

URGENTIS

Conditions juridiques — Urgentis Médecin

CGU · CGV · Confidentialité · DPA · Mentions légales · Cookies · Notice patient

Éditeur : Pixel Company (Urgentis SRL en formation)

Société simple de droit belge — BCE 1016.324.626 — TVA BE1016324626

Siège : Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean, Belgique

Contact : contact@urgentis.be — Support : support@urgentis.be

Produit : Urgentis Médecin — offre Cabinet Fondateur (49 €/mois à vie)

Langue de référence : français (droit belge)

Date d'édition : 14/06/2026

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours.
Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

Sommaire

Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Conditions Générales de Vente (CGV)

Politique de confidentialité

Accord de traitement des données (DPA, art. 28 RGPD)

Mentions légales

Politique cookies et traceurs

Notice d'information patient (RGPD art. 13/14)

Conditions Générales d'Utilisation — Urgentis Médecin

Produit : Urgentis Médecin — SaaS de gestion de file d'attente, de prise de rendez-vous et de secrétaire IA pour médecins et cabinets en Belgique. (« *Doctor Pro* » peut subsister comme nom de marque historique ; l'offre commerciale de référence est le « **Cabinet Fondateur** ».) **Langue de référence** : français (droit belge). En cas de traduction NL/EN, la version FR prévaut.

1. Objet des présentes CGU

1.1. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« **CGU** ») régissent l'accès et l'usage du service **Urgentis Médecin** (« le **Service** » ou « la **Plateforme** »), édité par **Pixel Company (Urgentis SRL en formation)**, société simple de droit belge, BCE 1016.324.626, TVA BE1016324626, siège Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean (« **Urgentis** » ou l'« **Éditeur** »), par un médecin ou un cabinet médical établi en Belgique (« le **Praticien** » ou le « **Cabinet** ») et par les membres de son personnel autorisés (secrétaire, assistant·e). *Le contrat et le traitement seront transférés à **Urgentis SRL** dès son immatriculation (reprise des engagements art. 2:2 à 2:4 CSA).*

1.2. Le Service est un **outil logiciel d'organisation** : gestion de file d'attente, prise et suivi de rendez-vous, écran d'appel, et **secrétaire IA** (transcription/assistance vocale et suggestions, ex. suggestion de code INAMI). La **secrétaire IA vocale est désactivée au lancement du pilote** (aucun appel à un moteur d'IA tiers). Le Service **ne fournit aucun acte médical**, aucun diagnostic et aucune prescription : il assiste l'organisation du cabinet, il ne s'y substitue jamais (voir § 6).

1.3. Les présentes CGU **complètent** le contrat de service / l'abonnement conclu entre le Cabinet et Urgentis (offre « **Cabinet Fondateur** » au lancement). En cas de contradiction, **le contrat de service prévaut** sur les CGU pour les stipulations commerciales ; les CGU prévalent pour les règles d'usage de la Plateforme.

1.4. Documents liés (à lire conjointement) :

- **Politique de confidentialité Médecin** : docs/legal/medecin/07-POLITIQUE-CONFIDENTIA-LITE.md (art. 9 RGPD, sous-traitants, rétention 90 j) ;
 - **DPA Médecin (art. 28 RGPD)** : docs/legal/medecin/01-DPA-MEDEGIN.md (données de santé art. 9, responsable = Cabinet) ;
 - **Conditions générales de vente** : docs/legal/medecin/09-CGV.md ;
 - **SLA** : docs/SLA.md ;
 - **Registre des traitements (art. 30)** : docs/legal/medecin/02-REGISTRE-TRAITEMENTS-ART30.md .
-

2. Définitions

Terme	Définition
Service / Plate-forme	Urgentis Médecin : applications web + iOS (Urgentis Go) et leurs API.
Éditeur / Urgentis	Pixel Company (Urgentis SRL en formation) , société simple de droit belge — BCE 1016.324.626 , TVA BE1016324626 , siège Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean. Contrat/traitement transférés à Urgentis SRL dès son immatriculation. Voir § 0.1.
Praticien / Cabinet	Médecin ou structure de soins ayant souscrit au Service. Responsable du traitement au sens RGPD pour les données patients.
Utilisateur autorisé	Personne physique habilitée par le Cabinet (médecin, secrétaire, assistant-e) accédant à un compte du Service.
Patient	Personne physique prise en charge par le Cabinet, dont des données transitent par le Service (file/RDV, données de santé).
Secrétaire IA	Fonction d'assistance (transcription vocale, suggestions) reposant sur un moteur d'IA tiers (Anthropic). Désactivée au lancement du pilote.
Données de santé	Catégorie particulière de données à caractère personnel (art. 9 RGPD).
DPA	Accord de traitement des données (art. 28 RGPD) entre le Cabinet (responsable) et Urgentis (sous-traitant).

3. Accès et inscription

3.1. **Souscription.** L'accès au Service suppose la conclusion d'un contrat de service / abonnement entre le Cabinet et Urgentis et l'acceptation des présentes CGU. La gestion de l'abonnement (paiement récurrent) est opérée via **Stripe** (voir § 7).

3.2. **Création des comptes.** Un administrateur du Cabinet crée les comptes des Utilisateurs autorisés. Chaque compte est **nominatif** et associé à un rôle (médecin, secrétaire) et à des **scopes de délégation** (périmètre d'actions autorisées).

3.3. **Accès patient.** Le patient accède au suivi de sa file / de son rendez-vous **sans création de compte permanent** (ticket anonyme identifié par un jeton UUID, code d'affichage, QR code). Aucune acceptation explicite des CGU n'est requise du patient ; la **politique de confidentialité Médecin** s'applique de plein droit à son égard.

3.4. **Exactitude.** Le Cabinet garantit l'exactitude des informations fournies à l'inscription (identité, n° INAMI du praticien, coordonnées de facturation) et les tient à jour.

4. Comptes et sécurité (dont 2FA)

4.1. **Identifiants personnels.** Les identifiants sont strictement personnels et confidentiels. L'authentification du personnel repose sur **email + PIN** (le PIN est haché côté serveur avec **Argon2id**, jamais stocké en clair).

4.2. **Authentification à deux facteurs (2FA).** Conformément à la `docs/MFA_POLICY.md`, la **2FA est exigée** pour les comptes à privilèges élevés (notamment l'accès aux données de santé et aux fonctions RGPD `rgpd:manage`). Le Cabinet veille à son activation effective pour les comptes concernés. Urgentis peut imposer la 2FA comme condition d'accès à certaines fonctions.

