

CallDoc Morocco — Patient Privacy Policy

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ — PATIENTS

MAROC

CALL DOC — Comment nous collectons, utilisons et protégeons vos données de santé

Référence document : CLDOC-PAT-PRIVACY-MA | Version 1.0 | Avril 2026

La présente Politique de Confidentialité est régie par les lois du Royaume du Maroc, notamment la **Loi-cadre n° 06-22 relative au système national de santé promulguée par le Dahir n° 1-22-77 du 9 décembre 2022**, la Loi n° 131-13 (exercice de la médecine), la Loi n° 09-08 (protection des données personnelles), la Loi n° 53-05 (Échange électronique de données), la Loi n° 31-08 (Protection du consommateur), le Code de déontologie de la profession médicale (Décret n° 2-21-225 du 17 juin 2021), le Code des obligations et des contrats (DOC), le Code Pénal, le Décret n° 2-18-378 du 25 juillet 2018 (Pratique de la télémédecine), le Décret n° 2-20-675 du 22 janvier 2021 (modification partielle du Décret n° 2-18-378) et toutes dispositions légales et réglementaires marocaines en vigueur.

La présente Politique de Confidentialité s'applique à tout patient qui s'inscrit sur la plateforme de télémédecine CallDoc (« Plateforme »), l'utilise ou y reçoit des services médicaux. Elle explique quelles données personnelles et de santé CallDoc collecte à votre sujet, comment elles sont utilisées, avec qui elles peuvent être partagées, et quels droits vous détenez en tant que personne concernée en vertu du droit marocain.

PARTIE A — IDENTITÉ DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

1. Responsable du Traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles et de santé est :

Dénomination sociale : CALL DOC

Siège social : APPT 15 IMM12 LOT SINE AV ALLAL FASSI, Marrakech, Maroc

N° ICE : 003900577000037

Contact Protection des Données : privacy@calldoc.ma

CallDoc a déclaré ses activités de traitement de données auprès de la Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel (CNDP), conformément aux exigences de la Loi n° 09-08. Une copie de l'autorisation CNDP est disponible sur demande écrite.

PARTIE B — DONNÉES PERSONNELLES ET DE SANTÉ COLLECTÉES

2. Catégories de Données Collectées

Lorsque vous vous inscrivez et utilisez la Plateforme en tant que patient, CallDoc collecte les catégories de données suivantes :

2.1 Identité et Données Personnelles

- Nom complet, date de naissance, numéro CIN
- Sexe, nationalité
- Adresse e-mail et numéro de téléphone
- Adresse de résidence

2.2 Données de Santé (Données Sensibles)

- Motif de consultation et symptômes déclarés
- Antécédents médicaux, allergies et traitements en cours

- Ordonnances, comptes-rendus médicaux et résultats d'examens partagés lors de la consultation
- Données collectées au cours des consultations vidéo ou audio (uniquement dans les limites permises par votre consentement explicite)
- Informations relatives à vos éventuelles situations de handicap ou besoins spéciaux

2.3 Données Financières

- Informations de paiement (carte bancaire, virement — traitées par un prestataire de paiement certifié PCI-DSS)
- Historique des transactions et factures sur la Plateforme

2.4 Données d'Activité sur la Plateforme

- Horodatages de connexion, durées de session et adresses IP
- Historique des consultations (dates, heures, médecin consulté — à l'exclusion du contenu clinique qui relève du dossier médical)
- Communications envoyées via le système de messagerie interne de la Plateforme

2.5 Données Techniques

- Type d'appareil, navigateur et système d'exploitation utilisés pour accéder à la Plateforme
- Cookies et données de suivi (voir Article 11)

Base légale : Loi n° 09-08 ; Loi n° 131-13

3. Données Sensibles — Traitement des Données de Santé

Les données de santé constituent des données sensibles au sens de la Loi n° 09-08. CallDoc traite vos données de santé exclusivement :

- Avec votre consentement explicite préalable, donné librement et de manière éclairée
- Aux fins de vous fournir les services de télémédecine que vous avez sollicités
- Dans le strict respect du secret médical et des dispositions du Code de déontologie de la profession médicale

Des mesures de sécurité renforcées (chiffrement, cloisonnement, accès restreint) sont appliquées à toutes les données de santé.

