

# Politique de protection des Données à caractère personnel - Professionnels de santé

Le respect de la vie privée est un droit fondamental et l'une des valeurs essentielles de Doctolib.

Doctolib s'engage à respecter la réglementation française et européenne sur la protection des données personnelles, en particulier le Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 ("RGPD") et la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée ("LIL").

Nous travaillons avec les autorités en charge de la protection des données, au niveau européen et pour chaque pays où nous sommes implantés, avec les acteurs publics responsables de l'organisation du système de santé, ainsi qu'avec l'ensemble des représentants des patients, des professionnels et des établissements de santé, pour nous assurer que nous respectons l'intégralité de nos obligations légales en matière de protection des données personnelles et données de santé.

Doctolib dispose d'une équipe dédiée à la protection des données à caractère personnel, incluant notamment un Délégué à la Protection des Données déclaré auprès de la CNIL, une équipe de sécurité, une équipe juridique et des ingénieurs spécialisés en protection des données.

Les données à caractère personnel (y compris de santé) des patients et professionnels de santé qui utilisent les services de Doctolib sont hébergées par un hébergeur d'infrastructure physique et infogéreur ayant reçu la certification HDS (Hébergeur de Données de Santé).

Pour plus d'informations sur les engagements pris par Doctolib pour protéger les données à caractère personnel de santé des ses utilisateurs, vous pouvez consulter notre Charte de protection des données à destination des [patients](#) ainsi que celle à destination des [professionnels de santé](#).

---

## 1. DÉFINITIONS

Les termes utilisés dans la présente Politique de protection des Données à caractère personnel (ci-après "Politique") avec des majuscules ont été définis dans le document "Définitions" disponible [ici](#).

En cas de contradiction entre les termes définis dans la présente Politique et les termes du document "Définitions", les termes de la Politique prévalent.

---

## 2. OBJET DE LA POLITIQUE

Toutes personnes physiques, Visiteurs des sites professionnels tels que notamment pro.doctolib.fr, community.doctolib.com (ci-après ensemble "les Sites") ; Abonnés et Utilisateurs, ayant un compte dit "Doctolib pro" ; Acteurs de santé référencés sur l'annuaire de doctolib.fr ; Acteurs de santé référencés par des Utilisateurs comme susceptibles d'être intéressés par nos Services (collectivement ci-après nommés « les Professionnels »), sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement automatisé par Doctolib.

Doctolib expose dans la présente Politique la manière dont elle traite et protège les Données à caractère personnel des Professionnels.

Pour plus d'information sur les mesures mises en place par Doctolib pour protéger les Données à caractère personnel de santé des Patients, vous pouvez vous référer à la Politique de protection des données Patients disponible en [ligne](#) et si vous êtes Abonné ou Utilisateur, à l'Accord sur la protection des données à caractère personnel attaché à votre Contrat.

---

## 3. IDENTITÉ DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

*Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (ci-après nommé RGPD), le Responsable du traitement est la personne qui détermine les moyens et les finalités du traitement. Le Sous-traitant est une personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il agit sous l'autorité du responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.*

Doctolib est Responsable de traitement pour les Données à caractère personnel collectées notamment dans le cadre de (i) l'administration et la gestion de l'annuaire des Acteurs de santé, (ii) la navigation sur les Sites, (iii) la création de statistiques relatives à l'utilisation de la Plateforme Doctolib ainsi qu'au secteur de la santé, leur computation et leur anonymisation et, (iv) la gestion du compte des Abonnés/Utilisateurs Doctolib.

En tant que Responsable de traitement, Doctolib prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des Données à caractère personnel qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions du RGPD.

---

## 4. ORIGINE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les Données à caractère personnel traitées par Doctolib sont collectées via différents canaux.

### 1. Données à caractère personnel fournies par les Professionnels

Doctolib est susceptible de traiter les Données à caractère personnel fournies directement par l'Utilisateur ou l'Abonné (i) lors de la création de son Compte Doctolib ou de l'Utilisation des Services Doctolib, (ii) via les formulaires de contact ou tout autre document disponibles en ligne sur les Sites et ou fournies à l'occasion d'évènements extérieurs tels que les salons professionnels, (iii) lors des échanges téléphoniques avec Doctolib.