4.3. **Obligations de l'Utilisateur autorisé.** Chaque Utilisateur s'engage à :

- ne pas partager ses identifiants ni laisser une session ouverte sur un poste non surveillé ;
- signaler immédiatement à l'administrateur du Cabinet et à Urgentis tout accès non autorisé suspecté ;
- n'accéder qu'aux données relevant de son périmètre (principe du moindre privilège) ;
- respecter le **secret médical** (art. 458 du Code pénal belge) pour toute donnée patient consultée.

4.4. **Mesures techniques d'Urgentis.** Urgentis met en œuvre, notamment :

- **chiffrement au repos AES-256-GCM** des données personnelles et de santé (IV aléatoire par champ, tag d'authentification épinglé à 16 octets — défense anti-troncature ; format versionné ; rotation de clés supportée — cf. `src/lib/rgpd/encryption.ts`) ;
- **TLS 1.3** en transit ;
- **recherche par téléphone via HMAC-SHA256 keyé** (jamais de hachage brut, résistance aux rainbow-tables) ;
- **isolation par organisation** (requêtes org-scopées + RLS PostgreSQL) ;
- **journal d'accès RGPD** (`data_access_logs` : qui a lu/écrit/exporté/supprimé quelle donnée patient, IP non-spoofable, motif) ;
- **sauvegardes chiffrées quotidiennes** (rétention ~30 jours).

4.5. **Hébergement et localisation des données.** L'**hébergement applicatif et les données au repos sont situés dans l'Union européenne** : Vercel et Supabase (région Frankfurt), Upstash et Resend (UE), Sentry (UE — Allemagne, `ingest.de.sentry.io`), Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd., Irlande/UE). **Le seul flux potentiellement hors UE au lancement du pilote est l'acheminement des SMS de rappel via Twilio (États-Unis)**, encadré par des **clauses contractuelles types (CCT/SCC)** et **ne contenant aucune donnée de santé** (le SMS véhicule un rappel ou une offre de créneau, sans motif médical détaillé). La **secrétaire IA vocale** — qui impliquerait un appel au sous-traitant **Anthropic (US)** — est **désactivée** : **aucun flux Anthropic** n'a lieu tant qu'elle est OFF. Le jour de son activation, ce transfert sera encadré (CCT/SCC + DPF) et déclaré — voir § 7 et la politique de confidentialité Médecin.

5. Usages autorisés et interdits

5.1. **Usages autorisés.** Le Service est destiné exclusivement à l'organisation de la prise en charge des patients du Cabinet : gestion de file d'attente, rendez-vous, écran d'appel, assistance de la secrétaire IA, dans le respect des missions du Cabinet et de la réglementation applicable.

5.2. **Usages interdits.** L'Utilisateur s'interdit notamment de :

- contourner ou tenter de contourner les mesures de sécurité ou les contrôles d'accès ;
- accéder aux données d'un autre cabinet/organisation ou d'un patient hors de son périmètre autorisé ;
- extraire massivement des données (scraping, scripts non autorisés) ;
- utiliser le Service pour traiter des données sans rapport avec la prise en charge des patients du Cabinet, ni à des fins commerciales, publicitaires ou de profilage non autorisées ;
- communiquer des données patients à des tiers sans base légale ;
- détourner la secrétaire IA de sa finalité d'assistance, ou s'appuyer sur ses suggestions sans contrôle humain (voir § 6.3) ;
- porter atteinte à l'intégrité, à la disponibilité ou aux performances de la Plateforme.

5.3. **Sanctions.** Tout manquement peut entraîner la **suspension immédiate** du ou des comptes concernés et, le cas échéant, un **signalement aux autorités compétentes** (Autorité de protection des données, Ordre des médecins, parquet), sans préjudice de la résiliation (§ 10) et de toute action en réparation.

6. Responsabilités et limites — primauté de l'acte médical

6.1. **Le Praticien reste seul responsable de l'acte médical.** Urgentis est un **outil logiciel d'organisation**. Il **ne se substitue en aucun cas au jugement clinique** du Praticien. Toute décision médicale (diagnostic, triage, traitement, prescription) relève de la **seule responsabilité** du Praticien, qui demeure responsable du **dossier patient** et de sa tenue conforme.

6.2. **Données affichées.** Urgentis ne garantit pas l'exhaustivité ni l'exactitude des informations saisies par les Utilisateurs ou les patients (motif, antécédents, allergies, traitements déclarés via Urgentis Go / intake). Le Praticien vérifie ces informations avant tout usage clinique.

6.3. **Secrétaire IA — contrôle humain obligatoire.** Lorsqu'elle est activée, les suggestions de la secrétaire IA (transcription vocale, suggestion de code INAMI, pré-remplissage) sont des **aides** et peuvent comporter des erreurs. Elles **n'ont aucune valeur médicale ou de facturation par elles-mêmes** et **doivent être vérifiées et validées par un humain** avant tout usage. Urgentis décline toute responsabilité quant à l'usage de suggestions non vérifiées.

6.4. **Limitation de responsabilité.** Dans la mesure permise par le droit belge, et sauf **faute lourde, dol** ou **violation d'une obligation essentielle RGPD/sécurité**, la responsabilité d'Urgentis est limitée aux **dommages directs** et **plafonnée au montant payé par le Cabinet au cours des 12 derniers mois** au titre de l'abonnement. Urgentis n'est pas responsable des **dommages indirects** (perte d'exploitation, perte de chance, atteinte à la réputation).

6.5. **Exclusions.** Urgentis n'est pas responsable des **décisions médicales** prises sur la base des informations affichées, ni des **interruptions de service** dues à des causes hors de son contrôle (force majeure, défaillance d'un sous-traitant tiers, réseau du Cabinet — voir docs/SLA.md § 7).

7. Sous-traitants ultérieurs (art. 28.4 RGPD)

7.1. Pour fournir le Service, Urgentis recourt aux sous-traitants ultérieurs suivants. Toute modification de cette liste est notifiée au Cabinet **30 jours** avant entrée en vigueur, avec droit d'opposition motivé. (*Localisations alignées sur la position canonique du DPA* — 01-DPA-MEDE-CIN.md art. 5.)