Base légale : Loi n° 09-08 (Art. 1 et suivants).

PARTIE C — FINALITÉS DU TRAITEMENT ET BASES LÉGALES

4. Pourquoi Nous Traitons Vos Données

CallDoc traite les données personnelles des patients aux fins suivantes et sur les bases légales ci-après :

4.1 Exécution du Contrat

- Création et gestion de votre compte patient
- Mise en relation avec un médecin qualifié et planification des consultations
- Fourniture des services de télémédecine et traitement des paiements
- Émission des factures et reçus de consultation

Base légale : Loi n° 09-08

4.2 Conformité Légale et Réglementaire

- Respect des obligations de tenue de dossiers médicaux en vertu de la Loi n° 131-13
- Respect des obligations de déclaration et d'autorisation auprès de la CNDP
- Réponse aux demandes légales des autorités judiciaires ou réglementaires compétentes

Base légale : Loi n° 09-08

4.3 Intérêts Légitimes

- Assurer la qualité, la sécurité et la continuité des services de télémédecine
- Prévenir les fraudes, abus et accès non autorisés
- Améliorer les fonctionnalités et l'expérience utilisateur de la Plateforme
- Produire des rapports statistiques et opérationnels anonymisés

Base légale : Loi n° 09-08.

4.4 Traitement basé sur le Consentement

- Envoi de rappels de rendez-vous et de communications relatives à votre santé (vous pouvez retirer votre consentement à tout moment)
- Envoi de newsletters, offres promotionnelles ou enquêtes de satisfaction (facultatif)

Base légale : Loi n° 09-08

PARTIE D — PARTAGE ET TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

5. Partage avec des Tiers

CallDoc ne vend pas vos données personnelles ou de santé. Vos données peuvent être partagées avec les catégories suivantes de tiers, exclusivement aux fins décrites dans la présente Politique :

- Médecins partenaires de la Plateforme, dans la mesure strictement nécessaire à la réalisation de votre consultation
- Prestataires techniques (hébergement cloud, cybersécurité, maintenance informatique) liés par des accords de traitement de données imposant des normes de protection équivalentes
- Établissements de paiement et institutions financières pour le traitement de vos transactions
- La CNDP et les autres autorités réglementaires marocaines compétentes, lorsque la loi l'exige
- Professionnels juridiques et auditeurs tenus par des obligations de confidentialité professionnelle

Vos données de santé ne sont jamais partagées avec des assureurs, des employeurs ou des tiers commerciaux sans votre consentement explicite préalable.

Base légale : Loi n° 09-08 (Art. 23 et suivants)

6. Transferts Internationaux de Données

Lorsque CallDoc transfère vos données personnelles vers un pays tiers (hors du Royaume du Maroc), ce transfert n'a lieu que si :

- Le pays de destination offre un niveau adéquat de protection des données reconnu par la CNDP
- Des garanties contractuelles appropriées (telles que des clauses contractuelles types approuvées par la CNDP) sont en place avec le destinataire
- Vous avez donné votre consentement explicite au transfert

Par défaut, CallDoc traite les données des patients sur des serveurs situés au sein du Royaume du Maroc. Tout transfert transfrontalier vous sera notifié à l'avance, sauf obligation légale contraire.