## 2. Données à caractère personnel collectées de sources publique ou auprès de tiers

Doctolib est susceptible de collecter des Données à caractère personnel concernant l'Utilisateur ou l'Abonné auprès de tiers.

**Recommandations d'autres Acteurs de Santé** : Certaines fonctionnalités disponibles dans les Services permettent aux Utilisateurs /Abonnés de Doctolib qui le souhaitent de recommander à leurs confrères l'utilisation des Services Doctolib. Les informations ainsi complétées peuvent être utilisées par Doctolib aux fins de contacter les Professionnels et leur proposer d'accéder aux Services.

Les communications envoyées sont accompagnées d'informations sur l'origine et la nature des Données à caractère personnel collectées ainsi que d'un lien de désinscription.

**Données publiques** : Doctolib est susceptible d'utiliser des Données à caractère personnel publiques disponibles notamment sur le site ameli.fr ou issues de bases de données RPPS fournies par la CNAM. Ces Données à caractère personnel sont utilisées aux fins de créer et mettre à disposition du grand public un annuaire des Acteurs de santé, disponible sur le site doctolib.fr.

**Bases de données de tiers** : Doctolib est également susceptible de faire appel aux services de prestataires spécialisés afin d'accéder à des bases de données à jour des Acteurs de santé.

## 3. Les Données à caractère personnel que Doctolib collecte automatiquement lors de l'utilisation des Services Doctolib

Lors de la navigation sur les Sites par les Professionnels, Doctolib est susceptible de recueillir leurs Données à caractère personnel afin d'établir des statistiques de fréquentation des Sites et d'effectuer des campagnes de publicité ciblées.

# 5. FINALITÉS ET TRAITEMENTS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL COLLECTEES

## Liste des Traitements

Finalités	Données à caractère personnel traitées	Base légale de traitement	Durée de conservation
<b>Gestion du compte</b> Utilisateur Doctolib (création du compte Utilisateur, vérification d'identité des Acteurs de santé etc.)	<b>Données d'identité</b> : Genre, nom, prénom, date de naissance, nationalité, photographie (selfie en live), droit d'exercice, Adresse IP à des fins probatoires lors de l'acceptation des CA/CU.  <b>Données de contact</b> : adresse email, numéro de téléphone, Adresse postale professionnelle,	Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci	Durée de la relation contractuelle + 3 mois.  Afin de se prémunir contre tout litige, Doctolib est susceptible de conserver certaines informations jusqu'à 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

	<p>document d'identité (carte d'identité, passeport)</p> <p>Doctolib conserve une photocopie de la pièce d'identité afin de s'assurer de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'identité de l'Acteur de santé au moment de la création de son Compte</li> <li>- l'identitovigilance de l'Acteur de santé</li> <li>- en cas de litige relatif à l'identité de l'Acteur de santé</li> </ul> <p><b>Autres</b> : Coordonnées bancaires (RIB)</p>		
<p><b>Création d'un annuaire et de Fiches profil Utilisateur</b> de l'ensemble des Acteurs de santé</p>	<p><b>Données d'identité</b> : Civilité, Nom, prénom, titre</p> <p><b>Données professionnelles</b> : adresse professionnelle, photographie, Numéro RPPS, numéro adeli, numéro d'enregistrement à l'Ordre, membre ou non d'une Association de gestion agréée, parcours universitaire et professionnel, droit d'exercice, projets de recherche et publications, récompenses et distinctions, associations, spécialité, présentation, langues parlées, secteur conventionné, plages d'ouvertures de consultation</p>	<p><b>Pour les Abonnés</b> : Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci</p> <p><b>Pour les prospects</b> : Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Jusqu'à demande de suppression.</p> <p>Pour information, le délai de traitement des demandes de suppression de Données à caractère personnel est de 30 jours maximum. En cas de demande complexe, ce délai peut être allongé jusqu'à 60 jours.</p>
<p><b>Fourniture d'informations</b> quant aux Services (nouvelles fonctionnalités, guides d'utilisation des Services, nouveaux produits etc.)</p>	<p><b>Données d'identification</b> : Civilité, Nom (et nom de naissance), Prénom</p> <p><b>Données de contact</b> : Adresse email, Numéro de téléphone, Fax</p>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Durée de la relation contractuelle + 3 mois à des fins de prospection commerciale.</p>