Sous-traitant	Rôle	Localisation / transfert
Vercel Inc.	Hébergement edge / CDN	UE (Frankfurt) — transfert : Non
Supabase Inc.	Base PostgreSQL + auth	UE (Frankfurt) — transfert : Non
Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd.)	Paiement / abonnement du Praticien	UE (Irlande) — transfert : Non
Twilio (Twilio Inc.)	SMS de rappel (canal de notification activé par défaut) ; voix secrétaire (fonction IA désactivée)	États-Unis (CCT/SCC) — transfert hors UE actif . Minimisation : seuls le n° de téléphone et le contenu de notification (rappel / offre de créneau) transitent ; aucune donnée de santé dans le corps du SMS.
Resend	Emails transactionnels	UE (<i>mode sandbox tant que le domaine n'est pas vérifié</i>) — transfert : Non
Sentry	Monitoring d'erreurs	UE (ingestion *.ingest.de.sentry.io, Allemagne) — transfert : Non. <i>Vérifier qu'aucun PII ne fuit dans les extras.</i>
Upstash	Rate-limiting (Redis)	UE — transfert : Non
Anthropic, PBC (Claude API)	Moteur de la secrétaire IA (transcription/suggestion) — désactivé au lancement du pilote (aucun appel, aucun flux)	États-Unis — aucun transfert tant que l'IA est OFF ; à l'activation : transfert hors UE à encadrer par CCT/SCC + DPF . PII rédigé avant l'appel et requêtes non journalisées — à garantir contractuellement le jour de l'activation.

7.2. **Transferts hors-UE — position canonique.** L'**hébergement applicatif et les données au repos sont dans l'Union européenne** (Vercel/Supabase Frankfurt ; Upstash, Resend, Sentry, Stripe en UE — Stripe Payments Europe, Ltd., Irlande). Le **seul flux hors UE au lancement du pilote est l'acheminement des SMS de rappel via Twilio (États-Unis)** — canal de notification activé par défaut — encadré par **clauses contractuelles types (CCT/SCC)** et **ne contenant aucune donnée de santé** (le SMS véhicule un rappel ou une offre de créneau, sans motif médical détaillé). La **secrétaire IA vocale**, qui impliquerait un transfert vers **Anthropic (US)**, est **désactivée** : **aucun flux**

Anthropic tant qu'elle est OFF. Le jour de son activation, ce transfert devra être encadré par CCT/SCC et, le cas échéant, l'adhésion au **Data Privacy Framework (DPF)**.

⚠ **Ne jamais affirmer de façon absolue « aucun transfert hors UE »** : le flux SMS Twilio (US) est un transfert réel et actif dès le lancement. À l'activation de l'IA vocale, un **second** flux hors UE (Anthropic, US) s'ajoutera et devra être déclaré et encadré (CCT/SCC + DPF). Les pages /privacy et /legal/* doivent être alignées sur cette formulation.

8. Propriété intellectuelle

8.1. Le concept, le design, le code source et l'ensemble des éléments du Service sont la propriété exclusive de l'**Éditeur — Pixel Company (Urgentis SRL en formation)** ; les droits seront repris par **Urgentis SRL** dès son immatriculation. Le fondateur et titulaire des droits de propriété intellectuelle est **Rami Oulad Seghir Hajjaj**.

8.2. La souscription confère au Cabinet une **licence d'usage limitée, personnelle et non transférable**, sans cession de droits patrimoniaux, pour la durée de l'abonnement.

8.3. **Données du Cabinet**. Les données saisies par le Cabinet et ses patients **restent la propriété du Cabinet** (responsable du traitement). Urgentis agit en **sous-traitant** (art. 28 RGPD) et n'en fait aucun usage propre au-delà de l'exécution du Service.

9. Données personnelles et protection de la vie privée

9.1. **Rôles**. Pour les données patients, le **Cabinet est responsable du traitement ; Urgentis est sous-traitant** (art. 28 RGPD). Pour les comptes Urgentis et le site marketing, Urgentis est responsable du traitement.

9.2. **Renvois**. Les modalités détaillées (catégories de données, bases légales, droits des personnes, durées) figurent dans :

- la **Politique de confidentialité Médecin** (07-POLITIQUE-CONFIDENTIALITE.md) ;
- le **DPA Médecin (art. 28)** (01-DPA-MEDECCIN.md) conclu avec le Cabinet.

9.3. **Données de santé et conservation — point essentiel**. Le Service traite des **données de santé** (catégorie particulière, art. 9 RGPD) : motif/symptômes, dossier pré-rempli, allergies, traitements/antécédents, niveau de triage (ESI 1-5), constantes vitales, enregistrements vocaux de la secrétaire IA, ordonnances. La **base légale** recommandée est l'**art. 9.2.h RGPD** (finalités de médecine / gestion des systèmes de soins), combinée au **secret médical** (art. 458 Code pénal belge), plutôt que le seul consentement.

Le Service applique une **purge automatique à 90 jours** des données de file/RDV terminales (tickets completed / abandoned), l'effacement s'opérant par **anonymisation** (les lignes statistiques sont conservées, les PII effacés — RPC urgentis_rgpd_erase_ticket). Le numéro de téléphone de notification est effacé après le service (≤ 24 h).

Information importante au Cabinet : Urgentis **n'est pas le dépositaire légal du dossier patient**. Le Service est une **couche éphémère** (file d'attente / rendez-vous / assistance). La conservation du dossier patient au titre des obligations belges (loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ; obligations INAMI/fiscales) **incombe au Cabinet**, dans son DMI / logiciel métier, **hors** Urgentis. Le Cabinet est invité à exporter et conserver les éléments nécessaires avant la purge à 90 jours.

9.4. **Exercice des droits.** Le Service expose des routes RGPD :

- **Export** (art. 20) : `GET /api/rgpd/export` — JSON téléchargeable, authentifié (`rgpd:manage`), rate-limité, org-scopé, chaque export tracé.
- **Effacement** (art. 17) : `POST /api/rgpd/erasure` — anonymisation atomique pour le staff ; pour une demande anonyme, preuve de possession de l'email (jeton à durée limitée).

⚠ Bug à corriger avant publication : l'export RGPD code en dur `data_controller = DATA_CONTROLLER_NAME || "Urgentis SA"`. « Urgentis SA » est **faux** ; pour Médecin, le **responsable du traitement est le Cabinet**, pas Urgentis. L'export doit refléter le Cabinet (voir § 15).

