

# CALL DOC · Téléconsultation Médicale

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU MÉDECIN

Dernière mise à jour : Juin 2026 | Version 1

**Document contractuel — À lire attentivement avant signature.** Les présentes Conditions Générales sont régies par les lois du Royaume du Maroc, notamment la Loi-cadre n° 06-22 relative au système national de santé, la Loi n° 08-12 relative à l'Ordre national des médecins, 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), la Loi n° 17-97, la Loi n° 2-00 et la Loi n° 34-05 (propriété industrielle et droit d'auteur), le Code de déontologie de la profession médicale (Décret n° 2-21-225), le Décret n° 2-18-378 et le Décret n° 2-20-675 relatifs à la pratique de la télémedecine, le Code des obligations et des contrats (DOC), le Code Pénal, le Code Général des Impôts (CGI) et toutes dispositions légales et réglementaires marocaines en vigueur.

Les présentes Conditions Générales régissent la relation entre CALL DOC Maroc et tous les médecins agréés intégrés à la Plateforme. En s'inscrivant ou en fournissant des services sur la Plateforme, le Médecin accepte d'être lié par ces Conditions dans leur intégralité.

### PARTIE A — ENGAGEMENT & INTÉGRATION

#### 01. ACCEPTATION DES CONDITIONS

En finalisant le processus d'intégration CALL DOC et en activant son compte sur la Plateforme, le Médecin (« Docteur », « Médecin », « vous ») accepte d'être lié par les présentes Conditions Générales du Médecin (« Conditions ») et par toutes les politiques associées de CALL DOC, notamment le Contrat de partenariat, les Conditions Générales d'Utilisation (CGU), la Charte de Bonnes Pratiques Médicales et la Politique de confidentialité applicables aux professionnels de santé. Les présentes Conditions constituent un accord juridiquement contraignant entre le Médecin et CALL DOC Maroc (« CALL DOC », « nous »).

Les présentes Conditions Générales du Médecin font partie du cadre contractuel global entre le Médecin et CALL DOC, aux côtés du Contrat de partenariat, des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), de la Charte de Bonnes Pratiques Médicales et de la Politique de confidentialité applicables aux professionnels de santé. En cas de conflit, les présentes Conditions prévaudront.

#### 02. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ & D'INTÉGRATION

Pour être intégré et rester actif sur la Plateforme, le Médecin doit à tout moment :

- Justifier d'une inscription à jour au tableau de l'ordre des médecins au Maroc.
- Déclarer respecter les obligations légales et réglementaires applicables à la pratique de la télémedecine au Maroc, à charge pour lui de s'en justifier auprès de tiers habilités à solliciter tout document le prouvant.
- Fournir à CALL DOC tous les justificatifs d'identité et d'accréditation sollicités avant l'activation de son compte.
- Justifier d'une assurance de responsabilité professionnelle valide couvrant la pratique de la télémedecine au Maroc.
- Respecter toutes les lois marocaines applicables, le Code de déontologie médicale et la Charte de Bonnes Pratiques Médicales de CALL DOC.
- Maintenir son inscription à sa spécialité et ses obligations de développement professionnel continu (DPC) telles que requises par le CNOM.

 **Loi n° 131-13** — Seuls les médecins inscrits au CNOM peuvent exercer la médecine au Maroc. Les médecins doivent par ailleurs respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires applicables à la pratique de la télémedecine au Maroc.

#### 03. PROCESSUS D'INTÉGRATION

Le Médecin doit compléter les étapes suivantes avant d'être activé sur la Plateforme :

- Fournir une attestation d'inscription au tableau de l'ordre des médecins ainsi qu'une déclaration de respect des obligations réglementaires applicables à la télémedecine.

- Fournir une copie certifiée conforme d'un document d'identité national valide (CIN ou passeport).
- Fournir une attestation d'assurance de responsabilité professionnelle à jour incluant la garantie de la télémedecine.
- Prendre connaissance des documents contractuels, des procédures d'utilisation de la plateforme CALL DOC et des bonnes pratiques applicables à la téléconsultation avant l'activation du compte.
- Signer le Contrat de partenariat, les Conditions Générales d'Utilisation (CGU), la Charte de Bonnes Pratiques Médicales, la Politique de confidentialité applicables aux professionnels de santé, ainsi que les présentes Conditions Générales du Médecin.
- Réussir le processus de vérification des accréditations de CALL DOC.

CALL DOC se réserve le droit de refuser ou de différer une demande d'intégration en cas de non-respect des conditions d'éligibilité, de non-conformité des informations fournies, d'obligation légale ou réglementaire, ou pour tout motif lié à la sécurité de la plateforme, des patients ou des utilisateurs.

