

Politique de confidentialité

Patient

Version : Juillet 2025

La société clikOdoc (société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Fort-de-France sous le numéro 834 903 072, dont le siège social se situe 86 route de Redoute, 97200 Fort-de-France, Martinique), ci-après « **clikOdoc** », a conçu et développé la plateforme clickOdoc accessible et présentée sur <https://www.clikodoc.com/> (ci-après « **la Plateforme** »).

Les services proposés sur la Plateforme notamment à partir de l'interface Patient, impliquent des traitements de données à caractère personnel, et notamment le traitement de données de santé de patients. Le caractère sensible de ces données implique qu'elles soient protégées avec le plus grand soin.

clickOdoc est attachée au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel et s'oblige à apporter un cadre de confiance dans le traitement des données. Les conditions de collecte, de traitement, de conservation, de transmission des données à caractère personnel des patients, ainsi que les conditions d'exercice des droits sont détaillées dans la présente Politique de confidentialité (ci-après la « **Politique** »).

clickOdoc s'engage à respecter les réglementations européenne et française sur la protection des données à caractère personnel, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ("RGPD") et la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée ("LIL").

Cette Politique de confidentialité concerne « **le Patient** » (« **Vous** ») en tant que personne physique utilisant les services de la Plateforme, pour son compte ou pour le compte d'un membre de sa famille (ci-après un « **Proche** »).

Cette Politique de confidentialité complète les Conditions générales d'utilisation de la Plateforme ; elles forment ensemble le « **Contrat** » entre Vous et clikOdoc.

Nous avons souhaité pour cette Politique un format concis, transparent et compréhensible des informations concernant les traitements de données mis en œuvre sur la Plateforme. Si Vous avez la moindre question relative à cette Politique, nous Vous invitons à adresser un email à l'adresse suivante : dpo@clikodoc.com en précisant votre demande. Nous apporterons le meilleur soin à Vous répondre.

1. Quel est l'objet de cette Politique de confidentialité ?

Cette Politique de confidentialité a pour enjeu de Vous informer, en tant que Patient utilisateur de la Plateforme, sur la façon dont clickOdoc encadre et protège vos données à caractère personnel. Elle précise aussi les rôles et responsabilités des acteurs des services et notamment des

Praticiens qui utilisent les services de la Plateforme, ainsi que des prestataires ou fournisseurs qui participent à la mise disposition et au fonctionnement des Services.

Chaque traitement de données mis en œuvre sur la Plateforme poursuit une finalité légitime, déterminée et explicite indiquée ci-après. Nous nous engageons à ne collecter et à n'exploiter que des données à caractère personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

De manière générale, les termes et expressions utilisés dans la présente Politique de confidentialité ont le sens que leur attribue [le RGPD](#) (article 4 Définitions).

2. Quel est le rôle de klikOdoc sur vos données ?

Le RGPD définit deux principaux rôles en matière de traitement de données à caractère personnel, avec des obligations et responsabilité distinctes :

- Le « **Responsable du traitement** » qui est la personne qui détermine, seule ou conjointement avec d'autres, les finalités et les moyens du traitement ;
- Le « **Sous-traitant** » qui est la personne qui traite des données à caractère personnel pour le compte d'un Responsable du traitement.

Dans le cadre des services mis à disposition sur la Plateforme, klikOdoc peut selon les traitements avoir un rôle de :

- **Responsable du traitement**, notamment pour la création et la gestion des comptes personnel des Patients et pour la mise à disposition technique des Services ;
- **Sous-traitant des Praticiens**, notamment pour la gestion des rendez-vous ou encore la mise à disposition d'espaces d'échange sécurisé de documents.

Les traitements opérés par klikOdoc selon son rôle de Responsable du traitement ou de Sous-traitant Vous sont présentés en paragraphes 4 et 5 ci-dessous.

3. Comment vos données sont-elles collectées via la Plateforme ?

Les données à caractère personnel sont collectées soit directement auprès de Vous, soit indirectement auprès de tiers.

Lorsque Vous créez un compte personnel ou que Vous renseignez des formulaires de collecte de données sur Vous, Vous nous transmettez directement vos données.

