

# Politique de protection des Données à caractère personnel

## Patients

Version : Juillet 2024

### INTRODUCTION

**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. 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 à caractère personnel ("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"), l'autorité française de protection des données.**

**Nos hébergeurs sont également certifiés par les principales normes internationales, dont ISO/IEC 27001, et sont audités chaque année par un 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 personnelles des Utilisateurs, vous pouvez consulter notre [page dédiée](#).**

---

## 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 [ici](#).

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

---

## 2. QUEL EST L'OBJECTIF DE LA POLITIQUE?

La présente Politique vise à vous informer, que vous soyez Utilisateurs des Services ou Visiteurs de la **Plateforme Doctolib sur la façon dont Doctolib utilise et protège vos Données personnelles y compris quand Doctolib agit pour le compte de vos Professionnels de santé lorsqu'ils utilisent nos Services.**

Cette Politique s'applique aux Visiteurs du Site ; Utilisateurs ayant un compte (ainsi que leurs Proches); personnes dont les Professionnels de santé utilisent les Services Doctolib (collectivement ci-après nommés les "Patients" ou "Vous").

---

## 3. QUEL EST LE RÔLE DE DOCTOLIB SUR VOS DONNÉES?

*Conformément au RGPD, il existe deux principaux rôles:*

- *le Responsable du traitement est la personne qui détermine les raisons et la façon dont vos Données personnelles sont traitées ;*
- *Le Sous-traitant est la personne traitant des Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement. Il agit sous l'autorité du Responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.*

Doctolib peut avoir l'un ou l'autre rôle. Doctolib est le Responsable du traitement quand elle agit pour son compte et décide pour quelles raisons elle utilise vos Données personnelles, par exemple lorsque vous créez un Compte Utilisateur. Au contraire, le Professionnel de santé est le Responsable du traitement quand il décide pour quelles raisons il utilise vos Données personnelles, par exemple quand il utilise Doctolib pour gérer votre prise de rendez-vous si vous n'avez pas de Compte Utilisateur ou pour envoyer un rappel de rendez-vous). Dans ce cas, Doctolib agit comme Sous-traitant, pour le compte du Professionnel de Santé.

Qu'elle agisse comme Responsable de traitement ou comme Sous-traitant, Doctolib prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des Données personnelles qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions du RGPD.

---

## 4. DE QUELLE MANIÈRE DOCTOLIB RECUEILLE-T-ELLE VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Les Données personnelles traitées par Doctolib proviennent de différentes sources.

### 1. Données personnelles directement recueillies auprès de vous

Doctolib est susceptible de traiter les Données personnelles fournies directement par vous (i) lors de la création de votre Compte Utilisateur 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 (iii) lors des échanges par mail ou téléphone avec Doctolib.

### 2. Données personnelles collectées de sources publiques ou auprès de tiers

Doctolib est susceptible de collecter vos Données personnelles auprès de tiers.

**Professionnels de santé** : lorsqu'ils utilisent les Services Doctolib, ces derniers peuvent directement entrer vos Données personnelles dans la Plateforme Doctolib que vous possédiez ou non un Compte Utilisateur. Dans ce cas, vos Données personnelles sont collectées par les Professionnels de santé.

**Utilisateurs** : les Utilisateurs peuvent ajouter des Proches à leur Compte. Dans ce cas, vos Données personnelles sont collectées par ces Utilisateurs.

### 3. Données personnelles que Doctolib collecte automatiquement lors de l'utilisation des Services et/ou de la Plateforme

Doctolib peut être amenée à recueillir automatiquement vos Données personnelles 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.

---

## 5. QUELLES SONT LES CONDITIONS RELATIVES À L'UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

### 1. Nécessité de la collecte

Lors de son utilisation de la Plateforme, vous pouvez être amené à communiquer à Doctolib certaines Données personnelles nécessaires à la fourniture des Services Doctolib. Si vous ne souhaitez pas communiquer ces informations, ou si vous vous opposez à leur utilisation par Doctolib, il se peut que vous ne puissiez pas accéder à certaines parties de la Plateforme ou des Services et que Doctolib soit dans l'impossibilité de répondre à votre demande.

## 2. Durées de conservation

Toutes les Données personnelles 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 Professionnels de santé, qui agissent quant à eux comme Responsables de traitement, et ne détermine pas elle-même la durée de conservation des Données personnelles. 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 personnelles pour lesquelles Doctolib n'est que Sous-traitant, nous vous recommandons de vous adresser directement à votre Professionnel de santé, qui est le Responsable de traitement.

A l'expiration des durées de conservation, vos Données personnelles sont archivées, supprimées de façon définitive ou anonymisées.

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

---

## 6. QUE FAIT DOCTOLIB DE VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Dans cette section, Doctolib présente les principaux traitements pour lesquels elle agit comme Responsable de traitement, c'est-à-dire quand elle décide des raisons et de la façon dont vos Données personnelles sont utilisées.

