

Site Internet [Support au portail MedAI](#)

Déclaration de protection des données et mentions légales

Dernière mise à jour du document : 18.07.2025

Table des matières

1	CHAMP D'APPLICATION	2
2	PROTECTION DES DONNEES	2
2.1	Collecte des données	2
2.1.1	Méthodes de collecte	2
2.1.2	Données collectées	2
2.2	Utilisation des données collectées	4
2.3	Traitement des données	4
2.4	Communication de données personnelles	4
2.5	Communication avec l'AI Vaud	4
2.6	Sécurité des données personnelles	5
2.7	Vos droits	5
2.8	Nous contacter	5
2.9	Consentement	5
3	MENTIONS LEGALES	6
3.1	Droits d'auteur	6
3.2	Renvois	6
3.3	Exclusion de garantie et de responsabilités	6
	TABLE DES ABREVIATIONS ET SOURCES	7
	Bases légales	7
	Autres abréviations	7

1 Champ d'application

Les informations ci-après vous renseignent sur les conditions applicables en matière de protection des données, de responsabilités et de droits d'auteur lorsque vous consultez et interagissez avec le site Internet <https://smedai.aivd.ch> (ci-après « site Internet »). Ce site sert de support au portail MedAI et est géré par l'office de l'assurance-invalidité pour le canton de Vaud (ci-après « AI Vaud »).

Ce document s'applique à la fois au site susmentionné, piloté par [GitBook](#) et au chatbot Medo, piloté par l'[agent Fin AI d'Intercom](#), qui est disponible depuis celui-ci.

2 Protection des données

2.1 Collecte des données

2.1.1 Méthodes de collecte

L'AI Vaud collecte vos données via le site Internet de la manière suivante :

- De manière automatique, lorsque vous accédez au site Internet. Il s'agit alors de *données techniques*.
- De manière manuelle, lorsque vous choisissez d'interagir avec le site Internet pour faire part de vos propositions d'amélioration ou pour utiliser le chatbot.

2.1.2 Données collectées

Données techniques d'accès au site Internet

Lors de la connexion au site Internet, des données techniques sont enregistrées automatiquement dans ce que l'on appelle les fichiers journaux du serveur. Les données collectées, qui forment l'empreinte du navigateur, sont les suivantes :

- Le type de navigateur et la version du navigateur
- Le système d'exploitation utilisé
- L'URL de référence
- Le nom de l'hôte de l'ordinateur connecté
- L'heure de la demande du serveur
- L'adresse IP

Cookies

Nous utilisons des cookies pour faciliter et optimiser les interactions avec notre service.

Un cookie est un petit fichier texte que notre serveur web stocke sur votre ordinateur ou votre appareil mobile et que votre navigateur nous renvoie lorsque vous revenez sur notre site. Les cookies ne vous identifient pas nécessairement si vous visitez simplement le site Internet ; toutefois, un cookie peut stocker un identifiant unique pour chaque utilisateur connecté. Les cookies utilisés sont essentiels au fonctionnement du site web ou sont utilisés à des fins de performance ou de fonctionnalité. En utilisant notre site web, vous acceptez que nous placions ces types de cookies sur votre ordinateur ou votre appareil. Si vous désactivez la fonction d'acceptation des cookies de votre navigateur ou de votre appareil, vous acceptez que le service ne puisse pas fonctionner correctement ou ne pas fonctionner du tout.

Chaque cookie remplit un rôle technique et fonctionnel. Il n'y a pas de finalité publicitaire.

Les cookies que nous installons sont les suivants :

Nom du cookie	Utilité	Durée de conservation par défaut (ou Time To Live par défaut)
_session	Identifiant visiteur persistant généré par GitBook permettant de reconnaître un même visiteur lors de ses visites ultérieures	Expiration au bout de 400 jours (se renouvelle si le visiteur revient avant expiration)
intercom-id-[app_id]	Identifiant visiteur persistant permettant de reconnaître un même visiteur lors de ses visites ultérieures et de conserver l'historique de ses conversations avec le chatbot Intercom (Medo). Ce cookie est défini par défaut même si le visiteur n'interagit pas avec le chat, afin d'associer toute future conversation à ce visiteur. Il sert également au reporting analytique interne du Messenger (statistiques d'utilisation).	Expiration au bout de 9 mois après le dépôt (se renouvelle si le visiteur revient avant expiration)
intercom-session-[app_id]	Identifiant de session de navigation utilisé pour maintenir la continuité de la conversation pendant une session utilisateur. Grâce à ce cookie, un utilisateur connecté peut retrouver ses conversations passées d'une page à l'autre, et même après une brève interruption. En d'autres termes, il permet de donner accès à l'historique de chat et d'identifier l'utilisateur de manière cohérente au sein du Messenger (y compris sans requête de login sur chaque page). Ce cookie contribue lui aussi aux métriques internes du service (ex. nombre de sessions).	Expiration au bout de 1 semaine d'inactivité. Ce cookie de session est automatiquement prolongé d'une heure à chaque interaction active avec le chat afin d'éviter une déconnexion en pleine conversation. Il est supprimé plus tôt si l'utilisateur se déconnecte volontairement du site (via un appel à Intercom('shutdown') qui termine la session chat). Par ailleurs, Intercom permet aux clients de personnaliser la durée des sessions dans les paramètres (par exemple l'aligner sur la durée des sessions du site).
intercom-device-id-[app_id]	Identifiant unique de l'appareil ou navigateur de l'utilisateur, utilisé à des fins de sécurité. Intercom s'en sert pour distinguer les dispositifs accédant au chat et prévenir les abus ou usages frauduleux du Messenger. Par exemple, cela évite qu'un même appareil ne puisse créer indûment de multiples sessions anonymes. Ce cookie est mis à jour (« rafraîchi ») périodiquement pour prolonger sa validité tant que l'appareil continue d'interagir avec le chat.	Expiration au bout de 9 mois d'inactivité (la date d'expiration est repoussée à chaque « ping » réussi tant que l'appareil utilise le service, avec un plafond de 9 mois par période).

