

**Politique de protection
des données à caractère personnel
à destination des Utilisateurs et des Acteurs de la Santé
(mis à jour le 23 Octobre 2024)**



SOMMAIRE

Pourquoi une Charte des Données Personnelles ?	5
Qui est responsable du traitement de vos données ?	5
Qui est susceptible de consulter vos données à caractère personnel ? Avec qui les partageons-nous ?	6
Quelles données personnelles traitons-nous et pour quelles raisons ?	8
Information des professionnels de santé et respect de leurs droits (mis à jour 23/10/2024)	9
Liste des Traitements pour lesquels lemedecin.fr agit en qualité de Responsable de traitement	10
1. Pour la gestion de votre compte Utilisateur	10
Quelles sont les données collectées ?	10
Pour quelles raisons nous les collectons ?	10
Combien de temps les conservons-nous ?	10
Sur quelle base légale ?	11
Qui est concerné par cette collecte de données ?	11
2. Pour la gestion des comptes des Acteurs de la Santé (création du compte Utilisateur, vérification d'identité des Acteurs de santé etc.)	11
Quelles sont les données collectées ?	11
Pour quelles raisons nous les collectons ?	11
Combien de temps les conservons-nous ?	11
Sur quelle base légale ?	11
Qui est concerné par cette collecte de données ?	11
3. Pour la gestion et partage par les Utilisateurs de leurs Documents /Données et ceux de leurs Proches de lemedecin.fr	12
Quelles sont les données collectées ?	12
Pour quelles raisons nous les collectons ?	12
Combien de temps les conservons-nous	12
Sur quelle base légale ?	12
Qui est concerné par cette collecte de données ?	12
4. Pour la fourniture d'informations publiques de santé et services disponibles sur lemedecin.fr	12
Quelles sont les données collectées ?	13

Pour quelles raisons nous les collectons ?	13
Combien de temps les conservons-nous ?	13
Sur quelle base légale ?	13
Qui est concerné par cette collecte de données ?	13
5. Pour la réalisation d'enquêtes facultatives ou de sollicitations par emails ou de campagnes d'emailing	13
Quelles sont les données collectées ?	13
Pour quelles raisons nous les collectons ?	14
Combien de temps les conservons-nous ?	14
Sur quelle base légale ?	14
Qui est concerné par cette collecte de données ?	14
6. Pour la fourniture d'informations aux Utilisateurs relatives à la gestion de leur Compte Utilisateur	14
Quelles sont les données collectées ?	14
Pour quelles raisons nous les collectons ?	14
Combien de temps les conservons-nous ?	14
Sur quelle base légale ?	14
Qui est concerné par cette collecte de données ?	15
7. Pour l'utilisation des applications et des appareils	15
Quelles sont les données collectées ?	15
Pour quelles raisons nous les collectons ?	15
Combien de temps les conservons-nous ?	15
Sur quelle base légale ?	15
Qui est concerné par cette collecte de données ?	15
8. Pour le fonctionnement du Service de Téléconsultation (incluant un paragraphe sur la conservation et gestion des données bancaires)	15
Quelles sont les données collectées ?	15
Pour quelles raisons nous les collectons ?	16
Combien de temps les conservons-nous ?	16
Sur quelle base légale ?	16
Qui est concerné par cette collecte de données ?	16
Conservation et gestion des données bancaires (mis à jour 23/10/2024)	16
9. Pour la prévention et la lutte contre la fraude informatique (spamming, hacking...)	17
Quelles sont les données collectées ?	17
Pour quelles raisons nous les collectons ?	17
Combien de temps les conservons-nous ?	17
Sur quelle base légale ?	17
Qui est concerné par cette collecte de données ?	17
10. Pour la fourniture d'un support à l'Utilisateur	18
Quelles sont les données collectées ?	18
Pour quelles raisons nous les collectons ?	18
Combien de temps les conservons-nous ?	18
Sur quelle base légale ?	18
Qui est concerné par cette collecte de données ?	18

11. Pour la gestion des réclamations et demandes de droit	18
Quelles sont les données collectées ?	18
Pour quelles raisons nous les collectons ?	18
Combien de temps les conservons-nous ?	19
Sur quelle base légale ?	19
Qui est concerné par cette collecte de données ?	19
12. Pour la création d'un annuaire de professionnels de santé	19
Quelles sont les données collectées ?	19
Pour quelles raisons nous les collectons ?	19
Combien de temps les conservons-nous ?	20
Sur quelle base légale ?	20
Qui est concerné par cette collecte de données ?	20
13. Pour la création d'une base de prospects professionnels de santé	20
Quelles sont les données collectées ?	20
Pour quelles raisons nous les collectons ?	20
Combien de temps les conservons-nous ?	20
Sur quelle base légale ?	21
Qui est concerné par cette collecte de données ?	21
14. Pour la gestion de la base de données de professionnels de santé abonnés aux services	21
Quelles sont les données collectées ?	21
Pour quelles raisons nous les collectons ?	21
Combien de temps les conservons-nous ?	21
Sur quelle base légale ?	21
Qui est concerné par cette collecte de données ?	21
Liste des Traitements pour lesquels lemedecin.fr agit en qualité de sous-traitant	22
1. Fourniture d'un Service d'agenda et de prise de rendez-vous en ligne	22
2. Fourniture d'un Service de Téléconsultation	22
3. Paiement du Service de Téléconsultation	22
4. Gestion du parcours de soin des Patients	23
5. Partage de Documents par l'Acteur de santé	23
7. Conduite d'enquêtes facultatives pour le compte du Responsable de traitement	24
8. Envoi d'informations et de recommandations aux Patients	24
9. Gestion des litiges	25
Comment, en tant que professionnel de santé, désindexer les informations me concernant du moteur de recherche Google ?	25
Comment mes données sont-elles protégées ?	26
Sécurité applicative	26
Chiffrement des données en transit	26
Hébergement et bases de données	26
Politique de mots de passe et stockage	27

