

Politique de protection des Données à caractère personnel

Patients

Version : July 2026

INTRODUCTION

Les informations relatives à notre santé sont personnelles et doivent être traitées et 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 à caractère personnel, en particulier le Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 ("RGPD") et la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée ("LIL").

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

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

Les Données à caractère personnel (y compris de santé) des Patients et des Professionnels de santé qui utilisent les services Doctolib sont hébergées au sein de l'Union européenne par 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 24h/24 et 7j/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 à caractère personnel 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?

Au regard du RGPD, Doctolib peut agir soit en tant que Responsable de traitement soit en tant que Sous-traitant.

Doctolib agit comme Responsable de traitement lorsqu’elle agit pour son propre compte et décide pour quelles finalités vos Données à caractère personnel sont utilisées, par exemple lorsque vous créez votre Compte Utilisateur. À l’inverse, l’Acteur de santé est le Responsable de traitement lorsqu’il détermine les finalités pour lesquelles il utilise vos Données à caractère personnel dans le cadre de l’utilisation de nos Services. Cela inclut, par exemple, la gestion de votre prise de rendez-vous si vous n’avez pas de Compte Utilisateur, ou l’envoi de rappels de rendez-vous. Dans ce cas, Doctolib intervient en tant que Sous-traitant pour le compte de l’Acteur de santé.

Que ce soit en tant que Responsable du traitement ou en tant que Sous-traitant, Doctolib prend les mesures appropriées pour garantir la protection et la confidentialité des Données à caractère personnel qu’elle détient ou traite, conformément aux dispositions du RGPD et aux lois nationales applicables.

Cette Politique s’applique aux Visiteurs de la Plateforme, aux Utilisateurs, à leurs Proches et aux Patients (collectivement ci-après nommés “vous”). La présente Politique vise à vous éclairer sur l’utilisation et la protection de vos Données à caractère personnel par Doctolib, en sa qualité de Responsable de traitement. Pour plus de transparence, cette Politique énumère également en Section 6 les principaux traitements pour lesquels Doctolib agit comme Sous-traitant de l’Acteur de santé.

3. DE QUELLE MANIÈRE DOCTOLIB RECUEILLE-T-ELLE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Les Données à caractère personnel traitées par Doctolib proviennent de différentes sources.

1. Données à caractère personnel directement recueillies auprès de vous

Doctolib est susceptible de traiter les Données à caractère personnel 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 la Plateforme Doctolib ou fournis à l’occasion d’évènements (iii) lors des échanges par mail ou téléphone avec Doctolib.

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

Doctolib est susceptible de collecter vos Données à caractère personnel auprès de tiers.

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

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

3. 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 vos Données à caractère personnel lors de l'utilisation des Services et navigation sur la Plateforme Doctolib. 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 sur la Plateforme Doctolib.

4. QUELLES SONT LES CONDITIONS RELATIVES À L'UTILISATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

1. Nécessité de la collecte

Lors de son utilisation de la Plateforme Doctolib, vous pouvez être amené à communiquer à Doctolib certaines Données à caractère personnel 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 à caractère personnel collectées sont traitées et conservées pour une durée limitée en fonction de la finalité du Traitement et de la législation applicable aux Services. Toutes les durées de conservation des Données à caractère personnel pour lesquelles Doctolib agit en tant que Responsable de traitement sont détaillées à la Section 5 de la présente Politique.

Dans le cadre des Traitements effectués en qualité de Sous-traitant (présentés à la Section 6), Doctolib agit uniquement sur instruction des Acteurs de santé, qui agissent quant à eux comme 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, vos Données à caractère personnel 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 à caractère personnel pour des durées plus longues que celles indiquées ci-dessous afin d'assurer aux Patients un suivi médical et une prise en charge optimale.

5. QUE FAIT DOCTOLIB DE VOS DONNÉES PERSONNELLES?

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

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
Création et gestion de Compte Utilisateur : - <i>Création, gestion et suppression du Compte Utilisateur ;</i> - <i>Gestion des Comptes Utilisateurs doublons.</i>	Pour chaque Utilisateur ainsi que, le cas échéant, pour chaque Proche pour lequel un Utilisateur prend rendez-vous via son Compte Utilisateur : - Sexe, Nom (et nom de naissance), Prénom, Date et Lieu de naissance - Mot de passe (chiffré), - Adresse email, - Coordonnées postales, - Numéro de téléphone, - Données de compte : date et heure de création et de suppression du compte, - Identifiant des appareils, - Données de recherche (motif de consultation, spécialité, ...) - Date du dernier rendez-vous pris	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)	3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du Compte Utilisateur OU jusqu'à résiliation du Compte Utilisateur incluant la demande de suppression de la part de l'Utilisateur. 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. A l'inverse, lorsqu'un Proche est rattaché à plusieurs Comptes Utilisateurs, la

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
			suppression d'un Compte Utilisateur n'entraînera pas la suppression de la fiche Proche des autres Comptes Utilisateurs auxquels il est rattaché.
Recherche d'Acteurs de santé sur la Plateforme : <i>Fourniture d'une fonctionnalité de recherche de rendez-vous par mots-clés, localisation, spécialité et services de soin ;</i> <i>Affichage des disponibilités et des informations relatives aux Acteurs de santé pour la prise de rendez-vous.</i>	- Requêtes de recherche (mots-clés, localisation, spécialité, services de soins, autres filtres sélectionnés par l'Utilisateur) ; - Adresse IP et données de géolocalisation pour afficher des résultats de recherche basés sur la localisation ; - Informations sur l'appareil et données du navigateur.	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 la Personne concernée (acceptation des Conditions d'utilisation). Consentement au traitement de l'adresse IP des données de géolocalisation.	Durée de la session de recherche. Les informations de recherche peuvent être conservées à d'autres fins, comme indiqué dans les activités de traitement correspondantes ci-dessous.

