

# Politique de protection des données personnelles

## Contexte

MED.MA construit avec ses utilisateurs des relations fortes et durables, fondées sur la confiance réciproque : assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles de ses utilisateurs est une priorité absolue pour MED.MA

MED.MA respecte l'ensemble des dispositions réglementaires et législatives marocaines relatives à la protection des données personnelles et se conforme également aux règles déontologiques édictées par les instances ordinales représentatives des professions médicales présentes sur son service.

Elle applique une politique extrêmement stricte pour garantir la protection des données personnelles de santé de ses utilisateurs :

- Chaque utilisateur de l'application web/mobile reste maître de ses données. MED.MA n'en dispose pas librement.
- Elles sont traitées de manière transparente, confidentielle et sécurisée
- MED.MA est engagé dans une démarche continue de protection des données de ses utilisateurs.
- MED.MA dispose d'une équipe dédiée à la protection des données personnelles, composée d'un DPO (Data Protection Officer) et d'un RSI.

## Objet de la présente politique

MED.MA souhaite vous informer par l'intermédiaire de la présente politique de la manière dont nous protégeons vos données à caractère personnel traitées via le site <https://www.med.ma> ou via l'application « MED » disponible sur mobile.

La présente politique décrit la manière dont MED.MA traite les données à caractère personnel des utilisateurs (ci-après le/les « Utilisateur(s) ») lors de leur navigation sur le site [www.med.ma](http://www.med.ma) (ci-après le « Site ») et de leur utilisation des services de MED.MA ou de son application mobile (ci-après l'« Application »).

Certaines Données Personnelles de l'Utilisateur doivent être considérées comme des données à caractère personnelles de santé, et sont ci-après dénommées « Données Personnelles de Santé ».

Cette Politique peut être modifiée, complétée ou mise à jour afin notamment de se conformer à toute évolution légale, réglementaire, jurisprudentielle et technique. Cependant, les Données Personnelles de l'Utilisateur seraient toujours traitées conformément à la politique en vigueur au moment de leur collecte, sauf si une prescription légale impérative venait à en disposer autrement et serait d'application rétroactive.

Cette politique fait partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation du Site.

## **Identité et coordonnées des responsables de traitement**

*Rappel légal : Le responsable du traitement est, au sens de la loi, la personne qui détermine les moyens et les finalités du traitement. Le sous-traitant est une personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il agit sous l'autorité du responsable du traitement et sur instruction de celui-ci.*

MED.MA est considéré comme le responsable de traitement, elle prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n°09-08. Pour plus d'information concernant les services proposés par MED.MA vous pouvez vous référer aux Conditions générales d'utilisation du Site

## **Collecte et origine des données**

Toutes les données concernant les Utilisateurs sont collectées directement auprès de ces derniers, par MED.MA

MED.MA s'engage à recueillir le consentement de ses Utilisateurs et/ou à leur permettre de s'opposer à l'utilisation de leurs données pour certaines finalités, dès que cela est nécessaire.

Lors de leur navigation sur le site, les Utilisateurs sont informés des finalités pour lesquelles leurs données sont collectées via les différents formulaires de collecte de données en ligne et via la Charte de gestion des cookies.

## **Finalité des données collectées**

### **1. Nécessité de la collecte.**

Lors de la prise de rendez-vous en ligne avec un professionnel de santé, l'Utilisateur communique certaines Données Personnelles. Si l'Utilisateur ne souhaite pas communiquer les informations qui lui sont demandées, il se peut que l'Utilisateur ne puisse pas accéder à certaines parties du Site ou de l'Application, et que MED.MA soit dans l'impossibilité de répondre à sa demande.

### **2. Finalités**

Le recueil de vos Données Personnelles a pour base légale :

- L'intérêt légitime de MED.MA à assurer la meilleure qualité de ses services, à fournir à ses Utilisateurs le meilleur suivi possible de leurs rendez-vous et de leurs parcours de soins, et à améliorer le fonctionnement de son Site et de son Application ;
- L'intérêt légitime de MED.MA à produire des données statistiques relatives à l'impact de MED.MA sur l'activité des Professionnels de santé afin de communiquer sur son outil et améliorer ses services ;

- L'intérêt légitime de MED.MA à réaliser des enquêtes de satisfaction facultatives sur ses services en vue de les améliorer ;
- Le consentement de ses Utilisateurs lorsque celui-ci est requis par la réglementation en vigueur, notamment en matière de prospection commerciale et de cookies.

Les données des Utilisateurs de MED.MA sont principalement traitées pour :

- Permettre leur navigation sur le Site et permettre leur utilisation de l'Application
- Les mettre en relation avec un Professionnel de Santé
- Leur permettre de visualiser et gérer leurs parcours de soin, tant pour les rendez-vous pris directement sur le Site, que les rendez-vous renseignés par leurs Professionnels de Santé directement.