Lorsque les Praticiens ou vos Proches renseignent des données Vous concernant, il s'agit d'une collecte indirecte.

clickOdoc est également amenée à collecter des données liées à votre navigation sur la Plateforme par des cookies ou traceurs.

Enfin, des outils d'intelligence artificielle peuvent être intégrées à la Plateforme afin de Vous accompagner dans votre parcours de soins et Vous aider à prendre le bon rendez-vous au bon moment. Ces outils seront amenés à traiter et croiser plusieurs sources de données avec vos données à caractère personnel et données de navigation.

4. Quels sont les traitements réalisés par clickOdoc en tant que Responsable du traitement ?

Le tableau ci-dessous présente les traitements opérés par clickOdoc en tant que Responsable du traitement. Il détaille par traitement, les finalités, les typologies de données traitées, la base légale du traitement et la durée de conservation des données.

Finalités	Données traitées	Base légale	Durée de conservation
Création, gestion et suppression du compte personnel du Patient (y compris procédure de mot de passe oublié) Authentification et connexion au compte personnel du Patient	Pour chaque Patient ainsi que, le cas échéant, pour chaque Proche pour lequel un Patient prend rendez-vous via son compte personnel : <ul style="list-style-type: none"> • Sexe, Nom (et nom de naissance), Prénom, Date et Lieu de naissance • Adresse email • Numéro de téléphone • Relation familiale ou lien avec le Proche • Mot de passe (chiffré) • Coordonnées postales • Date et heure de création et de suppression du compte • Identifiant des appareils utilisés pour la connexion à la Plateforme 	Nécessaire à l'exécution du Contrat entre clickOdoc et le Patient ou à l'exécution de mesures précontractuelles	3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du compte personnel du Patient Ou jusqu'à la résiliation ou suppression du compte personnel du Patient
Accès et fourniture des services de recherche d'un Praticien	Données de recherche des Praticiens (motif de consultation, spécialité, nom du Praticien, localisation...)	Contrat entre clickOdoc et le Patient ou à l'exécution de mesures précontractuelles	3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du compte personnel du Patient Ou jusqu'à la résiliation ou suppression du compte personnel du Patient
Historique des prises de rendez-vous, consultation et suivi, demande de prise en charge à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Historique et gestion des rendez-vous, motifs des rendez-vous • Historique des demandes de prise en charge et gestion de leur suivi • Historique des Praticiens 	Contrat entre clickOdoc et le Patient ou à l'exécution de mesures précontractuelles	3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du compte personnel du Patient Ou jusqu'à la résiliation ou

Finalités	Données traitées	Base légale	Durée de conservation
			suppression du compte personnel du Patient.
Gestion technique du service de téléconsultation	<ul style="list-style-type: none"> Informations relatives à la tenue de la téléconsultation (date, durée, qualité de la téléconsultation) Demande d'accès à des données vidéos et audios aux fins d'exécution du service et logs 	<p>Nécessaire à l'exécution du Contrat entre clikOdoc et le Patient ou à l'exécution de mesures précontractuelles.</p> <p>Consentement pour l'accès à la vidéo et à l'audio.</p>	<p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du compte personnel du Patient</p> <p>Ou jusqu'à la résiliation ou suppression du compte personnel du Patient.</p>
Fourniture d'un service de carte géographique Google Maps	<ul style="list-style-type: none"> Localisation des Praticiens Géolocalisation du Patient Adresse IP 	Consentement	Voir les conditions générales de service Google Maps
Fourniture du service d'échange sécurisé de documents	Données d'identification du Patient	<p>Nécessaire à l'exécution du Contrat entre clikOdoc et le Patient ou à l'exécution de mesures précontractuelles</p>	<p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du compte personnel du Patient</p> <p>Ou jusqu'à la résiliation ou suppression du compte personnel du Patient.</p>
Fourniture de services personnalisés (personnalisation des parcours de soin)	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification du Patient Historique et gestion des rendez-vous Historique des Praticiens Documents 	<p>Nécessaire à l'exécution du Contrat entre clikOdoc et le Patient ou à l'exécution de mesures précontractuelles</p>	<p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du compte personnel du Patient</p> <p>Ou jusqu'à la résiliation ou suppression du compte personnel du Patient.</p>
Développement et amélioration	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification du Patient 	Intérêt légitime	3 ans à compter de la date de réservation