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
Partage par les Utilisateurs de leurs Prescriptions et celles de leurs Proches - Partage et transmission des Prescriptions reçues par le Patient sur la Plateforme Doctolib	Pour chaque Utilisateur et leurs Proches: - Nom (et nom de naissance), prénom ; - Historique des rendez-vous ; - 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	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)	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. 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.
Réalisation d'enquêtes volontaires - Sur les Services de Doctolib, et leurs possibles évolutions, - Recueil de témoignages des Utilisateurs sur le secteur de la santé et leur prise en charge, - 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 - Sur les campagnes de prévention de Doctolib en partenariat avec des	En fonction des enquêtes : - Sexe, - Nom, - Prénom, - Âge, - Coordonnées téléphoniques - Région/ville de localisation, - Activité professionnelle, - Situation familiale, - Voix et image animée, - Fréquence d'utilisation des services Doctolib, - 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	L'intérêt légitime de Doctolib à connaître et analyser l'avis des utilisateurs sur les services ou consentement si les enquêtes impliquent la collecté de Données de santé.	Les réponses des participants sont conservées jusqu'à 3 mois à compter de leur réception par Doctolib

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
acteurs externes (enquêtes sur la satisfaction de l'Utilisateur ou quiz optionnels pour tester les connaissances de l'Utilisateur en matière de sujets de santé publique des campagnes) - Demande de participation à des campagne de test pour les Utilisateurs (beta-test)	Services ou des campagnes de prévention, etc..		
Fourniture d'informations aux Utilisateurs relatives à la gestion de leur Compte Utilisateur - Fourniture d'informations et conseils relatifs à l'utilisation des Services Doctolib (message de bienvenue, évolutions, etc.) - Fourniture d'informations sur les évolutions contractuelles des Services	- Sexe, nom (et nom de naissance), Prénom, - Adresse email, - Numéro de téléphone, - Pays/Ville	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. Si les informations fournies sont nécessaires pour assurer la conformité des services : obligation légale.	Jusqu'à suppression par l'Utilisateur de son compte Doctolib
Recherches et études ; développement et amélioration des services ; production de statistiques ; anonymisation des données - Permettre ou améliorer la navigation sur le Site et l'utilisation des Plateformes Doctolib - Communication de statistiques agrégées au public et aux partenaires	- 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, - 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, métadonnées/données techniques de connexion, y compris des informations relatives à la Téléconsultation	Intérêt légitime de Doctolib SAS agissant en qualité de Responsable de traitement d'améliorer les Services et produire des statistiques sur les Services (lorsqu'aucune Donnée de santé n'est utilisée) Consentement explicite donné par l'utilisateur lorsqu'il s'agit de données de santé, sauf si le traitement est fondé	Au plus tôt entre : 3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du Compte Utilisateur ou jusqu'à la résiliation du Compte Utilisateur incluant la demande de suppression de la part de l'Utilisateur ou

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
- Entraînement des modèles d'IA (par exemple, reconnaissance de texte et vocale) afin de créer des solutions innovantes et d'améliorer nos produits	(durée, déroulement de la Téléconsultation, qualité de la vidéo et du son), la distance résultant de la page de recherche, les requêtes de recherche, etc. - Matériel informatique utilisé pour la navigation, - Adresse IP, - Identifiant du matériel informatique, - Réponses aux enquêtes volontaires, - Retours des Utilisateurs et données d'assistance (support), - 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, transcriptions des enregistrements, suggestions liées à la prise de notes, messages échangés avec les Assistant Santé, si l'Utilisateur utilise les Services Companion de Santé.	sur l'intérêt public (recherche et études)	13 mois après la collecte des données de connexion et d'utilisation de la Plateforme ou 1 an à compter du jour de l'enregistrement de l'adresse IP ou 3 mois à compter de la réception des réponses par Doctolib dans les cadre d'enquêtes volontaires ou 90 jours pour les métadonnées/données de connexion techniques et les commentaires des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation ou 3 ans à compter de la collecte des Données de santé de l'Utilisateur ou 3 ans à compter de la collecte des messages échangés avec l'Assistant Santé.

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
	Ces données peuvent être utilisées pour établir des statistiques et peuvent être anonymisées.		
Fourniture d'un service de Carte - Affichage du service de carte (Google Maps) à la demande de l'Utilisateur	En cas d'activation du service "Google Maps" : - Adresse IP du Patient, - Coordonnées GPS (seulement lors de la recherche d'un Acteur de santé)/adresse postale, - Identifiant spécifique du navigateur ("User Agent").	Consentement : pour l'activation du service "Google" Maps. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment à partir de votre Compte Utilisateur. Lorsque vous utilisez les services Google Maps, Google traite vos données (adresse IP, coordonnées GPS, etc.) conformément à sa Politique de confidentialité.	Doctolib conserve la preuve du consentement de l'Utilisateur à l'affichage de la carte pour une durée de 3 mois ou jusqu'à son retrait En dehors de ces données, Doctolib ne conserve aucune des données traitées. Pour plus d'informations sur les durées de conservation, veuillez vous référer à la Politique de confidentialité de Google.
Fonctionnement du Service de Téléconsultation - Suivi de la qualité du Service de Téléconsultation	- Métadonnées/données techniques de connexion, incluant les 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; - Retours des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation	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)	Les métadonnées/données techniques de connexion sont automatiquement supprimées après 90 jours Les retours des Utilisateurs sur le Service de Téléconsultation sont automatiquement supprimés après 90 jours.

