056 Bâle, Suisse. A défaut, les Personnes concernées peuvent adresser la plainte à Novartis France, à l'adresse suivante : Novartis France SAS, 8 Rue Henri Sainte-Claire Deville, 92500 Rueil-Malmaison, France. Les Employés peuvent aussi déposer leur plainte auprès de leur Responsable national DPDAI, qui informera rapidement la direction concernée de la plainte.
2. Les Participants à la Recherche, lorsqu'ils déposent leur plainte, doivent fournir le nom et les coordonnées de leur professionnel de santé que l'équipe DPDAI devra contacter pour obtenir plus de renseignements.
3. L'équipe DPDAI devra accuser réception de la plainte auprès de la Personne concernée, dès que cela est possible, en général dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.

2. PRINCIPES APPLICABLES AU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

1. Dès réception de la plainte, l'équipe DPDAI devra ouvrir une enquête afin de vérifier si une violation des BCR a eu lieu et d'en déterminer l'étendue et les effets.
2. Lorsque l'enquête a confirmé une violation des BCR, l'équipe DPDAI, après avoir examiné le rapport d'enquête de l'enquêteur responsable, doit envoyer le rapport de synthèse final à la direction générale qui prend des mesures afin de traiter la plainte.
3. Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, l'équipe DPDAI doit informer par écrit la Personne concernée soit (i) de la position de Novartis à l'égard de la demande et de toute mesure que Novartis a prise ou prendra en réponse, soit (ii)

de la date limite à laquelle elle sera informée de la position de Novartis. Cette date sera au plus tard deux mois après le délai initial d'un mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Novartis expliquera les raisons de ce retard.

4. Si la réponse de Novartis à la plainte n'est pas satisfaisante pour la Personne concernée (par exemple, si la demande est refusée), la Personne concernée peut déposer une plainte ou une réclamation auprès de l'Autorité de contrôle ou des tribunaux conformément à la section 7 des BCR.

Historique des versions

Date d'entrée en vigueur	Propriétaire	Version	CNIL
3 juillet 2012	Groupe Protection des données	1.0	3 juillet 2012
3 septembre 2018	Groupe Protection des données	2.0	3 septembre 2018
20 décembre 2024	Responsable Protection des données, Digital et IA Compliance Région Europe	3.0	20 décembre 2024