

# Politique de protection des données à caractère personnel

*Juillet 2022*

Les informations qui touchent à notre santé sont personnelles. À ce titre, elles doivent être protégées avec le plus grand soin.

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 avons beaucoup investi dans la protection de la vie privée depuis le lancement de Doctolib en 2013 : nous avons une équipe d'experts techniques et juridiques dédiée à la sécurité et à la confidentialité, répartie entre Paris et Berlin. Nos experts en sécurité et en droit accompagnent le développement de nos nouveaux services, et ce dès leur conception.

Nous travaillons avec tous les acteurs du secteur de la santé pour mettre en œuvre les normes les plus avancées en matière de sécurité et de confidentialité des données personnelles des patients, dans le strict respect du secret médical.

Les données sont stockées en France (Paris) et en Allemagne (Francfort) chez un hébergeur agréé. Cet hébergeur est certifié par le label français "HDS" ("Hébergeur de Données de Santé") conformément à la loi et aux normes établies par l'ANS ("Agence du Numérique en Santé"), en concertation avec la CNIL ("Commission nationale de l'informatique et des libertés").

Nos hébergeurs sont également certifiés par les principales normes internationales, dont ISO/IEC 27001, et sont audités chaque année par organisme indépendant. Leurs centres de données bénéficient d'une sécurité physique 24/7 et de mesures de protection technologiques parmi les plus avancées au monde.

Pour plus d'informations sur les engagements pris par Doctolib pour protéger les Données de santé des Utilisateurs, vous pouvez consulter notre [page dédiée](#).

---

## DÉFINITIONS

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

---

## OBJET DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

**La présente Politique a pour objet d'informer les Utilisateurs des Services et les Visiteurs de la Plateforme Doctolib sur les Données à caractère personnel collectées et traitées par Doctolib et/ou les Acteurs de santé lors de leur utilisation de la Plateforme et/ou des Services Doctolib.**

**Elle s'applique à tous les Utilisateurs et Visiteurs de la Plateforme Doctolib.**

Dans le cadre de l'utilisation des Services et/ou de la Plateforme, les Utilisateurs et Visiteurs peuvent recevoir des informations concernant les Traitements de leurs Données à caractère personnel et leurs droits sur celles-ci via les support suivants : (i) les informations sur la protection des Données à caractère personnel mentionnées dans les différents formulaires en ligne de collecte de données avant la collecte de celles-ci ; (ii) la Politique sur les cookies et traceurs disponible dans le bandeau cookies et en pied de page des Sites et (iii) la présente politique de protection des données à caractère personnel à consulter et accepter avant la création d'une Compte Utilisateur et disponible en pied de page de la Plateforme.

---

## ORIGINE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### 1. Les Données à caractère personnel collectées auprès de l'Utilisateur

Toutes les Données à caractère personnel concernant les Utilisateurs et/ou leurs Proches sont collectées par (i) Doctolib lors de la création de leurs Comptes Utilisateur ou via les formulaires ou autre documents qu'ils complètent dans le cadre de l'utilisation des Services ; ou (ii) les Acteurs de santé, Abonnés Doctolib, lors de la Prise de Rendez-Vous en Ligne et plus généralement dans le cadre du suivi du Patient.

### 2. Les Données à caractère personnel que Doctolib collecte automatiquement lors de l'utilisation des Services et/ou de la Plateforme

Doctolib peut être amenée à recueillir automatiquement des Données à caractère personnel lors de l'utilisation des Services et navigation sur la Plateforme. Cette collecte automatique peut notamment se faire via l'utilisation de cookies et autres traceurs.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre Politique en matière de cookies disponible en pied de page du Site Doctolib.

---

## TRAITEMENTS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### 1. Nécessité de la collecte

Lors de son utilisation de la Plateforme, l'Utilisateur ou Visiteur peut être amené à communiquer à Doctolib certaines Données à caractère personnel nécessaires à la fourniture des Services

Doctolib. Si l'Utilisateur ne souhaite pas communiquer ces informations, ou s'oppose à leur utilisation par Doctolib, il se peut que celui-ci ne puisse pas accéder à certaines parties de la Plateforme ou des Services et que Doctolib soit dans l'impossibilité de répondre à sa demande.

## 2. Durées de conservation

Toutes les Données à caractère personnel collectées sont traitées et conservées pour une durée limitée en fonction de la finalité du Traitement et de la législation applicable à la Plateforme.

Dans le cadre des Traitements effectués en qualité de Sous-traitant, Doctolib agit uniquement sur instruction des Responsables de traitement et ne détermine pas elle-même la durée de conservation des Données à caractère personnel. Doctolib peut néanmoins, en sa qualité de prestataire de service et pour les besoins de la conformité et sécurité de ses Services, mettre en place des durées de conservation par défaut.