Finalités	Données traitées	Base légale	Durée de conservation
des services ; production de statistiques ; développement de modèles d'IA afin de créer des outils innovants et améliorer l'expérience et le parcours de soin du Patient	<ul style="list-style-type: none"> Données de connexion et d'utilisation de la Plateforme. Identifiant des appareils utilisés pour la connexion à la Plateforme. Adresse IP. Anonymisation des données à des fins de statistiques. 		<p>du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du compte personnel du Patient</p> <p>Ou jusqu'à la résiliation ou suppression du compte personnel du Patient</p> <p>13 mois après la collecte des données de connexion et d'utilisation de la Plateforme</p> <p>1 an pour l'enregistrement de l'adresse IP</p>
Information et conseil relatif à l'utilisation de la Plateforme	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification du Patient Données de connexion et d'utilisation de la Plateforme 	Nécessaire à l'exécution du Contrat entre clikOdoc et le Patient ou à l'exécution de mesures précontractuelles	<p>3 ans à compter de la date de réservation du dernier rendez-vous en cas d'inactivité du compte personnel du Patient</p> <p>Ou jusqu'à la résiliation ou suppression du compte personnel du Patient</p>
Réclamation, support utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification du Patient Contenu de la demande et pièces jointes Copie d'une pièce d'identité (si nécessaire) 	Nécessaire à l'exécution du Contrat entre clikOdoc et le Patient ou à l'exécution de mesures précontractuelles	5 ans à compter de la demande
Demande d'exercice de droits	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification du Patient Contenu de la demande et pièces jointes Copie d'une pièce d'identité (si nécessaire) 	Obligation légale	5 ans à compter de la demande

5. Quels sont les traitements réalisés par clikOdoc en tant que Sous-traitant des Praticiens ?

Le tableau ci-dessous présente les traitements pour lesquels clikOdoc agit en tant que Sous-traitant des Praticiens. Un contrat d'abonnement lie clikOdoc et le Praticien, ainsi qu'une Politique de confidentialité Praticien qui vient encadrer les modalités et instructions de traitements confiés à clikOdoc.

Dans le cadre des traitements effectués en qualité de Sous-traitant, clikOdoc ne détermine pas seule la durée de conservation des données à caractère personnel. Pour toute question ou précision sur cette durée de conservation, le Patient peut s'adresser directement au Praticien, Responsable du traitement.

Finalités	Données traitées
Service d'agenda et de prise de rendez-vous en ligne pour le Patient et ses Proches. Gestion des prises de rendez-vous et inscription sur liste d'attente des Praticiens.	<ul style="list-style-type: none"> • Sexe, Nom (et nom de naissance), Prénom, Date et Lieu de naissance • Adresse email • Numéro de téléphone • Coordonnées postales (uniquement pour les visites à domicile) • Nom du Praticien, spécialité, motif du rendez-vous, date du rendez-vous, lieu • Statut du rendez-vous (à venir, passé, annulé, confirmé) • Motif de rendez-vous • ID patient • Suivi et historique des rendez-vous et des Praticiens
Service d'échange sécurisé de documents.	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Documents partagés par le Patient au Praticien • Documents partagés par le Praticien au Patient • Documents partagés entre Praticiens • Prescriptions partagées par un Praticien à destination d'un pharmacien
Gestion des adressages.	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Demande d'adressage transmis à un Praticien par un autre Praticien
Service de téléconsultation. Gestion des téléconsultations des Patients et de leurs Proches.	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Données de la téléconsultation • Numéro de sécurité sociale • Informations de paiement • ID Patient
Service de téléexpertise	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Demande de téléexpertise • Documents ou informations relatifs au Patient • Praticien destinataire
Service de demande de prise en charge à domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Zone géographique puis géolocalisation en cas d'acceptation du service • Nature des soins • Date

