

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

### ARTICLE 1 : PRÉAMBULE

Cette politique de confidentialité s'applique à la plateforme CLIKODOC.

La présente politique de confidentialité a pour but d'exposer aux utilisateurs de la plateforme :

- La manière dont sont collectées et traitées leurs données à caractère personnel. Doivent être considérées comme données personnelles toutes les données étant susceptibles d'identifier un utilisateur.
- Quels sont les droits des utilisateurs concernant ces données ;
- Qui est responsable du traitement des données à caractère personnel collectées et traitées ;
- A qui ces données sont transmises ;
- La politique en matière de fichiers "cookies".

Cette politique de confidentialité complète les mentions légales et les Conditions Générales d'Utilisation que les utilisateurs peuvent consulter sur la plateforme.

### ARTICLE 2 : PRINCIPES GÉNÉRAUX EN MATIÈRE DE COLLECTE ET DE TRAITEMENT DE DONNÉES

Conformément aux dispositions de l'article 5 du Règlement européen 2016/679, la collecte et le traitement des données des utilisateurs de la plateforme respectent les principes suivants :

- Licéité, loyauté et transparence : les données ne peuvent être collectées et traitées qu'avec le consentement de l'utilisateur propriétaire des données. A chaque fois que des données à caractère personnel seront collectées, il sera indiqué à l'utilisateur que ses données sont collectées, et pour quelles raisons ses données sont collectées ;
- Finalités limitées : la collecte et le traitement des données sont exécutés pour répondre à un ou plusieurs objectifs déterminés dans les présentes conditions générales d'utilisation ;
- Minimisation de la collecte et du traitement des données : seules les données nécessaires à la bonne exécution des objectifs poursuivis par la plateforme sont collectées ;
- Conservation des données réduites dans le temps : les données sont conservées pour une durée limitée, dont l'utilisateur est informé. Lorsque cette information ne peut pas être communiquée, l'utilisateur est informé des critères utilisés pour déterminer la durée de conservation ;
- Intégrité et confidentialité des données collectées et traitées : le responsable du traitement des données s'engage à garantir l'intégrité et la confidentialité des données collectées.

Afin d'être licites, et ce conformément aux exigences de l'article 6 du règlement européen 2016/679, la collecte et le traitement des données à caractère personnel ne pourront

intervenir que s'ils respectent au moins l'une des conditions ci-après énumérées :

- L'utilisateur a expressément consenti au traitement ;
- Le traitement est nécessaire à la bonne exécution d'un contrat ;
- Le traitement répond à une obligation légale ;
- Le traitement s'explique par une nécessité liée à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique ;
- Le traitement peut s'expliquer par une nécessité liée à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou qui relève de l'exercice de l'autorité publique ;
- Le traitement et la collecte des données à caractère personnel sont nécessaires aux fins des intérêts légitimes et privés poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers.

### **ARTICLE 3 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL COLLECTÉES ET TRAITÉES DANS LE CADRE DE LA NAVIGATION SUR LA PLATEFORME**

#### **A. DONNÉES COLLECTÉES ET TRAITÉES ET MODE DE COLLECTE**

Lors de son utilisation de la plateforme, l'utilisateur communique à CLIKODOC certaines données à caractère personnel nécessaires à la fourniture du service demandé.

Si l'utilisateur ne souhaite pas communiquer les informations qui lui sont demandées, ou s'oppose à leur utilisation par CLIKODOC, il se peut que l'utilisateur ne puisse pas accéder à certaines parties de la plateforme ou des services et que CLIKODOC soit dans l'impossibilité de répondre à sa demande.

#### *1. Les données à caractère personnel collectées sur la plateforme CLIKODOC sont les suivantes :*

Données d'identification

- Nom, prénom
- Adresse de messagerie
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Adresse postale

Vie personnelle

- Situation familiale lors de la prise de rendez-vous pour les enfants

Vie professionnelle

- Situation professionnelle des professionnels de santé

Données de navigation

- Cookies
- Mesure d'audience

Données de localisation

- Données GPS

Données de connexion

- Adresse IP
- Mot de passe (crypté)
- Logs
- Identification des terminaux

Ces données sont collectées lorsque l'utilisateur effectue l'une des opérations suivantes sur la plateforme :

- Création d'un compte client sur le site ;
- Authentification sur le site ;

- Procédure de mot de passe oubliée ;
- Prise de rendez-vous
- Consultation et suivi du patient.