#### 04. NATURE DE L'ENGAGEMENT

Le Médecin reconnaît et accepte que :

- La relation entre le Médecin et CALL DOC est celle d'un prestataire indépendant. Rien dans les présentes Conditions ne saurait être interprété comme créant une relation de travail, d'agence, de partenariat ou de coentreprise.
- Le Médecin conserve son indépendance clinique et sa responsabilité professionnelle exclusive pour tous les conseils médicaux, diagnostics et décisions de traitement pris lors des téléconsultations.
- CALL DOC fournit la plateforme technologique et le soutien administratif, mais ne dirige pas, ne supervise pas et n'interfère pas avec le jugement clinique du Médecin.
- Le Médecin est seul responsable de tous les impôts, cotisations sociales et honoraires professionnels applicables découlant de son engagement avec CALL DOC.

### PARTIE B — ACCÈS & UTILISATION DE LA PLATEFORME

#### 05. ACCÈS AU COMPTE & SÉCURITÉ

CALL DOC fournira au Médecin des identifiants d'accès sécurisés à la Plateforme. Le Médecin s'engage à :

- Garder strictement confidentiels tous ses identifiants de connexion et ne les partager avec aucun tiers.
- Activer et maintenir l'authentification à deux facteurs (2FA) en permanence.
- Accéder à la Plateforme uniquement depuis des appareils sécurisés et via des connexions Internet chiffrées.
- Se déconnecter de la Plateforme après chaque session.
- Notifier immédiatement CALL DOC à [security@calldoc.ma](mailto:security@calldoc.ma) en cas de suspicion d'accès non autorisé.

#### 06. EXIGENCES RELATIVES À L'ENVIRONNEMENT DE CONSULTATION

Lors des téléconsultations, le Médecin doit veiller à ce que :

- Les consultations soient menées depuis un environnement privé et professionnel garantissant la confidentialité du patient.
- L'espace de consultation soit exempt d'interruptions et de bruits de fond.
- Un éclairage et un équipement audio-visuel adéquats soient en place pour une communication claire.
- Aucun tiers non autorisé ne soit présent ni en mesure d'observer ou d'entendre la consultation.
- Une connexion Internet stable soit maintenue tout au long de la consultation.

#### 07. DISPONIBILITÉ & PLANIFICATION

Le Médecin s'engage à :

- Maintenir une disponibilité exacte et à jour dans le système de planification de la Plateforme.
- Honorer tous les rendez-vous de consultation confirmés, sauf annulation avec un préavis d'au moins 24 heures ou en cas d'urgence avérée et signalée à la Plateforme.

- Notifier CALL DOC rapidement de toute absence prévue, congé ou période d'indisponibilité.
- Commencer les consultations à l'heure et ne pas faire attendre les patients plus de 10 minutes sans notification préalable.

**⚠ Les absences répétées, les annulations tardives ou tout comportement non professionnel lors des consultations peuvent entraîner la suspension ou la résiliation de l'accès du Médecin à la Plateforme.**

## 08. USAGES INTERDITS

Le Médecin ne doit pas utiliser la Plateforme pour :

- Prescrire des stupéfiants ou des substances contrôlées ou semi-contrôlées, en toutes circonstances.
- Mener des consultations en dehors de sa spécialité autorisée par le CNOM.
- Solliciter ou rediriger des patients vers sa pratique privée ou vers tout autre service tiers hors Plateforme.
- Enregistrer, copier ou distribuer du contenu de téléconsultation sans le consentement écrit explicite du patient et l'accord de CALL DOC.
- Accéder à des données patients ou les traiter à des fins autres que les soins directs au patient.
- Adopter tout comportement violant le Code de déontologie médicale ou le droit marocain.

## PARTIE C — OBLIGATIONS CLINIQUES

## 09. NIVEAU DE SOINS & PROTOCOLES CLINIQUES

Le Médecin s'engage à :

- Fournir des services de téléconsultation au même niveau de soins qu'attendu lors d'une consultation en présentiel, conformément au Code de déontologie médicale et aux directives cliniques en vigueur.
- Suivre les protocoles cliniques, les voies d'orientation et les procédures d'escalade de CALL DOC, tels que mis à jour régulièrement.
- Obtenir et documenter le consentement éclairé du patient avant chaque consultation.
- Vérifier l'identité du patient avant chaque consultation, conformément au Code de déontologie médicale et au droit en vigueur.
- Informer les patients des limites de la télémédecine et recommander des soins en présentiel lorsque cela est cliniquement requis.