<p><b>Analyse</b> de l'utilisation des Services et des appareils (navigation sur le Site, utilisation de la Plateforme Doctolib, Utilisation des Services) aux fins d'amélioration des Services.</p>	<p><b>Données de connexion et d'utilisation</b> des Sites, de la Plateforme Doctolib et des Services : date et heure de la visite des Sites ou d'utilisation du Service, ID de session, Matériel informatique utilisé pour la navigation, l'adresse IP, statistiques d'utilisation des Services.</p>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Pour les logs de connexion : 3 ans à compter de la connexion Pour l'adresse IP : 1 an à compter du jour de l'enregistrement</p>
<p><b>Fonctionnement du Service de Téléconsultation</b></p>	<p><b>Données de connexion :</b> Informations relatives à la durée de la vidéoconsultation, à la tenue de la vidéoconsultation, à la qualité de la vidéo et du son, dans un but d'amélioration du service de Téléconsultation ;</p>	<p>Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci</p>	<p>3 mois à compter de la Téléconsultation</p>
<p><b>Prévenir et lutter contre la fraude informatique</b> (spamming, hacking, attaques DDos etc.)</p>	<p><b>Données de connexion et d'utilisation</b> des Sites ou de la Plateforme Doctolib : Matériel informatique utilisé pour la navigation, l'adresse IP.</p> <p>NB : A la demande des autorités judiciaires, Doctolib peut transmettre les adresses IP collectées, afin que le Professionnel soit identifié en coopération avec son fournisseur d'accès à Internet.</p>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Pour les logs de connexion : 3 ans à compter de la connexion Pour l'adresse IP : 1 an à compter de l'enregistrement</p>
<p><b>Mener des enquêtes facultatives</b> sur les Services de Doctolib et leurs possibles évolutions, recueil de témoignages, analyse du taux de satisfaction (NPS score), ateliers "recherche utilisateurs" permettant à Doctolib d'améliorer son produit,</p>	<p><u>En fonction des enquêtes :</u></p> <p><b>Données d'identification :</b> Nom, Prénom, Âge, genre</p> <p><b>Données de contact :</b> Coordonnées téléphoniques et postales professionnelles</p> <p><b>Données professionnelles :</b> Activité professionnelle</p>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Les réponses aux questionnaires sont conservées 1 mois à compter de leur envoi à Doctolib. A l'issue de ce délai, les Données à caractère personnel sont anonymisées.</p>

<p>organisation de colloques etc.</p>	<p><b>Autres :</b> Questions diverses sur le secteur de la santé ou sur le parcours de soins et la prise en charge médicale</p> <p><u>Dans le cadre des ateliers :</u></p> <p><b>Données d'identification :</b> Nom, Prénom</p> <p><b>Données de contact :</b> Adresse email</p> <p><b>Données professionnelles :</b> Spécialité</p>		<p><u>Ateliers :</u> Durée de la relation contractuelle +3 mois</p>
<p><b>Campagnes marketing par email et SMS</b> Informations sur les nouveautés Doctolib (Services, produits) et prospection commerciale</p>	<p><b>Données d'identification :</b> Civilité, Nom, Prénom,</p> <p><b>Données de contact :</b> Adresse email, Numéro de téléphone</p> <p><b>Données professionnelles :</b> Spécialité</p>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Jusqu'à opposition</p>
<p><b>Campagnes marketing sur les réseaux sociaux et moteurs de recherche</b> Informations sur les nouveautés Doctolib (Services, produits) et prospection commerciale</p>	<p><b>Données de navigation :</b> Historique des recherches, centres d'intérêt, spécialité</p> <p>Le ciblage effectué est non individuel.</p>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Jusqu'à opposition (géré automatiquement par les plateformes)</p>
<p><b>Création d'une base de prospects</b></p>	<p><b>Données d'identification :</b> Civilité, Nom, Prénom</p> <p><b>Données de contact :</b> Numéro de téléphone, Adresse email</p> <p><b>Données professionnelles :</b> Spécialité, Numéro de RPPS, Adresse professionnelle</p>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Jusqu'à opposition ou demande de suppression.</p> <p>Pour information, le délai de traitement des demandes de suppression de Données à caractère personnel est de 30 jours maximum.</p> <p>En cas de demande complexe, ce délai peut être allongé jusqu'à 60 jours.</p>