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
Prévention et lutte contre la fraude informatique ; enquêtes de cybersécurité - <i>Prévention et lutte contre la fraude informatique (spamming, hacking)</i>	- 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 - Matériel informatique utilisé pour la navigation, - Adresse IP.	Intérêt légitime de Doctolib d'assurer la sécurité des services Doctolib et prévenir les incidents de sécurité.	Pour les logs : 1 an à compter du dernier rendez-vous pris. Pour l'adresse IP : 1 an à compter de son enregistrement.
Support Utilisateur - <i>Traitement des demandes Utilisateurs strictement liées à l'utilisation des Services ;</i> - <i>Débogage et gestion technique des analyses forensic</i>	- Nom, Prénom, - Adresse email, - Numéro de téléphone, - Contenu de la demande, - Pièce d'identité (lorsque nécessaire pour vérifier l'identité du demandeur) - Données de santé : dans de rares cas, certaines données de santé que l'Utilisateur choisit de communiquer lors de sa demande (par exemple : informations relatives à un rendez-vous, nom de l'Acteur de santé, description du problème) peuvent être traitées par notre équipe support afin de résoudre le problème remonté, avec le consentement de l'Utilisateur.	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). Consentement lorsque le traitement de la demande de support implique un accès temporaire à des données de santé, recueilli via les formulaires de contact concernés. Le retrait du consentement n'empêche pas l'accès au support, mais certaines demandes impliquant des données de santé pourraient ne pas pouvoir être traitées	3 ans à compter de la demande. Pièce d'identité : conservée le temps nécessaire à la vérification d'identité. Données de santé : conservées uniquement pendant le temps nécessaire au traitement de la demande sauf obligation légale de conservation.

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
Réclamations et demandes de droits - <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, - Numéro de téléphone, - 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.
Prospection commerciale : - <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> - <i>Affichage de messages personnalisés concernant les Services de Doctolib dans les Encarts de contenu affichés sur la Plateforme</i>	Selon le canal de communication : - Nom, prénom, sexe, - Âge (date de naissance), - Code postal, pays, - Langue, - Adresse IP tronquée, - Date de création/modification du compte, - Adresse email, - Âge (date de naissance) des Proches, - Sexe des Proches, - Date d'ajout/de modification de Proches et nombre de Proches dans le compte, - Recherches de rendez-vous, - Rendez-vous chez le médecin généraliste et/ou le pédiatre (oui/non, dernière date), - Statut du rendez-vous (annulé), - Code postal du rendez-vous, - Données de navigation et d'utilisation de la Plateforme, - Date de téléchargement de l'Application.	Pour les Utilisateurs ayant activé les Services personnalisés : - Intérêt légitime de Doctolib de promouvoir ses produits et services similaires : si la communication concerne les produits et services similaires aux Services personnalisés - Consentement : si la communication concerne des produits et services non similaires aux Services Personnalisés. Pour les Utilisateurs n'ayant pas activé les Services Personnalisés : - Consentement. Pour les Encarts de contenu : consentement (dans la bannière cookies ou dans	Au plus tôt entre: 3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous, ou Le retrait par l'Utilisateur de son consentement (si applicable ou opposition) ou La suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur. Pour les Encarts de contenu : Le retrait par l'Utilisateur de son consentement (dans la bannière cookies ou dans "Gestion des cookies" dans la Plateforme).

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
		“Gestion des cookies” dans la Plateforme).	
Publicité sur des sites tiers - Mesure d’audience et analyse de l’efficacité des campagnes publicitaires de Doctolib sur les sites tiers	- Identifiant unique - Données de connexion et d’utilisation de la plateforme	Intérêt légitime de Doctolib à améliorer la performance de ses campagnes publicitaires Consentement (dans le bandeau cookies ou dans “Gestion des cookies” sur la plateforme).	Suppression de l’identifiant après son envoi au site-tiers. 13 mois après la collecte des données de connexion et d’utilisation de la Plateforme.
Fourniture de Services Personnalisés, décrits dans les Conditions Générales d’Utilisation : - Visualisation et gestion du parcours de santé de l’Utilisateur et de ses Proches : 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 et de ses Proches (historique médical, chirurgical et vaccinal, etc.) - Gestion des Documents, Prescriptions et informations relatives à la santé des Utilisateurs et ceux de leurs Proches, fournies par les Utilisateurs ou leur équipe médicale - Fourniture de Services adaptés aux besoins de l’Utilisateur et de ses Proches, comme les documents d’explication, contenu personnalisé basé	Pour chaque Utilisateur, et le cas échéant, pour chaque Proche (y compris, si nécessaire, la mention du lien de parenté): - Nom (et nom de naissance), Prénom, - Sexe (y compris le sexe biologique), - Age (date de naissance, date prévue de naissance, ville de naissance, pays de naissance), - Pays, ville et code postal, - Adresse email, numéro de téléphone, - 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, annulé, confirmé), détails et documents associés au rendez-vous,	Consentement	<u>Pour les informations relatives à l’historique de rendez-vous</u> 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 Acteur de santé à un autre. Les données sont conservées pour une durée définie, en accord avec Doctolib, par le Professionnel de santé dans son agenda Doctolib. Pour plus d’information, veuillez vous référer aux politiques spécifiques de l’Acteur de santé. 3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
sur les informations médicales, recommandations de santé incluant des suggestions de rendez-vous et de vaccination, rappels d'actions post-consultation, rappels de prise de médicaments, 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) - Création, stockage et affichage de Notes Médicales créés par l'Utilisateur	- 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, - Profil médical : Documents et informations médicales (ex : maladies, traitements, antécédents familiaux, mode de vie, allergies, vaccins, chirurgies passées), - Suivi de l'enfant, si l'Utilisateur utilise les Services Companion de Santé, - Messages échangés avec les Assistants de Santé (y compris SMS, images, fichiers audio, vidéos, etc.), si l'utilisateur utilise les Services Companion de Santé, - Dépistages et évaluations de santé effectués et à effectuer, - Navigation et utilisation de l'application, - Date de téléchargement de l'application, - Données relatives aux requêtes de recherche de rendez-vous, - Date de création/modification du compte,		cas d'inactivité du Compte Utilisateur ou La suppression par l'Utilisateur. <u>Pour les Documents, Notes Médicales ou informations directement fournies par l'Utilisateur</u> Jusqu'à suppression des Documents, Notes Médicales ou jusqu'à la fermeture du Compte Utilisateur ou 3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du Compte Utilisateur ou 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 base d'archive pour une période de sept (7) jours à compter de la demande de suppression ou la fermeture du Compte Utilisateur.