Pour toute question ou précision sur la durée de conservation des Données à caractère personnel pour lesquelles Doctolib n'est que Sous-traitant, nous vous recommandons de vous adresser directement à votre Acteur de santé, qui est le Responsable de traitement.

A l'expiration des durées de conservation, les Données à caractère personnel des Utilisateurs et Visiteurs sont supprimées de façon définitive ou anonymisées.

Compte tenu des obligations légales d'archivage s'imposant aux Acteurs de santé, ceux-ci sont susceptibles de conserver, sur leurs propres outils, les Données à caractère personnel des Utilisateurs pour des durées plus longues que celles indiquées ci-dessous afin d'assurer aux Patients un suivi médical et une prise en charge optimale.

## 3. Description des Traitements

---

En fonction des Traitements exécutés dans le cadre de l'Utilisation de la Plateforme et/ou des Services, Doctolib est susceptible d'agir en qualité de Responsable de traitement ou de Sous-traitant pour le compte des Acteurs de santé.

Qu'elle soit Responsable de traitement ou Sous-traitant, 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 et des législations nationales.

### 3.1. Liste des Traitements pour lesquels Doctolib agit en qualité de Responsable de traitement

<p>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</p>	<p>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</p>	<p>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</p>	<p>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</p>
<p><b>Gestion de Compte Utilisateur Doctolib:</b></p> <p>- Création, gestion et suppression du Compte Utilisateur ;</p>	<p>Pour chaque Utilisateur ainsi que, le cas échéant, pour chaque Proche pour lequel un Utilisateur prend rendez-vous via son Compte Utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, Nom (et nom de naissance), Prénom, Date et Lieu de naissance</li> <li>- Mot de passe (chiffré),</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Coordonnées postales,</li> <li>- Numéro de téléphone,</li> <li>- Données de compte : date et heure de création et de suppression du compte,</li> <li>- Identifiant technique des appareils</li> </ul>	<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 (acceptation des Conditions d'Utilisation)</p>	<p>3 ans à compter du dernier rendez-vous pris en cas d'inactivité du Compte Utilisateur</p> <p>OU</p> <p>jusqu'à résiliation du Compte Utilisateur incluant la demande de suppression de la part de l'Utilisateur.</p> <p>Dans le cas de fiches profils créés par l'Utilisateur pour le compte de Proches, la suppression d'un Compte Utilisateur entraîne la suppression de la fiche Proche associée.</p> <p>A l'inverse, lorsqu'un Proche est rattaché à plusieurs Comptes Utilisateurs, la suppression d'un Compte Utilisateur n'entraînera pas la suppression de la fiche Proche des autres Comptes Utilisateurs auxquels il est rattaché.</p>

<p><b>Affichage de l'historique de rendez-vous dans le Compte Utilisateur :</b></p> <p>- Visualisation et gestion du parcours de soin (rendez-vous pris directement sur le Site et/ou renseignés par les Acteurs de santé via leur agenda) ;</p>	<p>Pour chaque Utilisateur ainsi que, le cas échéant, pour chaque Proche pour lequel un Utilisateur prend rendez-vous via son Compte Utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), Prénom du Patient,</li> <li>- Historique des rendez-vous incluant : Motif du rendez-vous auprès de l'Acteur de santé, spécialité de l'Acteur de santé, date, lieu du rendez-vous, Statut du rendez-vous (passé, annulé, confirmé), détails et documents associés au rendez-vous.</li> </ul>	<p>Consentement</p>	<p>La durée de conservation des données de rendez-vous peut varier d'un Acteur de Santé à l'autre. Les données de rendez-vous sont conservées pour la durée définie par les Acteurs de santé dans leur agenda Doctolib. <a href="#">Pour plus d'informations.</a></p> <p>OU</p> <p>jusqu'à retrait par l'Utilisateur de son consentement dans son Compte Utilisateur.</p>
<p><b>Gestion par les Utilisateurs de leurs Documents et ceux de leurs Proches</b></p> <p>- Stockage des Documents importés ou reçus par le Patient dans la rubrique "Mes Documents"</p>	<p>Pour chaque Utilisateur et, le cas échéant, ses Proches:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, prénom ;</li> <li>- Documents importés par l'Utilisateur dans la rubrique "Mes Documents", directement ou lors du partage du Document concerné avec un Acteur de santé ;</li> <li>- Documents reçus par le Patient d'un Acteur de santé</li> </ul> <p>NB : Concernant les Proches, seuls les Documents reçus d'un Acteur de santé dans le cadre d'un rendez-vous pris par l'Utilisateur pour le compte de son Proche sont concernés.</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 (acceptation des Conditions d'Utilisation)</p>	<p>Jusqu'à suppression par l'Utilisateur du Document ou résiliation de son Compte Utilisateur.</p> <p>Après suppression ou résiliation du Compte Utilisateur, Doctolib conserve en base archivée les Documents attachés au Compte Utilisateur pendant une durée de sept (7) jours à compter de la date de la demande de suppression ou de résiliation du Compte Utilisateur.</p> <p>Passé ce délai, les Documents sont définitivement supprimés.</p>