<p><b>Gestion de la base de données clients</b> (Gestion et optimisation de la base de données clients, création de rapports, formation des équipes support de Doctolib etc.)</p>	<p><b>Données d'identification :</b> ID Utilisateur, Nom, Prénom</p> <p><b>Données de contact :</b> Numéro de téléphone, Adresse email</p> <p><b>Données professionnelles :</b> Spécialité, Pays d'exercice, Adresse postale (professionnelle), spécialité, Numéro de RPPS</p> <p><b>Données de compte :</b> Date de dernière connexion, Données d'utilisation de l'Agenda, Données de tracking (nombre d'emails ouverts, usages des Services), taux d'utilisation des Services, enregistrement des conversations téléphoniques (aux fins de formation des équipes et d'évaluation de la qualité des Services), numéro de compte, historique du compte</p> <p><b>Autres :</b> Réponses aux enquêtes</p>	<p>Intérêt légitime de Doctolib</p>	<p>Durée de la relation contractuelle + 3 mois</p> <p>Les enregistrements des appels au service client sont conservés pour une durée de 6 mois à compter de la date d'enregistrement.</p>
<p><b>Gestion et administration du site Community</b></p>	<p><b>Données d'identification :</b> Civilité, Nom, prénom, Photographie /Avatar, Identifiant</p> <p><b>Données de contact :</b> Adresse email</p> <p><b>Données de navigation :</b> Adresse IP, Données de connexion, Préférences et centres d'intérêt, Contenus consultés, Adresses IP, Données de navigation</p> <p><b>Autres :</b> Commentaires et articles publiés, réactions aux autres contenus</p>	<p><b>Pour les Abonnés :</b> Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci</p> <p><b>Pour les Visiteurs :</b> Intérêt légitime</p>	<p>Jusqu'à suppression par l'utilisateur</p> <p>Pour les logs de connexion : 3 ans à compter de la connexion Pour l'adresse IP : 1 an à compter de l'enregistrement</p>

---

## 6. SOUS TRAITANTS ET DESTINATAIRES DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**Usage interne:** Les Données à caractère personnel des Professionnels peuvent être traitées par les employés de Doctolib SAS et ses filiales, dans la limite de leurs attributions respectives et ce exclusivement afin de réaliser les finalités de la présente Politique.

### **Destinataires et sous-traitants:**

**Hébergement :** Afin de respecter les dispositions du Code de la santé publique concernant les Données à caractère personnel de Santé, Doctolib a recours à Amazon Web Services en tant qu' Hébergeur de Données de Santé (dits "HDS") bénéficiant de la certification de l'ANS (l'Agence de Numérique en Santé). Pour augmenter la sécurité de tous nos services, nous avons décidé d'y déposer toutes les données personnelles de nos clients et des Acteurs de Santé, sans distinction de s'il s'agit ou non de données de santé.

**Sous-traitants :** Doctolib recourt également aux prestations fournies par plusieurs prestataires spécialisés dont la liste est présentée en Annexe 1.

**Transfert transfrontalier :** Afin de fournir ses Services, Doctolib peut avoir recours à des prestataires se situant hors de l'Union européenne. Si le transfert a lieu vers un pays tiers dans lequel la législation n'a pas été reconnue comme offrant un niveau de protection adéquat des Données à caractère personnel, Doctolib veille à ce que les mesures adéquates soient mises en place conformément à la Loi Informatique et Libertés et au RGPD, et notamment, lorsque nécessaire à ce que des clauses contractuelles types de l'Union européenne ou des clauses ad hoc équivalentes soient intégrées dans le contrat conclu entre Doctolib et le sous-traitant ultérieur.

Par ailleurs, à la demande d'autorités administratives et judiciaires habilitées, Doctolib est susceptible de communiquer des Données à caractère personnel d'Utilisateurs afin de respecter ses obligations légales. Dans ce cas, et sauf disposition légale contraire, Doctolib s'engage à notifier l'Abonné et/ou l'Utilisateur de cette communication.