10. Durée, suspension et résiliation

10.1. **Durée.** Le Service est fourni pour la durée de l'abonnement. Pendant le **pilote** (offre « Cabinet Fondateur »), des conditions spécifiques peuvent s'appliquer (durée, tarif gelé, périmètre limité) — voir le contrat de service.

10.2. **Suspension.** Urgentis peut suspendre l'accès en cas de manquement aux CGU (notamment § 5), de risque pour la sécurité ou de défaut de paiement, après notification sauf urgence.

10.3. **Résiliation.** Chaque partie peut résilier le contrat de service moyennant le préavis prévu au contrat (à défaut : **[30 jours — à confirmer]**). Pour un **professionnel (B2B)**, le droit de rétractation des consommateurs **ne s'applique pas** (Code de droit économique, Livre VI).

10.4. **Réversibilité.** À l'échéance, Urgentis met à disposition du Cabinet un **export structuré** (JSON) des données encore présentes, puis procède à leur **suppression / anonymisation** selon la politique de conservation. Compte tenu de la purge automatique à 90 jours et du fait qu'Urgentis n'est pas le dépositaire du dossier (§ 9.3), le Cabinet est responsable de la conservation autonome des dossiers patients.

11. Disponibilité et niveaux de service (SLA)

11.1. Les engagements de disponibilité, de support et de pénalités figurent dans la `docs/SLA.md` (objectif **99,5 %/mois**, maintenances planifiées notifiées **48 h** à l'avance, fenêtre 02 h-06 h Bruxelles, support gradué par sévérité, crédits en cas de non-respect).

11.2. Le Service est fourni « **en l'état** » s'agissant des fonctionnalités au-delà de ce que décrit le contrat de service. Les exclusions de SLA (force majeure, défaillance de sous-traitants tiers, réseau du Cabinet, navigateurs non supportés) sont précisées en `docs/SLA.md` § 7.

Note de cohérence (page app) : la page /terms annonce encore **99,9 %** — valeur à corriger en **99,5 %** pour s'aligner sur le SLA et le présent document (voir § 15, Annexe A5).

12. Notification de violation de données

En cas de violation de données affectant les données traitées pour le compte du Cabinet, Urgentis notifie le Cabinet **dans les meilleurs délais et au plus tard 24 heures** après la découverte, par email et, le cas échéant, par téléphone, afin de permettre au Cabinet (responsable) de remplir ses obligations vis-à-vis de l'APD (art. 33 RGPD) et des personnes concernées (art. 34). Les modalités sont détaillées au DPA et dans `docs/legal/medecin/05-PROCEDURE-VIOLATION.md`.

13. Modifications des CGU

13.1. Urgentis peut modifier les CGU. Les **modifications substantielles** sont notifiées à l'administrateur du Cabinet **au moins 30 jours** avant leur entrée en vigueur.

13.2. La poursuite de l'utilisation du Service après l'entrée en vigueur vaut acceptation des CGU modifiées. À défaut d'acceptation, le Cabinet peut résilier dans les conditions du § 10.

14. Droit applicable et juridiction

14.1. Les présentes CGU sont régies par le **droit belge**, en ce compris : le **RGPD (UE 2016/679)**, la **loi du 30 juillet 2018** relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le contrôle de l'**Autorité de protection des données (APD)**, le **secret médical** (art. 458 Code pénal), la **loi du 22 août 2002** relative aux droits du patient, le cadre **INAMI / eHealth / MyCareNet**, la réglementation **ePrivacy / cookies**, et le **Code de droit économique** (Livre VI) pour les aspects consommation/B2B.

14.2. Tout litige relatif aux présentes CGU relève de la **compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles**, sauf disposition impérative contraire.

15. Contact

Pixel Company (Urgentis SRL en formation)

- Siège : Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean (Bruxelles), Belgique
- BCE : `1016.324.626` — TVA : `BE1016324626`
- Forme : société simple de droit belge — constituée le 22/11/2024 ; associés solidaires : Ismail Ouamari, Marwane Moustapha, Rami Oulad Seghir Hajjaj. *Contrat/traitement transférés à Urgentis SRL dès son immatriculation (reprise des engagements art. 2:2 à 2:4 CSA).*
- Contact général : `contact@urgentis.be`

- DPO : [DPO à nommer – Rami] (*aucun DPO nommé à ce jour — désigner une personne physique responsable*)
 - Support : support@urgentis.be (cf. docs/SLA.md)
-
-

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

Conditions Générales de Vente (CGV) — Urgentis Médecin

Produit : Urgentis Cabinet — Fondateur (abonnement SaaS : borne walk-in QR, agenda / prise de rendez-vous en ligne, rappels anti-no-show, smart-waitlist) pour médecins et cabinets médicaux établis en Belgique. **Aucune IA vocale** (désactivée au go-live — voir § 2.5). **Nature** : contrat **B2B** (professionnel à professionnel) — vente d'un service à distance par abonnement, paiement récurrent **immédiat** via **Stripe**. **Langue de référence** : français (droit belge). En cas de traduction NL/EN, la version FR prévaut.

Articulation avec les autres documents — Les présentes CGV régissent les **aspects commerciaux et financiers** (prix, garantie 30 j, facturation, durée, résiliation, paiement). Elles se lisent **conjointement** avec :

- les **Conditions Générales d'Utilisation (CGU)** — docs/legal/medecin/08-CGU.md (règles d'usage, responsabilités, secrétaire IA, propriété intellectuelle) ;
- la **Politique de confidentialité Médecin** — docs/legal/medecin/07-POLITIQUE-CONFIDENTIALITE.md ;
- le **DPA — art. 28 RGPD** — docs/legal/medecin/01-DPA-MEDECIN.md ;
- le **SLA** — docs/SLA.md .

Hiérarchie en cas de contradiction : (1) le bon de commande / contrat de service signé, (2) les présentes CGV pour les stipulations financières, (3) les CGU pour les règles d'usage, (4) le SLA pour la disponibilité, (5) le DPA pour la protection des données.

