



## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Chez HOCOIA, la protection de vos données personnelles est une priorité.

Lors de votre utilisation de la plateforme HOCOIA (la « **Plateforme** ») ou de notre service de prise de rendez-vous par téléphone (le « **Service de secrétariat médical** »), nous sommes amenés à recueillir des données à caractère personnel vous concernant.

Nous sommes également amenés à recueillir des données à caractère personnel lors de la mise à disposition de cabines ou unités mobiles de télémédecine clinique permettant aux patients (ci-après le « **Patient** » ou « **Vous** ») d'être mis en relation et de réaliser une téléconsultation médicale ou un dépistage médical par un professionnel de santé (ci-après le « **Professionnel** ») par le biais de notre Plateforme (le « **Service médical** »).

Le but de cette politique est de vous informer sur les modalités selon lesquelles nous traitons ces données en conformité avec le Règlement (UE) 2016/679 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 (le « **RGPD** »).

### 1. Qui est le responsable de traitement ?

Le responsable de traitement est la société HOCOIA, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de STRASBOURG sous le n° 882 852 916 et dont le siège social est situé au 8 place de l'hôpital, 67000 Strasbourg (« **Nous** »).

### 2. Quelles données collectons-nous ?

Une donnée personnelle est une donnée qui permet d'identifier un individu directement ou par recoupement avec d'autres données.

Dans le cadre de la Plateforme, nous collectons des données qui relèvent des catégories suivantes :

- **Des données d'identification** (nom de naissance, nom d'usage, prénom, adresse email, sexe, adresse postale, date de naissance, ville de naissance, numéro de téléphone) ;
- **Des données de connexion** (logs de connexion, adresse IP, mots de passe chiffrés) ;
- **Toute information que vous souhaitez nous transmettre dans le cadre de votre demande de contact.**

En cas d'utilisation de notre Service de secrétariat médical, nous collectons les données à caractère personnel suivantes :

- **Des données d'identification** (nom de naissance, nom d'usage, prénom, date de naissance, ville de naissance, téléphone, adresse postale, adresse email Doctolib, adresse postale) ;

- **Des données en lien avec le rendez-vous souhaité et pris** (motif du rendez-vous, si nécessaire symptôme Covid, résultats du test antigénique, dates et heures du rendez-vous, Lieu du rendez vous) ;
- **Dans le cadre d'une téléconsultation de médecine générale** : vos symptômes et vos antécédents
- **dans le cadre d'un dépistage** : nous pourrions être amené à collecter en fonction de la thématique : vos symptômes, vos antécédents, vos traitements médicaux, vos examens médicaux, vos facteurs de risque, vos habitudes de vie ou encore vos objectifs de santé ;
- **Des données relatives à votre médecin traitant.**

Dans le cadre du Service médical, nous collectons des données qui relèvent des catégories suivantes :

- **Des données d'identification** (notamment vos nom de naissance, nom d'usage, prénom, âge, date de naissance, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, numéro de sécurité sociale, numéro de mutuelle santé) ;
- **Des données de santé collectées lors de la téléconsultation, notamment :**
  - le motif de la téléconsultation, les symptômes, les antécédents médicaux, les traitements prescrits ;
  - les comptes-rendus médicaux, synthèses médicales, ordonnances, feuilles de soins ;
  - les mesures prises par les dispositifs médicaux (notamment paramètres vitaux, photos, température, fréquence cardiaque, pression artérielle, saturation en oxygène, etc.) ;
- **Dans le cadre d'un dépistage**, nous pourrions en plus être amené à collecter en fonction de la thématique :
  - vos facteurs de risque, vos habitudes de vie ou encore vos objectifs de santé
- **Des données relatives au Service médical** (notamment date et heure du rendez-vous, nom du Professionnel) ;
- **Des données issues des enregistrements vidéos entre le Patient et le Professionnel** (notamment enregistrements des flux vidéos/photos (du type otoscope, échographe, dermatoscope, électrocardiogramme, spiromètre, caméra déportée), des flux audios (du type stéthoscope) et des photos du Patient nécessaires pour le Service médical). Nous n'enregistrons pas de vidéo de la caméra principale ou de piste audio du micro principal ;

Lors de l'utilisation du Service de secrétariat médical ou du Service médical, nous sommes amenés à collecter des données de santé vous concernant (notamment motif du rendez-vous, résultats de tests médicaux).