---

## 7. EXERCICE DES DROITS

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, les Professionnels disposent des droits suivants sur ces données personnelles:

**Droit d'accès** (article 15 RGPD) : le Professionnel peut à tout moment accéder aux informations personnelles le concernant et détenues par Doctolib.



**Droit de rectification** (article 16 RGPD), et droit d'effacement (article 17 du RGPD): le Professionnel peut demander la modification ou la suppression de ses Données à caractère personnel.

**Droit d'opposition** (article 21 RGPD) : le Professionnel peut s'opposer au traitement de ses Données à caractère personnel à des fins de marketing direct et/ou peut s'opposer aux traitements effectués sur le fondement de l'intérêt légitime de Doctolib.

**Droit à la limitation du traitement** (article 18 RGPD) : tout Professionnel dispose du droit de limiter les traitement effectués sur ses Données à caractère personnel uniquement lorsque l'une des situations suivantes se présente : (i) lorsque le Professionnel conteste l'exactitude de ses données, (ii) lorsque le Professionnel pense que le traitement de ses Données à caractère personnel est illicite, ou (iii) lorsque le Professionnel a besoin de cette limitation pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice.

**Droit à la portabilité des données** (article 20 RGPD): tout Professionnel a la possibilité de demander à récupérer les Données à caractère personnel qu'il a fournies à Doctolib, pour un usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de son choix. Uniquement lorsque ces Données personnelles font l'objet de traitements automatisés fondés sur le consentement du Professionnel ou sur un contrat.

**Droit de définir le sort des Données à caractère personnel** des Abonnés après leur mort et de choisir à qui Doctolib devra communiquer (ou non) ses Données à caractère personnel à un tiers qu'ils auront préalablement désigné (en savoir plus). Dès que Doctolib a connaissance du décès d'un Utilisateur et à défaut d'instructions de sa part, Doctolib s'engage à détruire ses Données à caractère personnel, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale (telle que la conservation du dossier patient).

Les Professionnels ont également le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

Pour plus d'informations ou pour exercer ses droits, le Professionnel peut contacter Doctolib par écrit à l'adresse suivante : Doctolib – DPO, 54 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois-Perret ou par mail à [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com).

Dans ce cas, le Professionnel doit indiquer les Données à caractère personnel qu'il souhaiterait que Doctolib corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) ou tout autre élément permettant de justifier de son identité.

---

## 8. SÉCURITÉ

Pour ce qui concerne les Services, Doctolib met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées liées à la sécurité conformément aux dispositions prévues par la Loi Informatique et Libertés et le RGPD, et visant à garantir un niveau de sécurité approprié face aux risques présentés par le Traitement des Données à caractère personnel de l'Utilisateur. Pour évaluer le niveau de sécurité approprié, Doctolib tiendra compte des risques pouvant résulter d'une destruction accidentelle ou illicite, d'une corruption, d'une perte, d'une modification, d'une divulgation non autorisée ou de l'accès à des Données à caractère personnel susceptibles d'être

transmises, stockées ou autrement traitées, conformément aux dispositions de l'article 32 du RGPD.

---

## 9. « COOKIES » ET BALISES (TAGS) INTERNET

Veillez vous référer à notre [Charte d'Information sur les cookies](#).

---

## 10. RÉSEAUX SOCIAUX

Tout Professionnel utilisant Doctolib a la possibilité de cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux notamment Twitter, Facebook, LinkedIn et Google Plus figurant sur le site pro.doctolib.fr ou sur la Plateforme Doctolib.

Les réseaux sociaux permettent d'améliorer la convivialité du site pro.doctolib.fr et aident à sa promotion via les partages. Les Services de partage de vidéo permettent d'enrichir le site pro.doctolib.fr de Doctolib de contenus vidéo et augmentent sa visibilité.

