



## **Voiladoc - Politique de Protection des données à caractère personnel / Politique de la protection de la vie privée**

Dernière mise à jour le 10/05/2023

### **Introduction**

Voiladoc est une plateforme d'application mobile qui met en relation les patients avec des prestataires de soins de santé certifiés par les autorités sanitaires. Les patients peuvent accéder à Voiladoc via leurs tablettes ou leurs smartphones en téléchargeant l'application sur Google Play Store ou App Store. Les marques Voiladoc, Voiladoc Pro et leurs droits d'auteur sont détenus et exploités exclusivement par Meridional Health Pte Ltd, enregistrée à Singapour (201939456E). Meridional Health Pte Ltd ("nous", "notre" ou "nos"), représentée à Madagascar par Terra Innov SARL (No : 2023 B 00703 situé à Lot IVX 5A BIS Ankazomanga Sud, Antananarivo) exploite les sites web [www.voiladoc.mg](http://www.voiladoc.mg), [www.meridionalhealth.com](http://www.meridionalhealth.com), [www.voiladoc.net](http://www.voiladoc.net), [www.voiladoc.co](http://www.voiladoc.co) et [www.voiladoc.org](http://www.voiladoc.org) ainsi que d'autres sites web et applications mobiles connexes.

Notre mission est d'offrir aux patients un accès pratique à des services de santé certifiés abordables à tout moment, où qu'ils se trouvent.

Voiladoc s'engage à respecter la réglementation malgache sur la protection des données personnelles, en particulier la loi malgache n°2014-038 du 9 Janvier 2015 sur la protection des données à caractère personnel.

Voiladoc dispose d'une équipe dédiée à la protection des données personnelles conformément à la réglementation en vigueur, une équipe de sécurité informatique, une équipe juridique et des ingénieurs spécialisés.

La présente Politique de Protection des données à caractère personnel ("Politique de confidentialité", "Politique de Protection de la Vie Privée") renseigne sur la manière dont nous recueillons, utilisons et protégeons vos données à caractère personnel sans exception.

À cet égard, veuillez lire attentivement le présent document afin de comprendre comment Voiladoc collecte vos données, et utilise les informations que vous nous donnez ou que vous avez écrites à votre sujet lorsque vous utilisez l'application mobile Voiladoc ou les services qui vous sont rendus lors de la téléconsultation. Nous vous invitons à prendre quelques instants pour comprendre cette politique. Si vous ne comprenez pas certains points de cette Politique de Protection de la Vie Privée, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse électronique indiquée à la fin de cette Politique de Protection de la Vie Privée.

L'accès à nos sites Web ou à toute application mobile détenue et maintenue par nous ou par l'une de nos filiales ou entreprises liées, y compris la consultation de télé-médecine, la prescription, l'analyse de laboratoire, les soins à domicile, l'accès au magasin de santé en ligne et/ou tout service disponible sur ou par l'intermédiaire de l'un de nos sites sont conditionnés à l'acceptation des Conditions Générales de Voiladoc, dans lesquelles cette Politique de Protection de la Vie Privée est incorporée par référence et fait partie intégrante. Par conséquent, en acceptant les Conditions d'Utilisation, vous consentez à l'utilisation de vos informations personnelles comme indiqué dans la présente Politique de Protection de la Vie Privée. Si vous avez des questions concernant la Politique de Protection de la Vie Privée, vous pouvez nous contacter à l'adresse email suivante : [contact@voiladoc.mg](mailto:contact@voiladoc.mg).

### **1. Que sont les Données Personnelles ?**

Les données personnelles sont définies par loi malgache 2014-038 du 9 Janvier 2015 sur la protection des données à caractère personnel comme « toute information, de quelque nature qu'elle soit et indépendamment de son support, y compris le son et l'image, concernant une personne physique identifiée ou identifiable ». Ces données peuvent être considérées, aussi, comme sensibles selon le même article 1<sup>er</sup> de la loi précitée : « données sensibles » : données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale de la personne concernée ou qui sont relatives à sa santé y compris ses données génétiques ;

Les données personnelles sont, en termes plus simples, toute information vous concernant qui permet de vous identifier. Les données personnelles comprennent des informations évidentes telles que votre nom et vos coordonnées, mais aussi des informations moins évidentes comme les numéros d'identification, les données de localisation électronique et d'autres identifiants en ligne.