Journalisation	27
Quelle est l'origine des données personnelles concernant les Acteurs de la Santé ?	29
De quels droits disposez-vous concernant le traitement de vos données ?	30
J'ai une question ou une réclamation, ou je veux exercer mes droits ?	31
Quels sont mes recours si lemedecin.fr ne répond pas de façon satisfaisante à ma demande ?	32
Puis-je utiliser les services si je suis mineur ?	32
Que deviennent mes données si lemedecin.fr est racheté ?	32
Et les cookies ?	32
Qu'est qu'un cookie ?	32
À quoi sert un cookie ?	33
Puis-je refuser ?	33
Comment serez-vous informé(e) en cas de changement des pratiques concernant vos données à caractère personnel ?	33

Pourquoi une Charte des Données Personnelles ?

La présente Charte des Données Personnelles (ci-après « **la Charte** ») a pour objet de fournir aux utilisateurs inscrits comme patients sur le site lemedecin.fr une **information complète** sur l'usage qui est fait de leurs données à caractère personnel.

Soucieuse de la protection de la vie privée de ses utilisateurs, la société lemedecin.fr, éditrice du site lemedecin.fr, s'engage à respecter l'ensemble des dispositions réglementaires et législatives françaises et européennes relatives à la protection des données à caractère personnel, dont notamment la Loi Informatique & Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (dit « **RGPD** »).

Dans la mesure où le site lemedecin.fr implique des traitements de données de santé, lemedecin.fr respecte également les obligations définies par le Code de la santé publique et les l'Agence des Systèmes d'Information Partagés de Santé (ASIP Santé) en termes d'architecture informatique, de sécurité et de confidentialité des données.

Qui est responsable du traitement de vos données ?

En tant qu'éditeur du site lemedecin.fr, la société **lemedecin.fr est responsable du traitement de vos données à caractère personnel.**

Cela signifie que lemedecin.fr est votre interlocuteur direct pour toute question relative aux traitements de vos données dans le cadre du site lemedecin.fr, ainsi que pour toute question relative à la présente Charte.

Les Acteurs de santé, quant à eux, sont Responsables de traitement des Données à caractère personnel recueillies dans le cadre de toute consultation ou suivi du Patient. lemedecin.fr intervient alors en tant que Sous-traitant.

Qui est susceptible de consulter vos données à caractère personnel ? Avec qui les partageons-nous ?

Dans la limite de leurs besoins respectifs, sont destinataires de tout ou partie des données :

- les agents de lemedecin.fr en charge des réponses aux usagers,

- leur hiérarchie,
- les requérants,
- Les Acteurs de la santé désignés par les Utilisateurs ou Proches

Les données collectées peuvent être communiquées en tant que de besoin aux partenaires, sous-traitants et prestataires de lemedecin.fr. Ces transferts de données sont réalisés uniquement dans le cadre des opérations mentionnées et dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches que nous confions aux tiers. Ces tiers sont pleinement informés par lemedecin.fr de la confidentialité des données qui leur sont communiquées dans ce cadre, et ces partenaires ont l'obligation d'assurer la protection de ces données. Ils sont également liés par leurs propres politiques de confidentialité, consultables sur leurs sites. Lorsque la nature de l'opération réalisée le permet, les données font l'objet d'une anonymisation préalable avant d'être communiquées à des tiers.

Vous trouverez ci-dessous la liste des sous-traitants avec lesquels travaille lemedecin.fr :

Nom	Raison du transfert	Pays du prestataire
Linode	Hébergement des données personnelles (hors données de santé personnelles)	Allemagne
COREYE - PICTIME	Hébergement des données de santé personnelles certifié HDS	France
Mailjet	Permet l'envoi des rappels de rendez-vous à destination des Patients et l'envoi des questionnaires de satisfaction	France
Ziwit	Tests de pénétration, audits réguliers	France
Google Analytics et Search Console	Mesure de l'audience du site	États-Unis

Mailjet	Permet l'envoi d'emails transactionnels et de campagnes d'emailing aux Utilisateurs	France
Stripe	Prestataire de service de Paiement - Permet de gérer les paiements en ligne des Téléconsultations	États-Unis
Twilio	Prestataire téléconsultation uniquement si relai nécessaire en peer to peer	États-Unis
Didomi	Prestataire CMP de gestion des consentements cookies	France

Par ailleurs, en vue de satisfaire les obligations légales et réglementaires, nous pouvons être amenés à communiquer des informations personnelles à des autorités administratives ou judiciaires sur leur demande. Dans cette hypothèse, nous veillons à ce que soient transmises uniquement les données strictement requises par les autorités.

Enfin, sauf opposition de votre part, vos données de santé pourront également être utilisées dans le cadre d'études ou de recherches menées par des organismes spécialisés dans le domaine de la santé, étant entendu que les données seront transmises à ces organismes sous une forme anonymisée uniquement, permettant d'empêcher la réidentification des utilisateurs concernés.

Quelles données personnelles traitons-nous et pour quelles raisons ?

Quelques définitions :

- **Utilisateurs** : désigne les personnes utilisant la plateforme lemedecin.fr
- **Proches** : désigne les personnes désignées par les Utilisateurs comme Proches
- **Acteur de la Santé** : désigne les professionnels de santé ou les établissements de santé

Nécessité de la collecte

Lors de l'utilisation de la plateforme, vous nous communiquez certaines Données à caractère personnel nécessaires à la fourniture du Service demandé. Si vous ne souhaitez pas communiquer ces informations demandées, ou vous opposez à leur utilisation par lemedecin.fr, il se peut que vous ne puissiez pas accéder à certaines parties du Site ou des Services et que nous soyons dans l'impossibilité de répondre à votre demande.