Données personnelles

Les données personnelles collectées sur le site Internet sont les données vous concernant que vous avez librement consenti à transmettre à l'AI Vaud dans le cadre du [questionnaire d'amélioration](#). Il s'agit de :

- Prénom
- Nom
- Numéro de téléphone
- E-mail

Ces données personnelles sont stockées sur l'infrastructure [Typeform en conformité avec la RGPD](#).

Lorsque vous interagissez avec le chatbot, vous ne devez pas saisir de données personnelles. Dans une telle éventualité, le chatbot vous avisera et votre requête ne sera pas traitée. Toutefois les données personnelles saisies seront enregistrées dans le journal des événements sur un serveur d'Intercom situé dans l'UE et respectant toutes les dispositions de la RGPD (voir le [Trust Center d'Intercom](#)). Les données personnelles dans le journal des événements seront effacées à l'aide d'un script par un collaborateur de l'AI Vaud exerçant le rôle d'administrateur du site Internet.

2.2 Utilisation des données collectées

Données techniques

Les données techniques permettent de garantir une mise à disposition correcte du site Internet. Elles ne seront pas concaténées avec d'autres sources de données.

Données personnelles

Les données personnelles collectées permettent à l'AI Vaud de vous contacter dans le cadre d'une démarche d'amélioration du site Internet à laquelle vous avez librement choisi de participer.

2.3 Traitement des données

Données techniques

L'AI Vaud effectue des analyses statistiques anonymes de la fréquentation de son site Internet par le biais des outils fournis par GitBook et Intercom.

Données personnelles

L'AI Vaud traite les données personnelles qui lui sont communiquées conformément aux dispositions légales en vigueur, en particulier :

- LAI, art. 66
- LAVS, art. 49b
- LPGA, art. 33 et 46
- Loi sur la protection des données personnelles (LPrD) du 11 septembre 2007, art. 5
- Règlement d'application de la loi du 11 septembre 2007 sur la protection des données personnelles (RLPrD) du 29 octobre 2008

L'AI Vaud accorde une grande importance à la protection des données personnelles et s'engage à respecter toutes les dispositions légales applicables en la matière. Aucun traitement de données personnelles communiquées par le biais du site Internet ne s'effectue en dehors du cadre légal applicable.

2.4 Communication de données personnelles

L'AI Vaud n'utilise que des moyens sécurisés pour communiquer avec vous ou transmettre vos données à des tiers. Toutes les données communiquées à l'AI Vaud dans le cadre du [questionnaire d'amélioration](#) sont cryptées de bout en bout.

L'AI Vaud ne communique pas vos données personnelles recueillies dans le cadre du [questionnaire d'amélioration](#), sauf si vous l'avez autorisé.

2.5 Communication avec l'AI Vaud

Si vous choisissez d'écrire à l'AI Vaud ou à l'une de ses collaboratrices ou l'un de ses collaborateurs directement par messagerie électronique non cryptée, sans passer par le formulaire de contact site Internet, l'AI Vaud ne peut pas être tenu responsable en cas de fuite de données lors de la transmission du message électronique. En effet, l'utilisation du courrier électronique sans cryptage spécifique n'est pas considérée comme une façon sécurisée d'échanger des données personnelles.

2.6 Sécurité des données personnelles

L'AI Vaud prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles contre tout accès, modification, divulgation ou destruction non autorisés.

L'AI Vaud examine et met régulièrement à jour les mesures de sécurité pour garantir la protection de vos données personnelles.

La conformité de l'AI Vaud avec toutes les dispositions légales et recommandations applicables en matière de sécurité de l'information et de protection des données (SIPD) est auditée annuellement par un organisme externe indépendant.

2.7 Vos droits

Vous avez le droit de demander :

- Si des données personnelles vous concernant sont traitées par l'AI Vaud ;
- La consultation de vos données personnelles traitées par l'AI Vaud, pour autant qu'aucune restriction au droit d'accès ne s'applique (LPGA, art. 47) ;
- La rectification ou la suppression de données personnelles inexactes vous concernant conservées par l'AI Vaud ;
- L'effacement de données personnelles qui ne sont plus nécessaires au regard de la finalité initiale du traitement, pour autant que les délais légaux de conservation ou d'archivage ne l'interdisent pas.