## 2. Quels sont vos droits ?

En vertu de la Législation malgache sur la Protection des Données, vous avez les droits suivants, que nous nous efforcerons toujours de faire respecter :

- Le droit d'être informé de la collecte et de l'utilisation de vos données personnelles. Cette Politique de Protection de la Vie Privée doit vous dire tout ce que vous devez savoir, mais vous pouvez toujours nous contacter pour en savoir plus ou pour poser des questions en utilisant les coordonnées fournies au point n° 18.
- Le droit d'accéder aux données personnelles que nous détenons à votre sujet. Le point n° 15 vous indiquera comment procéder.
- Le droit de faire rectifier vos données personnelles si l'une des données personnelles que nous détenons est inexacte ou incomplète. Le point n° 16 vous indiquera comment procéder.
- Le droit à l'oubli, c'est-à-dire le droit de me demander la suppression ou l'élimination d'une autre manière de vos données personnelles que nous détenons. Pour en savoir plus, veuillez-vous référer aux éléments indiqués au point 14.
- Droit à la limitation du traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs: le traitement de vos Données à caractère personnel auquel Voiladoc peut procéder est limité à ce qui est nécessaire pour servir l'Utilisateur.
- Droit d'opposition au traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs : vous pouvez à tout moment refuser le traitement de vos Données à caractère personnel.
- Le droit de révoquer son consentement. Cela signifie que, si nous nous appuyons sur votre consentement comme fondement juridique pour l'utilisation de vos données personnelles, vous êtes libre de révoquer ce consentement à tout moment.
- Droit à la portabilité des Données à caractère personnel que les Utilisateurs auront renseigné, lorsque ces Données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat. Vous avez le droit de rectifier, copier ou partager vos Données à caractère personnel de la base de données de Voiladoc vers une autre.
- Droits relatifs à la prise de décision automatisée et au profilage. Nous n'utilisons pas vos données personnelles de cette manière.
- Droit de définir le sort des Données à caractère personnel des Utilisateurs après leur décès et de choisir à qui Voiladoc devra communiquer (ou non) ses Données à caractère personnel à un tiers préalablement désigné. Dès que Voiladoc a pris connaissance du décès d'un Utilisateur et à défaut d'instructions de sa part, Voiladoc détruit ses Données à caractère personnel, 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).

Pour plus d'informations sur l'utilisation de vos données personnelles ou l'exercice de vos droits comme indiqué ci-dessus, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées fournies au point n° 18.

## 3. Que collectons-nous ?

Les informations personnelles que nous recueillons ou conservons pour des activités commerciales normales et qui, selon la loi, entrent dans les catégories des opérations de soins de santé, du traitement et du paiement. Voici les détails de ce que nous recueillons et conservons :

- Tout utilisateur peut télécharger l'application Voiladoc sur App store ou Google Play et naviguer dans l'application. L'enregistrement n'est nécessaire que si les utilisateurs souhaitent réserver un service de santé ou acheter un produit.
- Nous avons besoin d'informations vous concernant pour commencer l'enregistrement sur notre plateforme. Les informations obligatoires dont nous avons besoin sont votre prénom, nom de famille, date de naissance, sexe, allergies, document d'identité, numéro de téléphone mobile, adresse email et un ensemble de questions secrètes aux fins de restauration de compte. Si l'utilisateur inscrit change son téléphone ou réinstalle l'application Voiladoc, l'utilisateur n'a besoin que de fournir son numéro de téléphone et un code d'accès unique sera envoyé pour les valider en tant qu'utilisateur réel.
- Optionnellement nous vous pouvez renseigner votre adresse, votre taille, votre poids, votre groupe sanguin.
- Pour mieux vous comprendre et vous traiter, avant de consulter un médecin, vous pouvez renseigner un questionnaire médical facultatif avec des informations comme vos traitements en

cours, antécédents médicaux, allaitement, grossesse, les symptômes qui vous poussent à consulter en y ajoutant des photos et des vidéos si nécessaire, des résultats d'analyses de laboratoire et d'imagerie et d'autres informations liées à la santé.