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. lemedecin.fr détermine les durées de conservation des Données à caractère personnel uniquement en sa qualité de Responsable de Traitement.

Pour toute question ou précision sur la durée de conservation des Données à caractère personnel pour lesquelles lemedecin.fr n'est que Sous-traitant, nous vous recommandons de vous adresser directement à votre Acteur de santé, Responsable de traitement. A l'expiration des durées de conservation, les Données à caractère personnel des Utilisateurs sont supprimées de façon définitive ou anonymisées. Compte tenu des obligations légales d'archivage s'imposant aux Acteurs de Santé, ceux-ci sont susceptibles de conserver, sur leurs propres outils, les Données à caractère personnel des Utilisateurs pour des durées plus longues que celles indiquées ci-dessous afin d'assurer aux Patients un suivi médical et une prise en charge optimale.

Information des professionnels de santé et respect de leurs droits (mis à jour 23/10/2024)

Conformément à l'article 12 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), **LEMEDECIN.FR**, en tant que responsable de traitement, prend des mesures appropriées pour fournir aux personnes concernées des informations claires, concises et aisément accessibles sur les traitements de

leurs données personnelles, en particulier celles mentionnées aux articles 13 et 14 du RGPD. Ces informations doivent être communiquées dans un délai raisonnable et ne dépassant pas un mois à compter de la collecte indirecte des données, sauf si des efforts disproportionnés rendent cette information impossible.

Bien que **LEMEDECIN.FR** ne dispose actuellement que d'un nombre très limité d'adresses électroniques pour les professionnels de santé répertoriés dans son annuaire, la société s'engage à utiliser tous les moyens disponibles pour informer ces professionnels des traitements de données les concernant. Lorsque cela est possible, cette communication sera effectuée par voie électronique via les adresses e-mails collectées.

Dans les cas où l'envoi d'un courrier électronique individuel n'est pas réalisable en raison du manque d'adresses e-mails, **LEMEDECIN.FR** veillera à fournir ces informations par d'autres moyens appropriés, tels que l'affichage d'une politique de protection des données sur le site web. Cela permettra aux professionnels concernés d'exercer leurs droits en matière de protection des données, tels que le droit d'opposition.

En vertu de l'article 14.5.b du RGPD, l'exemption à l'obligation de fournir ces informations ne peut être invoquée que dans des circonstances limitées, et **LEMEDECIN.FR** met tout en œuvre pour s'assurer que les professionnels de santé reçoivent les informations requises, même lorsque les moyens techniques disponibles sont restreints.

Liste des Traitements pour lesquels lemedecin.fr agit en qualité de Responsable de traitement

1. Pour la gestion de votre compte Utilisateur

Quelles sont les données collectées ?

Pour chaque Utilisateur ainsi que, le cas échéant, pour chaque Proche pour lequel un Utilisateur prend rendez-vous via son Compte Utilisateur : Nom, Prénom, Mot de passe (crypté), Adresse email, Numéro de téléphone (portable et/ou domicile), Données de compte : date et heure de création et de suppression du compte

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Création et gestion du Compte Utilisateur ;

Prise de rendez-vous par l'Acteur de santé pour le compte de l'Utilisateur (rendez-vous pris directement sur le Site et renseignés par les Acteurs de santé via leur agenda)

Mise en relation avec les Acteurs de Santé

Combien de temps les conservons-nous ?

5 ans à compter du dernier rendez-vous pris en cas d'inactivité du Compte Utilisateur OU jusqu'à demande de suppression de la part de l'Utilisateur.

Dans le cas de profils créés pour le compte de Proches, lorsque ces derniers sont attachés à plusieurs comptes Utilisateurs, la suppression d'un compte Utilisateur n'entraînera pas la suppression du profil Proche des autres Comptes Utilisateurs auxquels il est rattaché.

Sur quelle base légale ?

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)

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche

2. Pour la gestion des comptes des Acteurs de la Santé (création du compte Utilisateur, vérification d'identité des Acteurs de santé etc.)

Quelles sont les données collectées ?

Données de contact : adresse email, numéro de téléphone, Adresse postale professionnelle, document d'identité (carte d'identité, passeport)
lemedeci.fr conserve une photocopie de la pièce d'identité afin de s'assurer de :
l'identité de l'Acteur de santé au moment de la création de son Compte
Autres : Coordonnées bancaires (RIB)

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Gestion du compte Utilisateur lemedecin.fr (création du compte Utilis

Combien de temps les conservons-nous ?

Durée de la relation contractuelle + 3 mois

Sur quelle base légale ?

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

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Acteurs de la Santé

3. Pour la gestion et partage par les Utilisateurs de leurs Documents /Données et ceux de leurs Proches de lemedecin.fr

Quelles sont les données collectées ?

Nom (et nom de naissance), prénom ,Historique des rendez-vous, Documents partagés par l'Utilisateur (optionnel), Informations médicales partagées par l'Utilisateurs (optionnel), Nom de la personne qui téléconsulte, Nom et prénom du proche si rendez-vous pris pour un Proche, Date de naissance, Bénéficiaire CMU , ALD, CME (optionnel), N° de sécurité sociale (optionnel), Nom de l'organisme (optionnel), Code organisme (optionnel), Nom du médecin traitant (optionnel) , Motif de consultation (uniquement pour prise de rendez-vous en ligne) (optionnel), Antécédents médicaux (optionnel), Traitements en cours

(optionnel), Intervention chirurgicale (optionnel) , Antécédents allergiques (optionnel), Groupe sanguin (optionnel) , Poids (optionnel), Taille (optionnel)

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Gestion et partage par les Utilisateurs de leurs Documents et ceux de leurs Proches

Combien de temps les conservons-nous

Jusqu'à suppression par l'Utilisateur du Document ou de son compte lemedecin.fr.