Finalités	Données traitées
	<ul style="list-style-type: none"> • Ordonnance / Documents
Service de messagerie entre Praticiens	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Objet de la demande • Date de la demande • Documents ou informations relatifs au Patient
Communication automatisée via email, SMS ou WhatsApp (selon préférence du Patient et du Praticien).	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Motif de la communication
Secrétariat médical externalisé	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Nom du Praticien, spécialité, motif du rendez-vous, date du rendez-vous, lieu
Paiement en ligne et détection des fraudes	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Numéro d'identification de la transaction • Coordonnées bancaires (carte bancaire) • Date et heure de la transaction, montant facturé, moyen de paiement utilisé.
Réclamations et demandes de droits des Patients	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification du Patient • Contenu de la demande • Copie d'une pièce d'identité (si nécessaire)
Production de statistiques sur l'utilisation des services par les Praticiens et anonymisation des données	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification des Patients • Historique de rendez-vous et suivi des rendez-vous auprès du ou des Praticiens • Spécialité du Praticien • Motif de consultation • Mode de consultation • Durée de consultation

6. Où sont hébergées les données et comment sont-elles sécurisées ?

Afin de respecter les dispositions du Code de la santé publique relatives au traitement des données à caractère personnel de santé, la Plateforme et les données sont hébergées et stockées respectivement sur MICROSOFT AZURE et AMAZON WEB SERVICES, tous deux certifiés Hébergeur de Données de Santé (HDS) par l'Agence du Numérique en Santé. Les données collectées et traitées sont exclusivement hébergées et traitées en France.

klikOdoc met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées liées à la sécurité, l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées via la Plateforme. Les mesures visent à garantir un niveau de sécurité élevé et *by design* face aux risques en matière de données. Parmi ces mesures, klikOdoc a notamment déployé les mesures de sécurité suivantes :

- Chiffrement des mots de passe
- Flux sécurisé (https)
- La connexion par double authentification pour les Praticiens
- Une politique de gestion des habilitations pour les Praticiens
- Une sensibilisation du personnel de klikOdoc.

Chaque Praticien se doit également d'assurer la sécurité, l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données des Patients dans le cadre de l'usage de la Plateforme et de l'exercice de sa pratique, et ce conformément au RGPD mais également aux exigences du secret médical.

7. Vos données sont-elles transmises à des tiers, et est-ce que des transferts hors Union Européenne interviennent ?

clikOdoc peut recourir aux services fournis par les prestataires spécialisés suivants. Les services sous-traités sont nécessaires à la mise à disposition et au bon fonctionnement de la Plateforme.

Lorsque le traitement implique un transfert vers un pays tiers, et si le transfert a lieu dans un pays dans lequel la législation n'a pas été reconnue comme offrant un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel, clikOdoc s'engage à mettre en place les mesures nécessaires notamment par l'intermédiaire des [clauses contractuelles types de l'Union européenne](#).

Société sous-traitante	Service sous-traité	Localisation des serveurs
MICROSOFT AZURE (HDS)	Hébergement de la Plateforme	France
AMAZON WEB SERVICES (HDS)	Hébergement des données	France
MangoPay	Prestataire de service de paiement	UE – Politique de confidentialité MangoPay
Google Maps	Fourniture des cartes géographiques et géolocalisation	US https://business.safety.google/controller/terms/
Twilio / Sendgrid	Prestataire de communication automatisée via email, SMS ou WhatsApp	US https://www.twilio.com/en-us/legal/privacy Application des clauses contractuelles types
Sofy	Prestataire de communication automatisée via email, SMS ou WhatsApp	France
One Signal	Notification dans l'application	US https://onesignal.com/privacy_policy Application des clauses contractuelles types
	Plateforme gouvernement	France
Intercom	Outil support	US – https://www.intercom.com/legal/data-processing-agreement Application des clauses contractuelles types
Twilio	Téléconsultation	US https://www.twilio.com/en-us/legal/privacy Application des clauses contractuelles types
Enovacom	Fournisseur de systèmes d'interopérabilité entre	France

	solutions logicielles des Praticiens et la Plateforme	
RSPINNOV LLP (India)	Développement et maintenance de la Plateforme	Prestations réalisées sur les serveurs hébergeant la Plateforme et les données. Application des clauses contractuelles types.