Pour l'utilisation du Service de secrétariat médical : ces données ne sont collectées qu'avec votre consentement exprès donné lors de l'appel avec notre service de secrétariat médical. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en nous écrivant aux coordonnées figurant à l'article « point de contact en matière de données personnelles ».

Lors du Service médical : ces données ne sont collectées qu'à la condition que vous ayez préalablement donné votre consentement exprès, distinct de l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation. Ce consentement est collecté selon le cas :

- en appuyant sur une touche lors de votre appel téléphonique ou
- en cliquant sur la case à cocher dédiée lors de la prise de rendez-vous. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en nous écrivant aux coordonnées figurant à l'article « point de contact en matière de données personnelles ». En cas de retrait du consentement, la téléconsultation ne pourra pas être réalisée dans la mesure où cette dernière nécessite la collecte de vos données de santé.

En tout état de cause, les données obligatoires sont indiquées lorsque vous nous fournissez vos données.

**3. Sur quelles bases légales, pour quels objectifs et pendant combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**

Objectifs	Bases légales	Durées de conservation
<p>Fournir nos services disponibles sur notre Plateforme et notre Service médical (Suivre la localisation et les horaires d'ouverture de nos espaces de télémedecine ; Avoir accès aux modalités des téléconsultations et des dépistages que nous proposons dans nos espaces de télémedecine ; Pouvoir prendre RDV à une téléconsultation ou un dépistage ; Pouvoir répondre aux formulaires cliniques requis pour votre prise en charge ; Pouvoir accéder aux résultats des dépistages ; Obtenir des informations sur notre activité, nos services et plus globalement la télémedecine, ainsi que des messages de prévention sur la santé et le bien-être) via votre compte</p>	<p>Exécution du contrat que vous avez souscrit avec Nous</p> <p>Votre consentement pour le traitement de vos données de santé</p>	<p>Vos données sont conservées pour toute la durée de votre compte.</p> <p>Si vous n'utilisez que notre Service de visioconférence: vos données sont conservées uniquement du début à la fin de la téléconsultation.</p> <p>Les données recueillies pendant la téléconsultation ne sont pas sauvegardées par Nous mais dans le logiciel de gestion de cabinet du médecin.</p> <p>Vos logs de connexion sont conservés pendant 6 mois.</p> <p>Les données recueillies dans le cadre du service de dépistage sont stockées pendant 5 ans.</p> <p>En cas de non évolution de votre dossier médical et de compte inactif vos données seront supprimées au terme de cette période.</p> <p>En cas de compte inactif pendant 2 ans, et si elles ne sont pas attachées à des données médicales, vos données</p>

		<p>personnelles seront supprimées en l'absence de réponse de votre part à notre email de réactivation.</p> <p>Vos données peuvent être archivées à des fins probatoires pendant une durée de 5 ans.</p>
<p>Recueillir et gérer vos avis et retours d'expérience sur nos cabines et services de télé-médecine (enquêtes de satisfaction, questionnaires, feedbacks patients)</p>	<p>Notre intérêt légitime à améliorer nos services</p>	<p>Les données sont conservées pendant le temps strictement nécessaire à l'analyse des avis recueillis.</p>
<p>Améliorer nos services (notamment en menant des enquêtes de satisfaction)</p>	<p>Notre intérêt légitime à améliorer nos services</p>	<p>Les données personnelles sont collectées pendant 2 ans.</p>
<p>Fournir notre Service de secrétariat médical</p>	<p>Exécution du contrat que vous avez souscrit avec Nous</p>	<p>Vos données sont conservées pendant une période de 5 ans sur Doctolib si ce service a été utilisé pour la prise de RDV et pendant 5 ans dans notre application . A l'exception de votre numéro de téléphone et le justificatif de votre consentement (appui sur la touche dédiée lors de l'appel téléphonique) qui sont conservés pendant 13 mois avant d'être archivés pendant 5 ans à des fins probatoires.</p>
<p>Exécuter les opérations relatives à la gestion de nos utilisateurs concernant les contrats et suivi de la relation contractuelle avec nos clients</p>	<p>Exécution du contrat que vous avez souscrit avec Nous</p>	<p>Les données personnelles sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle.</p> <p>En outre, vos données (à l'exception de vos coordonnées bancaires) sont archivées à des fins probatoires pendant une durée de 5 ans.</p>
<p>Adresser des newsletters, sollicitations et messages promotionnels</p>	<p>Votre consentement</p>	<p>Les données sont conservées pendant 2 ans à compter de votre dernier contact avec Nous ou jusqu'au retrait de votre consentement.</p>
<p>Répondre à vos demandes d'information</p>	<p>Notre intérêt légitime à répondre à vos demandes</p>	<p>Les données sont conservées pendant le temps nécessaire au traitement</p>

