

# POLITIQUE DE GESTION DES COOKIES

## Plateforme de Télémedecine CALL DOC — MAROC

Référence document : CLDOC-COOKIES-MA | Version 1.0 | Avril 2026



Cette politique explique comment CallDoc Maroc utilise les cookies et technologies de suivi similaires sur son site [www.calldoc.ma](http://www.calldoc.ma) et sa plateforme de télémedecine. Elle est régie par la Loi n° 09-08 relative à la protection des données personnelles et la Délibération n° D-939-2025 de la CNDP.

## 1. QU'EST-CE QU'UN COOKIE ?

Un cookie est un petit fichier texte déposé sur votre appareil (ordinateur, smartphone, tablette) lorsque vous visitez un site internet. Il permet au site de mémoriser certaines informations sur votre visite, comme vos préférences de langue, votre session de connexion ou vos paramètres d'affichage.

Les cookies peuvent être :

- De session : supprimés automatiquement à la fermeture de votre navigateur
- Persistants : conservés sur votre appareil pendant une durée définie
- Internes (first-party) : déposés directement par CALL DOC
- Tiers (third-party) : déposés par des prestataires externes autorisés par CALL DOC

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

## 2. CATÉGORIES DE COOKIES UTILISÉS PAR CALL DOC



### Cookies Strictement Nécessaires Toujours actif

Ces cookies sont indispensables au fonctionnement du Site et de la Plateforme. Ils permettent d'assurer la sécurité de votre connexion, de maintenir votre session active et de garantir les fonctionnalités essentielles. Sans ces cookies, la Plateforme ne peut pas fonctionner correctement. Ils ne peuvent pas être désactivés.

Exemples : Authentification, maintien de session, sécurité CSRF, équilibrage de charge.



### Cookies de Performance et d'Analyse Désactivable

Ces cookies collectent des informations anonymisées sur la façon dont les utilisateurs naviguent sur le Site (pages visitées, temps passé, erreurs rencontrées). Ces données sont utilisées exclusivement pour améliorer les performances et l'ergonomie de la Plateforme. Aucune donnée de santé n'est collectée via ces cookies.

Exemples : Mesure d'audience anonymisée, analyse des parcours de navigation, détection d'erreurs techniques.



### Cookies Fonctionnels Désactivable

Ces cookies permettent de mémoriser vos préférences afin de personnaliser votre expérience sur la Plateforme. Ils ne sont pas indispensables au fonctionnement du Site mais améliorent votre confort d'utilisation.

Exemples : Mémorisation de la langue sélectionnée, préférences d'affichage, paramètres de notifications.

**CALL DOC n'utilise pas de cookies publicitaires, marketing ou de profilage commercial sur la Plateforme.**

## 3. LISTE DÉTAILLÉE DES COOKIES

### 3.1 Cookies Strictement Nécessaires

Nom du cookie	Finalité	Durée	Type
session_id	Maintien de la session utilisateur authentifiée	Session	Interne — Nécessaire
csrf_token	Protection contre les attaques CSRF (sécurité)	Session	Interne — Nécessaire
auth_token	Authentification sécurisée du compte patient ou médecin	24 heures	Interne — Nécessaire
lang_pref	Mémorisation de la langue sélectionnée	1 an	Interne — Nécessaire
lb_route	Équilibrage de charge entre les serveurs	Session	Interne — Nécessaire

### 3.2 Cookies de Performance

Nom du cookie	Finalité	Durée	Type
_analytics_id	Identifiant anonyme de visite pour l'analyse d'audience	13 mois	Interne — Performance
_session_hits	Comptage anonyme des pages vues par session	Session	Interne — Performance
_perf_monitor	Mesure des temps de chargement et détection d'erreurs	30 jours	Interne — Performance

### 3.3 Cookies Fonctionnels

Nom du cookie	Finalité	Durée	Type
ui_theme	Mémorisation du thème d'affichage (clair/sombre)	6 mois	Interne — Fonctionnel
notif_prefs	Préférences de notifications de la Plateforme	6 mois	Interne — Fonctionnel
timezone	Fuseau horaire de l'utilisateur pour l'affichage des RDV	1 an	Interne — Fonctionnel

Cette liste est mise à jour régulièrement. La date de dernière mise à jour figure en bas de page.