- Diagnostic et/ou informations sur votre santé, préparés par le(s) prestataire(s) de soins de santé qui fournissent les services sélectionnés via l'application ou le site Voiladoc, tels que les dossiers médicaux, les notes de traitement et d'examen, et autres informations relatives à la santé.
- Les informations de facturation que vous nous fournissez (par exemple, les informations relatives à la carte de crédit, au paiement par téléphone portable ou au compte du système de paiement en ligne) ;
- Dans certaines circonstances, vous pouvez fournir des informations sur vos appareils tels que les tablettes ou le téléphone portable, le browser Internet, les applications spécifiques que vous utilisez ou même les versions de logiciels qui peuvent causer des problèmes lorsque vous communiquez par le biais de l'application Voiladoc ainsi que d'autres informations sur la façon dont vous utilisez la plate-forme et les services Voiladoc.

#### **4. Identité des responsables de traitement**

- Voiladoc est Responsable de traitement des Données à caractère personnel des Utilisateurs recueillies dans le cadre de la création et gestion du Compte Utilisateur, de leur navigation sur le Site et de leur utilisation de la Plateforme Voiladoc.
- Les professionnels de santé, Abonnés des Services, sont Responsables de traitement des Données à caractère personnel recueillies dans le cadre de toute consultation ou suivi du Patient. Voiladoc intervient alors en tant que Sous-traitant.

#### **5. Finalité et traitement**

- Nécessité de la collecte : vous communiquerez à Voiladoc certaines données personnelles nécessaires à la fourniture du service demandé en se rendant sur la plateforme. L'Utilisateur a le choix de transmettre ou pas ces données, mais en cas de refus, certains services du site web ne seront pas fonctionnels.
- Voiladoc précise que les données à caractère personnel, collectées sur sa plateforme ne sont destinées qu'à servir l'utilisateur.
- Durées de conservation : Les données collectées ont une durée de conservation définie en fonction de la finalité du traitement et de la législation applicable aux Services.
- Voiladoc désigne ces durées seulement en sa qualité de Responsable de Traitement.
- Lorsque Voiladoc agit en qualité de Sous-traitant, Voiladoc agira sur instruction des Responsables de Traitement et ne peut déterminer la durée de conservation des données collectées.
- Pour les demandes où Voiladoc est Sous-traitant, l'Utilisateur devra s'adresser à son professionnel de santé, Responsable de traitement s'il souhaite exercer ses droits.
- Une fois expirées, les données sont détruites ou anonymisées définitivement.
- Les Professionnels de santé peuvent conserver sur leurs propres outils les données des utilisateurs afin d'assurer aux patients une prise en charge meilleure.

#### **6. Que faisons-nous avec les informations que nous obtenons ?**

- Nous vous fournissons un service vous mettant en relation avec les prestataires de soins de santé.
- Nous diffusons des conseils de service, de santé et les mises à jour du système lorsqu'ils sont disponibles.
- Nous promovons la plate-forme Voiladoc et les offres de services des prestataires de soins de santé qui proposent leurs services sur Voiladoc.
- Nous organisons la livraison de nos produits.
- Toute autre but pour lequel vous nous autorisez à utiliser vos données personnelles.
- Nous stockons vos informations personnelles telles que nom, prénom et contacts de vos données de santé dans des îlots distincts au sein de notre hébergeur. Cette méthode consiste à désidentifier les informations.

Nous utilisons des statistiques globales anonymisées concernant l'utilisation de la plateforme Voiladoc. Nous pouvons utiliser les informations anonymisées que nous avons créées sans restriction.



Vous pouvez vous désinscrire si vous ne souhaitez pas recevoir de promotion ou de nouvelles liées au marketing de notre part.