<p><b>Partage par les Utilisateurs de leurs Prescriptions et celles de leurs Proches</b></p> <p><i>- Partage et transmission des Prescriptions reçues par le Patient sur la Plateforme Doctolib</i></p>	<p>Pour chaque Utilisateur et leurs Proches:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), prénom ;</li> <li>- Historique des rendez-vous ;</li> <li>- Prescriptions reçues par un Utilisateur sur la Plateforme Doctolib en provenance d'un Acteur de santé, et transmis par ce même Utilisateur à un autre Acteur de santé qui ne dispose pas d'un compte Abonné Doctolib</li> </ul>	<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 (acceptation des Conditions d'Utilisation)</p>	<p>Jusqu'à suppression par l'Utilisateur du Document (ce qui rendra inopérant le lien d'accès à la Prescription partagée), ou résiliation de son Compte Utilisateur.</p> <p>Le lien d'accès à la Prescription partagée par le Patient à un Acteur de santé ne disposant pas de compte Doctolib n'est valable qu'une (1) heure à compter du partage par le Patient.</p>
<p><b>Réalisation d'enquêtes facultatives</b></p> <p><i>- Sur les Services de Doctolib, et leurs possibles évolutions,</i></p> <p><i>- Recueil de témoignages des Utilisateurs sur le secteur de la santé et leur prise en charge,</i></p> <p><i>- Analyse du taux de satisfaction des Utilisateurs quant aux Services Doctolib via l'envoi de questionnaires de satisfaction par email ou via notification dans l'Application</i></p>	<p>En fonction des enquêtes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe,</li> <li>- Nom,</li> <li>- Prénom,</li> <li>- Âge,</li> <li>- Coordonnées téléphoniques</li> <li>- Région/ville de localisation,</li> <li>- Activité professionnelle,</li> <li>- Situation familiale,</li> <li>- Voix et image animée,</li> <li>- Fréquence d'utilisation des services Doctolib,</li> <li>- Questions diverses sur le secteur de la santé ou sur le parcours de soins et la prise en charge médicale, le taux de satisfaction vis-à-vis des Services etc.</li> </ul>	<p>Consentement</p> <p>Pour l'envoi des questionnaires de satisfaction : Intérêt légitime</p>	<p>Les réponses des participants sont conservées 3 mois à compter de leur réception par Doctolib.</p>

<p><b>Fourniture d'informations aux Utilisateurs relatives à la gestion de leur Compte Utilisateur</b></p> <p>- Fourniture d'informations et conseils relatifs à l'utilisation des Services Doctolib (message de bienvenue, nouvelles fonctionnalités, évolutions, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, nom (et nom de naissance), Prénom,</li> <li>- Adresse email</li> <li>- Numéro de téléphone</li> <li>- Pays/Ville</li> </ul>	<p>Intérêt légitime</p>	<p>Jusqu'à suppression par l'Utilisateur de son compte Doctolib</p> <p>OU</p> <p>Jusqu'à opposition.</p>
<p><b>Utilisation des applications et des appareils</b></p> <p>- Permet ou améliore la navigation sur le Site et l'utilisation de la Plateforme Doctolib</p> <p>- Affichage du service de carte (Google Maps) à la demande de l'Utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données de connexion et d'utilisation de la Plateforme (date et heure de la visite du Site ou d'utilisation du Service, Identifiant de session, ),</li> <li>- Matériel informatique utilisé pour la navigation,</li> <li>- Adresse IP.</li> </ul> <p>En cas d'activation du service "Google Maps" :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adresse IP du Patient</li> <li>- Coordonnées GPS/ adresse postale des Acteur de santé</li> <li>- Identifiant spécifique du navigateur ("User Agent").</li> </ul> <p>Pour plus d'informations, veuillez consulter cette <a href="#">page</a>.</p>	<p>Intérêt légitime</p> <p>Pour l'activation du service "Google Maps" : Consentement</p>	<p>Pour les logs de connexion : 6 mois à compter du dernier rendez-vous pris.</p> <p>Pour l'adresse IP : 1 an à compter du jour de l'enregistrement.</p> <p>Concernant le service "Google Maps", veuillez consulter cette <a href="#">page</a>.</p>
<p><b>Fonctionnement du Service de Téléconsultation</b></p> <p>- Suivi de la qualité du Service de Téléconsultation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations relatives à la durée de la Téléconsultation, à la tenue de la Téléconsultation, à la qualité de la vidéo et du son, dans un but d'amélioration du Service de Téléconsultation;</li> <li>- Retours des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation</li> </ul>	<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 (acceptation des Conditions d'Utilisation)</p>	<p>Les métadonnées/données techniques de connexion sont automatiquement supprimées après 90 jours</p> <p>Les retours des Utilisateurs sur le</p>