Afin de satisfaire à ses obligations légales, clikOdoc peut enfin être amenée à transmettre des données à caractère personnel à des autorités publiques ou judiciaires.

8. Quels sont vos droits sur vos données ?

En tant que Patient utilisateur de la Plateforme, Vous disposez des droits suivants sur vos données à caractère personnel :

- Droit d'accès : Vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données à caractère personnel ainsi qu'une copie de ces données.
- Droit de rectification de vos données : si Vous estimez que vos données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, périmées, Vous pouvez exiger que ces données soient modifiées en conséquence. Les services en ligne de la Plateforme Vous permettent de modifier directement vos données.
- Droit à l'effacement de vos données : Vous pouvez exiger l'effacement de vos données à caractère personnel dans la limite permise par la loi.
- Droit à la limitation du traitement : Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données à caractère personnel dans les cas prévus par la législation et la réglementation.
- Droit de définir des directives relatives au sort des données après votre mort : Vous avez la possibilité de définir des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès.
- Droit à la portabilité de vos données : quand ce droit est applicable, Vous avez le droit que les données à caractère personnel que Vous nous avez fournies Vous soient rendues ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.
- Droit d'opposition : Vous pouvez Vous opposer à tout moment, pour des motifs liés à votre situation particulière, à un traitement de vos données à caractère personnel dont la base juridique est l'intérêt légitime ou encore en cas de marketing direct.
- Droit de retirer votre consentement : si Vous avez donné votre consentement au traitement de vos données à caractère personnel, Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Nous cesserons alors de traiter vos données à caractère personnel sans que les opérations antérieures pour lesquelles Vous aviez consenties ne soient remises en cause. Si ce retrait de consentement impacte les services de la Plateforme, nous Vous en informerons.
- Droit à un recours : En cas de besoin et si un éventuel litige n'aboutissait pas à une résolution amiable, Vous disposez toujours de la faculté de Vous rapprocher de l'autorité

de protection des données à caractère personnel compétente pour introduire une réclamation.

En France, la Commission nationale de l'informatique et des libertés - CNIL - 3 Pl. de Fontenoy-Unesco, 75007 Paris, France.

9. Comment exercer vos droits sur vos données ?

Pour toutes demandes concernant des données à caractère personnel pour lesquelles clikOdoc a un rôle de Responsable du traitement :

Vous pouvez exercer vos droits :

- Par voie postale : clikodoc, Service DPO, 86 route de Redoute, 97200 Fort-de-France, Martinique
- Par email : dpo@clikodoc.com
- Par l'espace dédié sur la Plateforme

Lorsque nécessaire ou en cas de doutes raisonnables sur l'identité du demandeur, il pourra Vous être demandé de Vous identifier de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité. Cette copie ne sera conservée que le temps nécessaire aux vérifications et sera supprimée.

clikOdoc met en œuvre ses meilleurs efforts pour Vous répondre le plus rapidement possible, et en tout état de cause, dans le respect du délai légal d'un (1) mois.

Afin de traiter le plus rapidement et précisément possible votre requête, nous Vous remercions de nous indiquer précisément votre demande.

Pour toutes demandes concernant des données à caractère personnel pour lesquelles clikOdoc a un rôle de Sous-traitant :

Vous pouvez contacter votre Praticien qui agit comme Responsable du traitement. clikOdoc pourra, à la demande du Praticien, l'assister dans la résolution et le suivi de cette demande.

10. Modification du présent document

Cette Politique pourra faire l'objet de mises à jour en fonction du contexte légal et réglementaire, de la doctrine de la CNIL et de l'évolution des services opérés par la Plateforme.

Aussi, nous Vous invitons à consulter régulièrement la Politique de confidentialité disponible sur la Plateforme.

Toutes évolutions significatives de cette Politique Vous sera notifiées via la Plateforme.

Vous êtes informés et Vous acceptez que la version de la Politique qui est applicable et opposable est celle qui se trouve en ligne.