| <p><i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i></p>  | <p><i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i></p>  | <p><i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i></p>   | <p><i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i></p>  |
|---|--|---|--|
| <p><b>Création et gestion de Compte Utilisateur :</b><br/> - <i>Création, gestion et suppression du Compte Utilisateur ;</i></p> <p>- <i>Gestion des Comptes Utilisateurs doublons.</i></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 des appareils,</li> <li>- Données de recherche (motif de consultation, spécialité, ...)</li> <li>- Date du dernier rendez-vous pris</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 de la date de réservation du dernier rendez-vous 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><i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i></p>   | <p><i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i></p>  | <p><i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i></p>   | <p><i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i></p>   |
|--|--|---|---|
| <p><b>Partage par les Utilisateurs de leurs Prescriptions et celles de leurs Proches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partage et transmission des Prescriptions reçues par le Patient sur la Plateforme Doctolib</li> </ul>  | <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. Un Acteur de santé disposant d'un compte Doctolib aura accès à la Prescription pendant vingt-quatre (24) heures.</p> |
| <p><b>Réalisation d'enquêtes volontaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur les Services de Doctolib, et leurs possibles évolutions,</li> <li>- Recueil de témoignages des Utilisateurs sur le secteur de la santé et leur prise en charge,</li> <li>- 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</li> <li>- Sur les campagnes de prévention de Doctolib en partenariat avec des acteurs externes (enquêtes sur la satisfaction de</li> </ul> | <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>- Réponses fournies par les Utilisateurs aux questionnaires sur le secteur de la santé ou sur leur parcours de soin (incluant des Données de santé), taux de satisfaction vis-à-vis des Services ou des campagnes de prévention, etc..</li> </ul> | <p>Intérêt légitime : pour les questionnaires de satisfaction</p> <p>Consentement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- enquêtes impliquant la collecte de Données de santé</li> <li>- interviews conduites avec l'Utilisateur.</li> </ul> | <p>Les réponses des participants sont conservées jusqu'à 3 mois à compter de leur réception par Doctolib</p>  |

| <p><i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i></p>  | <p><i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i></p>  | <p><i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i></p>   | <p><i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i></p>  |
|---|--|---|--|
| <p><i>l'Utilisateur ou quiz optionnels pour tester les connaissances de l'Utilisateur en matière de sujets de santé publique des campagnes)</i></p> <p><i>- Demande de participation à des campagne de test pour les Utilisateurs</i></p>   |  |   |  |
| <p><b>Fourniture d'informations aux Utilisateurs relatives à la gestion de leur Compte Utilisateur</b></p> <p><i>- Fourniture d'informations et conseils relatifs à l'utilisation des Services Doctolib (message de bienvenue, évolutions, etc.)</i></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>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>Jusqu'à suppression par l'Utilisateur de son compte Doctolib</p>  |
| <p><b>Recherches et études ; développement et amélioration des services ; production de statistiques ; anonymisation des données</b></p> <p><i>- Permettre ou améliorer la navigation sur le Site et l'utilisation des Plateformes Doctolib</i></p> <p><i>- Communication de statistiques agrégées au public et aux partenaires</i></p> <p><i>- Entraînement des modèles d'IA</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données de Compte, telles que : sexe, date de naissance (mois/année) de l'Utilisateur ou du Proche, Pays/ville de localisation de l'Utilisateur ou du Proche</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Données de connexion et d'utilisation de la Plateforme, telles que : date et heure de connexion, date du dernier rendez-vous pris, données relatives aux Documents , informations relatives à la Téléconsultation (durée, déroulement de la Téléconsultation, qualité de la vidéo et du son)</li> <li>- Matériel informatique utilisé pour la navigation,</li> <li>- Adresse IP,</li> </ul> | <p>Intérêt légitime de Doctolib SAS agissant en Responsable de traitement lorsqu'aucune Donnée de santé n'est utilisée</p> <p>Consentement explicite donné par l'utilisateur lorsqu'il s'agit de données de santé, sauf si le traitement est fondé sur l'intérêt public (recherche et études)</p> | <p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du Compte Utilisateur</p> <p>ou</p> <p>jusqu'à la résiliation du Compte Utilisateur incluant la demande de suppression de la part de l'Utilisateur</p> <p>ou</p> <p>13 mois après la collecte des données de connexion et d'utilisation de la Plateforme</p> <p>ou</p> |

| <p><i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i></p>  | <p><i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i></p>   | <p><i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i></p> | <p><i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i></p>  |
|---|---|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifiant du matériel informatique,</li> <li>- Réponses aux enquêtes volontaires,</li> <li>- Retours des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation,</li> <li>- Données de santé pseudonymisées incluant : données des services personnalisés, historique de rendez-vous, profil médical, Documents, Notes médicales, informations médicales remplies par l'Utilisateur sur la Plateforme, Données de santé collectées par le Professionnel de santé sur l'Utilisateur dans le cadre de leur utilisation des Services Doctolib, données de connexion et d'utilisation de la Plateforme, Enregistrement vocal.</li> </ul> <p>Ces données peuvent être utilisées pour établir des statistiques et peuvent être anonymisées.</p> |   | <p>1 an à compter du jour de l'enregistrement de l'adresse IP</p> <p>ou</p> <p>3 mois à compter de la réception des réponses par Doctolib dans les cadre d'enquêtes volontaires</p> <p>ou</p> <p>90 jours pour les métadonnées/données de connexion techniques et les commentaires des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation</p> <p>ou</p> <p>3 ans à compter de la collecte des Données de santé de l'Utilisateur</p> |
| <p><b>Fourniture d'un service de Carte</b></p> <p>- Affichage du service de carte (Google Maps) à la demande de l'Utilisateur</p> | <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 Acteurs 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>Consentement : pour l'activation du service "Google" Maps</p>                    | <p>Concernant le service "Google Maps", veuillez consulter cette <a href="#">page</a></p>  |

