

Sous-traitant - Patients

Dernière mise à jour : Juin 2022

Dans le cadre de la fourniture de ses Services, Doctolib fait appel à des sous-traitants susceptibles de traiter les Données à caractère personnel de ses Utilisateurs.

Conformément au Règlement européen sur la Protection des Données et afin de garantir l'accès à une information claire et transparente, Doctolib fournit ci-dessous la liste des prestataires auxquels elle a recours afin de fournir ses Services aux Utilisateurs.

Hébergement :

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	Mécanisme de transfert	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Atos	France	France	Pays membre de l'EEA	Hébergement	Hébergement de la clé de chiffrement des données de Doctolib
AWS EMEA	USA/ Irlande	France - Allemagne	En cas d'opérations de maintenance ou support nécessitant un transfert : Clauses Contractuelles Types	Hébergement	Hébergement des données de Doctolib

Support Utilisateurs :

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	Mécanisme de transfert	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Webhelp	France	France	Pays membre de l'EEA	Support utilisateurs	Permet de gérer les demandes de support des utilisateurs par téléphone
Salesforce	USA/Irlande	France	Binding Corporate Rules	Outil CRM	Permet de gérer la relation client et les demandes de support. Permet également d'offrir un service d'assistance à distance aux Utilisateurs.
Teamviewer	Allemagne	EU	Pays membre de l'EEA	Support utilisateurs	Permet d'offrir un service d'assistance à distance aux

			En cas d'opérations de maintenance ou support nécessitant un transfert : Clauses Contractuelles Types		Utilisateurs
Walkme	Israël	Israël / USA	Pays reconnu comme adéquat par l'Union européenne En cas d'opérations de maintenance ou support nécessitant un transfert : Clauses Contractuelles Types.	Support utilisateurs	Permet de gérer, afficher du contenu à destination des Utilisateurs
Talkdesk	USA	EU / USA	Cluses Contractuelles Types	Support utilisateurs	Permet de gérer la relation client

Télécom :

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	<u>Mécanisme de transfert</u>	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Balthazar & Cie	EU	France	Pays membre de l'EEA	Télécoms	Permet l'envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients
Flowmailer	EU	Pays-Bas	Pays membre de l'EEA	Télécoms	Permet l'envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients en Allemagne ainsi que d'informations relatives aux Services
Mailjet	EU/USA	France	Cluses Contractuelles Types	Télécoms	Permet l'envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients ainsi que d'informations relatives aux Services
Sendinblue	France	France	Pays membre de l'EEA	Télécoms	Permet l'envoi des rappels de rendez-vous à destination

					des Patients ainsi que d'informations relatives aux Services
SMSMODE (Calade technologie)	France	France	Pays membre de l'EEA	Télécoms	Permet l'envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients
Survey monkey	USA	EU	Clauses Contractuelles Types	Télécoms	Permet l'envoi de sondages et questionnaires aux Patients volontaires
Vonage (Nexmo)	USA	EU	Clauses Contractuelles Types	Télécoms	Permet à Doctolib de gérer la transmission vidéo de la téléconsultation
Braze	USA	EU	Clauses Contractuelles Types	Outil de CRM	Permet à Doctolib de gérer ses campagnes de communication avec ses utilisateurs et d'évaluer l'impact de ses campagnes afin d'améliorer le contenu de ces dernières
Firestore Cloud Messaging	USA	EU/USA	Clauses Contractuelles Types	Télécom	Permet l'envoi de rappels des rendez-vous via une notification in-app ou push pour les Utilisateurs l'ayant paramétrés dans leur système d'exploitation mobile. Pour plus d'informations sur les traitements des données opérés par Google, vous pouvez consulter cette page

Analytics/ Cookies :

Politique en matière de Cookies disponible en pied de page du Site Doctolib.

Téléconsultation :

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	Mécanisme de transfert	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
STRIPE	USA	EU	Clauses Contractuelles Types	Prestataire de service de paiement	Permet de gérer les paiements en ligne des Téléconsultations

Autres prestataires

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	Mécanisme de transfert	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Cloudflare	USA/Irlande	EU	Clauses Contractuelles Types	Protection CDS et DDos	Aide Doctolib à garantir la sécurité de sa plateforme et à se prémunir contre les attaques du type CDS et DDos
Datadog	USA	USA	Clauses Contractuelles Types	Logiciel de contrôle des performances d'AWS	Permet à Doctolib de surveiller ses infrastructures IT
Google Maps	USA	USA	Article 49 paragraphe 1 du RGPD	Prestataire de services de cartes géographiques "Google Maps"	Permet l'affichage du service de carte aux Utilisateurs ayant consentis. Plus d'informations.
New Relic	USA	USA	Clauses Contractuelles Types	Logiciel d'analyse et de contrôle	Permet à Doctolib de surveiller le bon fonctionnement de ses applications web, mobiles et son infrastructure en temps réel
Sentry	USA	USA	Clauses Contractuelles Types	Logiciel de contrôle des applications et de suivi des erreurs	Permet à Doctolib de surveiller et corriger certains bugs en temps réel
Tanker	France	EU	Pays membre de l'EEA	Prestataire de service de chiffrement de bout-en-bout	Permet à Doctolib de chiffrer de bout-en-bout les données sensibles
Reltio	USA	EU	Clauses Contractuelles Type	Plateforme d'analyse de données	Permet à Doctolib de réaliser des analyses de données