PARTIE E — SÉCURITÉ DES DONNÉES

7. Mesures de Sécurité

CallDoc met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles renforcées pour protéger vos données personnelles et de santé contre tout accès, divulgation, altération ou destruction non autorisés. Ces mesures comprennent :

- Chiffrement de bout en bout des données en transit (TLS/SSL) et au repos (AES-256)
- Contrôles d'accès basés sur les rôles limitant l'accès aux données au seul personnel soignant ou administratif autorisé

- Authentification multi-facteurs pour les comptes patients et administrateurs
- Audits de sécurité réguliers, tests d'intrusion et évaluations des vulnérabilités
- Protocoles de réponse aux incidents conformes aux exigences de la Loi n° 09-08

Base légale : Loi n° 09-08 (Art. 23 et suivants) ; Loi n° 53-05 (Art. 6 et suivants / article 417-3 du code des obligations et des contrats)

8. Notification des Violations de Données

En cas de violation de données personnelles présentant un risque pour vos droits ou votre santé, CallDoc vous notifiera sans délai injustifié et au plus tard dans un délai de soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance. La notification décrit la nature de la violation, les données concernées et les mesures correctives prises ou envisagées. CallDoc notifiera également la CNDP conformément à la Loi n° 09-08.

PARTIE F — CONSERVATION DES DONNÉES

9. Durées de Conservation

CallDoc conserve vos données personnelles et de santé uniquement le temps nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, ou tel que requis par le droit marocain applicable. Les durées de conservation indicatives suivantes s'appliquent :

- Dossiers médicaux et données de consultation : Dix (10) ans à compter de la dernière consultation, conformément aux obligations légales relatives à la tenue de dossiers médicaux
- Dossiers financiers et transactions : Dix (10) ans, conformément au droit comptable et fiscal marocain (article 211 du CGI)
- Journaux d'activité et d'accès à la Plateforme : Trois (3) ans
- Enregistrements des communications (messagerie interne) : Deux (2) ans
- Données traitées sur la base du consentement : Jusqu'au retrait du consentement, après quoi les données sont supprimées dans les trente (30) jours

À l'expiration de la durée de conservation applicable, les données personnelles sont supprimées de manière sécurisée ou anonymisées de manière irréversible. Les données anonymisées et agrégées peuvent être conservées indéfiniment à des fins statistiques et de recherche.

Base légale : Loi n° 09-08 (Art. 5) ; Code Général des Impôts marocain (obligations de conservation des documents financiers).

PARTIE G — VOS DROITS EN TANT QUE PERSONNE CONCERNÉE

10. Droits au titre de la Loi n° 09-08

En tant que patient dont les données sont traitées par CallDoc, vous disposez des droits suivants en vertu de la Loi n° 09-08 :

10.1 Droit d'Accès (Art. 7)

Vous avez le droit de demander la confirmation que CallDoc détient des données personnelles vous concernant et d'en recevoir une copie, ainsi que des informations sur leur source, leurs finalités et leurs destinataires. Vous pouvez également demander l'accès à votre dossier médical constitué dans le cadre des consultations réalisées via la Plateforme.

10.2 Droit de Rectification (Art. 8)

Vous avez le droit de demander la correction de toute donnée personnelle inexacte ou incomplète vous concernant.

10.3 Droit à l'Effacement (Art. 8)

Vous avez le droit de demander la suppression de vos données personnelles lorsqu'elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, ou lorsque vous avez retiré votre consentement, sous réserve des obligations légales de conservation en vigueur (notamment les durées minimales applicables aux dossiers médicaux).

10.4 Droit d'Opposition (Art. 9)

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles effectué sur la base des intérêts légitimes, y compris le profilage. Si votre opposition est retenue, CallDoc met fin au traitement concerné, sauf s'il peut démontrer des motifs légitimes impérieux.

10.5 Droit de Retirer le Consentement

Lorsque le traitement est basé sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment en contactant privacy@calldoc.ma ou via les paramètres de votre compte sur la Plateforme. Le retrait du consentement ne remet pas en cause la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Pour exercer l'un des droits ci-dessus, veuillez adresser une demande écrite à : privacy@calldoc.ma. CallDoc répondra dans un délai de trente (30) jours calendaires. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de CallDoc, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNDP (www.cndp.ma).