1. Objet et champ d'application

1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente (« **CGV** ») régissent les conditions financières et contractuelles de la **souscription à l'abonnement Urgentis Cabinet — Fondateur** (« le **Service** » ou « l'**Abonnement** »), édité et commercialisé par **Pixel Company** (*Urgentis SRL en formation* — voir § 0.1 et § 13) (« **Urgentis** » ou le « **Vendeur** »), au profit d'un médecin, d'une société de médecins ou d'un cabinet médical établi en Belgique (« le **Praticien** », le « **Cabinet** » ou le « **Client** »).

1.2. Le Service est un **outil logiciel d'organisation** (borne walk-in QR de file d'attente non-RDV, prise et suivi de rendez-vous en ligne, rappels anti-no-show, smart-waitlist, écran d'appel). Il **ne fournit aucun acte médical, aucun diagnostic, aucune prescription** (voir CGU § 1 et § 6).

1.3. **Qualité de professionnel (B2B)**. Le Client contracte **dans le cadre de son activité professionnelle**. Les présentes CGV constituent un **contrat entre professionnels (B2B)**. Les dispositions protectrices propres aux **consommateurs** du **Code de droit économique (Livre VI)** — notamment le **droit de rétractation de 14 jours** — **ne s'appliquent pas** (voir § 8).

1.4. **Acceptation**. La souscription (création de compte, validation du bon de commande, et saisie du moyen de paiement) emporte **acceptation pleine et entière** des présentes CGV, des CGU, de la Politique de confidentialité et du DPA. À défaut d'acceptation, le Client ne peut utiliser le Service.

2. Prix, offre Fondateur et services inclus

2.1. **Offre Fondateur unique.** L'offre commercialisée au go-live est l'offre « **Urgentis Cabinet — Fondateur** », **unique et payante immédiatement**. Les prix s'entendent **hors TVA (HTVA)**, en euros, sauf mention contraire. La grille tarifaire de référence (`docs/legal/medecin/PRICING-MEDECIN.md`) est réalignée sur la présente offre.

2.2. **Offre « Urgentis Cabinet — Fondateur ».**

Élément	Stipulation
Prix	49 €/mois HTVA, gelé à vie pour les fondateurs (jamais d'augmentation, y compris lorsque le tarif public passera ultérieurement à 99-149 €)
TVA	21 % en sus → 59,29 € TTC/mois
Coût net effectif	≈ 25 €/mois après Impulseo III (l'État rembourse 50 % du télésecrétariat). Condition impérative : la mention « agenda en ligne » doit figurer au contrat / bon de commande
Inclus	Borne walk-in QR (file d'attente non-RDV) · agenda / prise de rendez-vous en ligne · rappels anti-no-show · smart-waitlist · écran d'appel. 100 % UE. Aucune IA vocale (voir § 2.5)
Places	10 founding members numérotés (« Fondateur n°X/10 ») ; liste fermée une fois pleine
Engagement	Mensuel, zéro lock-in , résiliable en self-service via <code>/pro/portal</code> (voir § 5.2)
Garantie	30 jours satisfait-ou-remboursé (voir § 3)

Le tarif **49 €/mois HTVA est perpétuel** (« à vie ») pour les **10 fondateurs** qui en bénéficient : il n'est **jamais** augmenté, et reste acquis tant que l'Abonnement n'est pas résilié. Le numéro de fondateur (« Fondateur n°X/10 ») est inscrit au bon de commande.

2.3. **Options et frais ponctuels.** D'éventuels services additionnels (volume de SMS au-delà du forfait inclus, formation, paramétrage avancé, connecteurs) sont facturés selon la grille tarifaire en vigueur, sur devis ou au bon de commande. (*Le détail des options Médecin est [à définir].*)

2.4. **Modification des prix.** Le prix Fondateur de **49 €/mois HTVA** est **garanti à vie** au Client fondateur et **n'est pas modifiable à la hausse** à son égard. Toute évolution tarifaire future (tarif public) ne s'applique **qu'aux nouvelles souscriptions** hors offre Fondateur. (*Une **indexation annuelle** n'est **pas** appliquée au prix Fondateur gelé.*)

2.5. **IA vocale — désactivée au go-live (droit fondateur).** Aucune fonction d'**IA vocale** n'est active, fournie ni facturée à ce jour (`ANTHROPIC_API_KEY` absente). Le mot « **IA** » n'apparaît sur **aucune facture ni intitulé d'offre** tant que la fonction est désactivée. L'IA vocale est **pré-vendue comme droit fondateur** : si et quand elle est un jour activée, les **10 fondateurs** y ont droit **en premier, au prix d'aujourd'hui (49 €/mois HTVA gelé), incluse**, sans surcoût. Aucune date d'activation n'est garantie.

3. Garantie « satisfait-ou-remboursé » (30 jours) — pas d'essai gratuit

3.1. **Absence d'essai gratuit.** Il n'existe aucun essai gratuit ni pilote gratuit. La souscription déclenche un **paiement immédiat** de l'Abonnement (premier prélèvement Stripe dès la souscription — voir § 4).

3.2. **Garantie 30 jours satisfait-ou-remboursé.** Le Client dispose d'une **garantie de remboursement intégral** s'il n'est pas satisfait : sur **demande adressée dans les 30 jours calendaires** suivant la **première facturation**, le **premier mois est remboursé** et l'Abonnement résilié sans frais ni pénalité. La demande s'effectue via `/pro/portal` ou par email à support@urgentis.be.

3.3. **Modalités du remboursement.** Le remboursement est opéré via **Stripe**, sur le moyen de paiement d'origine, dans un délai raisonnable après réception de la demande. La garantie est limitée au **premier mois** d'abonnement et **par Cabinet / entité de facturation** (un seul remboursement par Client).

3.4. **Après 30 jours.** Au-delà du 30e jour, la garantie satisfait-ou-remboursé ne s'applique plus ; le Client conserve la faculté de **résilier à tout moment** son abonnement mensuel sans frais (§ 5.2), **sans remboursement au prorata** de la période entamée.

4. Facturation et paiement (Stripe)

4.1. **Prestataire de paiement.** Les paiements récurrents sont opérés via **Stripe** (sous-traitant de paiement — voir CGU § 7 et DPA art. 5). En fournissant un moyen de paiement, le Client **autorise les prélèvements récurrents** correspondant à l'offre Fondateur, jusqu'à résiliation. Le Client accepte les conditions de Stripe pour le traitement de la transaction.