Vous avez également le droit de vous opposer à la communication par l'AI Vaud de vos données personnelles à des tiers. Cette opposition ne pourra être acceptée que s'il y a un intérêt digne de protection jugé supérieur aux dispositions légales autorisant cette transmission (LPrD, art. 28).

Votre demande ou votre opposition doit être adressée par écrit à l'AI Vaud (voir rubrique « Nous contacter »). Elle ne peut porter que sur vos propres données. Si la demande est effectuée par une autre personne en qualité de représentant-e, une procuration valable doit être jointe à la demande.

2.8 Nous contacter

Pour toutes les demandes concernant vos données personnelles, veuillez utiliser le formulaire de contact sur le site [Internet de l'AI Vaud](#) ou adresser un courrier à

Office de l'assurance-invalidité pour le canton de Vaud
Av. Général Guisan 8
1800 Vevey

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette déclaration de protection des données ou les pratiques de l'AI Vaud en matière de protection des données, adressez votre demande au Délégué à la protection des données de l'AI Vaud :

Adresse électronique : protectiondesdonnees@vd.oai.ch

Adresse postale : Délégué à la protection des données
Office de l'assurance-invalidité pour le canton de Vaud
Av. Général Guisan 8
1800 Vevey

2.9 Consentement

En utilisant le site Internet <https://smedai.aivd.ch>, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la protection de vos données personnelles, telles que décrites dans cette déclaration de protection des données. L'AI Vaud se réserve le droit de mettre à jour cette clause à tout moment et publiera toutes les modifications sur le site Internet.

3 Mentions légales

3.1 Droits d'auteur

Les informations contenues sur le site Internet sont mises à la disposition du public à des fins exclusives d'information.

Le téléchargement ou la copie de textes, d'illustrations, de photographies, de vidéos ou d'autres données sont admis. Ces opérations n'entraînent toutefois aucun transfert de droits sur les contenus.

Les droits d'auteur et les autres droits liés aux textes, illustrations, photographies, vidéos ou autres données placés sur la présente plateforme Internet sont la propriété exclusive de l'AI Vaud ou des détentrices et détenteurs expressément cités.

La reproduction (partielle ou totale), la diffusion (électronique ou par d'autres moyens), la modification, la création de liens ou l'utilisation à des fins publiques ou commerciales des informations, quelles qu'elles soient, contenues sur le site Internet requièrent l'autorisation écrite préalable de l'AI Vaud ou des détentrices et détenteurs des droits expressément cités.

3.2 Renvois

Le site Internet fournit des renvois et des liens vers d'autres sites Internet qui ne sont pas sous le contrôle de l'AI Vaud et dont la fiabilité et la sécurité ne peuvent pas être garanties (fausses informations, virus, etc.). L'accès à ces sites tiers et à leurs contenus se fait aux risques de l'utilisatrice ou de l'utilisateur.

3.3 Exclusion de garantie et de responsabilités

L'AI Vaud s'emploie à fournir des renseignements fiables et actualisés. Il ne peut toutefois garantir l'exactitude des informations publiées ou l'absence totale d'erreurs. En cas de litige, seuls font foi les textes des lois, directives et autres dispositions applicables publiés sur les sites officiels de la Confédération suisse ou du canton de Vaud. L'AI Vaud décline toute responsabilité en cas de dommages occasionnés directement ou indirectement par l'utilisation des données publiées sur le site Internet.

L'AI Vaud ne garantit pas le fonctionnement du site Internet et exclut toute responsabilité pour une éventuelle détérioration de matériels ou de logiciels par des virus ou des problèmes techniques, quels qu'ils soient.

L'accès au site Internet se fait sous la propre responsabilité et aux propres risques de chaque visiteuse ou visiteur.

Table des abréviations et sources

Bases légales

Textes disponibles sur le site de publication du droit fédéral (<https://www.fedlex.admin.ch/fr/home>) :

Abréviation	Titre	Référence
LAI	Loi fédérale sur l'assurance-invalidité du 19 juin 1959	RS 831.20
LAVS	Loi fédérale sur l'assurance-vieillesse et survivants du 20 décembre 1946	RS 831.10
LPGA	Loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales du 6 octobre 2000	RS 830.1

Textes disponibles sur le site de la base législative vaudoise (<https://prestations.vd.ch/pub/blv-publication/accueil>) :

Abréviation	Titre	Référence
LPrD	Loi sur la protection des données personnelles du 11 septembre 2007	172.65
RLPrD	Règlement d'application de la loi du 11 septembre 2007 sur la protection des données personnelles du 29 octobre 2008	172.65.1

Autres abréviations

Abréviation	Titre
RGPD	Règlement général sur la protection des données
SIPD	Sécurité de l'information et de protection des données