			Service de Téléconsultation sont automatiquement supprimés après 90 jours.
<p><b>Prévention et lutte contre la fraude informatique</b></p> <p>- <i>Prévention et lutte contre la fraude informatique (spamming, hacking)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données de connexion et d'utilisation du Site ou de la Plateforme Doctolib,</li> <li>- Matériel informatique utilisé pour la navigation,</li> <li>- Adresse IP.</li> </ul>	Intérêt légitime	<p>Pour les logs de connexion : 6 mois à compter du dernier rendez-vous pris.</p> <p>Pour l'adresse IP : 1 an à compter de son enregistrement.</p>
<p><b>Amélioration des Services et production de statistiques ; anonymisation des données</b></p> <p><i>ex : utilisation des données à des fins d'amélioration des produits ; communication de statistiques agrégées</i></p>	<p>Données collectées lors de l'utilisation des Services :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe,</li> <li>- Date de naissance (mois /année) de l'Utilisateur ou du Proche,</li> <li>- Région/ville de localisation de l'Utilisateur ou du Proche,</li> <li>- Activité professionnelle de l'Utilisateur,</li> <li>- Situation familiale de l'Utilisateur,</li> <li>- Fréquence d'utilisation des services Doctolib,</li> <li>- Données de compte : date et heure de création et de suppression du compte,</li> <li>- Proches dans le compte (nombre, date d'ajout et de modification),</li> <li>- Données de connexion et d'utilisation de la Plateforme et de l'Application (date et heure de la visite du Site ou d'utilisation du Service, ID de session, date de téléchargement et d'utilisation de l'Application),</li> </ul>	Intérêt légitime	<p>Cas général :</p> <p>3 ans à compter du dernier RDV pris</p> <p>ou</p> <p>jusqu'à résiliation du Compte Utilisateur incluant la demande de suppression de la part de l'Utilisateur</p> <p>Durées spécifiques selon les données concernées:</p> <p>1 an à compter du jour de l'enregistrement pour l'adresse IP</p> <p>ou</p> <p>6 mois à compter du dernier rendez-vous pris pour les logs de connexion</p> <p>ou</p> <p>3 mois à compter de la réception des réponses par Doctolib dans le</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matériel informatique utilisé pour la navigation,</li> <li>- Adresse IP,</li> <li>- Identifiant technique d'identification des appareils,</li> <li>- Documents importés par l'Utilisateur dans la rubrique "Mes Documents", directement ou lors du partage du Document concerné avec un Acteur de santé (à l'exclusion de leur contenu),</li> <li>- Interaction avec les emails,</li> <li>- Réponses aux questions diverses sur le secteur de la santé ou sur le parcours de soins et la prise en charge médicale, le taux de satisfaction vis-à-vis des Services etc.,</li> <li>- Informations relatives à la durée de la Téléconsultation, à la tenue de la Téléconsultation, à la qualité de la vidéo et du son, dans un but d'amélioration du Service de Téléconsultation,</li> <li>- Retours des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation.</li> </ul>		<p>cadre des enquêtes facultatives</p> <p>ou</p> <p>90 jours pour les métadonnées/données techniques de connexion et les retours des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation</p>
<p><b>Support Utilisateur</b></p> <p>- <i>Traitement des demandes Utilisateurs strictement liées à l'utilisation des Services</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, nom, Prénom,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Contenu de la demande,</li> <li>- Pièce d'identité (lorsque nécessaire pour vérifier l'identité du demandeur)</li> <li>- Dans de rares cas, Doctolib peut accéder temporairement à des Données de Santé afin de résoudre le problème remonté, avec autorisation</li> </ul>	<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 (acceptation des Conditions d'Utilisation)</p>	<p>5 ans à compter de la demande.</p> <p>Pièce d'identité : conservée le temps nécessaire à la vérification d'identité.</p>

