

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ APPLICABLE AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ MAROC

*CALL DOC Maroc — Comment nous collectons, utilisons et protégeons vos données
professionnelles*

Référence document : CLDOC-PHY-PRIVACY-MA | Version 1 – Juin 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° 08-12 relative à l'Ordre national des médecins promulguée par le Dahir n° 1-15-26 du 19 février 2015, 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 promulguée par le dahir n° 1-00-19 du 15 février 2000, la Loi n° 2-00 promulguée par le dahir n° 1-00-20 du 15 février 2000, la Loi n° 34-05 promulguée par Dahir n° 1-06-192 du 14 février 2006, 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 Code Général des Impôts (CGI), 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.

La présente Politique de confidentialité fait partie du cadre contractuel applicable aux professionnels de santé utilisant la plateforme CALL DOC, aux côtés du Contrat de partenariat, des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), de la Charte de Bonnes Pratiques Médicales et des Conditions Générales du Médecin.

Elle décrit les modalités de collecte, d'utilisation, de conservation, de protection et de traitement des données personnelles des professionnels de santé conformément à la réglementation marocaine applicable.

La présente Politique de Confidentialité s'applique à tous les médecins inscrits au CNOM qui s'inscrivent sur la plateforme de télémedecine CALL DOC (« Plateforme »), l'utilisent ou y dispensent des services. Elle explique quelles données personnelles et professionnelles CALL DOC 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 professionnelles est :

Dénomination sociale : CALL DOC

Forme juridique : Société à Responsabilité Limitée (SARL)

Capital social : 100 000,00 MAD

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

N° RC : 177405 — Tribunal de Commerce de Marrakech

N° ICE : 003900577000037

N° IF : 71823866

Téléphone : +212 6 95 18 80 33

Contact Protection des Données : privacy@calldoc.ma

CALL DOC accomplit l'ensemble des formalités requises auprès de la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP), conformément à la réglementation marocaine applicable.

PARTIE B — DONNÉES PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES COLLECTÉES

2. Catégories de Données Collectées

Lorsque vous vous inscrivez et exercez en tant que médecin sur la Plateforme, CALL DOC collecte les catégories de données suivantes :

2.1 Identité et Données Professionnelles

- Nom complet, date de naissance, numéro CIN
- Numéro d'inscription au CNOM et spécialité médicale
- Informations relatives à la conformité réglementaire en matière de télémedecine (Décret n° 2-18-378 et Décret n° 2-20-675)
- Copies des diplômes, numéro d'inscription au CNOM et certifications professionnelles
- Informations sur la police d'assurance responsabilité civile professionnelle

2.2 Coordonnées et Localisation

- Adresse professionnelle, affiliation à une clinique ou un hôpital
- Adresse e-mail et numéro de téléphone
- Langues de consultation

2.3 Données Financières et Bancaires

- Coordonnées bancaires (RIB/IBAN) pour le traitement de la rémunération
- Numéro d'identification fiscale (IF/ICE) à des fins de facturation
- Historique des gains et relevés de paiements 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, durées — à l'exclusion du contenu clinique, qui constitue des données patient)
- Indicateurs de performance et évaluations de qualité sur la Plateforme
- 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

CALL DOC ne collecte pas de données personnelles sensibles concernant les médecins (telles que des données de santé ou des casiers judiciaires) sauf si la loi l'exige strictement ou à des fins de vérification lors de l'inscription (ex. confirmation de l'absence de sanctions CNOM actives). Lorsque de telles données sont traitées, CALL DOC sollicite votre consentement explicite préalable et applique des mesures de sécurité renforcées.

Base légale : Loi n° 09-08.

PARTIE C — FINALITÉS DU TRAITEMENT ET BASES LÉGALES

4. Pourquoi Nous Traitons Vos Données

CALL DOC traite les données personnelles des médecins aux fins suivantes et sur les bases légales ci-après :

4.1 Exécution du Contrat

- Inscription et vérification de vos diplômes et qualifications professionnelles
- Fourniture et gestion de votre accès à la Plateforme
- Traitement de la rémunération et émission des relevés de paiement
- Gestion de votre planning et des consultations assignées

Base légale : Loi n° 09-08

4.2 Conformité Légale et Réglementaire

- Vérification de l'inscription au CNOM et de la régularité réglementaire
- Respect des obligations de déclaration et d'autorisation auprès de la CNDP
- Réponse aux demandes légales des autorités judiciaires ou réglementaires
- Conservation des dossiers requis par la Loi n° 131-13 et la réglementation DMCM