A titre subsidiaire les données des Utilisateurs sont également collectées pour :

- Prévenir et lutter contre la fraude informatique (spamming, hacking...)
- Améliorer la navigation sur le Site et l'utilisation de l'Application
- Mener des enquêtes de satisfaction facultatives sur les services de MED.MA (ces enquêtes sont réalisées de manière anonyme ou sont anonymisées à bref délai)
- Effectuer des statistiques sur l'utilisation de l'outil, un reporting interne pour les équipes de MED.MA

Vous retrouverez plus de détails sur la gestion des cookies nous permettant d'atteindre cette finalité dans notre Charte de gestion des cookies.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences d'un défaut de réponse à l'égard des Utilisateurs de MED.MA sont précisés lors de leur(s) collecte(s).

## Types de données traitées

MED.MA est susceptible de traiter, en tant que Responsable de Traitement, pour permettre la prise de rendez-vous, la gestion des rendez-vous et du parcours de soins, tout ou partie des données suivantes :

Pourquoi les Données à caractère personnel sont utilisées ?	Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?	Sur quelle base légale les Données à caractère personnel sont-elles traitées ?	Combien de temps les Données à caractère personnel sont-elles conservées ?
Prise de rdv en ligne : - mise en relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom</li> <li>• Prénom</li> <li>• Numéro / mail</li> </ul>	Exécution d'un contrat	2 ans en cas d'inactivité du Compte Utilisateur OU jusqu'à demande de suppression de la

avec les Acteurs de Santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motifs de consultation (facultatif)</li> <li>• Nom et prénom du praticien spécialité du praticien, date du rendez-vous, ;</li> </ul>	CGU	part de l'Utilisateur.
Gestion de Compte Utilisateur : Création et gestion du Compte Utilisateur ;	A partir de Med directement : Pour chaque Utilisateur ainsi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom et Prénom,</li> <li>• Mot de passe</li> <li>• Adresse email,</li> <li>• Numéro de téléphone,</li> <li>• Données de compte : date et heure de création</li> <li>• Genre</li> <li>• Ville /délégation (facultatif)</li> <li>• Date de naissance (facultatif)</li> </ul>	Exécution d'un contrat CGU	2 ans en cas d'inactivité du Compte Utilisateur OU jusqu'à demande de suppression de la part de l'Utilisateur.
	Via Gmail et Facebook <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom et prénom</li> <li>• Email</li> <li>• Image (facultative)</li> <li>• ID</li> </ul>	Exécution d'un contrat CGU	2 ans en cas d'inactivité ou jusqu'à la demande de suppression de la part de l'Utilisateur. Ou suppression directe des données du compte par l'utilisateur via les rubriques paramètres et confidentialité existant sur Facebook et Gmail
Poser une question médicale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données du compte avec la possibilité de masquer le nom et prénom</li> <li>• Genre</li> <li>• Traitement en cours et antécédents médicaux (facultatif)</li> </ul>	Exécution d'un contrat	2 ans d'inactivité ou jusqu'à la demande de suppression de la part de l'Utilisateur.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des bilans et des analyses (Facultatifs)</li> </ul>		
Fourniture d'informations publiques de santé et offres de soins disponibles sur MED	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse email</li> </ul>	Consentement	Jusqu'à le retrait du consentement
Réalisation d'enquêtes facultatives de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de téléphone</li> </ul>	Consentement	Jusqu'à le retrait du consentement
Utilisation des applications et des appareils	Données de connexion et d'utilisation de la Plateforme (date et heure de la visite du Site ou d'utilisation du Service, ID de session), - Matériel informatique utilisé pour la navigation, - Adresse IP.	Intérêt légitime	Pour les logs de connexion : 6 mois à compter du dernier rendez-vous pris. Pour l'adresse IP : 1 an à compter du jour de l'enregistrement.
Prévention et lutte contre la fraude informatique (spamming, hacking...)	- Données de connexion et d'utilisation du Site, - Matériel informatique utilisé pour la navigation, - Adresse IP	Intérêt légitime	Pour les logs de connexion : 6 mois à compter du dernier rendez-vous pris. Pour l'adresse IP : 1 an à compter du jour de l'enregistrement.
Demandes de droit	Nom, Prénom, - Adresse email, - Contenu de la demande, - Pièce d'identité (lorsque nécessaire).	Obligation légale	2 ans à compter de la demande sauf dans le cas de suppression des données personnelles qui est de 1 mois à partir de la date de réception de la demande avec les informations nécessaires à l'exécution

#### Liste des Traitements pour lesquels Med agit en qualité de Sous-traitant

Pourquoi les Données à caractère personnel sont-elles utilisées ?	Quelles sont les Données à caractère personnel utilisées ?
---	--

Fourniture d'un Service d'agenda	-Nom, Prénom, - Date de naissance (facultatif) - Téléphone portable - Adresse email (facultatif) - Motif du rendez-vous auprès de l'Acteur de santé (facultatif) - date du rendez-vous - Statut du rendez-vous (effectué , supprimé , annulé, confirmé, patient ne s'est pas présenté ) ; -Code RDV
Fourniture d'un Service de Téléconsultation	- Nom, Prénom, -Téléphone portable - Adresse email (facultatif) -Motif du rendez-vous auprès de l'Acteur de santé (facultatif) - date du rendez-vous - Statut du rendez-vous (effectué , supprimé , annulé, confirmé, patient ne s'est pas présenté ) ; -Code RDV - Historique des rendez-vous en Téléconsultation

## **Non-communication des données personnelles**

Les Données Personnelles de l'Utilisateur ne seront pas transmises à des acteurs commerciaux ou publicitaires.