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
	- Contenu des Notes Médicales créées par l'Utilisateur.		Après cette période, les Documents et informations sont définitivement supprimées. <u>Pour les messages échangés avec l'Assistant Santé : 2 ans.</u> <u>Pour les communications personnalisées envoyées par Doctolib</u> 3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du Compte Utilisateur ou Le retrait du consentement ou la suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur.
Fourniture des Services Companion de Santé - Fourniture des Services Companion de Santé (y compris l'Assistant Santé) adaptés aux besoins de l'Utilisateur et de ses Proches, ainsi que gestion des informations relatives à la santé de l'Utilisateur et de ses Proches, dans le cadre des Services Companion de Santé	- Données d'identifications et de contact de l'Utilisateur, - Information relatives à l'abonnement aux Services Companion de Santé, incluant notamment les informations relatives aux commandes (numéro de commande, abonnement mensuel ou	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 générales d'abonnement (CGA)). Obligations légales de Doctolib concernant le traitement des données	<u>Lorsque l'Utilisateur utilise les Services Companion de Santé sans abonnement : jusqu'à la suppression du Compte Utilisateur par l'Utilisateur ou à l'issue d'une période de 3 ans d'inactivité du Compte Utilisateur.</u> <u>Jusqu'à la résiliation de l'abonnement et, après celui-ci, dans la mesure</u>

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
- Gestion des commandes, des paiements et de la facturation relative à la souscription ou au renouvellement de l'abonnement aux fonctionnalités payantes - Gestion du service après-vente en cas d'abonnement - Gestion des périodes d'essai gratuit et vérification correspondante de l'éligibilité - Gestion des demandes de résiliation d'abonnement aux fonctionnalités payantes - Signalement des situations de danger immédiat ou potentiel pour l'enfant et/ou ses parents, susceptibles d'être identifiées lors des échanges avec l'Assistant Santé	annuel, etc.), notamment les informations relatives aux commandes (numéro de commande, abonnement mensuel ou annuel, etc.), le statut de l'abonnement les dates de début et de fin de la souscription à l'abonnement, lieu de la souscription à l'abonnement, pays, les informations de facturation et de paiement (montant payé, prix de l'abonnement, code promotionnel et remise, adresse de facturation, mode de paiement, etc.), - Métadonnées et données de connexion comprenant la date de la première et de la dernière connexion à l'Application, les informations relatives à l'appareil utilisé, langue utilisée sur l'Application, fichier de jetons d'achat/reçu, - Messages échangés avec les Assistants Santé, - Métadonnées et données techniques de connexion des Assistants Santé, - Informations relatives à la santé des Utilisateurs et de leurs Proches	à caractère personnel liées à l'abonnement (y compris les obligations légales en matière comptable). Obligations légales de Doctolib concernant la protection des mineurs ou des majeurs en danger. Consentement au traitement des données de santé lors de l'utilisation de l'Assistant Santé. Consentement au traitement des données de santé lors de l'utilisation des Services Personnalisés inclus dans les Services Companion Santé (par exemple, les recommandations de santé).	<u>nécessaire aux fins suivantes :</u> • Assistance à l'Utilisateur et lutte contre la fraude (3 ans), • Respect des obligations comptables et contractuelles (art. L 102 B, L 132-22 du Code de commerce, L441-9 du Code de commerce) (10 ans), • Debug (1 an). <u>Pour les messages échangés avec l'Assistant Santé :</u> 2 ans. <u>Pour le signalement de situations de danger immédiat ou potentiel pour l'enfant et/ou ses parents :</u> jusqu'à la fin de l'enquête et des poursuites (le cas échéant).

<i>Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?</i>	<i>Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?</i>	<i>Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?</i>
	strictement nécessaires à la fourniture des Services Companion de Santé (y compris l'Assistant Santé), - Navigation et utilisation de l'Application.		

Vos Données à caractère personnel 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.

6. QUE FAIT DOCTOLIB DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL QUAND ELLE AGIT COMME SOUS-TRAITANT POUR LE COMPTE DES ACTEURS DE SANTÉ?

Dans cette section, Doctolib présente les principaux traitements pour lesquels l'Acteur de santé décide des raisons et de la façon dont vos Données à caractère personnel sont utilisées. Dans ce cas, Doctolib agit comme Sous-traitant, pour le compte de l'Acteurs de santé.