Afin de se prémunir contre toute suppression non désirée et litige lié, lemedecin.fr est susceptible de conserver le Document supprimé sept (7) jours à compter de la demande de suppression.

Passé ce délai, le Document sera définitivement supprimé.

Sur quelle base légale ?

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)

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche

4. Pour la fourniture d'informations publiques de santé et services disponibles sur lemedecin.fr

Quelles sont les données collectées ?

Nom, Prénom, Adresse email , Numéro de téléphone, Genre, Pays/Ville, Date de naissance, Certificat électronique d'identification (Token ID)

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Partage de recommandations issues de campagnes de santé publique ou diffusion d'informations santé issues de sources reconnues (autorités de santé, organismes de professions médicales, etc.)

Services lemedecin.fr

Combien de temps les conservons-nous ?

Jusqu'à retrait par l'Utilisateur de son consentement

Sur quelle base légale ?

Utilisateurs et Proche: Consentement

Acteurs de la Santé : 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

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche et Acteurs de la Santé

5. Pour la réalisation d'enquêtes facultatives ou de sollicitations par emails ou de campagnes d'emailing

Quelles sont les données collectées ?

Pour les Utilisateurs et Proches : Nom, Prénom, Genre , Coordonnées téléphoniques et postales, Activité professionnelle, Situation familiale, Questions diverses sur le secteur de la santé ou sur le parcours de soins et la prise en charge médicale, le taux de satisfaction vis-à-vis des Services etc.

Pour les Acteurs de la Santé: Données d'identification (Nom, Prénom, Âge, genre), Données de contact (Coordonnées téléphoniques et postales professionnelles), Données professionnelles (Activité professionnelle) , Autres (Questions diverses sur le secteur de la santé ou sur le parcours de soins et la prise en charge médicale)

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Réalisation d'enquêtes facultatives ou de sollicitations par emails ou de campagnes d'emailing sur les Services de lemedecin.fr, et leurs possibles évolutions

Recueil de témoignages sur le secteur de la santé et leur prise en charge

Analyse du taux de satisfaction des Utilisateurs, etc

Combien de temps les conservons-nous ?

Les réponses aux questionnaires sont conservées 2 semaines à compter de leur envoi à lemedecin.fr. A l'issue de ce délai, les Données à caractère personnel sont anonymisées.

Sur quelle base légale ?

Consentement

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche et Acteurs de la Santé

6. Pour la fourniture d'informations aux Utilisateurs relatives à la gestion de leur Compte Utilisateur

Quelles sont les données collectées ?

Nom (et nom de naissance), Prénom , Adresse email, Numéro de téléphone, Pays/Ville

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Fourniture d'informations aux Utilisateurs relatives à la gestion de leur Compte Utilisateur - Informations et conseils relatifs à l'utilisation des Services lemedecin.fr (message de bienvenue, nouvelles fonctionnalités, évolutions, etc.)

Combien de temps les conservons-nous ?

Jusqu'à suppression par l'Utilisateur de son compte lemedecin.fr ou jusqu'à opposition.

Sur quelle base légale ?

Intérêt légitime

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche et Acteurs de la santé

7. Pour l'utilisation des applications et des appareils

Quelles sont les données collectées ?

Données de connexion et d'utilisation de la Plateforme (date et heure de la visite du Site ou d'utilisation du Service, ID de session), Matériel informatique utilisé pour la navigation, Adresse IP

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Utilisation des applications et des appareils (navigation sur le Site et utilisation de la Plateforme lemedecin.fr)

Combien de temps les conservons-nous ?

Pour les logs de connexion : 6 mois

Pour l'adresse IP : 1 an

Sur quelle base légale ?

Intérêt légitime

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche et Acteurs de la santé

8. Pour le fonctionnement du Service de Téléconsultation (incluant un paragraphe sur la conservation et gestion des données bancaires)

Quelles sont les données collectées ?

Informations relatives à la durée de la vidéoconsultation, à la tenue de la vidéoconsultation, 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, Données cryptées (Token contenant Numéro identification Praticien (Token ID) - Numéro identification Patient (Token ID) - Room ID (Token ID))

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Fonctionnement du Service de Téléconsultation

Combien de temps les conservons-nous ?

5 ans à compter de la date de la téléconsultation

Sur quelle base légale ?

Intérêt légitime

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche et Acteurs de la santé

Conservation et gestion des données bancaires (mis à jour 23/10/2024)

Conformément à l'article 5.1, point e) du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les données à caractère personnel, y compris les données bancaires, ne sont conservées que pendant la durée strictement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées. Pour les paiements uniques, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), dans sa délibération n° 2018-303 du 6 septembre 2018 et dans son Livre blanc sur la confiance dans les moyens de paiement d'octobre 2021, précise que la conservation des données de paiement est justifiée jusqu'à l'exécution complète du paiement ou de la prestation de service.

En tant que responsable de traitement, **LEMEDECIN.FR** ne conserve pas directement les données bancaires des utilisateurs. La gestion de ces données est déléguée à notre prestataire de services de paiement, **Stripe**, qui agit en tant que sous-traitant. Stripe assure la sécurité des transactions et la gestion des données bancaires conformément aux normes internationales de sécurité telles que la norme PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

Stripe conserve les données bancaires afin de faciliter les transactions futures, telles que des paiements récurrents ou des abonnements, et pour répondre à des obligations légales, notamment en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment de capitaux. Cependant, ces données ne sont conservées que dans le strict respect de la réglementation applicable, et ne sont pas accessibles à **LEMEDECIN.FR** au-delà de la transaction, sauf si une autorisation explicite a été donnée par l'utilisateur pour des finalités précises.

