



Nos engagements pour garantir la confidentialité des données personnelles de nos utilisateurs.

Protéger la vie privée de nos utilisateurs est notre priorité absolue depuis la création de Doctolib en 2013. Voici nos engagements pour conférer aux données personnelles de nos utilisateurs toute la protection qu'elles méritent.

LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES EST NOTRE LIGNE DIRECTRICE.

1° Nous respectons l'ensemble des réglementations relatives à la confidentialité des données personnelles:

Depuis sa création, Doctolib respecte scrupuleusement le "Règlement général sur la protection des données" (RGPD) et la directive ePrivacy en Europe, ainsi que les lois nationales sur la protection de la vie privée : Loi Informatique et Libertés (LIL) en France, *Bundesdatenschutzgesetz* (BDSG) et *Datenschutz-Grundverordnung* (DSGVO) en Allemagne et le *Codice in materia di protezione dei dati personali* en Italie.

2° Les certifications obtenues démontrent notre engagement à long terme: Doctolib Doctolib est certifié ISO/IEC 27001 en France et en Allemagne et HDS ("Hébergeur de données de santé") en France.

3° Nous collaborons avec 300 000 personnels de santé et avec les plus grands établissements de santé en Europe.

4° La confidentialité des données personnelles est au coeur de chacune de nos actions:

- Nos experts en sécurité et en droit accompagnent le développement de nos nouveaux services, et ce dès leur conception.
- Nous avons une grande équipe d'experts techniques et juridiques dédiés à la sécurité et à la confidentialité basée à Paris et Berlin.
- Nous travaillons avec des experts en sécurité reconnus (Bug Bounty Program) pour tester notre résistance aux attaques externes et l'améliorer aussi souvent que nécessaire.

LES DONNÉES DE NOS UTILISATEURS SONT EN LIEU SÛR.

5° Protéger les données personnelles signifie être à l'avant-garde dans 3 domaines :

- **Hébergement** : les données sont stockées en France et en Allemagne chez un hébergeur agréé. En France, cet hébergeur est certifié par le label français "HDS" ("Hébergeur de Données de Santé"). En Allemagne, cet hébergeur a obtenu l'attestation C5 ("Cloud Computing Compliance Controls Catalog"), publiée par l'Office fédéral allemand pour la sécurité de l'information. Nos hébergeurs sont également certifiés ISO/IEC 27001, et sont audités chaque année par un organisme indépendant.
- **Chiffrement** : Toutes les données de Doctolib sont chiffrées, au repos et en transit. Les clés de chiffrement sont stockées chez ATOS. Nous assurons le chiffrement de bout en bout de

tous les documents médicaux hébergés via Doctolib. Par ailleurs, les flux audio et vidéo de téléconsultation sont également chiffrés de bout en bout.

→ **Protection** : les comptes, les applications et l'infrastructure de Doctolib bénéficient de normes de sécurité de pointe, telles que l'authentification à deux facteurs, la protection intelligente contre les attaques DDoS et le *scraping* et des pare-feux de dernière génération pour le *Cloud*.

NOS UTILISATEURS ONT LE CONTRÔLE DE LEURS DONNÉES.

6° Nous ne sommes pas propriétaires des données personnelles de nos utilisateurs. Nous en sommes seulement les gardiens : ces données sont uniquement destinées aux patients et à leurs professionnels de santé.

7° Le grand public peut vérifier à tout moment, à partir de son compte Doctolib, tous les paramètres de sécurité mis en place par Doctolib pour protéger ses données (chiffrement de bout en bout de leurs documents médicaux, ajout d'un code d'accès à 4 chiffres pour limiter l'accès à leur application Doctolib, etc.)

DOCTOLIB NE VEND PAS LES DONNÉES DE SES UTILISATEURS.

8° Le modèle économique de Doctolib ne repose pas sur la vente des données de ses utilisateurs. Le modèle économique de Doctolib repose principalement sur un abonnement payé par les personnels et établissements de santé afin d'utiliser les logiciels que nous développons (de 129€ à 350€ par mois et par praticien).

9° Doctolib n'utilise plus de cookies tiers à des fins publicitaires depuis juillet 2021. Doctolib se distingue ainsi de la grande majorité des sites web et des applications mobiles.

10° Les données personnelles des patients leur permettent d'ouvrir un compte Doctolib et d'interagir avec leurs praticiens utilisateurs de Doctolib : prendre rendez-vous avec eux, recevoir des rappels, réaliser une téléconsultation, recevoir des prescriptions en ligne, etc.

Nous fournissons au personnel de santé des services logiciels pour améliorer leur quotidien et mieux gérer leurs patients. Nos logiciels leur permettent d'utiliser en toute sécurité les données de leurs patients pour les prendre en charge et aussi d'optimiser leur propre activité.

11° Les données de nos utilisateurs sont conservées aussi longtemps qu'elles sont utiles : tout compte inactif depuis 3 ans est supprimé (nos utilisateurs sont prévenus au préalable par e-mail).

Stanislas Niox-Chateau
Président et co-fondateur
de Doctolib



Arthur Thirion
Directeur général de Doctolib France