| <i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i>   | <i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i>  | <i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i>  | <i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i>  |
|---|---|---|---|
| <p><b>Fonctionnement du Service de Téléconsultation</b></p> <p>- <i>Suivi de la qualité du Service de Téléconsultation</i></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations relatives à la durée de la Téléconsultation, à la tenue de la Téléconsultation, au déroulement 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 Service de Téléconsultation sont automatiquement supprimés après 90 jours.</p> |
| <p><b>Prévention et lutte contre la fraude informatique ; enquêtes de cybersécurité</b></p> <p>- <i>Prévention et lutte contre la fraude informatique (spamming, hacking)</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logs d'utilisation et de connexion, relatifs aux actions des Utilisateurs sur la Plateforme Doctolib ainsi que les logs techniques, qui enregistrent l'activité des composants logiciels et matériels utilisés par Doctolib</li> <li>- Matériel informatique utilisé pour la navigation,</li> <li>- Adresse IP.</li> </ul>   | <p>Intérêt légitime</p>   | <p>Pour les logs : 1 an à compter du dernier rendez-vous pris.</p> <p>Pour l'adresse IP : 1 an à compter de son enregistrement.</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>- Nom, Prénom,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Numéro de téléphone,</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 et sous supervision de l'Utilisateur.</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>   |

| <p><i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i></p>   | <p><i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i></p>  | <p><i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i></p>   | <p><i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i></p>  |
|--|--|---|--|
| <p><b>Réclamations et demandes de droits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Traitement et gestion des demandes de droits informatique et libertés des Utilisateurs</i></li> <li>- <i>Traitement et gestion des réclamations des Utilisateurs</i></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, nom, Prénom,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Numéro de téléphone,</li> <li>- Contenu de la demande,</li> <li>- Pièce d'identité (lorsque nécessaire).</li> </ul>   | <p>Obligation légale</p>  | <p>5 ans à compter de la demande.</p> <p>Pièce d'identité : conservée le temps nécessaire à la vérification d'identité.</p>  |
| <p><b>Information sur les modifications des Services</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, prénom,</li> <li>- Adresse email.</li> </ul>   | <p>Obligation légale : Mise à jour nécessaire au maintien de la conformité des Services. Exécution du contrat : Mise à jour non nécessaire au maintien de la conformité des Services :</p>  | <p>Jusqu'à suppression par l'Utilisateur de son compte Doctolib</p>  |
| <p><b>Prospection commerciale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Envoi de messages personnalisés concernant les Services de Doctolib par email ou par notification in-app (dans l'Application) ou par notification push</i></li> <li>- <i>Affichage de messages personnalisés concernant les Services de Doctolib dans les Encarts de contenu affichés sur la Plateforme</i></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>- Code postal,</li> <li>- Adresse IP tronquée,</li> <li>- Date de création/modification du compte,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Âge (date de naissance) des Proches,</li> <li>- Sexe des Proches,</li> <li>- Date d'ajout/de modification de Proches et nombre de Proches dans le compte</li> <li>- Date de téléchargement /d'accès à l'Application</li> </ul> | <p>Pour les Patients ayant activé les Services personnalisés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intérêt légitime : si la communication concerne les produits et services similaires aux Services personnalisés</li> <li>- Consentement : si la communication concerne des produits et services non similaires aux Services Personnalisés.</li> </ul> <p>Pour les Patients n'ayant pas activé les Services Personnalisés</p> | <p>Au plus tôt entre:</p> <p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous,</p> <p>ou</p> <p>Le retrait par l'Utilisateur de son consentement (si applicable ou opposition)</p> <p>ou</p> <p>La suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur.</p> <p>Pour les Encarts de contenu :</p> |

| <i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i>  | <i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i>   | <i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i>  | <i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i>   |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>- Consentement.</p> <p>Pour les Encarts de contenu : consentement (dans la bannière cookies ou dans "Gestion des cookies" dans la Plateforme)</p>              | <p>Le retrait par l'Utilisateur de son consentement (dans la bannière cookies ou dans "Gestion des cookies" dans la Plateforme)</p>  |
| <p><b>Information sur la santé publique</b></p> <p>- Envoi de messages relatifs à des informations ou recommandations de santé publique fournies par Doctolib et fondées sur des campagnes de santé en provenance de sources faisant autorité (autorités de santé, organisation médicale, etc) par mail</p> <p>- Affichage d'informations ou recommandations de santé publique fournies par Doctolib et fondées sur des campagnes de santé en provenance de sources faisant autorité (autorités de santé, organisation médicale, etc) dans les Encarts de contenu de la Plateforme</p> | <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>- Code postal,</li> <li>- Adresse IP tronquée,</li> <li>- Date de création/modification du compte,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Âge (date de naissance) des Proches,</li> <li>- Sexe des Proches,</li> <li>- Date d'ajout/de modification de Proches et nombre de Proches dans le compte</li> <li>- Date de téléchargement /d'accès à l'Application</li> </ul> | <p>Intérêt légitime</p> <p>Consentement pour les Encarts de contenu personnalisés (dans la bannière cookies ou dans "Gestion des cookies" dans la Plateforme)</p> | <p>Au plus tôt entre :</p> <p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous</p> <p>ou</p> <p>Jusqu'à opposition</p> <p>ou</p> <p>La suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur.</p> <p>Pour les Encarts de contenu personnalisés :</p> <p>Le retrait par l'Utilisateur de son consentement (dans la bannière cookies ou dans "Gestion des cookies" dans la Plateforme)</p> |
| <p><b>Campagnes de prévention en partenariat avec des acteurs extérieurs</b></p> <p>- Fourniture et envoi de contenu informatif sur les questions de santé publique</p>  | <p>Selon le canal de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe,</li> <li>- Âge (date de naissance),</li> <li>- code postal,</li> <li>- Adresse IP tronquée,</li> </ul>   | <p>Intérêt légitime : Communications envoyées par notifications in-app</p> <p>Consentement :</p>  | <p>Au plus tôt entre :</p> <p>En fonction du cas, retrait du consentement ou jusqu'à opposition de l'Utilisateur</p>   |