<i>Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?</i>	<i>Quelles sont les Données personnelles utilisées ?</i>
Fourniture d'un Service de gestion des rendez-vous et de l'agenda Assurer la gestion des agendas de l'Acteur de santé et la planification des rendez-vous, et permettre aux Patients et à leurs Proches de prendre rendez-vous en ligne sur la Plateforme Doctolib. Ce service comprend la gestion de l'identité des Patients, ainsi que l'envoi de communications d'information ou de prévention (y compris des documents) entre l'Acteur de santé et les Patients/Proches relatives au parcours de soins des Patients (telles que la confirmation / l'annulation / les	- Identité et coordonnées : genre/civilité, nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, adresse postale (y compris le digicode - pour les visites), adresse e-mail, numéro de téléphone ; - Situation professionnelle ; - Données relatives aux rendez-vous : date/heure du rendez-vous, lieu du rendez-vous, spécialité de l'Acteur de santé, motif de consultation, statut du rendez-vous (à venir, passé, annulé, confirmé), champs renseignés (informations saisie par le Patient/Proche dans le cadre du rendez-vous) ; - Documents ;

Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?	Quelles sont les Données personnelles utilisées ?
<i>rappels de rendez-vous) ou à l'activité de l'Acteur de santé, par SMS, e-mail, notification "push" ou directement via la Plateforme Doctolib ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Données d'identification INS.
Fourniture d'un Service d'assistant téléphonique virtuel • <i>Enregistrer et retranscrire les appels pris en charge par l'assistant téléphonique virtuel ;</i> • <i>Transformer les retranscriptions en messages dans le service de Messagerie Patients et créer les rendez-vous associés ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Contenu des appels: enregistrements audio des appels et transcriptions des appels, y compris les informations que vous communiquez lors de l'appel (nom, date de naissance, motif de la demande, ordonnances et informations familiales, informations médicales, allergies, données biométriques et biologiques, ainsi que toute autre donnée à caractère personnel fournie) ; - Numéro de téléphone.
Fourniture d'un Service de Téléconsultation • <i>Permettre la réalisation de téléconsultations, y compris le partage de documents associé et le suivi clinique ;</i> • <i>Traiter les paiements et les démarches liées à la facturation et/ou au remboursement, et prévenir la fraude ;</i> • <i>Vous informer (par e-mail/SMS) lorsque votre praticien propose des téléconsultations ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Identité et données relatives au compte : civilité/genre, nom (nom de famille/prénom), adresse e-mail, numéro d'identification du Patient, date de création du Compte Utilisateur, code postal ; - Données de paiement : numéro d'identification de la transaction, coordonnées bancaires, date/heure de la transaction, montant facturé, moyen de paiement ; - Données de santé : documents médicaux, notes et captures d'écran (le cas échéant) établis par l'Acteur de santé, ainsi que le NIR.
Fourniture d'un Service de Messagerie Patients • <i>Vous permettre, ainsi qu'à votre Acteur de santé, d'échanger des messages et des documents et de gérer vos demandes ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Identité et coordonnées : civilité/genre, prénom, nom, date de naissance, adresse e-mail ; - Données de santé : informations que vous ou votre Acteur de santé échangez dans les messages (y compris les documents téléchargés, ordonnances, analyses cliniques, comptes rendus, informations relatives aux médecins traitants, ainsi que toute "information complémentaire" renseignée par vous ou votre Acteur de santé).
Mise à disposition d'un logiciel de gestion de cabinet • <i>Créer et gérer votre dossier médical et accompagner votre prise en charge ainsi que votre suivi ;</i>	- Identifiants nationaux : numéro de sécurité sociale (NIR), données d'identité INS ; - Données de contexte : situation familiale, nombre d'enfants, profession, conditions de travail, informations relatives au mode de vie ;

Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?	Quelles sont les Données personnelles utilisées ?
• <i>Gérer les démarches administratives et de remboursement et, le cas échéant, le paiement des consultations ;</i> • <i>Vérifier et gérer votre identité, et corriger les erreurs lorsqu'elles sont signalées ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Données de santé : antécédents médicaux et thérapeutiques, diagnostics, traitements prescrits, actes réalisés, résultats d'analyses, ainsi que toute autre information de santé pertinente enregistrée dans le cadre de votre prise en charge ; - Données de paiement : numéro d'identification du Patient, adresse e-mail, civilité/genre, code postal, date de création du Compte Utilisateur, coordonnées bancaires, date/heure de la transaction, montant facturé, moyen de paiement.
Fourniture d'un Service d'assistant de consultation • <i>Transcrire votre consultation et proposer des notes à votre Acteur de santé ;</i> • <i>Mettre à jour votre dossier médical avec des informations structurées, après validation par votre Acteur de santé ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Audio et transcription de la consultation : enregistrements audio de la consultation, informations contenues dans l'enregistrement, ainsi que la transcription ; - Données du dossier médical : données issues de votre dossier médical, y compris les éléments structurés ajoutés à partir de suggestions validées.
Fourniture d'un Service de gestionnaire de tâches intelligent • <i>Aider votre Acteur de santé à coordonner votre suivi, vos rendez-vous et les tâches administratives associées ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Identité et coordonnées : civilité/genre, nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, adresse postale (y compris le digicode), adresse e-mail, numéro de téléphone ; - Situation professionnel ; - Qualité d'assuré ; - Données relatives aux rendez-vous : date/heure/lieu du rendez-vous, spécialité de l'Acteur de santé, motif de consultation, statut du rendez-vous (à venir, passé, annulé, confirmé), informations renseignées par l'Acteur de santé ; - Documents médicaux ; - Données d'identification INS.
Mise à disposition du Lecteur Doctolib • <i>Permettre l'accès aux services de la CNAM et aux feuilles de soins électroniques sécurisées (FSE) ;</i> • <i>Créer, gérer et signer des factures lors des visites à domicile ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Identité : civilité/genre, nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance ; - Numéro de sécurité sociale (NIR) ; - Données relatives à l'assurance : régime d'assurance maladie et organisme de rattachement, droits à la Complémentaire santé solidaire (CSS), droits à l'exonération du ticket modérateur ;

Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?	Quelles sont les Données personnelles utilisées ?
	- Données de santé : antécédents médicaux et thérapeutiques, traitements prescrits, ainsi que toute autre information de santé pertinente.
Fourniture d'un Service de messagerie • Faciliter une coordination des soins sécurisée entre Acteurs de santé ; • Permettre le partage, entre Acteurs de santé, de messages, documents et médias relatifs aux Patients ; • Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).	- Données d'identification et coordonnées ; - Données de santé partagées dans les messages/médias : antécédents allergiques, médicaux et familiaux, données de consultation et de prescription, données biométriques et biologiques, imagerie médicale ; - Contenus partagés et données d'appel : photos, vidéos, messages vocaux, documents et autres médias, ainsi que les flux audio/vidéo dans le cadre des appels.
Fourniture d'un Service de gestion des documents et formulaires • Créer, envoyer, recevoir, conserver et signer électroniquement des documents/formulaires ; • Recueillir les informations nécessaires à la préparation de votre rendez-vous ; • Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).	- Données d'identification et coordonnées ; - Carte vitale et/ou numéro de sécurité sociale (NIR) ; - Informations relatives à la complémentaire santé ; - Habitudes de vie (ex : activité physiques et habitudes alimentaires) ; - Données de santé figurant dans les documents/formulaires : antécédents allergiques, médicaux et familiaux, données de consultation et de prescription, données biométriques et biologiques, imagerie médicale.
Fourniture d'un Service de transmission de prescriptions • Transmettre de manière sécurisée vos ordonnances aux pharmaciens ; • Suivre et partager le statut d'émission/délivrance des ordonnances ; • Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).	- Données d'identification ; - Données de santé : antécédents médicaux, familiaux et allergies, données de consultation, données de prescription et historique de d'émission/délivrance des ordonnances ; - Carte Vitale et/ou Numéro de Sécurité Sociale (NIR) ; - Informations relatives à la complémentaire santé.
Fourniture d'un Service de pré-admission • Aider à préparer et gérer votre dossier de pré-admission ; • Vous adresser des informations, mises à jour et rappels relatifs à votre pré-admission ; • Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).	- Données d'identification ; - Données de santé : antécédents médicaux, familiaux et allergies, données de consultation et de prescription, données biométriques et biologiques ; - Documents/formulaires que vous fournissez.

Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?	Quelles sont les Données personnelles utilisées ?
Fourniture d'un Service de dictée médicale • <i>Transcrire les dictées dans le logiciel de votre Acteur de santé ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Audio et transcription des dictées : enregistrements audio et leurs transcriptions ; - Données du dossier médical : informations ajoutées à votre dossier médical à partir de dictées validées.
Fourniture d'un Service de réseau organisationnel privé (Doctolib Connect) • <i>Aider les équipes de soins à communiquer et à partager des informations en interne ;</i> • <i>Gérer le réseau de l'organisation de santé ;</i> • <i>Améliorer le service (correction des problèmes techniques, analyses statistiques et anonymisation).</i>	- Données de santé : antécédents médicaux, allergiques et familiaux, données de consultation et de prescription, données biométriques et biologiques, imagerie médicale ; - Médias partagés et données d'appel : photos, ainsi que les flux audio/vidéo dans le cadre des appels.
Fourniture d'un Service de paiement en ligne <i>Traitement des paiements en ligne, fourniture d'une assistance aux Utilisateurs et activités de prévention de la fraude.</i>	- Nom, prénom, nom de naissance ; - Adresse e-mail ; - Identifiant du compte Utilisateur ; - Numéro d'identification de la transaction ; - Code postal ; - Données du compte : date et heure de création ; - Adresse IP ; - Coordonnées bancaires (pour le paiement en ligne) ; - Date et heure de la transaction, montant facturé, moyen de paiement utilisé.
Fourniture du service de gestion du parcours de soins des Patients via les Services Doctolib, le cas échéant <i>Suivi des Patients, orientation des Patients vers d'autres Professionnels de santé, garantie de la bonne prise en charge des Patients</i>	- Nom, prénom, sexe ; - Date de naissance ; - Lieu de naissance ; - Historique des rendez-vous ; - Informations relatives aux rendez-vous ; - Notes concernant le rendez-vous ; - Médecin traitant et médecin adresseur (prescripteur).
Réclamations et demandes de droits des Patients <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>	- Sexe, Nom, Prénom ; - Adresse email ; - Contenu de la demande ; - Pièce d'identité (lorsque nécessaire).

Pourquoi les Données personnelles sont-elles utilisées ?	Quelles sont les Données personnelles utilisées ?
Envoi d'informations et de recommandations aux Patients et leurs Proches <i>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>	Sexe, nom, Prénom, Adresse email, Numéro de téléphone.
Gestion de l'agenda et de la prise en charge des Patients en cas de crise sanitaire <i>Mise en place d'une organisation adaptée du cabinet ou de l'établissement de santé en cas de crise sanitaire</i>	Sexe, nom, Prénom, Informations relatives au rendez-vous ; - Question sur les symptômes ou l'état de santé du Patient préalablement à la prise de rendez-vous.