4.2. **Paiement immédiat et cycle de facturation.** L'Abonnement est **payant dès la souscription** : le **premier mois est prélevé immédiatement** via Stripe, puis l'Abonnement est facturé **d'avance**, par période **mensuelle**. La protection du Client est la **garantie 30 jours satisfait-ou-remboursé** (§ 3), **non** un essai gratuit différé. La première période court à compter de la **souscription**.

4.3. **Moyens de paiement.** Carte bancaire et tout autre moyen supporté par Stripe. Le Client maintient un moyen de paiement **valide** pendant toute la durée de l'Abonnement.

4.4. **Facture.** Une **facture conforme** (mentions légales belges, TVA — § 6) est émise par voie **électronique** pour chaque échéance et mise à disposition du Client (email et/ou espace client). Le Client accepte la **facturation électronique**. Aucune facture ne porte la mention « IA » tant que la fonction d'IA vocale est désactivée (§ 2.5).

4.5. **Devise.** Euros (€).

4.6. **Contestation.** Toute contestation d'une facture doit être notifiée par écrit (support@urgentis.be) dans un délai de `[30 jours – à confirmer]` à compter de son émission, faute de quoi la facture est réputée acceptée. La contestation n'autorise pas le Client à suspendre le paiement des montants non contestés.

5. Durée, reconduction et résiliation

5.1. **Durée.** L'Abonnement Fondateur est conclu pour une **durée indéterminée** avec facturation **mensuelle, reconductible tacitement** de mois en mois. Il s'agit d'un engagement **mensuel, sans lock-in** : aucune période minimale n'est imposée au-delà du mois en cours.

5.2. **Résiliation par le Client — self-service.** Le Client peut résilier **à tout moment**, en **self-service via** `/pro/portal`, avec effet à la **fin de la période mensuelle en cours**, sans frais ni pénalité. Les sommes déjà facturées pour la période en cours restent dues ; **aucun remboursement au prorata** n'est effectué pour la période entamée, **sauf** application de la garantie 30 jours satisfait-ou-remboursé (§ 3).

5.3. **Résiliation par Urgentis.** Urgentis peut résilier :

- pour **manquement** du Client à ses obligations (notamment défaut de paiement — § 7, ou violation des CGU § 5), **non régularisé** après mise en demeure restée sans effet pendant `[15 jours — à confirmer]` ;
- moyennant un **préavis de** `[30 jours — à confirmer]` pour convenance, sans motif (cas d'arrêt du Service), auquel cas le Client est **remboursé au prorata** des sommes payées d'avance et non consommées. Le **prix Fondateur gelé** ne peut être unilatéralement augmenté ; une telle augmentation ne saurait constituer un motif de convenance.

5.4. **Effets de la résiliation — réversibilité et données.** À l'issue du contrat :

- l'accès au Service est désactivé à la date d'effet ;
- Urgentis met à disposition du Client un **export structuré (JSON)** des données encore présentes (cf. route `GET /api/rgpd/export`, CGU § 9.4) ;
- le sort des données suit le **DPA (art. 8)** : restitution puis suppression/anonymisation, dans le respect de la **purge automatique à 90 jours** et du principe selon lequel **Urgentis n'est pas le dépositaire légal du dossier patient** (le Cabinet conserve le dossier dans son DMI — voir CGU § 9.3 et DPA art. 8.2). **Le Client est responsable de l'exportation et de la conservation autonome des dossiers patients avant la fin du contrat.**

6. TVA et mentions de facturation (Belgique)

6.1. **TVA belge.** Les prix sont exprimés **hors TVA** (49 €/mois HTVA). La **TVA belge au taux en vigueur (actuellement 21 %)** est ajoutée sur les factures aux Clients établis en Belgique → **59,29 € TTC/mois**. Le Service relève des prestations de services électroniques / logicielles soumises à la TVA selon les règles applicables.

6.2. **Clients assujettis dans un autre État membre de l'UE.** Pour un Client assujetti établi dans un autre État membre de l'UE et communiquant un **numéro de TVA intracommunautaire valide (VIES)**, la TVA peut être **autoliquidée** par le preneur (mention « *Autoliquidation — art. 196 Directive 2006/112/CE* »), conformément aux règles applicables. Le Client garantit la validité du numéro de TVA communiqué.

6.3. **Mentions légales de la facture.** Chaque facture comporte les mentions requises par le **Code de droit économique** et le **Code de la TVA** : identité et **TVA** du Vendeur (**Pixel Company — TVA**

BE1016324626), identité du Client, description du service, base imposable, taux et montant de TVA, total TTC, date, numéro de facture séquentiel, échéance de paiement.

6.4. **Mention Impulseo III.** Pour permettre au Client de bénéficier du remboursement **Impulseo III** (50 % du télésecrétariat), la mention « **agenda en ligne** » figure au **contrat / bon de commande** et, le cas échéant, sur la facture. Urgentis ne garantit pas l'obtention du remboursement, qui relève de la décision de l'organisme compétent.

6.5. **Cohérence entité.** L'émission de factures conformes suppose l'assujettissement TVA correct du compte encaisseur Stripe au nom de **Pixel Company** (§ 0.1 et § 0.2), et sera, le cas échéant, transférée à **Urgentis SRL** lors de son immatriculation (note de transfert § 0.1).

7. Défaut de paiement et suspension

7.1. **Échéance.** Les factures sont **payables à leur date d'échéance** (paiement d'avance par prélèvement Stripe — § 4.2). Pour les factures non prélevées automatiquement, le délai de paiement est de [15 jours – à confirmer] date de facture.

7.2. **Échec de prélèvement.** En cas d'**échec du prélèvement Stripe** (carte expirée, refusée, plafond), Urgentis peut effectuer de **nouvelles tentatives** et adresse une **relance** au Client. Le Client doit régulariser son moyen de paiement sans délai.

7.3. **Suspension.** À défaut de régularisation dans un délai de [7 jours – à confirmer] après la relance, Urgentis peut **suspendre l'accès** au Service, après notification. La suspension **ne suspend pas** l'obligation de payer les sommes échues. L'accès est rétabli après régularisation.

Précaution santé / continuité de soins. Compte tenu du contexte de soins, la suspension est précédée d'une notification et, dans la mesure du possible, **n'empêche pas l'export des données** par le Client (CGU § 9.4) afin de ne pas compromettre la continuité de la prise en charge des patients. (Modalités à valider — [à confirmer].)

