

POLITIQUE D'HÉBERGEMENT DES DONNÉES DE SANTÉ

Plateforme de Télémedecine CALL DOC — MAROC

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



Les données de santé constituent des données à caractère personnel sensibles bénéficiant d'une protection renforcée en droit marocain. La présente politique décrit les garanties techniques, organisationnelles et juridiques mises en place par CALL DOC pour assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de vos données de santé.

La présente Politique est régie par la **Loi-cadre n° 06-22 relative au système national de santé (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)**, le **Code de déontologie de la profession médicale (Décret n° 2-21-225 du 17 juin 2021)**, le **Décret n° 2-18-378 du 25 juillet 2018 (pratique de la télémedecine)**, le **Décret n° 2-20-675 du 22 janvier 2021**, et toutes dispositions légales et réglementaires marocaines en vigueur.

1. IDENTITÉ ET RESPONSABILITÉS

Responsable du traitement	CALL DOC — SARL au capital de 100 000,00 MAD
Numéro ICE	003900577000037
Numéro RC	177405 — Tribunal de Commerce de Marrakech
Siège social	Domiciliée à : Appartement 15, Immeuble 12, Lotissement Sine, Avenue Allal El Fassi, Marrakech, Maroc
Co-gérants	Milouda Kheira Miloudi ep Muths & Antoine Jean François Muths
Point de contact données personnelles	privacy@calldoc.ma
Téléphone	+212 6 95 18 80 33
Déclaration CNDP	Effectuée conformément à la Loi n° 09-08

2. NATURE DES DONNÉES DE SANTÉ HÉBERGÉES

Dans le cadre de la fourniture de ses services de télémedecine, CALL DOC héberge les catégories de données de santé suivantes :



Données Cliniques des Patients

- Motifs de consultation et symptômes déclarés par le patient
- Antécédents médicaux, allergies et traitements en cours
- Comptes-rendus de téléconsultation rédigés par le médecin
- Ordonnances médicales électroniques émises via la Plateforme
- Résultats d'examens et pièces jointes partagés lors de la consultation
- Données biométriques transmises via des dispositifs connectés (le cas échéant, sous réserve du consentement explicite du patient)



Données Administratives et de Traçabilité

- Identifiants des médecins et patients liés à chaque consultation
- Horodatages des consultations (date, heure, durée)

- Journaux d'accès aux dossiers médicaux (traçabilité des accès)
- Données de facturation liées aux actes médicaux



Aucune donnée de santé n'est utilisée à des fins commerciales, publicitaires ou de profilage. L'accès aux données cliniques est strictement limité au médecin traitant et au patient concerné.

3. LOCALISATION ET SOUVERAINETÉ DES DONNÉES

CALL DOC s'engage à ce que les données de santé de ses patients soient hébergées prioritairement sur des infrastructures situées sur le territoire du Royaume du Maroc, en conformité avec les exigences de la Loi n° 09-08 et les recommandations de la CNDP.

Localisation principale	Royaume du Maroc
Hébergeur	Oracle Cloud Infrastructure (OCI) — données et application localisées au Maroc
Localisation de sauvegarde	Royaume du Maroc (site de reprise d'activité)
Transferts hors Maroc	Uniquement avec garanties CNDP et consentement explicite
Surveillance	24h/24 — 7j/7

En cas de transfert de données vers un pays tiers rendu nécessaire par des contraintes techniques, CALL DOC s'assure que le pays de destination offre un niveau de protection adéquat reconnu par la CNDP, ou que des garanties contractuelles appropriées (clauses contractuelles types) sont en place. Tout transfert vous sera notifié.

Base légale : Loi n° 09-08 (Art. 43 et suivants).

4. MESURES DE SÉCURITÉ TECHNIQUES



Chiffrement des Données

- Chiffrement de bout en bout des données en transit : protocole TLS 1.2 minimum (TLS 1.3 recommandé)
- Chiffrement des données au repos : algorithme AES-256
- Chiffrement des sauvegardes avec clés gérées séparément des données
- Canaux de communication sécurisés pour les téléconsultations (vidéo/audio chiffrés)



Contrôle des Accès

- Authentification multi-facteurs (MFA) obligatoire pour tous les accès aux données de santé
- Contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC) : chaque utilisateur accède uniquement aux données nécessaires à sa fonction
- Cloisonnement strict des données patients : un médecin n'accède qu'aux dossiers de ses propres patients
- Revue trimestrielle des droits d'accès et suppression immédiate des accès obsolètes
- Journalisation de tous les accès aux données de santé (qui, quoi, quand)



Surveillance et Détection

- Surveillance en temps réel des infrastructures d'hébergement (24h/24 — 7j/7)

- Système de détection d'intrusion (IDS/IPS) actif sur l'ensemble des serveurs
- Audits de sécurité réguliers et tests de pénétration (minimum une fois par an)
- Alertes automatiques en cas d'accès anormal ou de tentative d'intrusion
- Plan de réponse aux incidents documenté et testé régulièrement

Continuité et Sauvegarde

- Sauvegardes automatiques quotidiennes des données de santé
- Conservation des sauvegardes pendant 30 jours minimum
- Plan de reprise d'activité (PRA) avec objectif de reprise inférieur à 4 heures
- Site de secours géographiquement distinct pour assurer la continuité de service
- Tests de restauration des sauvegardes effectués trimestriellement