| <p><i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i></p>   | <p><i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i></p>   | <p><i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i></p>   | <p><i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i></p>  |
|--|---|---|--|
| <p><i>en collaboration avec des partenaires externes</i></p> <p><i>- Production de statistiques agrégées et anonymes à des fins d'analyse et de communication au partenaire externe après la campagne de prévention</i></p> <p><i>Les contenus mentionnés ci-dessus peuvent être personnalisés et sont diffusés :</i></p> <p><i>(i) dans des Encarts de contenus sur la Plateforme,</i></p> <p><i>(ii) par notification in-app (dans l'Application) et push,</i></p> <p><i>(iii) par l'envoi d'emails.</i></p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Date de création/modification du compte,</li> <li>- Adresse email,</li> <li>- Âge (date de naissance) des Proches,</li> <li>- Sexe des Proches,</li> <li>- Date d'ajout et de modification des Proches et nombre de Proches sur le Compte ;</li> <li>- Date de téléchargement de l'Application</li> <li>- Données de connexion à l'Application</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communications envoyées par mail et par notification push</li> <li>- Encarts de contenu personnalisés (dans la bannière cookies ou dans "Gestion des cookies" dans la Plateforme)</li> </ul> | <p>ou</p> <p>La suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur (le plus tôt entre):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fin du Compte Utilisateur incluant la demande de suppression</li> <li>- 3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du Compte Utilisateur.</li> </ul> <p>Pour les Encarts de contenu personnalisés :</p> <p>Le retrait par l'Utilisateur de son consentement (dans la bannière cookies ou dans "Gestion des cookies" dans la Plateforme)</p> |
| <p><b>Fourniture de Services Personnalisés</b></p> <p><i>- Visualisation et gestion du parcours de santé de l'Utilisateur : rendez-vous réservés directement sur la Plateforme et/ou entrés par le Professionnel de santé via son agenda Doctolib, Liste des praticiens favoris, Profil médical de l'Utilisateur (historique médical, chirurgical et vaccinal, etc.)</i></p> <p><i>- Gestion des Documents, Prescriptions et informations relatives à la santé des Utilisateurs et ceux de leurs Proches, fournies par les</i></p> | <p>Pour chaque Utilisateur, et le cas échéant, pour chaque Proche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom (et nom de naissance), Prénom,</li> <li>- Sexe,</li> <li>- Age (date de naissance),</li> <li>- Code postal,</li> <li>- Adresse email, numéro de téléphone,</li> <li>- Historique de rendez-vous y compris : motif de consultation, spécialité de l'Acteur de santé, date, lieu du rendez-vous, statut du rendez-vous (passé,</li> </ul> | <p>Consentement</p>   | <p><u>Pour les informations relatives à l'historique de rendez-vous</u></p> <p>Le retrait du consentement ou la suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur. La durée de rétention de l'historique de rendez-vous peut varier d'un Professionnel de santé à un autre. Les données sont conservées pour une durée définie, en accord avec Doctolib, par le Professionnel de santé</p>   |

| <p><i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i></p>  | <p><i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i></p>  | <p><i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i></p> | <p><i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i></p>   |
|---|--|---|---|
| <p><i>Utilisateurs ou leur équipe médicale</i></p> <p><i>- Fourniture de Services adaptés aux besoins de l'Utilisateur, comme les rappels de prise de médicament, documents d'explication, contenu personnalisé basé sur les informations médicales, rappels d'actions post-consultation, rappels de prise de rendez-vous personnalisés (ex : affichage de profils de praticiens personnalisé en fonction de l'historique de l'Utilisateur avec ces praticiens pour faciliter la prise de rendez-vous)</i></p> <p><i>- Création, stockage et affichage de Notes Médicales créés par l'Utilisateur</i></p> | <p>annulé, confirmé), détails et documents associés au rendez-vous,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historiques des praticiens : nom et prénom de l'Acteur de santé, spécialité, profil, fréquence de rendez-vous de l'Utilisateur, liste des praticiens favoris ajoutés par l'Utilisateur,</li> <li>- Profil médical : Documents et informations médicales (ex : maladies, traitements, antécédents familiaux, mode de vie, allergies, vaccins, chirurgies passées)</li> <li>- Données de recherches de rendez-vous,</li> <li>- Contenu des Notes Médicales créées par l'Utilisateur.</li> </ul> |   | <p>dans son agenda Doctolib. Pour plus d'information, veuillez vous référer aux politiques spécifiques du Professionnel de santé.</p> <p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du Compte Utilisateur</p> <p>ou</p> <p>La suppression par l'Utilisateur.</p> <p><u>Pour les Documents, Notes Médicales ou informations directement fournies par l'Utilisateur</u></p> <p>Jusqu'à suppression des Documents, Notes Médicales ou jusqu'à la fermeture du Compte Utilisateur</p> <p>ou</p> <p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du Compte Utilisateur</p> <p>ou</p> <p>Jusqu'à retrait du consentement dans le Compte Utilisateur. Après la suppression ou la fermeture du Compte Utilisateur, Doctolib conserve les Documents et informations liées au Compte Utilisateur en</p> |

| <i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i> | <i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i> | <i>Sur quelle base légale les Données personnelles sont-elles traitées ?</i> | <i>Combien de temps les Données personnelles sont-elles conservées ?</i>   |
|---|--|--|--|
|   |  |  | <p>base d'archive pour une période de sept (7) jours à compter de la demande de suppression ou la fermeture du Compte Utilisateur.</p> <p>Après cette période, les Documents et informations sont définitivement supprimées.</p> <p><u>Pour les communications personnalisées envoyées par Doctolib</u></p> <p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du Compte Utilisateur</p> <p>ou</p> <p>Le retrait du consentement ou la suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur.</p> |

Vos Données personnelles sont conservées, dans certains cas pour une période plus longue afin de permettre à Doctolib de se conformer à ses obligations légales ou pour la durée de prescription légale à des fins de litige.