7.4. **Intérêts et frais en cas de retard de paiement (B2B — clauses chiffrées, plafonnées et réciproques).** Le paiement étant prélevé **d'avance** par Stripe (§ 4.2), le retard de paiement est en pratique **rare** et limité aux hypothèses d'échec de prélèvement non régularisé (§ 7.2) ou de facture non prélevée automatiquement (§ 7.1). Lorsqu'un tel retard survient néanmoins, les sommes restant dues emportent les conséquences suivantes, **plafonnées** afin de demeurer proportionnées (loi du 4 avril 2019 sur les clauses abusives entre entreprises, art. VI.91/3 à VI.91/6 CDE) :

(a) **Intérêts de retard.** Toute somme due et non payée à l'échéance porte, **de plein droit et sans mise en demeure préalable**, un **intérêt de retard au taux légal applicable aux transactions commerciales** fixé par la **loi du 2 août 2002** concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales (taux de référence semestriel publié par le SPF Finances), couru du jour suivant l'échéance jusqu'au paiement intégral.

(b) **Indemnité forfaitaire de recouvrement.** Le créancier a droit, **de plein droit et sans rappel**, à une **indemnité forfaitaire de 40 € par facture impayée** pour ses frais de recouvrement, conformément au **montant légal** fixé par la loi du 2 août 2002 (art. 6). Cette indemnité couvre les

frais administratifs internes de relance ; les frais de recouvrement raisonnables qui l'excéderaient ne peuvent être réclamés que sur justificatifs et dans les limites de la loi.

(c) **Clause pénale, plafonnée et réciproque.** À défaut de paiement dans les **quinze (15) jours** d'une **mise en demeure** restée sans effet, la somme due est en outre majorée d'une **clause pénale forfaitaire de 10 % des sommes dues**, assortie d'un **plancher de 40 €** et d'un **plafond de 250 € par facture**. Cette clause pénale **ne se cumule pas** avec l'indemnité forfaitaire de recouvrement du point (b) lorsqu'elles couvriraient le même préjudice : le créancier applique l'une **ou** l'autre, sans double indemnisation. **Par réciprocité**, en cas de manquement d'Urgentis à une **obligation de paiement** envers le Client — notamment un **remboursement dû** au titre de la garantie 30 jours (§ 3), d'un **remboursement au prorata** (§ 5.3) ou de **crédits SLA** (docs/SLA.md) — non honoré dans les **quinze (15) jours** d'une mise en demeure du Client restée sans effet, **le Client bénéficie d'une indemnité forfaitaire équivalente : 10 % de la somme due par Urgentis, plancher de 40 € et plafond de 250 €,** dans les mêmes conditions. Cette **réciprocité** et ce **plafonnement** assurent le caractère **non manifestement excessif** de la clause (art. VI.91/5, 17° et VI.91/6 CDE).

Note interne (à retirer de la version publiée). Clauses **chiffrées et plafonnées** conformément à la recommandation **S5** de l'avis avocat (14-AVIS-AVOCAT-SANTE-2026-06.md). Le caractère **réciproque** et le **plafond (250 €/facture)** visent à écarter la **nullité** pour clause manifestement excessive (loi du 4 avril 2019, art. VI.91/5 et VI.91/6 CDE). Les montants retenus (10 %, plafond 250 €) sont des choix de rédaction prudents ; **la rédaction reste à valider par l'avocat** avant publication — ceci n'est pas une validation juridique.

7.5. **Résiliation pour défaut prolongé.** Un défaut de paiement non régularisé peut entraîner la **résiliation** dans les conditions du § 5.3, sans préjudice du recouvrement des sommes dues et du sort des données (§ 5.4).

8. Droit de rétractation (B2B — cadrage)

8.1. **Absence de droit de rétractation consommateur.** Le Client agissant en qualité de **professionnel (B2B)**, le **droit de rétractation de 14 jours** prévu pour les **consommateurs** par le **Code de droit économique (Livre VI, art. VI.47 et s.)** ne s'applique pas.

8.2. **Garantie commerciale équivalente.** Le Client dispose, à la place, de la **garantie 30 jours satisfait-ou-remboursé** (§ 3) pour évaluer le Service après souscription, et de la faculté de **résilier l'abonnement mensuel à tout moment en self-service** (§ 5.2), **sans lock-in**.

8.3. **Hypothèse d'un Client non-professionnel.** Dans l'hypothèse exceptionnelle où le Service serait souscrit par une personne agissant en qualité de **consommateur** (hors activité professionnelle), les dispositions impératives du Livre VI du CDE relatives aux consommateurs (dont le droit de rétractation et ses exceptions, art. VI.53 — notamment pour un service pleinement exécuté ou un contenu numérique fourni avec accord exprès) s'appliqueraient de plein droit. *(Le modèle économique Urgentis Médecin visant exclusivement des professionnels de santé, ce cas n'est en principe pas censé se présenter — [à confirmer].)*

9. Garanties, disponibilité et limitation de responsabilité

9.1. **Service fourni « en l'état » au-delà du contrat.** Le Service est fourni avec le soin attendu d'un professionnel. Au-delà des fonctionnalités décrites au bon de commande et des engagements du SLA, le Service est fourni « en l'état » (CGU § 11.2).

9.2. **Disponibilité (SLA).** Les engagements de disponibilité, de support et de **crédits** figurent au **SLA** (`docs/SLA.md`) : objectif **99,5 %/mois**, maintenances planifiées notifiées **48 h** à l'avance (fenêtre 02 h-06 h Bruxelles), support gradué par sévérité.

Note de cohérence : la page `/terms` annonce « 99,9 % » — **à aligner sur 99,5 %** (voir CGU Annexe A, ligne A5).

9.3. **Limitation de responsabilité.** Dans la mesure permise par le droit belge, et sauf **faute lourde, dol** ou **violation d'une obligation essentielle RGPD/sécurité**, la responsabilité d'Urgentis au titre de l'Abonnement est **limitée aux dommages directs** et **plafonnée au montant payé par le Client au cours des 12 derniers mois** (cohérent avec CGU § 6.4). Sont exclus les **dommages indirects** (perte d'exploitation, perte de chance, atteinte à la réputation). **Aucune limitation** ne s'applique là où la loi l'interdit (notamment dommages corporels, dol, faute lourde).