## 2. *Durée de conservation des données*

Le responsable du traitement conserve dans les systèmes informatiques de la plateforme et dans des conditions raisonnables de sécurité, l'ensemble des données collectées pour une durée limitée, en fonction de leurs finalités et de la législation en vigueur. À l'expiration de ces délais, les données à caractère personnel sont supprimées de façon définitive.

Pour les traitements ci-dessous les données sont conservées pour les durées suivantes :

- Les données relatives au compte utilisateur, la durée de conservation est de 3 ans à compter de la dernière activité de l'utilisateur sur la plateforme ;
- Les données relatives aux données de connexion, la durée de conservation est de 6 mois et de 1 an pour l'enregistrement de l'adresse IP
- Les données relatives à la téléconsultation, la durée de conservation est de 5 ans.

CLIKODOC détermine les durées de conservation des données à caractère personnel uniquement en sa qualité de responsable de traitement.

Dans le cadre des traitements effectués en qualité de sous-traitant, CLIKODOC agit uniquement sur instruction des responsables de traitement et ne détermine pas lui-même la durée de conservation des données à caractère personnel.

Pour toute question ou précision sur la durée de conservation des données à caractère personnel pour lesquelles CLIKODOC est sous-traitant, l'utilisateur peut s'adresser directement au professionnel de santé, responsable de traitement.

## 3. *La collecte et le traitement des données répondent aux finalités suivantes :*

- Gestion de compte utilisateur :
  - o Création et gestion du compte ;
  - o Prise de rendez-vous ;
  - o Mise en relation et échanges entre le professionnel de santé et le patient
- Relation client
  - o Information et conseil relatif à l'utilisation de la plateforme CLIKODOC
  - o Fourniture service support à l'utilisateur
  - o Prospection, animation et lien clientèle, fourniture d'information des offres de soins disponibles et d'informations publiques de santé via les réseaux sociaux
- Gestion et partage de documents de santé avec le personnel de santé
- Gestion du parcours de soin du patient
- Téléconsultation
- Utilisation de l'application et des appareils
- Réclamation et demande de droits

Lors de son utilisation de la plateforme, l'utilisateur communique à CLIKODOC certaines données à caractère personnel nécessaires à la fourniture du service demandé. Si l'utilisateur ne souhaite pas communiquer les informations qui lui sont demandées, ou s'oppose à leur utilisation par CLIKODOC, il se peut que l'utilisateur ne puisse pas accéder à certaines parties de la plateforme ou des services et que CLIKODOC soit dans

l'impossibilité de répondre à sa demande.

*4. La base légale sur laquelle CLIKODOC s'appuie pour traiter les données à caractère personnel de ses utilisateurs sont :*

- L'exécution précontractuelle ou contractuelle pour :
  - la création et la gestion de compte utilisateur,
  - la gestion et le partage de documents de santé avec le personnel de santé :
  - la téléconsultation
  - fourniture service support à l'utilisateur
  - gestion du parcours de soin du patient
- Le consentement pour :
  - prospection, animation et lien clientèle, fourniture d'information des offres de soins disponibles et d'informations publiques de santé via les réseaux sociaux
- L'intérêt légitime pour :
  - l'utilisation de l'application et des appareils
  - l'information et conseil relatif à l'utilisation de la plateforme CLIKODOC
- L'obligation légale pour :
  - les réclamations et demande de droits

## **B. TRANSMISSION DES DONNÉES À DES TIERS**

Les données à caractère personnel collectées par la plateforme ne sont transmises à aucun tiers, hormis celles nécessaires à l'hébergement de la plateforme et ne sont traitées que par l'éditeur du site.

## **CAS DES RÉSEAUX SOCIAUX**

Chaque Utilisateur a la possibilité de cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux Twitter, Facebook, Youtube et Instagram figurant sur la plateforme CLIKODOC. Les réseaux sociaux permettent d'améliorer la convivialité de la plateforme et aident à sa promotion via les partages. Les services de partage de vidéo permettent d'enrichir la plateforme de contenus vidéo et augmentent sa visibilité.

Lorsque l'Utilisateur clique sur ces boutons, CLIKODOC a accès aux informations personnelles que l'utilisateur aura indiquées comme publiques et accessibles depuis ses profils Twitter, Facebook, LinkedIn et Youtube.

Toutefois, CLIKODOC ne crée ni n'utilise aucune base de données indépendante de Twitter, Facebook, LinkedIn et Youtube à partir des informations personnelles que l'utilisateur peut y publier et CLIKODOC ne traitera aucune donnée à caractère personnel relevant de sa vie privée par ce biais.