	et sous supervision de l'Utilisateur.		
<b>Réclamations et demandes de droits</b>  - <i>Traitement et gestion des demandes de droits informatique et libertés des Utilisateurs</i>  - <i>Traitement et gestion des réclamations des Utilisateurs</i>	- Sexe, nom, Prénom, - Adresse email, - Contenu de la demande, - Pièce d'identité (lorsque nécessaire).	Obligation légale	5 ans à compter de la demande.  Pièce d'identité : conservée le temps nécessaire à la vérification d'identité.
<b>Information sur les modifications des Services</b>	- Nom, prénom, - Adresse email,	Mise à jour nécessaire au maintien de la conformité des Services : Obligation légale  Mise à jour non nécessaire au maintien de la conformité des Services : Exécution du contrat	Jusqu'à suppression par l'Utilisateur de son compte Doctolib
<b>Prospection commerciale :</b>  - <i>Envoi de messages personnalisés concernant l'offre de Services de Doctolib par email ou par notification dans l'Application</i>  - <i>Affichage de messages personnalisés concernant l'offre de Services de Doctolib dans les encarts de contenus sur le site web ou l'Application .</i>	Selon le canal de communication :  - Nom, prénom, sexe, - âge (date de naissance), - ville, - date de création/modification du compte, - adresse email, - date d'ajout/de modification de proches et nombre de proches dans le compte - date de téléchargement /d'accès à l'Application	Offres de services différentes (email, notification in-app) : Consentement.  Offres de services analogues (email, notification in-app et encarts de contenu) : Intérêt légitime.	Email et notifications in-app :  Au plus tôt entre:  - 3 ans après le dernier contact de l'Utilisateur à Doctolib ou de sa dernière utilisation du Service, et,  - Le retrait par l'Utilisateur de son consentement. et,  - La suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur.

			<p>Encarts de contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur.</li> </ul>
<p><b>Fourniture d'information de santé publique et offre de soins disponibles sur Doctolib</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations sur l'offre de soins disponible sur Doctolib</li> <li>- Envoi de recommandations personnalisées issues de campagnes de santé sur la base de sources reconnues (autorités de santé, organismes de professions médicales, etc.) par email ou par notification dans l'Application</li> <li>- Affichage de recommandations personnalisées issues de campagnes de santé sur la base de sources reconnues (autorités de santé, organismes de professions médicales, etc.) dans les encarts de contenus sur le site web ou l'Application.</li> </ul>	<p>Selon le canal de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, prénom, sexe,</li> <li>- âge (date de naissance),</li> <li>- ville,</li> <li>- date de création/modification du compte,</li> <li>- adresse email,</li> <li>- Proches dans le compte (nombre, date d'ajout et de modification),</li> <li>- date de téléchargement de l'Application</li> <li>- données de connexion à l'Application.</li> </ul>	<p>Email et notifications in-app : consentement</p> <p>Encarts de contenus : intérêt légitime</p>	<p>Email et notifications in-app : Au plus tôt entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 ans après le dernier contact de l'Utilisateur à Doctolib ou de sa dernière utilisation du Service, et,</li> <li>- Le retrait par l'utilisateur de son consentement, et,</li> <li>- La suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur.</li> </ul> <p>Encarts de contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur.</li> </ul>

### 3.2. Liste des Traitements pour lesquels Doctolib agit en qualité de Sous-traitant pour le compte des Acteurs de santé

**Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?**

**Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?**

<p><b>Fourniture d'un Service d'agenda et de prise de rendez-vous en ligne</b></p> <p><i>Mise à disposition pour le compte des Acteurs de santé d'un service permettant à l'Utilisateur de prendre rendez-vous pour lui-même ou pour des Proches, gestion des rendez-vous par les Acteurs de santé via leur agenda, organisation du cabinet ou de l'établissement de santé, envoi des SMS et emails informatifs ou de rappels de rendez-vous ou via une notification in-app ou push.</i></p> <p><i>Pour l'envoi des notifications in app ou push, Doctolib fait appel aux services de Google Firebase Cloud Messaging.</i></p> <p><i>Pour plus d'informations, se référer à la rubrique "Sous-traitants et Destinataires des Données à caractère personnel".</i></p> <p><i>NB: La réception ou non de notifications push par l'Utilisateur peut-être paramétrée par ce dernier dans les paramètres de son téléphone ou appareil mobile.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, Nom, Prénom, Nom de naissance</li> <li>- Date de naissance, Lieu de naissance</li> <li>- Identifiant National de Santé</li> <li>- Téléphone portable et/ou fixe</li> <li>- Adresse email</li> <li>- Adresse postale (pour les visites à domicile)</li> <li>- Motif du rendez-vous auprès de l'Acteur de santé, spécialité du praticien, date du rendez-vous, fréquence des rendez-vous, lieu du rendez-vous</li> <li>- Statut du rendez-vous (à venir, passé, annulé, confirmé)</li> <li>- ID de rendez-vous</li> <li>- ID patient</li> </ul>
<p><b>Fourniture d'un Service de Téléconsultation</b></p> <p><i>Gestion des Téléconsultations des Utilisateurs et de leurs Proches</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, Nom, Prénom</li> <li>- Date de naissance</li> <li>- Lieu de naissance</li> <li>- Historique des rendez-vous en Téléconsultation</li> <li>- NIR</li> </ul>
<p><b>Paiement du Service de Téléconsultation</b></p> <p><i>Gestion des paiements des Téléconsultations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordonnées bancaires (pour le Service de Téléconsultation)</li> <li>- Date et heure de la transaction, montant facturé, moyen de paiement utilisé.</li> </ul>
<p><b>Gestion du parcours de soin des Patients</b></p> <p><i>Suivi des Patients, Adressage des Patients à d'autres Acteurs de santé, Assurer la bonne prise en charge des Patients</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, nom, Prénom</li> <li>- Date de naissance</li> <li>- Lieu de naissance</li> <li>- Historique de rendez-vous</li> <li>- Informations sur le rendez-vous</li> <li>- Notes sur le rendez-vous</li> <li>- Médecin traitant et adressant.</li> </ul>
<p><b>Partage de Documents</b></p> <p><i>Partage et transmission par les Acteurs de santé et les Utilisateurs de Documents</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), prénom</li> <li>- Documents partagés par l'Utilisateur à l'Acteur de santé, sur sa propre initiative ou à la demande de l'Acteur de santé, dans le cadre d'un rendez-vous avec cet Acteur de santé;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documents partagés par l'Acteur de santé à l'Utilisateur, dont Prescriptions électroniques;</li> <li>- Prescriptions partagés par un Acteur de santé à un Utilisateur sur la Plateforme Doctolib et transmis par l'Utilisateur à un autre Professionnel de santé relevant du monopole des pharmaciens au sens du Code de la santé publique et Abonné Doctolib;</li> <li>- Historique des rendez-vous.</li> </ul>
<p><b>Réclamations et demandes de droits des Patients</b>  <i>Gestion par les Acteurs de santé des demandes de droit des Patients concernant les Données à caractère personnel pour lesquelles les Acteurs de santé agissent en tant que Responsable de traitement</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, Nom, Prénom,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Contenu de la demande,</li> <li>- Pièce d'identité (lorsque nécessaire).</li> </ul>
<p><b>Conduite d'enquêtes facultatives pour le compte du Responsable de traitement</b> <i>(sur la qualité de la prise en charge, création de rapports personnalisés sans qu'aucune Donnée à caractère personnel de Santé ne soit utilisée)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les enquêtes : Nom, prénom, adresse email, historique de rendez-vous</li> <li>- Pour les rapports personnalisés : Données anonymisées.</li> </ul>
<p><b>Envoi d'informations et de recommandations aux Patients et leurs Proches</b>  <i>Alerte de publication d'un nouveau Document, Informations quant aux disponibilités des Acteurs de santé, Fonctionnalité "Rappel", Informations quant aux horaires d'ouverture, Informations quant à un nouveau service proposé par un Acteur de santé, Emails de bienvenue etc.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, nom, Prénom, Adresse email, Numéro de téléphone.</li> </ul>
<p><b>Gestion des litiges</b>  <i>Litiges entre Acteurs de santé et Patients</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, nom, Prénom, historique de rendez-vous ainsi que toute donnée pertinente.</li> </ul>
<p><b>Gestion de l'agenda et de la prise en charge des Patients en cas de crise sanitaire</b>  <i>Mise en place d'une organisation adaptée du cabinet ou de l'établissement de santé en cas de crise sanitaire</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, nom, Prénom, Informations relatives au rendez-vous</li> <li>- Question sur les symptômes ou l'état de santé du Patient préalablement à la prise de rendez-vous</li> </ul>

## SOUS TRAITANTS ET DESTINATAIRES DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DE L'UTILISATEUR ET DE SES PROCHES NE SONT PAS TRANSMISES À DES ACTEURS COMMERCIAUX OU PUBLICITAIRES SANS CONSENTEMENT**

**Usage interne:** Les Données à caractère personnel de l'Utilisateur et de ses Proches 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.

Par ailleurs, Doctolib peut être amenée à communiquer des informations relatives à l'Utilisateur dans le cadre de réquisitions judiciaires aux autorités administratives et judiciaires compétentes (par exemple sur commission rogatoire d'un juge d'instruction dans le cadre d'une procédure judiciaire).

Doctolib recourt également, pour quelques activités liées à son fonctionnement, aux prestations fournies par plusieurs sociétés spécialisées (mailing, analyse d'audience) dont la liste peut être consultée [ici](#).

**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 (certifié HDS).

Cette certification agréée par l'État requiert des mesures de sécurité avancées pour protéger les centres d'hébergement de données de santé, garantissant la confidentialité desdites données.