Lorsque le Professionnel clique sur ces boutons, Doctolib peut avoir accès aux informations personnelles que le Professionnel aura indiquées comme publiques et accessibles depuis ses profils Twitter, Facebook, LinkedIn et Google Plus. Cependant, Doctolib ne crée ni n'utilise aucune base de données indépendante de Twitter, Facebook, LinkedIn et Google Plus à partir des informations personnelles que le Professionnel peut y publier et Doctolib ne traitera aucune Donnée à caractère personnel relevant de sa vie privée par ce biais.

Si le Professionnel ne souhaite pas que Doctolib ait accès aux informations personnelles publiées sur l'espace public de ses profils ou de ses comptes sociaux, le Professionnel devra alors utiliser les moyens mis à sa disposition par Twitter, Facebook, LinkedIn et Google Plus afin de limiter l'accès à ses Données à caractère personnel.

---

## 11. INFORMATIONS PERSONNELLES ET MINEURS

Les Sites et la Plateforme Doctolib s'adressent à des personnes majeures capables de contracter des obligations conformément à la législation du pays dans lequel se trouve le Professionnel .

L'utilisation de la Plateforme Doctolib est réservée aux professionnels de santé. Ces derniers reconnaissent qu'ils agissent dans le cadre de leur activité professionnelle exercée sur le territoire français et s'engagent à vérifier que chaque Professionnel agit dans le cadre de son activité professionnelle exercée sur le territoire français.

## 12. CONDITIONS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Doctolib est susceptible de modifier, compléter ou mettre à jour la présente Politique afin de prendre en compte toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et/ou technique.

En cas de modifications significatives (relatives aux finalités de traitement, aux Données à caractère personnel collectées, à l'exercice des droits, au transfert des Données à caractère personnel des Professionnels) des termes de la présente Politique, Doctolib s'engage à en

informer les Professionnels par tout moyen écrit dans un délai minimum de trente (30) jours avant leur date de prise d'effet.

Tout accès et utilisation des Services Doctolib passé ce délai seront soumis aux termes de la nouvelle Politique.

Tout Professionnel est informé que l'unique version de la Politique qui fait foi est celle qui se trouve en ligne ce qu'il reconnaît et accepte sans restriction.

Les Professionnels sont tenus de se référer à la version en ligne de la Politique à la date de son accès et de chaque utilisation des Services.

EN UTILISANT LES SITES ET LES SERVICES DE DOCTOLIB, LES PROFESSIONNELS ACCEPTENT LES TERMES ET CONDITIONS MENTIONNÉS DANS LA PRÉSENTE POLITIQUE.

---

### 13. NOUS CONTACTER - COORDONNÉES DU DPO

Pour toutes questions ou réclamations concernant le respect par Doctolib de la présente Politique, ou pour toutes recommandations ou tous commentaires visant à améliorer la qualité de la présente politique, les Professionnels peuvent contacter Doctolib par écrit à l'adresse suivante : Doctolib – DPO, 54 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois-Perret ou [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com).

## Annexe 1 : Liste des sous-traitants

### Hébergement :

Sous-traitant	Localisation des serveurs	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Atos	EU	Hébergement	Hébergement de la clé de cryptage de Doctolib
AWS EMEA	EU	Hébergement	Hébergement des données de Services Doctolib
Cloudinary	monde entier	Hébergement	Hébergement des photographies des Acteurs de santé

### Support :

Sous-traitant	Localisation des serveurs	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Teamviewer	EU	Support utilisateurs	Offrir un service d'assistance à distance sous supervision de l'Utilisateur/ Abonné
Walkme	monde entier	Support utilisateurs	Surveiller, gérer et afficher dans l'application du contenu à destination des Utilisateurs / Abonnés
iAgility	EU	Télécoms	Gérer la relation client
Salesforce	EU	Outil CRM	Gérer la relation client
Talkdesk	monde entier	Support utilisateurs	Gérer la relation client
Intercom	monde entier	Support utilisateurs	Gérer la relation client
Webhelp	EU	Support utilisateurs	Gérer les demandes de support des Utilisateurs/Abonnés

### Télécom :

Sous-traitant	Localisation des serveurs	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Balthazar & Cie	EU	Télécoms	Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients
Sendinblue	EU	Télécoms	Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients

<b>SMSMODE (Calade technologie)</b>	EU	Télécoms	Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients
<b>Vonage (Nexmo)</b>	EU	Télécoms	Permet à Doctolib de gérer la transmission vidéo de la Téléconsultation
<b>Braze</b>	EU	Télécoms	Permet à Doctolib de gérer ses campagnes de communication avec les Utilisateurs/ Abonnés et d'évaluer l'impact de ses campagnes afin d'améliorer le contenu de ces dernières.