Si l'Utilisateur ne souhaite pas que CLIKODOC ait accès aux informations personnelles publiées sur l'espace public de ses profils ou de ses comptes sociaux, l'utilisateur devra alors utiliser les moyens mis à sa disposition par Twitter, Facebook, LinkedIn et Youtube afin de limiter l'accès à ses données à caractère personnel.

## **C. HÉBERGEMENT DES DONNÉES**

La plateforme CLIKODOC est hébergée par MICROSOFT AZURE situé en France.

La plateforme CLIKODOC stocke les données sur AMAZON WEB SERVICES en France.

Afin de respecter les dispositions du Code de la santé publique contenant des données à

caractère personnel de santé, les données hébergées et stockées respectivement sur MICROSOFT AZURE et AMAZON WEB SERVICES sont tous deux certifiés Hébergeur de Données de Santé (HDS).

Les données collectées et traitées par le site sont exclusivement hébergées et traitées en France et dans l'Union Européenne.

## **ARTICLE 4 : RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES**

### **A. LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES**

Le responsable du traitement des données est chargé de déterminer les finalités et les moyens mis au service du traitement des données à caractère personnel.

Concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la création et la gestion du compte utilisateur, de la navigation et de l'utilisation de la plateforme, CLIKODOC est responsable du traitement des données à caractère personnel.

Le responsable du traitement peut être contacté par e-mail à l'adresse suivante : [dpo@clikodoc.com](mailto:dpo@clikodoc.com)

### **B. OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES**

Le responsable du traitement s'engage à protéger les données à caractère personnel collectées, à ne pas les transmettre à des tiers sans que l'utilisateur n'en ait été informé et à respecter les finalités pour lesquelles ces données ont été collectées.

Le site dispose d'un certificat SSL afin de garantir que les informations et le transfert des données transitant par le site sont sécurisés.

Un certificat SSL ("*Secure Socket Layer*" *Certificate*) a pour but de sécuriser les données échangées entre l'utilisateur et la plateforme.

De plus, le responsable du traitement des données s'engage à notifier l'utilisateur en cas de rectification ou de suppression des données, à moins que cela n'entraîne pour lui des formalités, coûts et démarches disproportionnés.

Dans le cas où l'intégrité, la confidentialité ou la sécurité des données à caractère personnel de l'utilisateur est compromise, le responsable du traitement s'engage à informer l'utilisateur par tout moyen.

## **ARTICLE 5 : SOUS-TRAITANT DU TRAITEMENT DES DONNÉES**

Les professionnels de santé sont responsables du traitement des données à caractère personnel recueillies dans le cadre de toute consultation ou suivi du patient.

CLIKODOC intervient alors en tant que sous-traitant.

CLIKODOC invite l'utilisateur à se rapprocher du responsable de traitement pour toute information. CLIKODOC prend les mesures propres selon sa qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant, à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qu'il détient ou traite selon les obligations qui découlent du Règlement général à la protection des données et des législations nationales.

## ARTICLE 6 : DROITS DE L'UTILISATEUR

Conformément à la réglementation concernant le traitement des données à caractère personnel, l'utilisateur possède les droits ci-après énumérés.

Afin que le responsable du traitement des données fasse droit à sa demande, l'utilisateur est tenu de lui communiquer : ses prénom et nom ainsi que son adresse e-mail, et si cela est pertinent, son profil utilisateur.

Le responsable du traitement des données est tenu de répondre à l'utilisateur dans un délai de 30 (trente) jours maximums.

### A. PRÉSENTATION DES DROITS DE L'UTILISATEUR EN MATIÈRE DE COLLECTE ET TRAITEMENT DE DONNÉES

#### *a. Droit d'accès, de rectification et droit à l'effacement*

L'utilisateur peut prendre connaissance, mettre à jour, modifier ou demander la suppression des données le concernant, en respectant la procédure ci-après énoncée.

L'utilisateur de la plateforme doit remplir le formulaire en ligne, ou envoyer un email à [dpo@clikodoc.com](mailto:dpo@clikodoc.com) en fournissant un justificatif d'identité et en précisant :

- ses nom, prénom, adresse email,
- l'objet de sa demande
- l'adresse à laquelle faire parvenir la réponse à la requête.

La réponse sera adressée dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception par les services de CLIKODOC de la demande de l'utilisateur.

S'il en possède un, l'utilisateur a le droit de demander la suppression de son espace personnel en suivant la procédure suivante :

L'utilisateur doit envoyer un email au responsable de traitement à l'adresse [dpo@clikodoc.com](mailto:dpo@clikodoc.com) en précisant ses nom et prénom, et en justifiant de son identité. La demande de suppression sera traitée dans un délai de 15 jours ouvrés maximum.