7. À QUI DOCTOLIB TRANSMET-ELLE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Usage interne: vos Données à caractère personnel 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. Tous les employés du Groupe Doctolib qui traitent vos données sont liés par une obligation contractuelle de confidentialité.

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. Cette certification impose des mesures de sécurité avancées pour la protection des données de santé hébergées, assurant ainsi leur confidentialité.

Amazon Web Services EMEA (« AWS »), dont le siège social est situé 38 avenue John F. Kennedy, L - 1885 Luxembourg, en tant qu'hébergeur certifié HDS, agit en qualité de sous-traitant de Doctolib pour l'hébergement des données de santé à caractère personnel collectées dans le cadre d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi social et médico-social, conformément à l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique. Les activités réalisées par AWS sont les suivantes : Activité 1 (fourniture et maintien en condition opérationnelle des sites physiques hébergeant l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour traiter des données de santé), Activité 2 (fourniture et maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure matérielle du système d'information utilisé pour traiter des données de santé),

Activité 3 (fourniture et maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure virtuelle du système d'information utilisé pour traiter des données de santé), Activité 4 (fourniture et maintien en condition opérationnelle de la plateforme d'hébergement des applications du système d'information), Activité 5 (administration et exploitation du système d'information contenant des données de santé) et Activité 6 (sauvegarde des données de santé). AWS ne détient pas la qualification SecNumCloud 3.2.

Les données à caractère personnel traitées par AWS sont stockées au sein de l'Espace économique européen (EEE), sans aucun accès depuis l'extérieur de l'EEE dans le cadre du service. La société mère d'AWS est établie aux États-Unis. Dans des cas spécifiques, AWS peut donc être tenue de se conformer à la loi ou à une injonction valide et contraignante d'une autorité gouvernementale (USA Patriot Act, FISA Section 702, Cloud Act, EO 12333), auquel cas des données à caractère personnel peuvent être consultées depuis l'extérieur de l'EEE, en particulier depuis les États-Unis, comme décrit [ici](#). AWS Inc. est certifiée au titre du Data Privacy Framework UE–États-Unis (DPF), reconnu en juillet 2023 par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel.

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

Responsables de traitement indépendants :

- Lorsque vous activez les Services "Google Maps" vos données sont traitées par Google France SARL et Google LLC (US) en leur qualité de Responsables de traitement indépendants. Pour plus d'informations sur la façon dont Google traite vos données, veuillez consulter la [Politique de confidentialité de Google](#).
- Lors de l'achat de Services Companion : Dans le cadre du traitement des demandes de remboursement liées aux achats intégrés effectués via
 - l'Apple Store, [certaines données](#) relatives à l'achat effectué via l'Apple Store peuvent être partagées avec Apple Distribution International Ltd. (Irlande) dans le seul but de permettre à Apple de gérer l'abonnement (y compris la facturation et le paiement) et d'évaluer les demandes de remboursement, conformément à la [Politique de confidentialité d'Apple](#) ;
 - Google Play Store, les données peuvent être transmises à Google LLC (États-Unis) dans le seul but de permettre à Google de gérer l'abonnement (y compris la facturation et le paiement) et d'évaluer les demandes de remboursement, conformément à la [Politique de confidentialité de Google](#).

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.

Veillez trouver en cliquant sur [ce lien](#), la représentation des garanties (cartographie des transferts), conformément aux exigences de la certification Hébergeur de Données de Santé (HDS).

Autres destinataires:

- Afin de satisfaire ses obligations légales, Doctolib peut transmettre des Données personnelles à des autorités publiques ou judiciaires.
- Dans le cadre de l'Assistant Santé, en cas de danger grave vous concernant ou concernant votre enfant, Doctolib peut, à titre exceptionnel, communiquer les informations strictement nécessaires pour vous protéger à des tiers compétents, tels que des services d'urgence ou des professionnels de santé habilités, afin de sauvegarder vos intérêts vitaux ou ceux de votre enfant.

8. QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

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 de déposer une plainte auprès de l'Autorité compétente en matière de protection des données de votre lieu de résidence, de travail ou du lieu où la violation présumée des données a eu lieu. Toutefois, l'établissement principal du groupe Doctolib au sens du RGPD est la société mère Doctolib SAS (France). Par conséquent, pour le traitement transfrontalier des données effectué par Doctolib dans le cadre de ses services, au sens de l'article 56 du RGPD, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est l'autorité de contrôle chef de file désignée.

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.

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 Acteur de santé qui agit comme 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 vous mais ne pourra répondre directement aux demandes.

9. 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.

Tous les Acteurs de santé qui reçoivent des Données à caractère personnel dans le cadre de leur utilisation des Services garantissent leur sécurité et leur confidentialité.

10. 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 accessible sur la Plateforme Doctolib.

11. DOCTOLIB UTILISE-T-ELLE DES RÉSEAUX SOCIAUX ET DES SITES TIERS?

1. Connexion aux réseaux sociaux

Vous pouvez cliquer sur les icônes des réseaux sociaux X (Twitter), Facebook, LinkedIn, Medium, Youtube et Instagram présentes sur les Sites ou la Plateforme Doctolib. En cliquant sur ces icônes, vous serez redirigé vers des sites web externes.

Les réseaux sociaux améliorent la convivialité des Sites ou de la Plateforme Doctolib et contribuent à leur promotion grâce au partage. Les services de partage de vidéos permettent d'enrichir les Sites ou la Plateforme Doctolib avec du contenu vidéo et d'accroître leur visibilité.