MED.MA peut faire recours également aux prestations fournies par plusieurs sociétés spécialisées (mailing, analyse d'audience) dont la liste peut être communiquée aux personnes concernées sur demande adressée à [privacy@med.ma](mailto:privacy@med.ma).

- Aucune Donnée Personnelle de Santé ne leur est communiquée. Si ces sociétés utilisent des serveurs en dehors du maroc, nous avons conclu avec elles des contrats spécifiques et des clauses contractuelles types pour encadrer et sécuriser le transfert de vos données à ces prestataires.

## **Durée de conservation des données**

Nous conservons vos données uniquement pour 2 ans en cas d'inactivité ou sous la demande de l'utilisateur pour les finalités poursuivies, conformément aux prescriptions légales.

## **Les droits des utilisateurs**

Chaque fois que MED.MA traite des Données Personnelles, elle prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des

Données Personnelles au regard des finalités pour lesquelles MED.MA les traite. Conformément à la réglementation européenne en vigueur et la loi n°09-08, les Utilisateurs de MED.MA disposent des droits suivants :

- Droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données des Utilisateurs
- Droit de verrouillage ou d'effacement des données des Utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.
- Droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD)
- Droit à la limitation du traitement des données des Utilisateurs (article 18 RGPD)
- Droit d'opposition au traitement des données des Utilisateurs (article 21 RGPD)
- Droit à la portabilité des données que les Utilisateurs auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD)
- Droit de définir le sort des données des Utilisateurs après leur mort et de choisir à qui MED.MA devra communiquer (ou non) ses données à un tiers qu'ils aura préalablement désigné ([en savoir plus](#))

Dès que MED.MA a connaissance du décès d'un Utilisateur et à défaut d'instructions de sa part, MED.MA s'engage à détruire ses données, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale (telle que la conservation du dossier patient).

Si l'Utilisateur souhaite savoir comment MED.MA utilise ses Données Personnelles, demander à les rectifier ou s'oppose à leur traitement, l'Utilisateur peut contacter MED.MA par écrit à l'adresse suivante : MED.MA – DPO, 117 Rue Ibnou Mounir, APP B14, 2ème étage, Maarif, Casablanca 20370, Maroc ou par mail à [privacy@med.ma](mailto:privacy@med.ma)

Dans ce cas, l'Utilisateur doit indiquer les Données Personnelles qu'il souhaiterait que MED.MA corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport). Les demandes de suppression de Données Personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées à MED.MA par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Enfin, les Utilisateurs de MED.MA peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de l'INPDP.

## **Cookies et balises « TAGS » Internet**

Veillez-vous référer à notre « **Politique d'utilisation des cookies** ».

## **Sécurité**

MED.MA met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité des traitements de données à caractère personnel et la confidentialité de Données Personnelles.

A ce titre, elle prend toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, afin de préserver la sécurité des données et, notamment, d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès (protection physique des locaux, procédés d'authentification avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et mots de passe confidentiels, journalisation des connexions, chiffrement de certaines données...).

## **Informations personnelles et mineurs**

En principe, le Site et l'Application s'adressent à des personnes majeures capables de contracter des obligations conformément à la législation en vigueur.

L'Utilisateur mineur de moins de 16 ans ou incapable doit obtenir le consentement préalable de son responsable légal préalablement à la saisie de ses données sur le Site et l'Application. Sauf obligation légale de confidentialité ou liée au secret médical, MED.MA pourra directement informer ce responsable (i) des catégories spécifiques de Données Personnelles recueillies auprès de la personne mineure (ii) de la possibilité de s'opposer à la collecte, l'utilisation ou la conservation de celles-ci.

## **Nous contacter - coordonnées du DPO**

Si l'Utilisateur a des questions ou des réclamations concernant le respect par MED.MA de la présente Politique, ou si l'Utilisateur souhaite faire part à MED.MA de recommandations ou des commentaires visant à améliorer la qualité de la présente politique, l'Utilisateur peut contacter MED.MA par écrit à l'adresse suivante : MED.MA – DPO, 117 Rue Ibnou Mounir, APP B14, 2ème étage, Maarif, Casablanca 20370, Maroc ou [privacy@med.ma](mailto:privacy@med.ma)