Les données bancaires sont supprimées ou anonymisées une fois la transaction effectuée, à moins qu'une obligation légale ou contractuelle n'impose leur conservation plus longue. En tant que responsable de traitement, **LEMEDECIN.FR** veille à se conformer aux recommandations de la CNIL en matière de sécurité et de durée de conservation des données.

Stripe, en tant que sous-traitant, est également conforme à la réglementation européenne en matière de protection des données, notamment au RGPD.

9. Pour la prévention et la lutte contre la fraude informatique (spamming, hacking...)

Quelles sont les données collectées ?

Données de connexion et d'utilisation du Site ou de la Plateforme lemedecin.fr, Matériel informatique utilisé pour la navigation, Adresse IP

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Prévention et lutte contre la fraude informatique (spamming, hacking...)

Combien de temps les conservons-nous ?

Pour les logs de connexion : 6 mois

Pour l'adresse IP : 1 an

Sur quelle base légale ?

Intérêt légitime

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche et Acteurs de la santé

10. Pour la fourniture d'un support à l'Utilisateur

Quelles sont les données collectées ?

Nom , Prénom, Adresse email , Contenu de la demande, Justificatif d'identité (lorsque nécessaire) , Historique de rendez-vous (lorsque nécessaire)

Dans de rares cas, lemedecin.fr peut accéder temporairement à des Données à caractère personnel de Santé afin de résoudre le problème remonté, sur demande du Patient et avec autorisation de l'Acteur de Santé. Accès mené par une personne habilitée.

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Fourniture d'un support à l'Utilisateur

Combien de temps les conservons-nous ?

5 ans à compter de la demande.

Justificatif d'identité : conservée que le temps nécessaire à la vérification d'identité, maximum 18 mois.

Sur quelle base légale ?

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)

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche

11. Pour la gestion des réclamations et demandes de droit

Quelles sont les données collectées ?

Nom, Prénom, Adresse email, Contenu de la demande, Justificatif d'identité (lorsque nécessaire)

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Réclamations et demandes de droit

Combien de temps les conservons-nous ?

5 ans à compter de la demande.

Justificatif d'identité : conservée que le temps nécessaire à la vérification d'identité, maximum 18 mois.

Sur quelle base légale ?

Obligation légale

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Utilisateurs et Proche et Acteurs de la santé

12. Pour la création d'un annuaire de professionnels de santé

Quelles sont les données collectées ?

Pour les Abonnés :

Données d'identité : Nom, prénom, titre

Données professionnelles : adresse professionnelle, photographie, Numéro RPPS, numéro adeli, numéro enregistrement à l'Ordre, membre ou non d'une Association de gestion agréée, parcours universitaire et professionnel, projets de recherche et publications, récompense et distinctions, associations, spécialité, présentation, langues parlées, secteur conventionné, plages d'ouvertures de consultation

Pour les prospects :

Données d'identité : Nom, prénom, titre

Données professionnelles : adresse professionnelle, parcours universitaire et professionnel, spécialité, présentation, langues parlées, secteur conventionné, plages d'ouvertures de consultation

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Diffuser les coordonnées et informations de professionnels de santé pour permettre aux patients de trouver facilement les coordonnées de leurs médecin ou d'autres praticiens

Combien de temps les conservons-nous ?

Jusqu'à demande de suppression.

Pour information, le délai de traitement des demandes de suppression de Données à caractère personnel est de 30 jours maximum. En cas de demande complexe, ce délai peut être allongé jusqu'à 60 jours.

La demande de modification ou de suppression est conditionnée à la vérification de l'identité du demandeur (justificatif d'identité demandé).

Justificatif d'identité : conservée que le temps nécessaire à la vérification d'identité, maximum 18 mois.

Sur quelle base légale ?

Pour les Abonnés : 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

Pour les prospects : Intérêt légitime de lemedecin.fr

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Acteurs de la santé

13. Pour la création d'une base de prospects professionnels de santé**Quelles sont les données collectées ?**

Données d'identification (Nom, Prénom), Données de contact (Numéro de téléphone, Adresse email), Données professionnelles (Spécialité, Adresse professionnelle)

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Création d'une base de prospects professionnels de santé pour proposer les services lemedecin.fr

Combien de temps les conservons-nous ?

Prospects : le plus tôt entre : 3 ans à partir du dernier contact avec le prospect opposition ou demande de suppression. (mis à jour 23/10/2024)

Pour information, le délai de traitement des demandes de suppression de Données à caractère personnel est de 30 jours maximum. En cas de demande complexe, ce délai peut être allongé jusqu'à 60 jours.

Sur quelle base légale ?

Intérêt légitime de lemedecin.fr

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Acteurs de la santé

14. Pour la gestion de la base de données de professionnels de santé abonnés aux services

Quelles sont les données collectées ?

Données de contact (Numéro de téléphone, Adresse email), Données professionnelles (Spécialité, Pays d'exercice, Adresse postale (professionnelle), spécialité), Données de compte (Date de dernière connexion), Données d'utilisation de l'Agenda, Données de tracking (nombre d'emails ouverts, usages des Services), taux d'utilisation des Services, numéro de compte, historique du compte

Pour quelles raisons nous les collectons ?

Gestion de la base de données de professionnels de santé abonnés aux services lemedecin.fr

Combien de temps les conservons-nous ?

Durée de la relation contractuelle + 3 mois

Sur quelle base légale ?

Intérêt légitime de lemedecin.fr

Qui est concerné par cette collecte de données ?