## **7. Sous-traitants et destinataires des données à caractère personnel**

LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES UTILISATEURS NE SONT PAS UTILISÉES A DES FINS COMMERCIALES NI PUBLICITAIRES SANS CONSENTEMENT.

- Chaque Acteur de santé destinataire de Données à caractère personnel dans le cadre de son utilisation des Services s'engage à en assurer la sécurité et la confidentialité.
- Seuls les professionnels de santé que vous avez consultés ont accès à votre dossier médical et informations de santé.
- Usage interne : Vos Données à caractère personnel peuvent être traitées par les employés de Voiladoc et ses filiales dans la limite de leurs attributions.
- Usage externe : Pour certaines activités liées à son fonctionnement (comme l'hébergeur de données ou la plateforme de paiement), Voiladoc peut recourir à des prestataires de services et autres tiers liés par contrat, que nous utilisons pour soutenir notre activité. Ces parties externes ont l'obligation contractuelle de n'utiliser les informations personnelles qu'aux fins pour lesquelles nous les leur communiquons.
- Dans le cadre de la divulgation des informations sur ordonnance d'un tribunal ou pour répondre à une demande du gouvernement à des fins d'enquête ou de sécurité générale.
- À tout successeur en cas de fusion, cession, restructuration, réorganisation, dissolution ou autre vente ou transfert de tout ou partie des actifs de Voiladoc, que ce soit en tant qu'entreprise en activité ou dans le cadre d'une faillite, d'une liquidation ou d'une procédure similaire, dans laquelle les informations personnelles conservées par notre plateforme font partie des actifs transférés. Ce transfert sera réalisé sur la base de votre consentement renouvelé ou de vos instructions à ce sujet.
- À toute autre personne ou organisation que nous aurions divulguée sur la base de votre consentement ou de vos instructions.
- Transfert transfrontalier : Afin de fournir ses Services, Voiladoc peut avoir recours à des prestataires hors Madagascar.
- Hébergement : Afin de respecter les dispositions du Code de la santé publique concernant les Données à caractère personnel de Santé, Voiladoc a recours à Microsoft France en tant qu'Hébergeur de Données de Santé (certifié HDS).

L'ENSEMBLE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DE SANTÉ SONT HÉBERGÉES EN FRANCE.

## **8. Quelques informations que nous recueillons avec notre technologie :**

- Localisation en temps réel. Certaines fonctions de notre browser et de notre application mobile utiliseront la technologie de localisation GPS pour recueillir des informations en temps réel sur l'emplacement de votre appareil afin que nous puissions vous mettre en relation avec le prestataire de soins de santé le plus proche. En accédant aux services Google Maps sur notre Site, vous acceptez les Conditions d'Utilisation et la Politique de Protection de la Vie Privée de Google.
- Services mobiles. Nous pourrions recueillir des informations non personnelles à partir de votre appareil mobile. Ces informations sont généralement utilisées pour nous aider à vous fournir les informations les plus pertinentes. Parmi les exemples d'informations qui peuvent être collectées et utilisées figurent la manière dont vous utilisez l'application et des informations sur le type d'appareil ou d'ordinateur que vous utilisez. En cas de panne de Voiladoc sur votre appareil mobile, nous recevons des informations sur la version du logiciel de votre appareil mobile et sur son opérateur. Cela nous permettra d'identifier et de corriger les bugs et d'améliorer les performances de Voiladoc.

## **9. Protection des données, sécurité et conformité :**

- La protection de la vie privée est importante pour nous et, par conséquent, les mesures de sécurité que nous avons prises répondent à des dispositions de sécurité raisonnables qui sont reconnues internationalement (HIPAA, RGPD). Notre application et notre base de données, et l'ensemble des données à caractère personnel de santé et leur stockage sont hébergés dans une installation conforme à l'HIPAA et dans un pays figurant sur la liste des États assurant une protection suffisante de la vie privée et des libertés et droits fondamentaux des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.