### **Analytics :**

<b>Sous-traitant</b>	<b>Localisation des serveurs</b>	<b>Catégorie de service concerné</b>	<b>Type de tâche effectuée</b>
<b>Cluscrive</b>	EU	Outil analytique	Aide Doctolib à gérer sa base de données
<b>Newrelic</b>	monde entier I	Outil analytique	Aide Doctolib à contrôler et à gérer les performances de ses Services
<b>Sentry</b>	monde entier	Outil analytique	Aide Doctolib à contrôler et à suivre les erreurs dans l'application de Doctolib
<b>Sisense (Periscope)</b>	monde entier	Outil analytique	Aide Doctolib à contrôler et à gérer les performances de ses Services
<b>Didomi</b>	EU	Plate-forme de gestion du consentement	Aide Doctolib à gérer le consentement des Professionnels au dépôt de cookies

### **Marketing :**

<b>Sous-traitant</b>	<b>Localisation des serveurs</b>	<b>Catégorie de service concerné</b>	<b>Type de tâche effectuée</b>
<b>Survicate</b>	EU	Marketing	Aide Doctolib à gérer les enquêtes électroniques
<b>RESOLUTIONS</b>	EU	Marketing	Aide Doctolib à gérer les

			campagnes de messagerie vocale
<b>OVH Telecom</b>	EU	Marketing	Aide Doctolib à gérer les campagnes de fax
<b>IQvia</b>	monde entier	Marketing	Aide Doctolib à enrichir sa base de données de prospects
<b>Mobile Sphere</b>	monde entier	Marketing	Aide Doctolib à gérer les campagnes de messagerie vocale
<b>SEM Rush</b>	monde entier	Marketing	Aide Doctolib à contrôler et à gérer les performances de ses campagnes de marketing
<b>Typeform</b>	EU	Marketing	Aide Doctolib à créer des enquêtes à destination des Utilisateurs/Abonnés.

#### Finance-Legal :

<b>Sous-traitant</b>	<b>Localisation des serveurs</b>	<b>Catégorie de service concerné</b>	<b>Type de tâche effectuée</b>
<b>GoCardless</b>	EU	Finance	Aide Doctolib à gérer la facturation de l'Abonné
<b>Netsuite (Oracle)</b>	monde entier	Finance	Aide Doctolib à gérer la facturation de l'Abonné
<b>Zuora</b>	monde entier	Finance	Aide Doctolib à gérer la facturation de l'Abonné
<b>STRIPE</b>	monde entier	Prestataire de service de paiement	Gérer les paiements en ligne des Téléconsultations
<b>DocuSign</b>	monde entier	Fournisseur de solution d'e-signature	Aide Doctolib à gérer les signatures de ses contrats

#### Sécurité Informatique :

<b>Sous-traitant</b>	<b>Localisation des serveurs</b>	<b>Catégorie de service concerné</b>	<b>Type de tâche effectuée</b>
<b>Cloudflare</b>	EU	Protection CDS et DDos	Aide Doctolib à se prémunir contre les attaques du type CDS et DDos
<b>Advens SOC</b>	EU	Sécurité informatique	Aide Doctolib à faire fonctionner un centre d'opérations de sécurité (Security Operations Center) 24/7

**Others :**

<b>Sous-traitant</b>	<b>Localisation des serveurs</b>	<b>Catégorie de service concerné</b>	<b>Type de tâche effectuée</b>
<b>Khoros</b>	monde entier	Logiciels de gestion des communautés et des médias sociaux	Publication du site Community
<b>Onfido</b>	United Kingdom	Logiciel de connaissance client	Aide Doctolib à vérifier l'identité des Acteurs de santé clients
<b>Zapier</b>	monde entier	Logiciel d'automatisation de flux entre applications web	Permet à Doctolib d'automatiser la transmission de flux de données entre différentes applications web.