Lorsque vous cliquez sur ces icônes, Doctolib ne collecte ni ne traite aucune donnée vous concernant ou concernant les partages que vous effectuez via X (Twitter), Facebook, LinkedIn, Medium, Youtube et Instagram. Il s'agit uniquement de liens qui vous renvoient vers les réseaux sociaux lorsque vous cliquez sur les icônes. Lorsque vous êtes redirigé vers les réseaux sociaux, vos interactions avec ceux-ci et les informations qu'ils collectent sont soumises aux paramètres de confidentialité que vous définissez pour chaque réseau social :

X (Twitter) - États-Unis / Facebook - États-Unis / LinkedIn - États-Unis / Medium - États-Unis / YouTube - États-Unis / Instagram - États-Unis.

2. Publicité sur les réseaux sociaux et les sites tiers

Doctolib affiche des publicités ciblées sur les réseaux sociaux au travers de programmes proposés par Meta (Facebook et Instagram) et Google. Les sites tiers affichent des publicités pour leurs utilisateurs en fonction des caractéristiques de leurs profils préalablement définis par ces sites et sélectionnées par Doctolib. Veuillez noter que les données utilisées pour personnaliser les campagnes sont celles directement collectées auprès des utilisateurs par les réseaux sociaux et les sites tiers.

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 à caractère personnel 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 À CARACTÈRE PERSONNEL ?

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.

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 à caractère personnel 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 en fonction de leur domaine d'activités.

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	Type de tâche effectuée
Atos	France	France	Hébergement de la clé de chiffrement de Doctolib
AWS EMEA	Maison mère : États-Unis Entité contractante : Irlande	Union européenne (UE)	Hébergement des données de Services Doctolib
S3NS	États-Unis - France	France	Hébergement des données des services Doctolib

Support:

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	Type de tâche effectuée
Webhelp	France	France	Gérer les demandes de support des Utilisateurs
Salesforce	Maison mère : États-Unis Entité contractante : France	France	Gérer la relation client
Teamviewer	Allemagne	UE	Offrir un service d'assistance à distance

			sous supervision de l'Utilisateur
Walkme	Israël	Israël - États-Unis	Surveiller, gérer et afficher dans l'application du contenu à destination des Utilisateurs
Atlassian	États-Unis	Etats-Unis - UE	Gérer les demandes de support des Utilisateurs
Datadog	États-Unis	UE	Surveiller et investiguer les alertes et bugs

Télécom:

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	Type de tâche effectuée
Iagility	France	UE	Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (sms)
Sinch	Suède	UE	Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (sms)
SMSMODE (Calade technologie)	France	UE	Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (sms)
Sendinblue	France	UE	Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (emails)
Flowmailer	Pays-Bas	UE	Envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients (emails)
Survey monkey	États-Unis	UE	Envoi d'enquêtes et questionnaires aux participants volontaires
Vonage (Nexmo)	États-Unis	UE	Permet à Doctolib de gérer la transmission vidéo de la consultation
Braze	États-Unis	UE	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
Firebase Cloud Messaging	États-Unis	UE / États-Unis	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
Screeb	France	UE	Enquêtes de satisfaction pour améliorer l'usage des Services Doctolib
Typeform	UE	UE	Envoi d'enquêtes de satisfaction et questionnaires

Analytics/ Cookies:

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

Paieiment:

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	Type de tâche effectuée
ADYEN	Pays-Bas	UE	Prestataire de gérer les paiements en ligne

Sécurité informatique :

Sous-traitant	Pays d'origine du prestataire	Localisation des serveurs	Type de tâche effectuée
Cloudflare	États-Unis	UE	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
Didomi	France	UE	Plateforme de gestion des consentements	Aide Doctolib à gérer le consentement aux Cookies
Adjust	Allemagne	UE	Mesure d'audience	Permet à Doctolib de mesurer les performances de ses campagnes marketing
Datadog	États-Unis	États-Unis	Logiciel de contrôle des performances d'AWS	Permet à Doctolib de surveiller ses infrastructures IT
Reltio	États-Unis	États-Unis	Plateforme d'analyse de données	Permet à Doctolib de réaliser des analyses de données
Trustpilot	Danemark	UE	Service d'avis	Permet à l'utilisateur de laisser

				un avis concernant les Services Doctolib
Microsoft Azure	États-Unis	UE	Recherche et développement des Services	Aide Doctolib à traiter et analyser les données
Google	États-Unis	Pour obtenir plus d'informations sur l'emplacement des centres de données de Google, veuillez consulter la carte disponible sur cette page .	Mesure d'audience	Permet à Doctolib de mesurer les performances de ses campagnes publicitaires
Meta	États-Unis	Pour obtenir plus d'informations sur l'emplacement des centres de données de Google, veuillez consulter la carte disponible sur cette page .	Mesure d'audience	Permet à Doctolib de mesurer les performances de ses campagnes publicitaires
Microsoft Azure	États-Unis	UE	Assistants Santé	Met à disposition le modèle d'IA pour l'Assistant Santé
Google	États-Unis	UE	Assistants Santé	Met à disposition le modèle d'IA pour l'Assistant Santé
Anthropic	États-Unis	UE	Assistants Santé	Met à disposition le modèle d'IA pour l'Assistant Santé
RevenuCat	États-Unis	États-Unis	Services Companion de Santé	Permet à Doctolib de gérer les abonnements aux Services Companion de Santé
Dust	France	UE	Outil d'automatisation par IA	Permet à Doctolib d'automatiser certaines tâches internes et d'améliorer ses processus opérationnels