## 4. VOTRE CONSENTEMENT

Conformément à la Loi n° 09-08 et à la Délibération n° D-939-2025 de la CNDP, seuls les cookies strictement nécessaires peuvent être déposés sans votre consentement préalable. Les cookies de performance et fonctionnels ne sont activés qu'après votre accord explicite.

Lors de votre première visite sur le Site, un bandeau de gestion des cookies vous est présenté. Vous pouvez :

- Accepter tous les cookies
- Refuser les cookies non nécessaires
- Personnaliser vos choix par catégorie

Votre choix est mémorisé pour une durée de six (6) mois. À l'expiration de cette période, votre consentement vous sera de nouveau demandé.



Vous pouvez modifier vos préférences de cookies à tout moment en cliquant sur le lien « Gérer mes cookies » disponible en bas de chaque page du Site.

## 5. COMMENT GÉRER VOS COOKIES ?

### 5.1 Via le bandeau de cookies du Site

Le moyen le plus simple est d'utiliser le bandeau de gestion des cookies disponible sur le Site (lien « Gérer mes cookies » en bas de page). Vous pouvez activer ou désactiver chaque catégorie de cookies non nécessaires.

### 5.2 Via les paramètres de votre navigateur

Vous pouvez également configurer votre navigateur pour accepter, refuser ou supprimer les cookies. Voici comment accéder aux paramètres des principaux navigateurs :

Navigateur	Accès aux paramètres cookies
Google Chrome	Paramètres → Confidentialité et sécurité → Cookies
Mozilla Firefox	Paramètres → Vie privée et sécurité → Cookies
Safari (iOS/Mac)	Réglages → Safari → Confidentialité
Microsoft Edge	Paramètres → Cookies et autorisations du site
Samsung Internet	Paramètres → Confidentialité → Cookies



Attention : la désactivation de certains cookies via votre navigateur peut affecter le bon fonctionnement de la Plateforme CALL DOC, notamment la connexion à votre compte.

## 6. COOKIES ET TRANSFERTS DE DONNÉES

CALL DOC n'utilise pas de cookies tiers à des fins publicitaires ou de profilage. Les données collectées via les cookies de performance sont anonymisées avant tout traitement et ne permettent pas d'identifier un utilisateur individuellement.

Dans le cas où un prestataire technique tiers serait amené à traiter des données collectées via des cookies (ex. outil d'analyse d'audience), ce prestataire est lié par un accord de traitement des données imposant des garanties de protection équivalentes à celles exigées par la Loi n° 09-08.

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

## 7. COOKIES ET DONNÉES DE SANTÉ

Aucun cookie déposé sur le Site ou la Plateforme CALL DOC ne collecte de données de santé à caractère personnel. Les données médicales échangées lors des téléconsultations sont transmises via des canaux sécurisés chiffrés (TLS/SSL) et ne transitent jamais par des cookies.

La protection de vos données de santé est régie par notre Politique de Confidentialité Patient, disponible dans la rubrique « Données personnelles » du Site.

## 8. CONTACT ET RÉCLAMATIONS

Pour toute question relative à la présente Politique de Gestion des Cookies ou à l'exercice de vos droits :

E-mail	privacy@calldoc.ma
--------	--------------------

<b>Téléphone</b>	+212 6 95 18 80 33
<b>Site web</b>	<a href="http://www.calldoc.ma">www.calldoc.ma</a> — rubrique « Gérer mes cookies »
<b>CNDP (réclamation)</b>	<a href="http://www.cndp.ma">www.cndp.ma</a>   <a href="mailto:contact@cndp.ma">contact@cndp.ma</a>

## 9. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

---

CALL DOC se réserve le droit de mettre à jour la présente Politique de Gestion des Cookies à tout moment, notamment pour refléter l'évolution de la réglementation applicable (Loi n° 09-08, délibérations CNDP) ou l'ajout de nouveaux cookies sur la Plateforme.

En cas de modification substantielle, vous en serez informé via le bandeau de cookies lors de votre prochaine visite. La version en vigueur est toujours accessible en bas de chaque page du Site.

*CALL DOC – Maroc / Loi n° 09-08 / Loi n° 53-05 / Loi n° 31-08 / Délibération n° D-939-2025 de la CNDP / Décret n° 2-18-378 / Décret n° 2-20-675*