PARTIE H — COOKIES ET TECHNOLOGIES DE SUIVI

11. Utilisation des Cookies

La Plateforme CallDoc utilise des cookies et des technologies de suivi similaires pour assurer une connexion sécurisée, maintenir l'intégrité des sessions et analyser les schémas d'utilisation. Les catégories suivantes de cookies sont utilisées :

- Cookies strictement nécessaires : indispensables à l'authentification, la sécurité et les fonctionnalités essentielles de la Plateforme. Ils ne peuvent pas être désactivés.
- Cookies de performance : collectent des données anonymisées sur la façon dont les patients utilisent la Plateforme (ex. temps de chargement, schémas de navigation). Utilisés pour améliorer les performances de la Plateforme.
- Cookies fonctionnels : mémorisent vos préférences telles que la sélection de langue et les paramètres d'affichage.

CallDoc n'utilise pas de cookies publicitaires ou marketing tiers sur les pages de la Plateforme destinées aux patients. Vous pouvez gérer vos préférences de cookies via les paramètres de votre navigateur, sous réserve des limitations applicables aux cookies strictement nécessaires.

Base légale : Loi n° 09-08 et la Délibération n° D-939-2025 de la CNDP

PARTIE I — MISES À JOUR DE LA POLITIQUE

12. Modifications de la Politique

CallDoc se réserve le droit de mettre à jour la présente Politique de Confidentialité à tout moment afin de refléter les évolutions du droit applicable, des recommandations de la CNDP ou de ses pratiques de traitement des données. Les modifications substantielles vous seront communiquées par e-mail et/ou via une notification sur la Plateforme au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur. Votre utilisation continue de la Plateforme après cette notification vaut acceptation de la Politique mise à jour.

La version en vigueur de la présente Politique de Confidentialité est toujours accessible depuis votre Espace Patient sur la Plateforme.

PARTIE J — CONTACT ET RÉCLAMATIONS

13. Contact Protection des Données

Pour toute question, préoccupation ou demande relative à la présente Politique de Confidentialité ou au traitement de vos données personnelles, veuillez contacter :

E-mail : privacy@calldoc.ma

Adresse postale : CALL DOC — APPT 15 IMM12 LOT SINE AV ALLAL FASSI, Marrakech, Maroc

Délai de réponse : Dans les 30 jours calendaires suivant la réception

Si vous estimez que vos droits en matière de protection des données ont été violés et que CallDoc n'a pas résolu votre préoccupation de manière satisfaisante, vous avez le droit de déposer une réclamation formelle auprès de la CNDP :

Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP)
Site web : www.cndp.ma | E-mail : contact@cndp.ma | Adresse : Avenue AL ARZ, Secteur 4, M1, HAY RIAD, Rabat, Maroc

ACCUSÉ DE RÉCEPTION DU PATIENT

En vous inscrivant sur la Plateforme CallDoc ou en y recevant des services médicaux, vous confirmez avoir lu, compris et accepté la présente Politique de Confidentialité Patient.

- J'ai lu et compris la Politique de Confidentialité Patient de CallDoc.**
- Je consens au traitement de mes données de santé aux fins de la réalisation des consultations médicales via la Plateforme.**
- Je consens à recevoir des rappels de rendez-vous et des communications relatives à ma santé de la part de CallDoc. (Facultatif — vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.)

Nom complet du Patient : _____

Date de naissance : _____

Signature : _____

Date : _____

*La présente Politique de Confidentialité est régie par les lois du Royaume du Maroc. En cas de litige, les tribunaux compétents de Casablanca **auront compétence exclusive** à défaut de règlement de conflit à l'amiable dans un délai maximal de **deux (2) mois**.*

CallDoc – Maroc / Loi n° 06-22 / Loi n° 131-13 / Loi n° 09-08 / Loi n° 53-05 / Loi n° 31-08 / Code de la Déontologie de la Profession Médicale / Décret n° 2-18-378 / Décret n° 2-20-675 / CGI / DOC / Code pénal