#### *b. Droit à la portabilité des données*

L'utilisateur a le droit de demander la portabilité de ses données personnelles, détenues par la plateforme, vers une autre plateforme, en se conformant à la procédure ci-après :

L'utilisateur adresse une demande de portabilité de ses données auprès du responsable de traitement, en envoyant un email à l'adresse : [dpo@clikodoc.com](mailto:dpo@clikodoc.com).

#### *c. Droit à la limitation et à l'opposition du traitement des données*

L'utilisateur a le droit de demander la limitation ou de s'opposer au traitement de ses données par le site, sans que le site ne puisse refuser, sauf à démontrer l'existence de motifs légitimes et impérieux, pouvant prévaloir sur les intérêts et les droits et libertés de l'utilisateur.

Afin de demander la limitation du traitement de ses données ou de formuler une opposition au traitement de ses données, l'utilisateur doit suivre la procédure suivante :

L'utilisateur adresse une demande de limitation de traitement de ses données auprès du

responsable de traitement en envoyant un email à l'adresse [dpo@clikodoc.com](mailto:dpo@clikodoc.com).

*d. Droit de saisir l'autorité de contrôle compétente*

Dans le cas où le responsable du traitement des données décide de ne pas répondre à la demande de l'utilisateur, et que l'utilisateur souhaite contester cette décision, ou, s'il pense qu'il est porté atteinte à l'un des droits énumérés ci-dessus, il est en droit de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, <https://www.cnil.fr>) ou tout juge compétent.

## **ARTICLE 7 : UTILISATION DES FICHIERS "COOKIES"**

Le site a recours aux techniques de "cookies".

*a. Qu'est-ce qu'un « cookie »*

Un "cookie" est un fichier de petite taille (moins de 4 ko), stocké par le site sur le disque dur de l'utilisateur, contenant des informations relatives aux habitudes de navigation de l'utilisateur.

Ces fichiers permettent à CLIKODOC de traiter des statistiques et des informations sur le trafic, de faciliter la navigation et d'améliorer le service pour le confort de l'utilisateur.

Pour l'utilisation de fichiers "cookies" impliquant la sauvegarde et l'analyse de données à caractère personnel, le consentement de l'utilisateur est nécessairement demandé.

*b. A quoi servent les cookies émis sur la plateforme CLIKODOC ?*

Seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues. Les cookies utilisés sur la plateforme CLIKODOC permettent d'identifier les services et rubriques que l'utilisateur a visités, et plus généralement son comportement en matière de visites. Ils mesurent le nombre de visites, le nombre de pages vues ainsi que son activité et sa fréquence de retour.

Ces informations sont utiles pour faciliter la navigation de l'utilisateur sur le site et l'adapter à ses besoins. Les cookies sont également nécessaires au bon fonctionnement de certains services.

*c. Quelle est la durée de vie des cookies générés par la plateforme CLIKODOC?*

Le consentement de l'utilisateur est considéré comme valide pour une durée de 13 (treize) mois maximum. A l'issue de cette période, le site demandera à nouveau l'autorisation de l'utilisateur pour enregistrer des fichiers "cookies" sur son disque dur.

*d. Description des fichiers "cookies" utilisés par la plateforme CLIKODOC*

Lorsque l'utilisateur se connecte sur la plateforme, CLIKODOC peut être amené, sous réserve des choix de l'utilisateur, à installer divers cookies dans son terminal lui permettant de reconnaître le navigateur de son terminal pendant la durée de validité du cookie concerné.

CLIKODOC attire l'attention de l'utilisateur sur le fait que les cookies suivants sont utilisés lors de sa navigation :

- [Les cookies de session](#)

Ces cookies sont techniquement indispensables à l'utilisation de la plateforme CLIKODOC durant la navigation. Ces cookies sont effacés automatiquement du poste de l'utilisateur à la fin de chaque session, il est toutefois nécessaire de les accepter au préalable avant toute navigation.

- [Les cookies de mesure d'audience](#)

CLIKODOC utilise des outils de statistiques qui génèrent un cookie avec un identifiant unique. L'outil utilisé collecte également l'adresse IP, afin de déterminer la ville depuis laquelle l'utilisateur se connecte. Celle-ci est immédiatement anonymisée après utilisation. CLIKODOC ne peut donc en aucun cas remonter par ce biais à une personne physique.

CLIKODOC utilise également les outils tels que Pixel Facebook et Google Analytics qui utilise des cookies tiers, c'est-à-dire qui appartiennent à un site web autre que celui actuellement consulté par l'utilisateur.