5. MESURES DE SÉCURITÉ ORGANISATIONNELLES

5.1 Personnel et Formation

- Seul le personnel strictement habilité a accès aux données de santé (principe du moindre privilège)
- Chaque membre du personnel ayant accès aux données de santé est soumis à une obligation de confidentialité contractuelle
- Formation obligatoire à la protection des données personnelles et à la cybersécurité pour tout le personnel
- Procédure de gestion des départs : révocation immédiate des accès lors de la fin de contrat

5.2 Sous-traitants et Prestataires

- Tout prestataire technique accédant aux données de santé est lié par un accord de traitement des données conforme à la Loi n° 09-08
- Les prestataires font l'objet d'une évaluation de sécurité préalable et d'audits périodiques
- La liste des sous-traitants autorisés est tenue à jour et disponible sur demande écrite à privacy@calldoc.ma

5.3 Gestion des Incidents

En cas de violation de données de santé, CALL DOC applique la procédure suivante :

Dans les 24 heures	Identification et confinement de l'incident — activation de la cellule de crise
Dans les 48 heures	Évaluation de l'impact et des données concernées
Dans les 72 heures	Notification à la CNDP conformément à la Loi n° 09-08
Sans délai injustifié	Notification aux patients concernés si l'incident présente un risque élevé pour leurs droits

6. DURÉES DE CONSERVATION DES DONNÉES DE SANTÉ

CALL DOC applique les durées de conservation suivantes, conformément aux obligations légales marocaines :

Dossiers médicaux et comptes-rendus de consultation	10 ans à compter de la dernière consultation (Loi n° 131-13)
--	--

Ordonnances médicales électroniques	10 ans
Journaux d'accès et de traçabilité	3 ans
Données de facturation liées aux actes	10 ans (CGI — art. 211)
Données supprimées à la demande du patient	30 jours après la demande validée, sous réserve des obligations légales de conservation

À l'expiration des durées de conservation, les données de santé sont détruites de manière sécurisée et irréversible (écrasement multiple des supports, destruction physique si nécessaire) ou anonymisées de manière définitive à des fins statistiques.

Base légale : Loi n° 09-08 (Art. 5) ; Loi n° 131-13 ; Code Général des Impôts (Art. 211).

7. DROITS DES PATIENTS SUR LEURS DONNÉES DE SANTÉ

En tant que patient, vous disposez des droits suivants sur vos données de santé hébergées par CALL DOC :

Droit d'accès	Obtenir une copie de vos données de santé hébergées — délai de réponse : 30 jours
Droit de rectification	Corriger toute donnée inexacte dans votre dossier médical
Droit à l'effacement	Demander la suppression de vos données, sous réserve des obligations légales de conservation (10 ans)
Droit d'opposition	Vous opposer à certains traitements non médicaux de vos données
Droit de portabilité	Recevoir vos données dans un format structuré et lisible par machine



Pour exercer vos droits, soumettez le formulaire d'exercice des droits disponible dans la rubrique « Exercer mes droits » sur le Site, ou contactez-nous à privacy@calldoc.ma. Délai de réponse : 30 jours calendaires.

8. AUDIT ET CONFORMITÉ

- CALL DOC a effectué les déclarations requises auprès de la CNDP conformément à la Loi n° 09-08
- Un audit interne de conformité est réalisé annuellement
- Des audits de sécurité externes sont conduits par des prestataires spécialisés indépendants
- Les résultats des audits sont communiqués à la direction et donnent lieu à un plan d'action correctif
- CALL DOC coopère pleinement avec la CNDP dans le cadre de ses missions de contrôle



Une copie du récépissé de déclaration CNDP est disponible sur demande écrite à privacy@calldoc.ma.

9. CONTACT — DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

Pour toute question relative à l'hébergement et à la sécurité de vos données de santé :

E-mail	privacy@calldoc.ma
Téléphone	+212 6 95 18 80 33

Adresse postale	CALL DOC — Appartement 15, Immeuble 12, Lotissement Sine, Avenue Allal El Fassi, Marrakech, Maroc
CNDP (réclamation)	www.cndp.ma contact@cndp.ma Avenue AL ARZ, Secteur 4, M1, HAY RIAD, Rabat

10. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

La présente Politique d'Hébergement des Données de Santé est révisée au minimum une fois par an ou à chaque évolution significative de la réglementation applicable ou des infrastructures d'hébergement. Les modifications substantielles sont communiquées aux utilisateurs par e-mail et via une notification sur la Plateforme au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur.



ENGAGEMENT CALL DOC

CALL DOC s'engage à maintenir le plus haut niveau de sécurité pour l'hébergement de vos données de santé, à respecter scrupuleusement la réglementation marocaine applicable, et à vous informer sans délai de tout incident susceptible d'affecter vos données. La confiance que vous nous accordez en partageant vos données de santé est notre priorité absolue.

CALL DOC – Maroc / Loi n° 06-22 / Loi n° 131-13 / Loi n° 09-08 / Loi n° 53-05 / Code de la Déontologie de la Profession Médicale / Décret n° 2-18-378 / Décret n° 2-20-675 / CGI / DOC / Code Pénal
CLDOC-HDS-MA v1.0 | Confidentiel / Confidential | Avril 2026