Acteurs de la santé

Liste des Traitements pour lesquels lemedecin.fr agit en qualité de sous-traitant

1. Fourniture d'un Service d'agenda et de prise de rendez-vous en ligne

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

Gestion de la prise de rendez-vous pour le compte de l'Utilisateur ou des Proches, gestion des rendez-vous par les Acteurs de santé via leur agenda, organisation du cabinet ou de l'établissement de santé etc.

Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?

Nom, Prénom, Nom de naissance, Date de naissance, Téléphone portable, Téléphone fixe, Adresse email, Adresse postale (pour les visites à domicile), Genre, Motif du rendez-vous auprès de l'Acteur de santé, spécialité du praticien, date du rendez-vous, fréquence des rendez-vous, lieu du rendez-vous, Statut du rendez-vous (à venir, passé, annulé, confirmé), ID de rendez-vous, ID patient

2. Fourniture d'un Service de Téléconsultation

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

Gestion des Téléconsultations des Utilisateurs et de leurs Proches

Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?

Nom, Prénom, Date de naissance, Genre, Historique des rendez-vous en Téléconsultation

3. Paiement du Service de Téléconsultation

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

Gestion des paiements des Téléconsultations

Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?

Coordonnées bancaires (pour le Service de Téléconsultation), Date et heure de la transaction, montant facturé, moyen de paiement utilisé.

4. Gestion du parcours de soin des Patients

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

Suivi des Patients, Adressage des Patients à d'autres Acteurs de santé (envoi de compte rendus), Assurer la bonne prise en charge des Patients

Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?

Nom, Prénom, Date de naissance, Genre, Historique de rendez-vous, Informations sur le rendez-vous, Notes sur le rendez-vous, Médecin traitant et adressant, RPPS

5. Partage de Documents par l'Acteur de santé

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

Partage par les Acteurs de santé de documents avec leurs Patients, transmission de Documents : ordonnances, comptes-rendus médicaux etc

Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?

Nom (et nom de naissance), prénom, Historique des rendez-vous, Documents partagés par l'Acteur de santé

6. Réclamations et demandes de droit des patients

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

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

Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?

Nom, Prénom, Adresse email, Contenu de la demande, Pièce d'identité (lorsque nécessaire)

7. Conduite d'enquêtes facultatives pour le compte du Responsable de traitement

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

Conduite d'enquêtes facultatives pour le compte du Responsable de traitement sur la qualité de la prise en charge, création de rapports personnalisés sans qu'aucune Donnée à caractère personnel de Santé ne soit utilisée

Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?

Pour les enquêtes : Nom, prénom, adresse email, historique de rendez-vous
Pour les rapports personnalisés : Données anonymisées

8. Envoi d'informations et de recommandations aux Patients

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

Utilisation de l'espace de stockage de Documents, Alerte de publication d'un nouveau Document, Informations quant aux disponibilités des Acteurs de santé etc.

Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?

Nom, Prénom, Adresse email, Numéro de téléphone

9. Gestion des litiges

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?

Litiges entre Acteurs de santé et Patients

Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?

Nom, Prénom, historique de rendez-vous ainsi que toute donnée pertinente

Comment, en tant que professionnel de santé, désindexer les informations me concernant du moteur de recherche Google ?

Pour une demande de désindexation auprès de Google :

Le déréférencement permet de faire supprimer un ou plusieurs résultats fournis par un moteur de recherche à l'issue d'une requête effectuée à partir de l'identité (nom et prénom) d'une personne.

Google propose un formulaire de demande de suppression de données à caractère personnel disponible à partir de l'adresse suivante:

<https://reportcontent.google.com/forms/rtbf>

“Ce formulaire vous permet de demander la suppression de résultats de recherche Google spécifiques incluant votre nom. Google LLC est responsable du traitement des données à caractère personnel qui permet de déterminer les résultats affichés par la recherche Google. Cette entité est également responsable de la gestion des demandes de suppression des résultats de recherche envoyées via ce formulaire.”

Comment mes données sont-elles protégées ?

La sécurité des données est un sujet extrêmement important à nos yeux.

Sécurité applicative

Audits automatisés quotidiens

Nous réalisons des audits automatisés quotidiens via la société Ziwit, leader de la cybersécurité en France, afin de détecter des failles de sécurité sur le site.

Le [scanner HTTPCS de Ziwit](#) analyse et catégorise l'ensemble des URLs découvertes sur un site (ou d'une application web) et leurs liens pour explorer en priorité les pages les plus intéressantes basé sur des algorithmes de partitionnement de données, d'analyse de liens et de traitement du langage appliqué aux URLs.

Audits avec tests de pénétration sur le site

Avec la société Ziwit, nous menons des tests de pénétration sur le site en mode en mode « boîte noire » Pentest Black Box, « boîte grise » Pentest Grey Box et en mode « boîte blanche » Pentest White Box. [Plus d'informations](#).

Chiffrement des données en transit

Tout le trafic HTTP depuis et vers lemedecin.fr est chiffré (HTTPS / TLS). Vous pouvez évaluer notre configuration [ici](#). Lors de la première connexion d'un utilisateur, nous indiquons à son navigateur (via le mécanisme HSTS) que toutes les connexions ultérieures devront obligatoirement être chiffrées (HTTPS), y compris quand un lien vers lemedecin.fr commence par http:// au lieu de https://

Hébergement et bases de données

Nous différencions les données personnelles et les données de santé personnelles. Les données de santé personnelles sont les données échangées dans le cadre de la relation qui vous lie avec un Acteur de la santé.

Vos données personnelles sont hébergées sur un serveur Linode à Francfort, en Allemagne, dans l'Union Européenne.