## **L'ENSEMBLE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DE SANTÉ SONT HÉBERGÉES AU SEIN DE L'UNION EUROPÉENNE.**

**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 nécessaires soient mises en place conformément à la Loi Informatique et Libertés et aux articles 46, paragraphes 2 et 3 du ainsi qu'à l'article 49 paragraphe 1 du RGPD.

---

## EXERCER SES DROITS

### 1. Droits des Utilisateurs sur leurs Données à caractère personnel

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les Utilisateurs de Doctolib disposent des droits suivants :

- **Droit d'accès** (article 15 RGPD) **et de rectification** (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des Données à caractère personnel. **Droit à l'effacement** des Données à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsque (i) elles ne sont plus nécessaires, (ii) l'Utilisateur a retiré son consentement, (iii) l'Utilisateur s'oppose au traitement, (iv) le traitement est illicite ou pour respecter une obligation légale. ([en savoir plus](#))

- **Droit de retirer à tout moment un consentement** (article 13-2c RGPD) si ce traitement est fondé sur le consentement.
- **Droit à la limitation** du traitement des Données à caractère personnel (article 18 RGPD) : Ce droit signifie que le traitement des Données à caractère personnel auquel Doctolib peut procéder est limité, de sorte que les Données à caractère personnel sont conservées, mais que Doctolib ne peut pas les utiliser ni les traiter. Le droit à la limitation de vos données vient compléter l'exercice d'autres droits notamment du droit de rectification et d'opposition. ([en savoir plus](#)).
- **Droit d'opposition** au traitement des Données à caractère personnel (article 21 RGPD) : Les Utilisateurs peuvent à tout moment s'opposer au traitement de leurs Données à caractère personnel lorsque le traitement est basé sur l'intérêt légitime sauf motifs légitimes et impérieux de Doctolib.
- **Droit à la portabilité** des Données à caractère personnel que les Utilisateurs auront fournies, lorsque ces Données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD). Les Utilisateurs ont le droit de déplacer, copier ou transmettre les Données à caractère personnel les concernant de la base de donnée de Doctolib vers une autre.
- **Droit de définir le sort des Données à caractère personnel** après leur mort et de choisir à qui Doctolib devra communiquer (ou non) les Données à caractère personnel ([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.

Pour plus d'informations sur leurs droits, les Utilisateurs peuvent consulter [le site de la CNIL](#).

## 2. Modalités d'exercice des droits :

**2.1.** Pour toutes les demandes concernant des Données à caractère personnel pour lesquelles Doctolib agit en tant que **Responsable de traitement** :

L'Utilisateur peut contacter Doctolib par écrit à l'adresse suivante :

Par mail à [contact.dataprivacy@doctolib.com](mailto:contact.dataprivacy@doctolib.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Doctolib – DPO, 54 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois-Perret.

Dans ce cas, l'Utilisateur doit indiquer les Données à caractère personnel qu'il souhaiterait que Doctolib corrige, mette à jour ou supprime.

Lorsque nécessaire, notamment pour toute demande d'accès, de portabilité ou en cas de doutes raisonnables sur l'identité du requérant, il pourra être demandé à l'Utilisateur de s'identifier 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.

**2.2.** Pour toutes les demandes concernant des Données à caractère personnel pour lesquelles Doctolib agit en tant que **Sous-traitant** :

Si l'Utilisateur souhaite exercer ses droits, il peut contacter son Acteur de santé, qui est Responsable de traitement.

Doctolib, à la demande de l'Acteur de santé, pourra assister ce dernier dans les suites à donner aux demandes adressées par ses Patients mais ne pourra répondre directement aux demandes desdits Patients.

Les demandes de suppression de Données à caractère personnel seront soumises aux obligations qui sont imposées à Doctolib par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents.

Les Utilisateurs peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

---

## TRACEURS ET BALISES (TAGS) INTERNET

Lorsque l'Utilisateur ou le Visiteur navigue sur la Plateforme ou utilise les Services, Doctolib dépose des cookies sur ses appareils (ordinateurs, smartphone, tablette, etc...) avec ou sans le consentement de l'Utilisateur ou du Visiteur selon la finalité des cookies. Les informations relatives aux cookies et aux modalités de refus des cookies sont précisées dans la Politique en matière de cookies disponible en pied de page du Site Doctolib.

---

## RÉSEAUX SOCIAUX

Chaque Utilisateur a la possibilité de cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux Twitter, Facebook, LinkedIn, Medium, Youtube et Instagram figurant sur le Site ou dans la Plateforme Doctolib. En cliquant sur ces icônes l'Utilisateur est redirigé vers des sites web externes.

Les réseaux sociaux permettent d'améliorer la convivialité du Site ou de la Plateforme et aident à leur promotion via les partages. Les Services de partage de vidéo permettent d'enrichir le Site ou la Plateforme de contenus vidéo et augmentent leur visibilité.