---

## 7. QUE FAIT DOCTOLIB DE VOS DONNÉES PERSONNELLES QUAND ELLE AGIT COMME SOUS-TRAITANT POUR LE COMPTE DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ?

Dans cette section, Doctolib présente les principaux traitements pour lesquels le Professionnel de santé décide des raisons et de la façon dont vos Données personnelles sont utilisées. Dans ce cas, Doctolib agit comme Sous-traitant, pour le compte du Professionnel de santé.

| Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?   | Quelles sont les Données personnelles utilisées ?   |
|--|---|
| <p><b>Fourniture d'un Service d'agenda et de prise de rendez-vous en ligne quand les Patients n'ont pas activé les Services Personnalisés</b></p> <p><i>Mise à disposition pour le compte des Professionnels de santé d'un service permettant à l'Utilisateur de prendre rendez-vous pour lui-même ou pour des Proches. Ce service comprend la gestion des rendez-vous par les Professionnels 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. Cela permet la prise de rendez-vous successifs par le même Patient.</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 "A qui Doctolib transmet-elle vos Données personnelles?".</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><br/>Gestion des Téléconsultations des Utilisateurs et de leurs Proches</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, Nom, Prénom</li> <li>- Date de naissance</li> <li>- Lieu de naissance</li> <li>- Adresse email</li> <li>- Historique des rendez-vous en Téléconsultation</li> <li>- ID Patient</li> <li>- NIR.</li> </ul>  |
| <p><b>Fourniture d'un Service de Messagerie Patients</b></p> <p><i>Fourniture pour le compte des Professionnels de santé d'un Service qui permet à l'Utilisateur</i></p> <p><i>- d'envoyer une demande au Professionnel de santé si ce dernier le permet</i></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, Nom, Prénom</li> <li>- Date de naissance</li> <li>- Lieu de naissance</li> <li>- Adresse email</li> <li>- Numéro de téléphone</li> <li>- Objet de la demande envoyée au Professionnel santé, spécialité du Professionnel de santé, date de la demande, fréquence de la demande,</li> </ul>   |

| <p><b>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</b></p>  | <p><b>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</b></p>   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- de recevoir un message envoyé par le Professionnel de santé et d'y répondre si ce dernier le permet, et</li> <li>- de consulter et télécharger depuis l'Application les réponses et tout Document partagé par le Professionnel de santé en rapport avec la demande envoyée/le message reçu.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Statut de la demande (en cours de traitement, brouillon et traitée)</li> <li>- Santé : médecin traitant et référent, prescriptions médicales, analyses cliniques, rapports, toutes informations contenues dans le champ d'informations complémentaires et que le Patient juge nécessaire et pertinent de partager avec l'Acteur de santé pour la gestion du Service demandé, contenu des Documents pouvant inclure des Données de santé, informations que l'Acteur de santé inclure dans le champ d'informations complémentaires pouvant inclure des Données de santé.</li> </ul>  |
| <p><b>Fourniture d'un logiciel de gestion de cabinet</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données d'identification et de contact : nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, adresse, numéro de téléphone ;</li> <li>- Le numéro de sécurité sociale (de l'ouvrant droit): uniquement pour l'édition des feuilles de soins et la télétransmission aux caisses d'assurance maladie ;</li> <li>- L'identité INS (de la personne prise en charge) : à savoir le matricule INS (NIR ou NIA) et les traits d'identités de référence (sexe, nom, les prénoms, date de naissance, lieu de naissance) ;</li> <li>- Selon les contextes, informations relatives à la situation familiale : situation matrimoniale, nombre d'enfants ;</li> <li>- Selon les contextes, informations relatives à la vie professionnelle : profession, conditions de travail ;</li> <li>- Données de santé : historique médical, historique des soins, diagnostics médicaux, traitements prescrits, nature des actes effectués, résultats d'examens de biologie médicale et tout élément de nature à caractériser la santé du Patient et/ou de ses Proches et considéré comme pertinent par vous ;</li> <li>- Informations relatives aux habitudes de vie : si collectées avec l'accord du Patient et lorsque nécessaire de ses Proches et dans la stricte mesure où elles sont nécessaires au diagnostic et aux soins ;</li> <li>- Enregistrements vocaux;</li> <li>- Données de paiement : genre, nom de famille, prénom, adresse, identifiant patient, identifiant de la transaction, code postal, date de la création du compte Utilisateur,</li> </ul> |

| Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?                   | Quelles sont les Données personnelles utilisées ?  |
|--|--|
|  | <p>coordonnées bancaires, date et heure de la transaction, montant facturé, méthode de paiement utilisée.</p>  |
| <p><b>Fourniture d'un Service de gestionnaire de tâche intelligent</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données d'identification du Patient ou du Proche : genre, nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, adresse postale, digicode, adresse email et numéro de téléphone ;</li> <li>- Le statut professionnel du Patient ou du Proche ;</li> <li>- Données de santé : des informations sur le régime d'assurance maladie et l'organisme auquel le Patient et les bénéficiaires sont rattachés ; détails relatifs au médecin traitant, identité et contact de l'Acteur de santé référent, date, heure et lieu du rendez-vous, spécialité de l'Acteur de santé, motif du rendez-vous, champs complétés par l'Acteur de santé, statut du rendez-vous, documents médicaux du Patient, l'identité INS de la personne : le numéro de sécurité sociale, les caractéristiques d'identifiant NIS (genre, noms de famille, prénom, lieu de naissance, date de naissance)</li> </ul> |
| <p><b>Mise à disposition du Lecteur Doctolib</b></p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les données d'identification du Patient et des bénéficiaires inscrits sur la carte vitale : nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, genre ;</li> <li>- Le numéro de sécurité sociale : uniquement pour l'édition des feuilles de soins et la télétransmission aux caisses d'assurance maladie ;</li> <li>- Des informations sur le régime d'assurance maladie et l'organisme auquel le Patient et les bénéficiaires sont rattachés ;</li> <li>- Éventuellement des informations sur les droits à la complémentaire santé solidaire (CSS) ;</li> <li>- Éventuellement des informations sur les droits à l'exonération du ticket modérateur ;</li> <li>- Données de santé : historique médical, historique des soins, traitements prescrits et tout élément de nature à caractériser la santé du Patient et/ou de ses Proches.</li> </ul>                                |
| <p><b>Fourniture d'un Service de Messagerie</b></p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données d'identification ;</li> <li>- Données de contact ;</li> </ul>   |

| Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?   | Quelles sont les Données personnelles utilisées ?  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antécédents médicaux, familiaux et allergies ;</li> <li>- Données de consultation ;</li> <li>- Données de prescription ;</li> <li>- Données de biométrie et biologie ;</li> <li>- Données relatives à l'équipe soignante ;</li> <li>- Imagerie médicale ;</li> <li>- Photos, videos.</li> </ul>   |
| <p><b>Partage de Documents et d'informations</b></p> <p><i>Partage et transmission par les Acteurs de santé et les Utilisateurs de Documents</i></p> <p><i>Partage d'informations en vue d'un rendez-vous (via des formulaires en ligne)</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> <li>- Réponses aux formulaires d'antécédents médicaux</li> <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>Fourniture d'un Service de transmission de prescriptions</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données d'identification ;</li> <li>- Antécédents médicaux, familiaux et allergies ;</li> <li>- Données de consultation ;</li> <li>- Données de prescription ;</li> <li>- Historique de délivrance des Prescriptions ;</li> <li>- Données de biométrie et biologie ;</li> <li>- Données relatives à l'équipe soignante ;</li> <li>- Carte Vitale et/ou Numéro de Sécurité Sociale (NIR) à des fins de facturation et de remboursement des soins, informations relatives à la complémentaire santé.</li> </ul>   |
| <p><b>Fourniture d'un Service de pré-admission</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données d'identification ;</li> <li>- Antécédents médicaux, familiaux et allergies ;</li> <li>- Données de consultation ;</li> <li>- Données de prescription ;</li> <li>- Historique de délivrance des Prescriptions ;</li> <li>- Données de biométrie et biologie ;</li> <li>- Données relatives à l'équipe soignante ;</li> <li>- Données contenues dans les documents transmis.</li> </ul>   |

| Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?  | Quelles sont les Données personnelles utilisées ?   |
|---|---|
| <p><b>Paielement en ligne</b><br/> <i>Gestion des paiements en ligne, support Utilisateur et détection des fraudes</i></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, Prénom, Nom de naissance</li> <li>- Adresse email</li> <li>- Numéro d'identification du Compte Utilisateur</li> <li>- Numéro d'identification de la transaction</li> <li>- Code postal</li> <li>- Données du Compte : date et heure de création</li> <li>- Adresse IP</li> <li>- Coordonnées bancaires (pour les paiements en ligne)</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><br/> <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>Réclamations et demandes de droits des Patients</b><br/> <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><br/> <i>Alerte de publication d'un nouveau Document, Informations quant aux disponibilités des Acteurs de santé, Fonctionnalité "Rappel", Informations quant aux horaires d'ouverture. Envoi de communications et d'informations par email au nom et au choix de l'Acteur de santé (par exemple, email de bienvenue, absences, campagnes de vaccination, nouveaux traitements, etc.) et gestion des demandes de désinscription à la réception de ces communications.</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><br/> <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><br/> <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>  |

| Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?   | Quelles sont les Données personnelles utilisées ?  |
|--|--|
| <p><b>Production de statistiques et anonymisation des données</b><br/> <i>Les Acteurs de santé ont accès à des statistiques sur leur utilisation des Services.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe, date de naissance (mois/année), lieu de naissance, adresse postale (ville);</li> <li>- Données relatives à l'assurance : statut d'assuré, informations sur le régime d'assurance, prestations, informations sur la complémentaire santé solidaire,</li> <li>- Statut du rendez-vous,</li> <li>- Spécialité de l'Acteur de santé et motif de la Consultation.</li> </ul> |

## 8. A QUI DOCTOLIB TRANSMET-ELLE VOS DONNÉES PERSONNELLES?

### VOS DONNÉES PERSONNELLES NE SONT PAS TRANSMISES À DES ACTEURS COMMERCIAUX OU PUBLICITAIRES SANS CONSENTEMENT

**Usage interne:** vos Données Personnelles peuvent être traitées par les employés du Groupe Doctolib, 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 de Santé, Doctolib a recours à Amazon Web Services en tant qu' Hébergeur de Données de santé (dit "HDS") bénéficiant de la certification de l'ANS (l'Agence du Numérique en Santé). Pour augmenter la sécurité de tous les Services, Doctolib a décidé d'y déposer toutes les Données personnelles, sans distinction de leur qualification ou non de Données de santé. Doctolib est également certifié HDS "hébergeur infogéreur" depuis le 14 octobre 2021.

**Sous-traitants :** Doctolib recourt aux services fournis par plusieurs prestataires spécialisés dont la liste est présentée en Annexe 1.A.

### L'ENSEMBLE DES DONNÉES 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 personnelles 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, 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 ses prestataires.

**Autres destinataires:** Afin de satisfaire ses obligations légales, Doctolib peut transmettre des Données personnelles à des autorités publiques ou judiciaires.