- **Voiladoc est conçu dans un souci de sécurité et de confidentialité des données.**  
Il existe 3 niveaux de sécurité dans l'écosystème de la solution Voiladoc :
  - Au niveau de l'application, toutes les communications au sein de Voiladoc sont effectuées par un canal sécurisé pour toutes les communications afin d'identifier l'utilisateur avec une authentification et des droits d'autorisation pour l'accès aux données.
  - Au niveau du réseau, nous utilisons un certificat SSL sécurisé crypté sur 256 bits pour toutes nos connexions, de l'application à la base de données.
  - Au niveau de la base de données, les données des patients sont isolées dans leur propre îlot de données. Ces données sont cryptées et stockées à l'aide d'une clé SHA1 de 256 bits.
- **Données audio et vidéo :**  
Toutes les communications audio/vidéo sont cryptées de manière sécurisée (AES 256 bits) et transmises de point à point, de sorte que même les cadres et les employés de Meridional Health et TERRA INNOV SARL n'ont pas accès aux informations de santé identifiables qui pourraient être communiquées.
- **Obligations de nos employés :**  
Les employés de Meridional Health et TERRA INNOV SARL sont tenus, dans le cadre de leur contrat de travail, de traiter les données personnelles détenues par Meridional Health de manière confidentielle, de préserver la confidentialité de ces données et de signaler immédiatement toute violation des informations personnelles de santé.
- **Signaler les violations :**  
Si vous pensez que des violations ont été commises sur vos données, vous pouvez nous en faire part en nous envoyant un courriel à [privacy@voiladoc.net](mailto:privacy@voiladoc.net). Veuillez indiquer votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse postale lorsque vous nous écrivez. Cela permettra d'accélérer le processus de réponse à votre demande.

#### **10. Informations personnelles et mineurs**

L'Utilisation des Services est réservée aux Utilisateurs personnes physiques de plus dix-huit (18) ans capables de souscrire des obligations conformément à la loi applicable.

#### **11. « Cookies » et balises (Tags) internet**

Veuillez consulter à notre politique de cookies.

#### **12. Réseaux sociaux**

En tant qu'utilisateur, vous avez la possibilité de cliquer sur les icônes dédiées aux réseaux sociaux Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram et autres figurant sur le Site ou dans la Plateforme Voiladoc.

Les réseaux sociaux aident à référencer le site via les partages. Les Services de partage de vidéo enrichissent le Site de contenus vidéo et améliorent sa visibilité.

Lorsque vous cliquez sur ces icônes, Voiladoc pourra avoir accès à vos informations personnelles publiques disponibles sur Ces réseaux sociaux. Cependant, Voiladoc ne crée ni n'utilise aucune base de données indépendante de Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram et autres à partir des informations personnelles que l'Utilisateur peut y publier et Voiladoc ne traitera aucune Donnée à caractère personnel relevant de la vie privée par ce biais.

Si vous ne souhaitez pas que Voiladoc accède aux informations personnelles publiées sur l'espace public de Ces comptes sociaux, vous devrez alors utiliser les moyens mis à votre disposition par Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram et autres pour limiter l'accès aux Données à caractère personnel.

#### **13. Mise à jour de notre Politique de Protection de la Vie Privée**

Toute modification sera immédiatement affichée sur l'application et le site web de Voiladoc. En continuant à utiliser nos services après les mises à jour, vous consentez aux nouveaux termes de cette politique.

En cas de refus des termes de la nouvelle Politique, vous devrez supprimer votre compte Voiladoc.

#### **14. Suppression d'informations**

Si vous souhaitez que certaines de vos informations personnelles soient supprimées, vous pouvez le faire en nous envoyant un courriel en utilisant les coordonnées fournies au point n° 18 de cette politique. Veuillez-vous identifier de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) pour justifier votre identité ainsi que votre adresse électronique, le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre et votre adresse postale. Le processus de suppression pourra prendre jusqu'à 30 jours à partir du moment où nous recevons votre demande par email.

Les demandes de suppression de Données à caractère personnel seront soumises aux obligations qui sont imposées à Voiladoc par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents, auquel cas nous ne donnerons suite à votre demande de suppression qu'après avoir satisfait à ces exigences.