Vos données de santé personnelles sont hébergées sur un serveur Coreye, en France, au sein d'un hébergement certifié HDS (Hebergement de Santé). La certification

Hébergeurs de Données de Santé est obligatoire pour l'hébergement et l'infogérance des services et applications contenant des données de santé identifiables et personnelles. [Plus d'informations](#)

Politique de mots de passe et stockage

lemedecin.fr utilise Keycloak, une solution d'authentification recommandée par l'Etat français et référencée au sein du socle interministériel des logiciels libres. [Plus d'informations](#)

Nous ne stockons pas vos mots de passe en clair, mais stockons un hash non réversible, ce qui signifie que votre mot de passe est crypté (ES256).

Vous avez la possibilité d'utiliser une authentification forte via un logiciel tel que Free OTP ou Google Authenticator (Algorithme de Hashage SHA1). Ces logiciels sont téléchargeables sur les stores et vous permettent de maximiser la sécurité de votre authentification sur le site.

Notre politique de mot de passe est 8 caractères minimum, 1 majuscule, 1 miniscule, 1 chiffre. Chaque mot de passe est renouvelé tous les 365 jours.

Notre système d'authentification est protégé des attaques Brute Force par des paramètres contraints.

Journalisation

Nous avons mis en place une procédure de journalisation des accès au site lemedecin.fr pour détecter des incidents ou des accès non autorisés.

La conservation de données de journalisation est un outil essentiel du respect du principe de sécurité des traitements de données personnelles prévu à l'article 5 du RGPD. Le but des outils de journalisation est, particulièrement dans le contexte de systèmes multi-utilisateurs, d'assurer une traçabilité des accès et des actions des différentes personnes accédant aux systèmes d'informations et, plus précisément, aux traitements de données personnelles mis en œuvre au sein de leurs organisations. Les données ainsi collectées et traitées par ces outils contiennent des

informations sur les personnes administrant ou accédant aux ressources, comme l'identifiant utilisateur, la date et l'heure de l'accès, l'identifiant de l'équipement utilisé, etc. Ces données peuvent constituer un outil efficace de détection et d'investigation en cas d'incident, d'intrusion dans les systèmes informatiques, ou de détournement d'usage des traitements de données par les personnes habilitées.

Mesures organisationnelles

Tous les employés de lemedecin.fr reçoivent une formation obligatoire sur la sécurité et la confidentialité des données. Ils utilisent des mots de passe complexes et uniques, ainsi que de l'authentification forte (2FA) dès que cela est possible. L'utilisation d'un gestionnaire de mot de passe est également obligatoire. Nos ordinateurs sont automatiquement mis à jour. Nos écrans se verrouillent automatiquement.

Nous organisons des tests d'intrusion avec des sociétés indépendantes. Tous les services et applications lemedecin.fr sont développés en interne.

Vos données à caractère personnel peuvent-elles être transférées hors de l'Union Européenne ?

Dans le cas où des informations personnelles sont transférées en dehors de l'Union européenne, nous nous assurons que le pays tiers concerné dispose d'un niveau de protection jugé adéquat par la réglementation européenne (RGPD). Si ça n'est pas possible, nous nous assurons que le transfert est réalisé conformément à la réglementation pour garantir la protection de ces informations. Nous restons responsables de ces données.

Quelle est l'origine des données personnelles concernant les Acteurs de la Santé ?

Les Données à caractère personnel traitées par lemedecin.fr sont collectées via différents canaux.

Données à caractère personnel fournies par les Professionnels

lemedecin.fr est susceptible de traiter les Données à caractère personnel fournies directement par l'Utilisateur (i) lors de la création de son Compte lemedecin.fr ou de l'Utilisation des Services lemedecin.fr, (ii) via les formulaires de contact ou tout autre document disponibles en ligne sur les Sites et ou fournies à l'occasion d'évènements extérieurs tels que les salons professionnels, (iii) lors des échanges téléphoniques avec lemedecin.fr.

Données à caractère personnel collectées de sources publique ou auprès de tiers

lemedecin.fr est susceptible de collecter des Données à caractère personnel concernant l'Utilisateur auprès de tiers.

Données publiques

lemedecin.fr est susceptible d'utiliser des Données à caractère personnel publiques disponibles notamment sur le site ameli.fr (licence ETALAB - Plus d'informations). Ces Données à caractère personnel sont utilisées aux fins de créer et mettre à disposition du grand public un annuaire des Acteurs de santé, disponible sur le site lemedecin.fr.

Bases de données de tiers

lemedecin.fr est également susceptible de faire appel aux services de prestataires spécialisés ou partenaires afin d'accéder à des bases de données à jour des Acteurs de santé.

Les Données à caractère personnel que lemedecin.fr collecte automatiquement lors de l'utilisation des Services lemedecin.fr

Lors de la navigation sur les Sites par les Professionnels, lemedecin.fr est susceptible de recueillir leurs Données à caractère personnel afin d'établir des statistiques de fréquentation des Sites et d'effectuer des campagnes de publicité ciblées.

De quels droits disposez-vous concernant le traitement de vos données ?