## 10. OBLIGATIONS D'ORIENTATION D'URGENCE

Si le Médecin identifie une urgence médicale lors d'une téléconsultation, il doit immédiatement :

- Instruire le patient d'appeler le SAMU / urgence médicale (141), la Police Nationale (19) ou la Gendarmerie Royale (177).
- Diriger le patient vers le service des urgences de l'hôpital le plus proche.
- Documenter l'urgence, les conseils donnés et l'orientation dans le dossier du patient.
- Notifier l'équipe médicale CALL DOC dans les 2 heures.

**⚠ Le défaut d'identifier et d'orienter de manière appropriée une urgence médicale peut constituer une faute grave et entraîner la résiliation immédiate de l'accès à la Plateforme, un signalement au CNOM ainsi qu'une responsabilité civile et pénale potentielle.**

## 11. TENUE DES DOSSIERS MÉDICAUX

Le Médecin doit compléter les dossiers de téléconsultation dans les 24 heures suivant chaque session, incluant l'évaluation clinique, le diagnostic, le plan de traitement, les ordonnances et les orientations. Les dossiers doivent être saisis directement dans la Plateforme CALL DOC et sont soumis à une durée de conservation minimale de 10 ans en vertu du droit marocain.

 Loi n° 131-13, Décret n° 2-18-378 — La tenue complète et sécurisée des dossiers de téléconsultation constitue une obligation légale.

## 12. ORDONNANCES

Les ordonnances délivrées via la Plateforme doivent être conformes au droit pharmaceutique marocain et au Code de déontologie médicale. Le Médecin :

- Ne doit pas prescrire de stupéfiants ni de substances contrôlées ou semi-contrôlées via la Plateforme.
- Doit délivrer des ordonnances uniquement dans le cadre de sa spécialité enregistrée et lorsque cela est cliniquement justifié.
- Peut être amené à consulter les données de l'Agence Marocaine du Médicament et des Produits de Santé (AMMPS) avant de prescrire.
- Doit s'assurer que toutes les ordonnances sont signées numériquement et enregistrées sur la Plateforme.

## 13. DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONTINU

Le Médecin s'engage à maintenir les conditions requises pour l'exercice de sa profession conformément à la réglementation marocaine applicable. Il informe CALL DOC de tout changement affectant son inscription au tableau de l'Ordre des médecins, sa spécialité, son autorisation d'exercice ou toute autre situation susceptible d'avoir un impact sur son activité au sein de la plateforme.

# PARTIE D — RÉMUNÉRATION & HONORAIRES

## 14. HONORAIRES DE CONSULTATION & PAIEMENT

Le Médecin recevra une rémunération pour les téléconsultations complétées, telle que convenue dans son accord d'engagement individuel avec CALL DOC. Les présentes Conditions précisent notamment que :

- Les honoraires sont calculés par consultation complétée et versés selon le cycle de paiement convenu (hebdomadaire ou mensuel).
- Une consultation est considérée comme « complétée » lorsque le Médecin a conduit la consultation et soumis le dossier médical requis dans les 24 heures.
- CALL DOC se réserve le droit de retenir le paiement pour les consultations dont le dossier n'a pas été complété, en cas de violation des présentes Conditions, ou lorsqu'un litige patient est en cours d'investigation.
- Les frais de plateforme ou la commission de CALL DOC sont déduits avant versement, comme spécifié dans l'accord d'engagement du Médecin.

## 15. IMPÔTS & COTISATIONS SOCIALES

En tant que prestataire indépendant, le Médecin est seul responsable de :

- La déclaration et le paiement de tous les impôts sur le revenu, taxes professionnelles et cotisations sociales applicables en vertu du droit marocain.
- La conformité au Code Général des Impôts marocain et aux réglementations de sécurité sociale applicables.
- Le maintien de son statut professionnel conformément au droit marocain.

CALL DOC émettra des relevés de paiement mensuels. Il appartient au Médecin de déclarer l'ensemble de ses revenus aux autorités fiscales et de sécurité sociale marocaines compétentes.

# PARTIE E — PROTECTION DES DONNÉES & CONFIDENTIALITÉ

## 16. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Médecin reconnaît que toutes les données patients accessibles via la Plateforme constituent des données personnelles sensibles au sens de la Loi n° 09-08, et doivent être traitées strictement conformément à :

- La Loi n° 09-08 relative à la protection des données à caractère personnel, sous la supervision de la CNDP.
- La Politique de confidentialité applicables aux professionnels de santé de CALL DOC, qui fait partie intégrante des présentes Conditions.
- Les obligations de confidentialité prévues par le Code de déontologie médicale.

