

Sous-traitant - Patients

Dernière mise à jour : Juillet 2023

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.

Doctolib s'assure que chacun de ces prestataires met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données traitées.

En cas de transfert en dehors de l'EEE - Espace économique européen (lorsque la localisation du serveur est en dehors de l'EEE) ou en cas de risque d'un tel transfert (lorsque la localisation du serveur est dans l'EEE mais que le pays d'origine du prestataire est en dehors de l'EEE), Doctolib utilise les services du prestataire sur la base d'un instrument de transfert valide conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et a mis en place des mesures supplémentaires pour garantir un niveau de protection des données équivalent au RGPD.

Conformément au RGPD et dans un souci de transparence, Doctolib communique ci-dessous la liste de ses sous-traitants.

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	<u>Mécanisme de transfert</u>	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
Salesforce	USA/Irlande	France	<u>Binding Corporate Rules</u>	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 En cas d'opérations de maintenance ou support nécessitant un transfert : Clauses Contractuelles Types	Support utilisateurs	Permet d'offrir un service d'assistance à distance aux 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
Atlassian	USA	EU	Clauses Contractuelles Types	Support utilisateurs	Utilisation par les équipes support lors de l'examen d'un dysfonctionnement

Télécom :

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	<u>Mécanisme de transfert</u>	Catégorie de service concerné	Type de tâche effectuée
Iagility	EU	France	Pays membre de l'EEA	Télécoms	Permet l'envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (SMS)
Flowmailer	EU	Pays-Bas	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 (emails)
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 (emails)
SMSMODE (Calade technologie)	France	France	Pays membre de l'EEA	Télécoms	Permet l'envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (SMS)
Sinch	Suède	EU	Pays membre de l'EEA	Télécoms	Permet l'envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (SMS)
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
ADYEN	Pays-Bas	EU	Pays membre de l'EEA	Prestataire de service de paiement	Permet de gérer les paiements en ligne

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 (consentement de l'utilisateur)	Prestataire de services de cartes géographiques "Google Maps"	Permet l'affichage du service de carte aux Utilisateurs ayant consentis. Plus d'informations.
Reltio	USA	EU	Clauses Contractuelles Type	Plateforme d'analyse de données	Permet à Doctolib de réaliser des analyses de données