---

## 9. QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES?

### 1. Vos droits

Conformément au RGPD et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez des droits suivants sur ces Données personnelles:

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

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

**Droit à la limitation du traitement** (article 18 RGPD) : vous disposez du droit de limiter les traitements effectués sur vos Données à caractère personnel uniquement lorsque l'une des situations suivantes se présente: (i) lorsque vous contestez l'exactitude de vos données, (ii) lorsque vous pensez que le traitement de vos Données à caractère personnel est illicite, ou (iii) lorsque vous avez besoin de cette limitation pour la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice.

**Droit à la portabilité des données** (article 20 RGPD): vous avez la possibilité de demander à récupérer les Données à caractère personnel que vous avez fournies à Doctolib, pour un usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix. Uniquement lorsque ces Données à caractère font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat.

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

**Droit de définir le sort des Données à caractère personnel** après votre mort et de choisir à qui Doctolib devra communiquer (ou non) vos Données à caractère personnel à un tiers qu'ils auront préalablement désigné (en savoir plus). Dès que Doctolib a connaissance de votre décès et à défaut d'instructions de votre part, Doctolib s'engage à détruire vos 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).

Vous avez 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'information sur vos droits, vous pouvez consulter le site de la CNIL [ici](#)

### 2. Comment exercer vos droits

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

Pour plus d'information et pour exercer vos droits, vous pouvez contacter Doctolib 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, vous devez indiquer Données personnelles que vous souhaitez que Doctolib corrige, mette à jour ou supprime.

Lorsque nécessaire ou en cas de doutes raisonnables sur l'identité du requérant, il pourra vous être demandé 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 personnelles pour lesquelles Doctolib agit en tant que **Sous-traitant**

Vous pouvez contacter votre Professionnel de santé qui agit comme Responsable de traitement. Doctolib, à la demande du Professionnel de santé, pourra assister ce dernier dans les suites à donner aux demandes adressées par vous mais ne pourra répondre directement aux demandes.

---

## 10. COMMENT DOCTOLIB PROTÈGE-T-ELLE VOS DONNÉES ?

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 de vos Données à caractère personnel. 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.

Chaque Professionnel de santé qui reçoit des Données personnelles en lien avec son usage des Services garantit leur sécurité et confidentialité.

---

## 11. ET CONCERNANT LES COOKIES ?

Lorsque vous naviguez sur la Plateforme ou utilisez les Services, Doctolib dépose des cookies sur vos appareils (ordinateurs, smartphone, tablette, etc...) avec ou sans votre consentement

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](#).

---

## 12. QUI PEUT UTILISER DOCTOLIB? EST-CE QUE LES MINEURS PEUVENT UTILISER DOCTOLIB?

L'Utilisation des Services, à savoir notamment la création d'un Compte Utilisateur est réservée aux Utilisateurs de plus de quinze (15) ans capables de souscrire à des obligations conformément à la loi applicable. Il est toutefois précisé que l'Utilisateur mineur ne peut bénéficier des Services disponibles via la Plateforme Doctolib (et notamment des Services de Prise de rendez-vous en ligne, de Téléconsultation et de Demande de Patient) que dans la mesure où il y est autorisé par la loi applicable, ou doit, le cas échéant, obtenir l'autorisation de ses représentants légaux.

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, l'Utilisateur titulaire de l'autorité parentale garantit lui avoir fourni les informations relatives au traitement de ses Données à caractère personnel, en fonction de son niveau de maturité :

- des informations sur le traitement de ses données personnelles par Doctolib et, le cas échéant, par les professionnels de santé ;
- la possibilité pour l'Utilisateur mineur de consentir expressément au traitement de ses Données personnelles.

---

## 13. QUELLES SONT LES 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 personnelles collectées, à l'exercice des droits, au transfert des Données personnelles) des termes de la présente Politique, Doctolib s'engage à vous en informer par tout moyen écrit dans un délai minimum de quinze (15) 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.

Vous êtes informé que l'unique version de la Politique qui fait foi est celle qui se trouve en ligne, ce que vous reconnaissez.

Vous êtes tenus de vous référer à la version en ligne de la Politique à la date de votre accès et de chaque utilisation des Services.

---

## 14. COMMENT CONTACTER DOCTOLIB POUR DES QUESTIONS LIÉES AU DONNÉES PERSONNELLES?

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, vous pouvez 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

Dans le cadre de la fourniture de ses services, Doctolib fait appel à des prestataires qui agissent comme Sous-traitants au sens du RGPD. Ces derniers peuvent avoir accès aux Données personnelles collectées par Doctolib uniquement dans le cadre et pour les besoins des opérations de traitement mentionnées ci-dessous. Doctolib veille à ce que chacun de ces Sous-traitants mette en place des 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 le serveur se trouve en dehors de l'EEE) ou en cas de risque d'un tel transfert (lorsque le serveur se trouve dans l'EEE mais que le pays d'origine du prestataire de services se trouve en dehors de l'EEE), Doctolib recourt aux services du Sous-traitant sur la base d'un instrument de transfert conforme au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et met en place des mesures supplémentaires pour garantir un niveau de protection des données substantiellement équivalent à celui du RGPD.