Si vous souhaitez fermer votre compte, cette demande peut être envoyée à la même adresse électronique avec la même demande d'identification. Une fois le compte fermé, nous supprimerons vos informations de notre base de données. Toutefois, nous pouvons conserver une copie des informations à des fins d'archivage en fonction des obligations légales, passé ce délai légal les données sont détruites ou anonymisées définitivement. Le temps de traitement pourra prendre jusqu'à 30 jours à partir du moment où nous recevons votre demande d'email pour fermer votre compte.

Nous n'utiliserons plus les informations relatives à votre compte ni ne les partagerons avec des tiers. Si des données ont été préalablement transmises à un tiers, le responsable du traitement doit accomplir les diligences utiles afin de lui notifier les opérations qu'il a effectuées.

#### **15. Comment avoir accès à vos Données Personnelles ?**

Demande d'accès de la personne concernée : les utilisateurs ont le droit d'accéder à leurs données à caractère personnelles et demander leur rectification et mise à jour.

Toutes les demandes d'accès de la personne concernée doivent être faites par écrit et envoyées à l'adresse électronique indiquée au point 18. Veuillez-vous identifier de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) pour justifier votre identité ainsi que votre adresse électronique, le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre et votre adresse postale. Donnez autant de détails que possible afin que nous puissions répondre à votre demande dans les plus brefs délais.

Il n'y a normalement pas de frais pour une demande d'accès de la personne concernée. Si votre demande est "manifestement infondée ou excessive" (par exemple, si vous faites des demandes répétitives), des frais peuvent être facturés pour couvrir nos frais administratifs de réponse.

Nous répondrons à votre demande d'accès à l'objet dans les 30 jours suivant sa réception. Normalement, nous nous efforçons de fournir une réponse complète, y compris une copie de vos données personnelles, dans ce délai. Toutefois, dans certains cas, notamment si votre demande est plus complexe, un délai supplémentaire peut être nécessaire, jusqu'à un maximum de trois mois à compter de la date de réception de votre demande. Vous serez tenu pleinement informé de l'état d'avancement de nos travaux par courrier électronique.

#### **16. Comment mettre à jour vos Données Personnelles**

Il est important que vos données personnelles soient exactes et mises à jour. Si l'une des données personnelles que nous détenons à votre sujet change, veuillez nous en informer.

Le changement de l'une des données personnelles suivantes doit être fait par Voiladoc : nom et prénom, date de naissance, sexe, numéro d'identité, numéro de téléphone, adresse email.

Toutes les demandes de mise à jour des données personnelles doivent être faites par écrit et envoyées à l'adresse électronique indiquée au point 18. Veuillez-vous identifier de manière précise avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) pour justifier votre identité ainsi que votre adresse électronique, le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre et votre adresse postale. Donnez autant de détails que possible afin que nous puissions répondre à votre demande dans les plus brefs délais.

#### **17. Droit applicable**

La présente Politique de Protection de la Vie Privée est régie par le droit malgache, sans donner effet à aucun principe de conflit de lois. En utilisant Voiladoc et/ou nos services et en fournissant les données personnelles ou les informations demandées, vous acceptez de vous soumettre à la juridiction exclusive des tribunaux de Madagascar.

#### **18. Nous contacter – Coordonnées du DPO**

Tout Utilisateur peut nous adresser un courrier, en cas de questions ou de réclamations, ou pour nous faire part des recommandations ou des commentaires visant à améliorer la qualité de la présente Politique, à l'adresse suivante :

Voiladoc – TERRA INNOV SARL – Lot IVX 5A BIS Ankazomanga Sud , Antananarivo, MADAGASCAR, tel : 34 05 950 21 email : [contact@voiladoc.mg](mailto:contact@voiladoc.mg).

Grâce aux mesures susmentionnées, nous nous efforçons d'être le fournisseur de télémédecine préféré des Malgaches et, par conséquent, de permettre à des millions de personnes d'accéder à des services de santé.