		de votre demande d'information et supprimées une fois la demande d'information traitée.
Diffuser des messages adaptés à votre profil	Votre consentement	Les données personnelles sont conservées pendant 2 ans à compter de votre dernier contact avec Nous ou jusqu'au retrait de votre consentement.
Se conformer aux obligations légales applicables à notre activité	Se conformer à nos obligations légales et réglementaires	Les données sont conservées pendant 5 ans.
Gérer les demandes d'exercice de droits	Notre intérêt légitime à répondre à vos demandes et à conserver un suivi de celles-ci	Les données sont conservées pendant 5 ans.  Si nous vous demandons un justificatif d'identité : nous le conservons seulement pendant le temps nécessaire à la vérification d'identité. Une fois la vérification effectuée, le justificatif est supprimé.  Si vous exercez votre droit d'opposition à recevoir de la prospection : nous conservons cette information pendant 3 ans.

#### 4. Qui sont les destinataires de vos données ?

Auront accès à vos données à caractère personnel :

- (i) L'équipe médicale de notre société et le personnel de notre société ;
- (ii) Nos sous-traitants : prestataire d'hébergement et d'infogérance de la Plateforme, outil de routage téléphonique, outil de création de formulaire ; prestataire de récupération, d'hébergement et de partage des données à notre équipe médicale et les Professionnels de santé dans le cadre du dépistage médical ;
- (iii) Dans le cadre du Service médical ou de toute opération assimilée : les infirmières libérales accompagnant le Patient lors de la téléconsultation ou du dépistage ;
- (iv) Dans le cadre du Service médical ou de toute opération assimilée : les Professionnels partenaires afin qu'ils réalisent la téléconsultation ;
- (v) Dans le cadre de la Plateforme et du Service de secrétariat médical : dans le cadre du Service de secrétariat médical nous pouvons être amené à utiliser DOCTOLIB qui agit dans ce cadre en qualité de responsable de traitement indépendant. Si vous souhaitez en savoir plus sur les traitements de données personnelles mis en œuvre, nous vous invitons à prendre connaissance de la politique de confidentialité de DOCTOLIB disponible sur son site internet ;
- (vi) Le cas échéant : les organismes publics et privés, exclusivement pour répondre à nos obligations légales ;

- (vii) Les commanditaires du programme (tels que les entreprises, mutuelles ou collectivités ayant pris en charge les Services), auxquels seules des données strictement anonymisées et agrégées peuvent être transmises, à des fins exclusives de suivi statistique et d'évaluation du programme.

## **5. Vos données sont-elles susceptibles d'être transférées hors de l'Union européenne ?**

Dans le cadre de la Plateforme et du Service de secrétariat médical : vos données sont conservées et stockées pendant toute la durée des traitements sur les serveurs de la société Amazon Web Services (AWS), situés en France.

Dans le cadre du Service médical vos données sont conservées et stockées pendant toute la durée des traitements:

- pour la téléconsultation: sur les serveurs certifiés HDS (« Hébergeur de données de santé ») de la société Amazon Web Services, situés dans l'Union européenne;
- pour le dépistage médical: sur les serveurs certifiés HDS de la société ATE situés dans l'Union européenne, et sur des instances certifiées HDS de la société Amazon Web Services, situés dans l'Union européenne.