 *Loi n° 09-08 — Les données de santé sont classées comme données sensibles. Tout manquement aux obligations de protection des données peut entraîner des sanctions administratives, une responsabilité civile et/ou des poursuites pénales.*

## 17. CONFIDENTIALITÉ MÉDICALE

Les obligations de confidentialité médicale du Médecin, en vertu du Code de déontologie médicale, de la Loi n° 131-13, du Décret n° 2-18-378 et de la Loi n° 09-08, s'appliquent pleinement à toutes les informations obtenues lors des téléconsultations. Ces obligations survivent à la résiliation de l'engagement du Médecin avec CALL DOC et n'ont pas de date d'expiration.

## 18. NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNÉES

Le Médecin doit notifier immédiatement CALL DOC à [dpo@calldoc.ma](mailto:dpo@calldoc.ma) dès qu'il a connaissance de :

- Tout accès non autorisé aux données patients.
- Toute perte, vol ou compromission des identifiants d'accès à la Plateforme.
- Tout autre incident pouvant constituer une violation de données personnelles au sens de la Loi n° 09-08.

## PARTIE F — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE & CONFIDENTIALITÉ

## 19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE CALLDIC

Tout le contenu de la Plateforme — textes, graphiques, logos, logiciels et contenus médicaux — est la propriété de CALL DOC ou de ses concédants de licence, et est protégé par le droit marocain de la propriété intellectuelle, notamment la Loi n° 17-97 relative à la protection de la propriété industrielle, la Loi n° 2-00 et la Loi n° 34-05 relatives au droit d'auteur.

Le Médecin ne peut reproduire, distribuer ou modifier aucun contenu sans le consentement écrit préalable de CALL DOC.

## 20. CONTENU GÉNÉRÉ PAR LE MÉDECIN

Les dossiers médicaux, notes de consultation et contenus cliniques créés par le Médecin sur la Plateforme restent sa propriété intellectuelle, mais sont concédés sous licence à CALL DOC aux fins des soins aux patients, des procédures médicales internes de CALL DOC, de la conformité réglementaire et des opérations de la Plateforme.

## 21. CONFIDENTIALITÉ

Le Médecin doit garder strictement confidentielles toutes les informations non publiques relatives aux activités, à la technologie, aux protocoles cliniques, aux tarifs et aux opérations de CALL DOC obtenues au cours de son engagement (« Informations Confidentielles »). Cette obligation survit à la résiliation de l'engagement pendant une durée de 5 ans.

## PARTIE G — DURÉE, SUSPENSION & RÉSILIATION

## 22. DURÉE

Les présentes Conditions prennent effet à la date d'activation de l'intégration du Médecin et se poursuivent indéfiniment jusqu'à leur résiliation conformément aux Articles 23 ou 24.

## 23. RÉSILIATION PAR LE MÉDECIN

Le Médecin peut mettre fin à son engagement avec CALL DOC en adressant un préavis écrit de 30 jours à support@calldoc.ma. Pendant la période de préavis, le Médecin doit honorer tous ses rendez-vous, compléter les dossiers en attente et s'abstenir de solliciter les patients de CALL DOC vers des plateformes externes.

## 24. RÉSILIATION OU SUSPENSION PAR CALLDIC

CALL DOC peut suspendre ou résilier l'accès du Médecin à la Plateforme immédiatement et sans préavis en cas de suspension, révocation ou omission de son inscription au CNOM, de poursuites pénales ou de procédures disciplinaires, de violation grave des présentes Conditions ou du Code de déontologie médicale, de préoccupations liées à la sécurité des patients, de fourniture d'informations frauduleuses, ou de défaut de maintien de l'assurance de responsabilité professionnelle ou des obligations réglementaires applicables à la télémedecine.

## 25. EFFETS DE LA RÉSILIATION

Lors de la résiliation :

- L'accès à la Plateforme est immédiatement révoqué.
- Les honoraires en attente pour les consultations complétées sont versés dans les 30 jours, sous réserve de l'absence de litige.
- Les obligations de confidentialité, de protection des données et de tenue des dossiers médicaux survivent indéfiniment à la résiliation.

# PARTIE H — RESPONSABILITÉ, INDEMNITÉ & RÉSOLUTION DES LITIGES

## 26. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE CALLDIC

Dans la limite maximale autorisée par le droit marocain, la responsabilité de CALL DOC envers le Médecin est limitée au montant total des honoraires versés au Médecin au cours des 3 mois précédant l'événement à l'origine de la réclamation. CALL DOC n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs.

