

01 — INTRODUCTION

Le cabinet de Maître Eliott COHEN, éditeur du service en ligne « Ma Réclamation d'Assurance », attache une importance particulière à la protection des données qui lui sont confiées — d'autant qu'elles sont, par nature, couvertes par le secret professionnel de l'avocat.

La présente politique explique quelles données sont traitées, pourquoi, pendant combien de temps, avec qui elles sont partagées, et quels droits vous pouvez exercer. Elle s'applique au site mareclamationdassurance.fr, à l'espace client et au back-office du cabinet.

02 — RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le responsable du traitement est **Maître Eliott COHEN**, Avocat au Barreau de Marseille, 29 rue du Rouet, 13006 Marseille.

Contact pour toute question relative aux données :
contact@ecohen-avocat.fr.

03 — DONNÉES QUE NOUS TRAITONS

Nous ne collectons que ce qui est nécessaire à l'instruction de votre réclamation :

- **Identité et coordonnées** — nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, adresse postale, renseignés à la création de votre compte.
- **Données de connexion** — mot de passe conservé sous forme chiffrée et non réversible, sessions actives, codes de vérification à usage unique envoyés par courriel.
- **Données du dossier** — nature du sinistre, assureur concerné, références du contrat et du sinistre, dates, montant contesté, motif du refus, ainsi que vos commentaires libres.
- **Pièces déposées** — contrats, courriers de refus, constats, devis, photographies et tout document que vous téléversez, y compris les informations qu'ils contiennent.
- **Réponses au questionnaire guidé**, lorsque vous déposez un dossier sans document.
- **Données de paiement** — montant, date, statut et identifiant de transaction. **Aucune donnée de carte bancaire n'est reçue ni conservée par le cabinet** : elles sont traitées directement par Stripe.
- **Échanges** — messages de la messagerie de l'espace client, demandes et créneaux de rendez-vous.

Certaines de ces informations peuvent constituer des données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD, notamment des données de santé lorsque le sinistre s'y rapporte. Elles ne sont traitées que dans la mesure nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice.

04 — FINALITÉS ET BASES LÉGALES

- **Créer et sécuriser votre compte** — exécution du contrat (article 6.1.b du RGPD).
- **Instruire, accepter ou refuser votre dossier, rédiger et adresser la mise en demeure** — exécution du contrat et, pour les données sensibles, constatation ou défense d'un droit (article 9.2.f).
- **Encaisser les honoraires et émettre les reçus et factures** — exécution du contrat et obligation légale.
- **Échanger avec vous** par la messagerie, les courriels de suivi et les rendez-vous — exécution du contrat.
- **Respecter nos obligations comptables, fiscales et déontologiques**, et conserver la preuve horodatée de votre acceptation des CGH — obligation légale.
- **Assurer la sécurité du service** et prévenir les usages frauduleux — intérêt légitime du cabinet.

05 — ANALYSE AUTOMATISÉE DES DOCUMENTS

Pour accélérer l'instruction, les documents et informations que vous déposez sont soumis à une **analyse automatisée par un modèle d'intelligence artificielle**, afin d'en proposer un type, un résumé et une extraction des informations clés (assureur, dates, références, montant contesté).

Trois garanties encadrent ce traitement :

- Ces résultats sont des **propositions**. Elles sont relues, corrigées et validées par un intervenant du cabinet avant toute conséquence sur votre dossier.
- **Aucune décision produisant des effets juridiques n'est prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé** au sens de l'article 22 du RGPD : l'acceptation ou le refus de votre dossier est une décision humaine de l'avocat.
- Le prestataire d'intelligence artificielle intervient comme sous-traitant, sans droit d'utiliser vos données pour entraîner ses modèles.

06 — DESTINATAIRES ET SOUS-TRAITANTS

Vos données ne sont ni vendues, ni louées, ni cédées. Elles sont accessibles aux seuls intervenants du cabinet en charge de votre dossier, tenus au secret professionnel, et aux sous-traitants strictement nécessaires au fonctionnement du service :

- **Hébergement et stockage des pièces** — infrastructure située dans l'Union européenne, stockage objet chiffré.
- **Paiement en ligne** — Stripe, prestataire certifié PCI-DSS, seul destinataire des données de carte bancaire.
- **Analyse documentaire assistée par IA** — prestataire de modèles de langage, dans les conditions décrites ci-dessus.

- **Envoi des courriels** transactionnels (vérification de compte, notifications de dossier).

Chaque sous-traitant est lié par un contrat conforme à l'article 28 du RGPD. En cas de transfert hors Union européenne, celui-ci est encadré par les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

07 — DURÉES DE CONSERVATION

- **Dossier et pièces** — pendant toute la durée de la mission, puis archivés conformément aux obligations légales et aux règles de la profession d'avocat.
- **Preuve horodatée de l'acceptation des CGH** — cinq (5) ans minimum, conformément à l'article 8 des CGH.
- **Pièces comptables et factures** — dix (10) ans, conformément au Code de commerce.
- **Compte client sans dossier actif** — trois (3) ans à compter du dernier contact, puis suppression ou anonymisation.
- **Sessions et codes de vérification** — quelques heures à quelques jours, le temps strictement nécessaire à l'authentification.

08 — SÉCURITÉ

Les accès à l'espace client et au back-office sont authentifiés et cloisonnés par rôle. Les mots de passe sont conservés sous forme d'empreinte cryptographique salée, jamais en clair. Les échanges sont chiffrés en transit, et les pièces déposées sont conservées sur un stockage chiffré, servi uniquement par des liens contrôlés à durée limitée.

Les accès aux dossiers sont tracés dans un journal d'activité interne, consultable par le cabinet.

09 — VOS DROITS

Vous disposez, dans les conditions prévues par le RGPD, des droits d'**accès**, de **rectification**, d'**effacement**, de **limitation**, de **portabilité** et d'**opposition**, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Votre espace client vous permet à tout moment de consulter votre dossier et d'en télécharger un récapitulatif complet avec vos pièces.

Ces droits s'exercent par courriel à contact@ecohen-avocat.fr, accompagné d'une copie d'un titre d'identité. Une réponse vous est adressée dans un délai d'un mois.

Le droit à l'effacement connaît une limite : les éléments que le cabinet doit conserver au titre de ses obligations légales, comptables ou déontologiques ne peuvent être supprimés avant l'expiration des durées ci-dessus.

Vous pouvez à tout moment introduire une réclamation auprès de la CNIL :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés — 3
place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07 —
www.cnil.fr

10 — COOKIES

Le Site n'utilise pas de cookie publicitaire ni de traceur à des fins de profilage. Seuls sont déposés les cookies strictement nécessaires au fonctionnement du service — maintien de votre session authentifiée et sécurité du paiement — qui ne requièrent pas votre consentement au sens de l'article 82 de la loi Informatique et Libertés.

11 — ÉVOLUTION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Cette politique peut être mise à jour pour tenir compte d'évolutions légales ou techniques. Chaque version est datée et conservée ; la date de la version en ligne figure en tête de page. Les modifications substantielles vous sont signalées dans votre espace client.