Base légale : Loi n° 09-08

4.3 Intérêts Légitimes

- Assurer la qualité et la sécurité des services de télémedecine dispensés via la Plateforme
- Prévenir les fraudes, abus et accès non autorisés
- Améliorer les fonctionnalités, l'expérience utilisateur et les outils cliniques 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 mises à jour de la Plateforme, ressources cliniques et communications de développement professionnel (vous pouvez retirer votre consentement à tout moment)
- Publication de votre profil professionnel (nom, spécialité, langues) dans l'annuaire accessible aux patients

Base légale : Loi n° 09-08

PARTIE D — PARTAGE ET TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

5. Partage avec des Tiers

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

- 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 l'administration de la rémunération
- La CNDP et les autres autorités réglementaires marocaines compétentes, lorsque la loi l'exige
- Le CNOM dans les cas impliquant une vérification réglementaire ou des procédures disciplinaires
- Professionnels juridiques et auditeurs tenus par des obligations de confidentialité professionnelle

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

6. Transferts Internationaux de Données

Lorsque CALL DOC 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, CALL DOC traite les données des médecins 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

CALL DOC met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données des médecins 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 autorisé
- Authentification multi-facteurs pour les comptes administrateurs et médecins
- 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 statut professionnel, CALL DOC 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. CALL DOC notifiera également la CNDP conformément à la Loi n° 09-08.

PARTIE F — CONSERVATION DES DONNÉES

9. Durées de Conservation

CALL DOC conserve les données personnelles des médecins 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 :

- Diplômes professionnels et documents d'inscription : Durée de l'inscription active du médecin sur la Plateforme, plus cinq (5) ans après la résiliation du contrat de prestation de services
- Dossiers financiers et de rémunération : 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 médecin dont les données sont traitées par CALL DOC, 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 CALL DOC détient des données personnelles vous concernant et d'en recevoir une copie, ainsi que des informations sur leur source, leurs finalités et leurs destinataires.

10.2 Droit de Rectification (Art. 8)

Vous avez le droit de demander la correction de toute donnée personnelle inexacte ou incomplète vous concernant. Pour les données ayant une incidence sur la sécurité professionnelle (ex. numéro CNOM, spécialité), les corrections sont soumises à vérification.

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.

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, CALL DOC 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. CALL DOC répondra dans un délai de trente (30) jours calendaires. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de CALL DOC, 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 CALL DOC 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 médecins 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, les paramètres de planning et d'affichage.

CALL DOC n'utilise pas de cookies publicitaires ou marketing tiers sur les pages de la Plateforme destinées aux médecins. 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 — ANNUAIRE DES PROFILS PROFESSIONNELS

12. Référencement dans l'Annuaire

Avec votre consentement, CALL DOC peut afficher un profil professionnel vous concernant dans l'annuaire de médecins accessible aux patients. Ce profil peut inclure votre nom, spécialité médicale, langues de consultation, années d'expérience et disponibilités. Aucune donnée financière, numéro CIN ou numéro d'inscription au CNOM ne sera visible par les patients.

Vous pouvez demander la suppression ou la modification de votre profil public à tout moment en contactant privacy@calldoc.ma. Votre profil sera retiré dans les cinq (5) jours ouvrables de votre demande, sauf en cas de dysfonctionnement de la Plateforme, le délai court à partir de la mise en service.

PARTIE J — MISES À JOUR DE LA POLITIQUE

13. Modifications de la Politique

CALL DOC se réserve le droit de mettre à jour la présente Politique de confidentialité applicable aux professionnels de santé 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 applicable aux professionnels de santé est toujours accessible depuis votre Tableau de Bord Médecin sur la Plateforme.

PARTIE K — CONTACT ET RÉCLAMATIONS

14. Contact Protection des Données

Pour toute question, préoccupation ou demande relative à la présente Politique de confidentialité applicable aux professionnels de santé ou au traitement de vos données personnelles, veuillez contacter :

E-mail : privacy@calldoc.ma

Téléphone : +212 6 95 18 80 33

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 CALL DOC 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

ACCEPTATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

En vous inscrivant sur la Plateforme CALL DOC ou en y dispensant des services, vous confirmez avoir lu, compris et accepté la présente Politique de confidentialité applicable aux professionnels de santé.

- ☐ **J'ai lu et compris la Politique de confidentialité applicable aux professionnels de santé de CALL DOC.**
- ☐ **Je consens au traitement de mes données de profil professionnel pour affichage dans l'annuaire accessible aux patients.**
- ☐ Je consens à recevoir des mises à jour de la Plateforme, ressources cliniques et communications de développement professionnel de la part de CALL DOC. (Facultatif — vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.)

Nom complet du Médecin : _____

N° d'inscription au CNOM : _____

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.

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 la Déontologie de la Profession Médicale / CGI / DOC / Code pénal