## 27. INDEMNISATION PAR LE MÉDECIN

Le Médecin indemnise et dégage CALL DOC, ses dirigeants et ses agents de toute réclamation, perte ou dommage résultant de tout acte ou omission du Médecin dans le cadre de la prestation de services, d'une violation des présentes Conditions ou du Code de déontologie médicale, de toute réclamation d'un patient relative aux conseils cliniques du Médecin, ou d'une utilisation non autorisée de données patients.

## 28. DROIT APPLICABLE & RÉSOLUTION DES LITIGES

Les présentes Conditions sont régies par les lois du Royaume du Maroc.

Tout litige découlant du processus d'intégration ou de la gestion du Compte sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents de Casablanca, après une phase de négociation d'une durée de 30 jours puis une phase de médiation d'une durée de 30 jours, la bonne foi étant de rigueur pour les deux parties.

## 29. MODIFICATIONS

CALL DOC se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment, avec un préavis de 15 jours pour les modifications substantielles ; le préavis est notifié par tout moyen, notamment sur la Plateforme. La poursuite de l'utilisation de la Plateforme après la date d'entrée en vigueur vaut acceptation des Conditions révisées.

### 30. CONTACT

- Demandes générales : support@calldoc.ma
- Support médical CALL DOC: clinical@calldoc.ma
- Délégué à la Protection des Données : dpo@calldoc.ma
- CNOM : www.cnom.ma
- CNDP : www.cndp.ma

## ACCORD & SIGNATURE DU MÉDECIN

En signant ci-dessous, je confirme avoir lu, compris et accepté le Contrat de partenariat, les Conditions Générales d'Utilisation (CGU), la Charte de Bonnes Pratiques Médicales, la Politique de confidentialité ainsi que les présentes Conditions Générales du Médecin.

- ☐ Je suis inscrit au tableau de l'ordre des médecins, je détiens une immatriculation validée par le CNOM et je déclare respecter les obligations légales et réglementaires applicables à la télémédecine au Maroc, en m'engageant à pouvoir en justifier auprès des autorités compétentes ou de tout tiers habilité.
- ☐ Je détiens une assurance de responsabilité professionnelle valide couvrant la pratique de la télémédecine au Maroc.
- ☐ Je reconnais être engagé en tant que prestataire indépendant et non en qualité d'employé de CALL DOC.
- ☐ Je ne prescrirai pas de substances contrôlées ou semi-contrôlées via la Plateforme.
- ☐ J'orienterai immédiatement les cas d'urgence et notifierai CALL DOC dans les 2 heures.
- ☐ Je compléterai tous les dossiers médicaux dans les 24 heures suivant chaque consultation.
- ☐ J'assume l'entière responsabilité professionnelle pour toutes les décisions cliniques prises lors des téléconsultations.
- ☐ Je respecterai toutes les obligations de protection des données en vertu de la Loi n° 09-08 et sous la supervision de la CNDP.
- ☐ Je certifie avoir été informé de l'ensemble des dispositions légales et réglementaires régissant ma relation contractuelle avec CALL DOC et je les comprends.
- ☐ Je notifierai immédiatement CALL DOC de tout changement affectant mon inscription au CNOM, mon assurance de responsabilité professionnelle, ou toute procédure disciplinaire ou poursuite pénale me concernant.

### INFORMATIONS DU MÉDECIN

|                                            |                          |
|--------------------------------------------|--------------------------|
| Nom et prénom complet                      |                          |
| Spécialité                                 | N° CNOM                  |
| Assureur de responsabilité professionnelle | N° Police / Date d'effet |
| E-mail professionnel                       | Mobile                   |
| Date d'édition                             |                          |

*Fait pour servir et valoir ce que de droit*

|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Signature du Médecin</b><br><i>(Lu et approuvé)</i><br><br>Nom & Prénom : _____<br>Fait à : _____ Date : _____<br>Signature : _____ | <b>Pour CALL DOC</b><br><i>Le Représentant légal</i><br><br>CALL DOC Maroc<br>Fait à : Marrakech<br>Date : _____<br>Signature & Cachet : _____ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Version 1 – Juin 2026

Document confidentiel — CALL DOC Maroc | Loi n° 06-22 / Loi n° 08-12 / Loi n° 131-13 / Loi n° 09-08 / Loi n° 53-05 / Loi n° 31-08 / Loi n° 17-97 /  
Loi n° 2-00 / Loi n° 34-05 / Décret n° 2-18-378 / Décret n° 2-20-675 / Code de déontologie médicale / DOC / Code Pénal / CGI