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, vous disposez des droits suivants :

- **Droit d'accès** (article 15 RGPD) et **de rectification** (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude de vos données à caractère personnel: vous avez le droit d'accéder à aux données à caractère personnel dont nous disposons et en demander la rectification ou la mise à jour.
- **Droit à l'effacement des Données à caractère personnel de l'Utilisateur** (article 17 du RGPD), lorsqu (i) 'elles ne sont plus nécessaires, (ii) l'Utilisateur a retiré son consentement, (iii) l'Utilisateur s'oppose au traitement, (iv) le traitement est illicite ou pour respecter une obligation légale.
- **Droit de retirer à tout moment un consentement** (article 13-2c RGPD) si ce traitement est fondé sur le consentement.
- **Droit à la limitation du traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs** (article 18 RGPD) : Ce droit signifie que le traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs auquel nous pouvons procéder est limité, de sorte que les Données à caractère personnel sont conservées, mais que nous pouvons pas les utiliser ni les traiter.
- **Droit d'opposition au traitement de vos Données à caractère personnel** (article 21 RGPD) : vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement de vos Données à caractère personnel lorsque le traitement est basé sur l'intérêt légitime de lemedecin.fr.
- **Droit à la portabilité des Données à caractère personnel** que vous avez fournies, lorsque ces Données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD). Vous avez le droit de déplacer, copier ou transmettre les Données à caractère personnel les concernant de la base de donnée de lemedecin.fr vers une autre base.
- **Droit de définir le sort des Données à caractère personnel des Utilisateurs** après leur mort et de choisir à qui lemedecin.fr devra communiquer (ou non) ses Données à caractère personnel à un tiers qu'ils auront préalablement désigné . Dès que nous avons connaissance du décès d'un Utilisateur et à défaut d'instructions de sa part, nous nous engageons à détruire ses 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)

J'ai une question ou une réclamation, ou je veux exercer mes droits ?

Pour toutes les demandes concernant des données à caractère personnel pour lesquelles lemedecin.fr est Responsable de traitement:

Vous pouvez nous contacter par email à l'adresse serviceclient@lemedecin.fr ou via le bouton "Contactez-nous" présent sur toutes les pages du site. Toute demande de suppression devra être justifiée par un justificatif d'identité.

Dans ce cas, l'Utilisateur doit indiquer les Données à caractère personnel qu'il souhaiterait que lemedecin.fr corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant 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.

Pour toutes les demandes concernant des données à caractère personnel pour lesquelles lemedecin.fr est sous-traitant:

Si l'Utilisateur souhaite exercer ses droits, il peut contacter son Acteur de santé, Responsable de traitement. lemedecin.fr, à la demande de l'Acteur de santé, pourra assister ce dernier dans les suites à donner aux demandes adressées par ses Patients mais ne pourra répondre directement aux demandes desdits Patients. Les demandes de suppression de Données à caractère personnel seront soumises aux obligations qui sont imposées au site lemedecin.fr par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents.

Quels sont mes recours si lemedecin.fr ne répond pas de façon satisfaisante à ma demande ?

Nous vous invitons bien sûr tout d'abord à vous rapprocher de lemedecin.fr, pour que nous discussions ensemble du problème, et tâchions de le résoudre ensemble de la meilleure manière possible. Si vous le souhaitez, vous avez cependant le droit de saisir l'autorité compétente pour la protection des données en France, à savoir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), via son site Internet

cnil.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : CNIL – 3, place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07. Ce droit peut être exercé à tout moment et n'occasionne aucun frais pour vous, mis à part les frais d'expédition du courrier postal le cas échéant, et les frais éventuels d'assistance ou de représentation si vous choisissez de vous faire aider dans cette procédure par un tiers.

Puis-je utiliser les services si je suis mineur ?

L'Utilisation des Services est réservée aux Utilisateurs personnes physiques de plus de quinze (15) ans capables de souscrire des obligations conformément à la loi applicable.

Que deviennent mes données si lemedecin.fr est racheté ?

lemedecin.fr peut partager vos données à caractère personnel en cas de vente, transfert ou fusion de lemedecin.fr ou d'une partie de celle-ci, ou si lemedecin.fr acquiert ou fusionne avec une autre société.

Si une telle opération a lieu, lemedecin.fr vous en informera, et s'assurera que l'autre partie respecte la législation sur la protection des données.

Et les cookies ?

Qu'est qu'un cookie ?

Un cookie est un fichier sur votre appareil qui contient des données. Vous pouvez à tout moment supprimer ou limiter le stockage de ces fichiers dans les paramètres de votre navigateur internet (voir plus bas).

À quoi sert un cookie ?

En premier lieu à vous identifier une fois que vous êtes connecté à l'application.

Les cookies de mesure d'audience nous permettent de connaître l'utilisation et les performances de notre site, d'établir des statistiques, des volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments de notre site (contenus visités, parcours) nous permettant d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services. Les données recueillies sont analysées uniquement par lemedecin.fr et ses sous-traitants, et utilisées uniquement par lemedecin.fr.

Puis-je refuser ?

Oui, bien évidemment ! Lors de votre première visite (ou si vous utilisez la navigation privée ou incognito de votre navigateur), une bannière s'affiche pour vous demander l'autorisation d'utiliser des cookies.

Si vous cliquez sur "Continuez sans accepter" ou alors sur "en savoir plus" puis "refuser tout", le cookie (autre que ceux dont nous avons besoin pour faire fonctionner le site) ne sera pas déposé.

Si vous cliquez sur "accepter et fermer", votre consentement sera valable 13 mois à compter de son enregistrement.

Comment serez-vous informé(e) en cas de changement des pratiques concernant vos données à caractère personnel ?

lemedecin.fr peut mettre à jour la présente Charte de manière occasionnelle, par exemple pour suivre l'évolution des lois et réglementations applicables.

En cas de modification significative de la présente Politique (relatives aux finalités de traitement, aux Données à caractère personnel collectées, à l'exercice des droits, au transfert des Données à caractère personnel des Utilisateurs), lemedecin.fr s'engage à en informer les Utilisateurs par tout moyen écrit dans un délai minimum de trente (30) jours avant leur date de prise d'effet.

En cas de désaccord de l'Utilisateur avec les termes de la nouvelle Politique, ce dernier pourra supprimer son compte lemedecin.fr. Passé ce délai, tout accès et utilisation des Services sera soumis à la nouvelle Politique.

Date de mise à jour de la Charte : **23/10/2024**