Lorsque l'Utilisateur clique sur ces icônes, Doctolib ne collecte et ne traite pas de données concernant l'Utilisateur ou les partages effectués par l'utilisateur via Twitter, Facebook, LinkedIn, Medium, Youtube et Instagram. Il s'agit uniquement de liens renvoyant l'Utilisateur à ces réseaux sociaux lorsqu'il clique sur les icônes.

Lorsque l'Utilisateur est renvoyé sur les réseaux sociaux, les interactions et informations de l'Utilisateur collectées par les réseaux sociaux sont soumises aux paramètres de confidentialité définis par l'Utilisateur auprès de chaque réseau social :

[Twitter](#) - États Unis / [Facebook](#) - États Unis / [LinkedIn](#) - États Unis / [Medium](#) - États Unis / [Youtube](#) - États Unis / [Instagram](#) - États Unis.



---

## SÉCURITÉ

Chaque Acteur de santé destinataire de Données à caractère personnel dans le cadre de son utilisation des Services s'engage à en garantir la sécurité et la confidentialité.

Doctolib met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité des traitements et la confidentialité des Données à caractère personnel.

A ce titre, Doctolib prend toutes les précautions utiles, au regard de la nature des Données à caractère personnel et des risques présentés par le traitement, afin de préserver la sécurité des Données à caractère personnel et, notamment, d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès (protection physique des locaux, procédés d'authentification avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et mots de passe confidentiels, journalisation des connexions, chiffrement de certaines Données à caractère personnel, end-to-end encryption...).

L'ensemble des Documents stockés et échangés via la Plateforme sont chiffrés de bout en bout et inaccessibles par Doctolib. Seuls les Utilisateurs et les Acteurs de santé à qui ils ont partagé leurs documents ont accès aux clés de déchiffrement permettant la lecture des documents.

Doctolib conduit régulièrement des tests de pénétration différenciés permettant de contrôler, d'évaluer et de juger régulièrement l'efficacité des mesures de sécurité mises en place.

**Protection de la vie privée dès la conception** : Doctolib veille à ce que la protection et la sécurité des données soient pris en compte dans la planification et le développement de ses Services.

---

## INFORMATIONS PERSONNELLES ET MINEURS

L'utilisation des Services, à savoir notamment la création d'un compte Utilisateur est réservée aux Utilisateurs personnes physiques de plus de quinze (15) ans capables de souscrire à des obligations conformément à la loi applicable.

Lorsque l'Utilisateur mineur a moins de quinze (15) ans, seul un Utilisateur majeur, titulaire de l'autorité parentale, peut prendre rendez-vous en ligne pour lui.

Dans le cas du rattachement d'un mineur au compte Utilisateur :

- Si le mineur est âgé de moins de 15 ans, l'Utilisateur titulaire de l'autorité parentale garantit lui avoir fourni les informations relatives au traitement de ses Données à caractère personnel ;
- Si le mineur est âgé de plus de 15 ans, l'Utilisateur majeur garantit avoir permis à ce dernier de consentir expressément au traitement de ses Données à caractère personnel. Les mineurs déclarés en qualité de bénéficiaires et rattachés au compte personnel de l'Utilisateur titulaire de l'autorité parentale sont informés que le titulaire de l'autorité

parentale peut accéder à leurs Données à caractère personnel, y compris leurs Données de santé, depuis leur Compte.

## 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 modification significative de la présente Politique (relatives aux finalités de traitement, aux Données à caractère personnel collectées, à l'exercice des droits, au transfert des Données à caractère personnel des Utilisateurs), Doctolib s'engage à en informer les Utilisateurs par tout moyen écrit dans un délai minimum de trente (30) jours avant leur date de prise d'effet.

En cas de désaccord de l'Utilisateur avec les termes de la nouvelle Politique, ce dernier pourra supprimer son compte Doctolib.

Passé ce délai, tout accès et utilisation des Services sera soumis à la nouvelle Politique.

Tout Utilisateur est informé que l'unique version des Conditions d'Utilisation ("**CU**") et de la Politique qui fait foi est celle qui se trouve en ligne ce qu'il reconnaît et accepte sans restriction.

L'Utilisateur est tenu de se référer à la version des CU et de la Politique en vigueur à la date de son accès aux Services et de chaque utilisation de ces derniers.

---

## NOUS CONTACTER - COORDONNÉES DU DPO

Tout Utilisateur a la possibilité d'adresser ses questions ou réclamations concernant le respect par Doctolib de la présente Politique, ou de faire part à Doctolib de suggestions ou des commentaires visant à améliorer la qualité de la présente Politique. L'Utilisateur peut 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).