Ces cookies permettent de :

- **Mesurer l'efficacité des publicités CLIKODOC auprès des utilisateurs de FACEBOOK**

- afin de diffuser de la publicité auprès de l'audience appropriée
- mesurer les résultats des publicités.

- **Améliorer les services**

- en permettant d'établir des statistiques et volume de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant la plateforme CLIKODOC (rubriques et contenus visités, parcours) afin d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie des pages et de services de CLIKODOC en proposant des contenus plus cohérents et personnalisés.

*e. [Quels cookies sont émis sur le site par des tiers ?](#)*

L'émission et l'utilisation de cookies par des tiers sont soumises aux politiques de protection de la vie privée qu'appliquent ces tiers. CLIKODOC informe l'utilisateur de l'objet des cookies dont il a connaissance et des moyens dont l'utilisateur dispose pour effectuer des choix à l'égard de ces cookies.

### **[Du fait d'applications tierces intégrées au site](#)**

CLIKODOC est susceptible d'inclure sur le site internet des applications informatiques émanant de tiers, qui permettent à l'utilisateur de partager des contenus du site avec d'autres personnes ou de faire connaître à ces autres personnes la consultation ou l'opinion de l'utilisateur concernant un contenu du site internet. Tel est notamment le cas des boutons "Partager", "J'aime", issus de réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, etc.



Le réseau social fournissant un tel bouton applicatif est susceptible d'identifier l'utilisateur grâce à ce bouton, même si ce dernier n'a pas utilisé ce bouton lors de sa consultation sur la plateforme CLIKODOC. En effet, ce type de bouton applicatif peut permettre au réseau social concerné de suivre la navigation de l'utilisateur sur la plateforme CLIKODOC, du seul fait que le compte de l'utilisateur au réseau social concerné était activé sur son terminal (session ouverte) durant sa navigation sur la plateforme CLIKODOC.

CLIKODOC n'a aucun contrôle sur le processus employé par les réseaux sociaux pour collecter des informations relatives à la navigation de l'utilisateur sur le site et associées aux données personnelles dont ils disposent. CLIKODOC invite l'utilisateur à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation, notamment publicitaires, des informations de navigation qu'ils peuvent recueillir grâce à ces boutons applicatifs. Ces politiques de protection doivent notamment permettre à l'utilisateur d'exercer ses choix auprès de ces réseaux sociaux, notamment en paramétrant ses comptes d'utilisation de chacun de ces réseaux.

#### *f. Opposition de l'utilisateur à l'utilisation de fichiers "cookies" par la plateforme CLIKODOC*

Il est porté à la connaissance de l'utilisateur qu'il peut s'opposer à l'enregistrement de ces fichiers "cookies" en configurant son logiciel de navigation.

Pour information, l'utilisateur peut trouver aux adresses suivantes les démarches à suivre afin de configurer son logiciel de navigation pour s'opposer à l'enregistrement des fichiers "cookies" :

- **Chrome** : <https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=fr>
- **Firefox** : <https://support.mozilla.org/fr/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences>
- **Safari** : <http://www.apple.com/legal/privacy/fr-ww/>
- **Internet Explorer** : <https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- **Opera** : <http://www.opera.com/help/tutorials/security/cookies/>

Dans le cas où l'utilisateur décide de désactiver les fichiers "cookies", il pourra poursuivre sa navigation sur la plateforme. Toutefois, tout dysfonctionnement du site provoqué par cette manipulation ne pourrait être considéré comme étant du fait de CLIKODOC.

## **ARTICLE 8 : CONDITIONS DE MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

La présente politique de confidentialité peut être consultée à tout moment sur la plateforme CLIKODOC.

L'éditeur du site se réserve le droit de la modifier afin de garantir sa conformité avec le droit en vigueur.

Par conséquent, l'utilisateur est invité à venir consulter régulièrement cette politique de confidentialité afin de se tenir informé des derniers changements qui lui seront apportés.

Toutefois, en cas de modification substantielle de cette politique, l'utilisateur en sera informé par email adressé à l'utilisateur à l'adresse qu'il aura indiqué.



Il est porté à la connaissance de l'utilisateur que la dernière mise à jour de la présente politique de confidentialité est intervenue le 1er septembre 2021.

#### **ARTICLE 9 : ACCEPTATION PAR L'UTILISATEUR DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

En naviguant sur le site, l'utilisateur atteste avoir lu et compris la présente politique de confidentialité et en accepte les conditions, en ce qui concerne plus particulièrement la collecte et le traitement de ses données à caractère personnel, ainsi que l'utilisation de fichiers "cookies".