

Politique unique de Confidentialité, de Protection des Données et Conditions d'Utilisation

(pour les patients, les professionnels de santé et le personnel administratif de La Ruche Health)

1. Objet et portée

La présente politique et ces conditions définissent :

- les règles d'utilisation de l'application mobile et du site web **La Ruche Health** ;
- la manière dont sont collectées, utilisées, conservées et protégées les données personnelles et médicales.

Elles s'appliquent à **tous les utilisateurs** : patients, professionnels de santé, et personnel administratif autorisé, en Côte d'Ivoire et à l'international.

2. Interprétation et définitions

Les termes commençant par une majuscule ont la signification précisée ci-après ou dans le corps du document (ex. « Service », « Application », « Données médicales »). Ces définitions s'appliquent au singulier comme au pluriel.

3. Conditions générales d'utilisation

3.1 Création et utilisation du compte

- Vous devez fournir des informations exactes, complètes et à jour.
- Vous êtes responsable de la confidentialité de votre mot de passe et de votre code PIN.
- Toute utilisation non autorisée doit être signalée immédiatement à **rendezvous@laruche.health**.

3.2 Contenu et comportement

- Vous êtes seul responsable du contenu que vous saisissez ou partagez.
- Il est interdit de publier du contenu illégal, diffamatoire, offensant, ou contenant des logiciels malveillants.

3.3 Droits de propriété intellectuelle

- Le contenu original du Service (hors données des utilisateurs) reste la propriété exclusive de La Ruche Health.
- Vous conservez vos droits sur vos propres données, tout en accordant à La Ruche Health une licence limitée pour fournir le Service.

3.4 Résiliation

- La Ruche Health peut suspendre ou clôturer un compte en cas de non-respect de ces règles.
- Vous pouvez à tout moment fermer votre compte en cessant d'utiliser le Service.

3.5 Limitation de responsabilité

- La Ruche Health fournit le Service « tel quel » et ne saurait être tenue responsable de pertes indirectes ou consécutives, sauf dispositions légales impératives.
-

4. Politique de protection des données

4.1 Base légale du traitement

Les traitements reposent sur :

- **le consentement explicite du patient** (ex. création de dossier, réservation) ;
- et/ou les **obligations légales ou vitales** liées à la prestation de soins.

4.2 Responsable du traitement

La Ruche Health – Contact : **partners@laruche.health**

Pour toute question ou exercice de droits (accès, rectification, suppression, opposition) : **partners@laruche.health** ou via la section « Confidentialité & Données » de l'application.

4.3 Collecte et utilisation

- Données personnelles : identité, coordonnées, paiements, historiques.
- Données médicales : dossiers de consultation, prescriptions, résultats.
- Données techniques : logs de connexion, cookies, outils de mesure.

4.4 Accès aux données

Seuls les acteurs suivants peuvent accéder aux données, selon leur rôle et avec authentification forte (mot de passe + code PIN/OTP) :

- le **patient lui-même** ;
- les **professionnels de santé partenaires** qu'il autorise ;
- l'**équipe administrative** de La Ruche Health (accès limité aux données personnelles, sans accès aux résultats d'analyses).

Toutes les actions sont journalisées et soumises au **secret médical**.

4.5 Sécurité

- Chiffrement en transit (TLS 1.2+) et au repos (AES-256).
- Accès basé sur les rôles, avec journaux d'audit.
- Obligation de signaler toute violation ou perte de données dans les 24 h à **support@laruche.health**.

4.6 Conservation

- **Dossiers médicaux** : conservés pendant **13 ans** après utilisation, puis supprimés ou anonymisés.
- **Données à caractères personnels** : anonymisées après **12 mois** (ou 5 ans si rattachées à un dossier médical).

4.7 Hébergement et transferts

- Données médicales hébergées principalement en **Côte d'Ivoire**.
 - Données techniques possibles sur des clouds sécurisés en **UE** ou aux **États-Unis**, avec **Clauses Contractuelles Types** et consentement explicite si requis.
-

5. Obligations des professionnels et du personnel administratif

5.1 Utilisation des comptes

- Compte personnel uniquement ; ne jamais partager identifiants ou mots de passe.
- Se déconnecter des appareils partagés.

5.2 Confidentialité

- Ne partager les données que si la loi l'exige ou avec le consentement du patient.
- Interdiction de conserver des copies externes non sécurisées.

5.3 Sécurité des appareils

- Maintenir systèmes et antivirus à jour, utiliser des connexions privées.

5.4 Documentation des consultations

Après chaque consultation (en ligne ou à domicile), le professionnel :

- documente la rencontre,
 - ajoute les prescriptions ou demandes d'analyses nécessaires,
 - complète tous les champs obligatoires,
 - finalise et valide le rapport pour le rendre accessible au patient.
-

6. Droits des personnes concernées

Chaque utilisateur (patient, professionnel ou personnel) peut, à tout moment :

- accéder à ses données,
- demander leur rectification ou suppression,
- retirer son consentement.

Demande via : **partners@laruche.health** ou l'application (« Confidentialité & Données »).
Les demandes sont traitées conformément à la **Loi ivoirienne n°2013-450**.

7. Paiements

- Paiements acceptés depuis **n'importe quel pays**, options variables selon la localisation du payeur.
 - Mobile money : Orange Money, MTN MoMo, Wave, Moov Money, Free Money, Flooz, Djamo, etc.
 - Carte bancaire : Visa, Mastercard, etc.
 - Assurances partenaires
-

8. Support et contact

Pour toute question relative :

- **à la confidentialité ou aux données** : partners@laruche.health
 - **à un rendez-vous** : rendezvous@laruche.health
 - **à l'assistance technique ou générale** : engineering@laruche.health
 - WhatsApp / Téléphone : **+225 05 04 78 36 82**
-

9. Droit applicable et litiges

La présente politique et ces conditions sont régies par le **droit ivoirien**, sous réserve des dispositions impératives du pays de résidence de l'utilisateur.

En cas de différend, un règlement amiable sera recherché avant toute action judiciaire.

10. Mise à jour

La Ruche Health peut mettre à jour la présente politique pour des raisons légales, techniques ou opérationnelles. Les utilisateurs seront informés de toute modification importante et l'utilisation continue du Service vaudra acceptation.

Engagement

En utilisant l'application ou le site **La Ruche Health**, vous déclarez avoir **lu, compris et accepté** :

- les **conditions générales d'utilisation**, et
- la **politique unique de confidentialité et de protection des données**.