Dans le cadre des outils que nous utilisons (voir article sur les destinataires concernant nos sous-traitants), vos données sont susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union européenne. Le transfert de vos données dans ce cadre est sécurisé au moyen des outils suivants :

- soit les données sont transférées dans un pays ayant fait l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne, conformément à l'article 45 du RGPD : dans ce cas, ce pays assure un niveau de protection jugé comme suffisant et adéquat aux dispositions du RGPD;
- soit les données sont transférées dans un pays dont le niveau de protection des données n'a pas été reconnu comme adéquat au RGPD : dans ce cas ces transferts sont fondés sur des garanties appropriées indiquées à l'article 46 du RGPD, adaptées à chaque prestataire, notamment de façon non exhaustive la conclusion de clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne, l'application de règles d'entreprises contraignantes ou en vertu d'un mécanisme de certification approuvé.
- soit les données sont transférées sur le fondement de l'une des garanties appropriées décrites au Chapitre V du RGPD.

## **6. Quels sont vos droits sur vos données ?**

Vous disposez des droits suivants s'agissant de vos données personnelles :

- **Droit à l'information** : c'est justement la raison pour laquelle nous avons rédigé la présente politique. Ce droit est prévu par les articles 13 et 14 du RGPD.
- **Droit d'accès** : vous avez le droit d'accéder à tout moment à l'ensemble de vos données personnelles, en vertu de l'article 15 du RGPD.

- **Droit de rectification** : vous avez le droit de rectifier à tout moment vos données personnelles inexactes, incomplètes ou obsolètes conformément à l'article 16 du RGPD
- **Droit à la limitation** : vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données personnelles dans certains cas définis à l'article 18 du RGPD.
- **Droit à l'effacement** : vous avez le droit d'exiger que vos données personnelles soient effacées, et d'en interdire toute collecte future pour les motifs énoncés à l'article 17 du RGPD.
- **Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente** (en France, la CNIL), si vous considérez que le traitement de vos données personnelles constitue une violation des textes applicables, conformément à l'article 77 du RGPD.
- **Droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre mort.**
- **Droit de retirer votre consentement à tout moment** : pour les finalités fondées sur le consentement, l'article 7 du RGPD indique que vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Ce retrait ne remettra pas en cause la légalité du traitement effectué avant le retrait.
- **Droit à la portabilité** : selon certaines conditions précisées à l'article 20 du RGPD, vous avez le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format standard lisible par machine et d'exiger leur transfert au destinataire de votre choix.
- **Droit d'opposition** : en vertu de l'article 21 du RGPD, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles. Notez toutefois que nous pourrions maintenir leur traitement malgré cette opposition, pour des motifs légitimes ou la défense de droits en justice.

Concernant les données de santé, vous disposez du droit de retirer à tout moment votre consentement. Ce retrait n'affecte pas la licéité des traitements déjà réalisés mais entraînera l'impossibilité de poursuivre la téléconsultation.

Vous pouvez exercer ces droits en nous écrivant aux coordonnées ci-dessous. Nous pourrions vous demander à cette occasion de nous fournir des informations ou documents complémentaires pour justifier votre identité.

## **7. Quels cookies utilisons-nous ?**

Pour en savoir plus sur la gestion des cookies nous vous invitons à consulter notre Politique cookies.

## **8. Point de contact pour exercer vos droits**

**Email de contact** : [dpo@hocoia.com](mailto:dpo@hocoia.com)

**Adresse de contact** : Regus Paris Gare de Lyon, Société HOCOIA, Clément Pallière, 37/39 Avenue Ledru Rollin, CS 11237, 75012 Paris

## **9. Modifications**

Nous pouvons modifier à tout moment la présente politique, afin notamment de nous conformer à toutes évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques. Ces modifications s'appliqueront à la date d'entrée en vigueur de la version modifiée. Vous êtes donc invité à consulter régulièrement la dernière version de cette politique. Néanmoins, nous vous tiendrons informé(e) de toute modification significative de la présente politique de confidentialité.

**Entrée en vigueur : 01/09/2025**