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

**Liste des Sous-traitants utilisés dans la cadre des services Doctolib présentés par catégories d'activités.**

### Hébergement:

| Sous-traitant | Pays d'origine du prestataire                                   | Localisation des serveurs | Catégorie de service concerné | Type de tâche effectuée                          |
|---------------|---|---------------------------|-------------------------------|--|
| Atos          | France  | France                    | Hébergement                   | Hébergement de la clé de chiffrement de Doctolib |
| AWS EMEA      | Maison mère :<br>Etats-Unis<br>Entité contractante :<br>Irlande | France - Allemagne        | Hébergement                   | Hébergement des données de Services Doctolib     |

### Support:

| Sous-traitant | Pays d'origine du prestataire                                  | Localisation des serveurs | Catégorie de service concerné | Type de tâche effectuée   |
|---------------|--|---------------------------|-------------------------------|---|
| Webhelp       | France   | France                    | Support utilisateurs          | Gérer les demandes de support des Utilisateurs                              |
| Salesforce    | Maison mère :<br>Etats-Unis<br>Entité contractante :<br>France | France                    | Support utilisateurs          | Gérer la relation client  |
| Teamviewer    | Allemagne  | UE                        | Support utilisateurs          | Offrir un service d'assistance à distance sous supervision de l'Utilisateur |

|                  |            |                     |                      |  |
|------------------|------------|---------------------|----------------------|--|
| <b>Walkme</b>    | Israël     | Israël - Etats-Unis | Support utilisateurs | Surveiller, gérer et afficher dans l'application du contenu à destination des Utilisateurs |
| <b>Atlassian</b> | Etats-Unis | Etats-Unis - UE     | Support utilisateurs | Gérer les demandes de support des Utilisateurs   |
| <b>Datadog</b>   | Etats-Unis | UE                  | Support utilisateurs | Surveiller et investiguer les alertes et bugs  |

### Télécom:

| <b>Sous-traitant</b>                | <b>Pays d'origine du prestataire</b> | <b>Localisation des serveurs</b> | <b>Catégorie de service concerné</b> | <b>Type de tâche effectuée</b>  |
|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---|
| <b>Iagility</b>                     | France                               | UE                               | Télécoms                             | Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (sms)   |
| <b>Sinch</b>                        | Suède                                | UE                               | Télécoms                             | Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (sms)   |
| <b>SMSMODE (Calade technologie)</b> | France                               | UE                               | Télécoms                             | Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (sms)   |
| <b>Sendinblue</b>                   | France                               | UE                               | Télécoms                             | Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (emails)  |
| <b>Flowmailer</b>                   | Pays-Bas                             | UE                               | Télécoms                             | Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (emails)  |
| <b>Survey monkey</b>                | Etats-Unis                           | UE                               | Télécoms                             | Envoi d'enquêtes et questionnaires aux participants volontaires   |
| <b>Vonage (Nexmo)</b>               | Etats-Unis                           | UE                               | Télécoms                             | Permet à Doctolib de gérer la transmission vidéo de la consultation   |
| <b>Braze</b>                        | Etats-Unis                           | UE                               | Télécoms                             | 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                             |
| <b>Firestore Cloud Messaging</b>    | Etats-Unis                           | UE / Etats-Unis                  | Télécoms                             | 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.<br>Pour plus d'informations sur |

|               |        |    |   |   |
|---------------|--------|----|---|---|
|               |        |    |   | les traitements des données opérés par Google, vous pouvez consulter <a href="#">cette page</a> |
| <b>Screeb</b> | France | UE | Outil pour envoi d'enquêtes de satisfaction | Enquêtes de satisfaction pour améliorer l'usage des Services Doctolib                           |

### Analytics/ Cookies:

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

| Sous-traitant | Pays d'origine du prestataire | Localisation des serveurs | Catégorie de service concerné         | Type de tâche effectuée  |
|---------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|--|
| <b>Didomi</b> | France                        | UE                        | Plateforme de gestion du consentement | Aide Doctolib à gérer le consentement des Professionnels au dépôt de cookies |
| <b>Sentry</b> | Etats-Unis                    | Etats-Unis                | Outil analytique                      | Aide Doctolib à détecter les erreurs dans l'Application                      |

### Paiement:

| Sous-traitant | Pays d'origine du prestataire | Localisation des serveurs | Catégorie de service concerné      | Type de tâche effectuée                                      |
|---------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------------------|--|
| <b>STRIPE</b> | Etats-Unis                    | UE                        | Prestataire de service de paiement | Permet de gérer les paiements en ligne des Téléconsultations |
| <b>ADYEN</b>  | Pays-Bas                      | UE                        | Prestataire de service de paiement | Prestataire de gérer les paiements en ligne                  |

### Sécurité informatique :

| Sous-traitant     | Pays d'origine du prestataire | Localisation des serveurs | Catégorie de service concerné | Type de tâche effectuée  |
|-------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Cloudflare</b> | Etats-Unis                    | UE                        | 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 |

### Autres :

| Sous-traitant  | Pays d'origine du prestataire | Localisation des serveurs | Catégorie de service concerné | Type de tâche effectuée         |
|----------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| <b>Datadog</b> | Etats-Unis                    | Etats-Unis                | Logiciel de contrôle          | Permet à Doctolib de surveiller |

|                        |            |            |   |   |
|------------------------|------------|------------|---|---|
|                        |            |            | des performances d'AWS  | ses infrastructures IT  |
| <b>Google Maps</b>     | Etats-Unis | Etats-Unis | Prestataire de services de cartes géographiques "Google Maps" | Permet l'affichage du service de carte aux Utilisateurs ayant consentis. Plus d'informations. |
| <b>Reltio</b>          | Etats-Unis | Etats-Unis | Plateforme d'analyse de données                               | Permet à Doctolib de réaliser des analyses de données   |
| <b>Trustpilot</b>      | Danemark   | UE         | Service d'avis  | Permet à l'utilisateur de laisser un avis concernant les Services Doctolib                    |
| <b>Microsoft Azure</b> | Etats-Unis | UE         | Recherche et développement des Services                       | Aide Doctolib à traiter et analyser les données   |