9.4. **Primauté de l'acte médical.** Conformément aux CGU § 6, le **Praticien reste seul responsable de l'acte médical** et du **dossier patient**. Aucune fonction d'**IA vocale** n'étant active à ce jour (§ 2.5), le Service se limite à un outil d'organisation (file d'attente, rendez-vous, rappels). Toute suggestion automatisée éventuellement activée à l'avenir serait une aide **à vérifier par un humain** et **sans valeur médicale ou de facturation par elle-même** (CGU § 6.3).

9.5. **Données et confidentialité.** Le traitement des données personnelles et de santé est régi par la **Politique de confidentialité Médecin** et le **DPA (art. 28 RGPD)**. Urgentis agit en **sous-traitant** (le Cabinet est **responsable du traitement**). Mesures de sécurité réelles : chiffrement **AES-256-GCM** au repos, **TLS 1.3** en transit, hébergement **UE** (Vercel/Supabase Frankfurt). **L'IA vocale étant désactivée, aucun transfert hors-UE** n'est opéré au stade actuel ; si la fonction Anthropic (US) était un jour activée, ce transfert serait encadré par **CCT/SCC + DPF** (CGU § 4.4, § 7 ; DPA art. 5 et 6) et soumis à information préalable.

10. Force majeure

Aucune des parties n'est responsable d'un manquement résultant d'un cas de **force majeure** (au sens du droit belge) ou d'une cause hors de son contrôle raisonnable (défaillance d'un sous-traitant tiers, panne réseau du Client, etc.), conformément aux exclusions du SLA (`docs/SLA.md` § 7). La partie empêchée informe l'autre sans délai. Si l'empêchement dure plus de `[30 jours – à confirmer]`, chaque partie peut résilier sans indemnité.

11. Cession, sous-traitance et modifications

11.1. **Cession.** Le Client ne peut céder le bénéfice de l'Abonnement sans l'accord écrit préalable d'Urgentis. Urgentis peut céder le contrat à une entité affiliée ou en cas de réorganisation, en

informant le Client. **En particulier, le présent contrat sera transféré de Pixel Company à Urgentis SRL dès l'immatriculation de cette dernière** (reprise des engagements art. 2:2 à 2:4 CSA — voir § 0.1 et § 13), sans modification des conditions du Client fondateur (notamment du prix gelé à vie).

11.2. **Sous-traitants.** Urgentis recourt aux sous-traitants ultérieurs listés au CGU § 7 et au DPA art. 5 (Vercel, Supabase, **Stripe**, Twilio, Resend, Sentry, Upstash). **Anthropic** n'est **pas mobilisé** tant que l'IA vocale est désactivée (§ 2.5). Toute modification de cette liste est notifiée **30 jours** à l'avance, avec droit d'opposition motivé.

11.3. **Modification des CGV.** Urgentis peut modifier les présentes CGV. Les modifications **substantielles** sont notifiées **au moins 30 jours** avant leur entrée en vigueur. La poursuite de l'usage après l'entrée en vigueur vaut acceptation ; à défaut, le Client peut résilier (§ 5). **Aucune modification ne peut augmenter le prix Fondateur gelé à vie** (§ 2.2).

12. Droit applicable et règlement des litiges

12.1. **Droit applicable.** Les présentes CGV sont régies par le **droit belge**, en ce compris le **Code de droit économique (notamment le Livre VI** — pratiques du marché, et le **Livre XI** pour la facturation/propriété intellectuelle), la loi du **2 août 2002** sur le retard de paiement dans les transactions commerciales, la loi du **4 avril 2019** sur l'abus de position et les clauses abusives entre entreprises (B2B), ainsi que la réglementation **TVA** belge. Les aspects de protection des données relèvent du **RGPD (UE 2016/679)** et de la **loi du 30 juillet 2018** (voir Politique de confidentialité et DPA).

12.2. **Résolution amiable.** En cas de différend, les parties s'efforcent d'abord de trouver une **solution amiable**. Le Client adresse sa réclamation à **contact@urgentis.be** ; Urgentis s'efforce de répondre sous [15 jours – à confirmer].

12.3. **Médiation.** À défaut d'accord amiable, les parties peuvent recourir à une **médiation** (le cas échéant via un service de médiation pour les litiges commerciaux). (*Mécanisme exact* — [à confirmer].)

12.4. **Juridiction.** À défaut de résolution amiable, tout litige relève de la **compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles** (juridictions de l'entreprise compétentes), sauf disposition impérative contraire (cohérent avec CGU § 14.2).

13. Contact et identification du Vendeur

Pixel Company (*Urgentis SRL en formation* — voir § 0.1)

- Forme : **société simple de droit belge**, constituée le **22/11/2024**
- Siège : **Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean**
- BCE : **1016.324.626** — TVA : **BE1016324626**
- Associés solidairement responsables : **Ismail Ouaamari, Marwane Moustapha, Rami Oulad Seghir Hajjaj**
- IBAN / compte d'encaissement : [IBAN – à compléter]

- Contact commercial / facturation : **contact@urgentis.be**
- Support : **support@urgentis.be** (cf. docs/SLA.md)
- DPO : **[DPO à nommer — Rami]** (⚠ aucun DPO nommé à ce jour — placeholder à remplacer par une personne physique avant publication)

Note de transfert (à inscrire au contrat) : « Urgentis SRL en cours de constitution ; le présent contrat sera transféré à la SRL dès son immatriculation (reprise des engagements art. 2:2 à 2:4 CSA). » Jusqu'à ce transfert, les engagements pèsent sur **Pixel Company** et ses associés **solidairement** (§ 0.1).

Annexe B — Sources légales

- **Code de droit économique** belge — **Livre VI** (pratiques du marché et protection du consommateur, dont art. VI.47 et s. sur la rétractation — *non applicable B2B*, art. VI.91 reconduction tacite, **art. VI.91/3 à VI.91/6** clauses abusives B2B et liste des clauses présumées/réputées abusives), **Livre XI** (propriété intellectuelle / facturation).
- **Code des sociétés et des associations (CSA)** — art. **2:2 à 2:4** (constitution / reprise des engagements par une société en formation), régime de la **société simple** (responsabilité solidaire des associés).
- **Loi du 4 avril 2019** modifiant le CDE — **clauses abusives entre entreprises (B2B)** (transposée aux art. VI.91/1 et s. CDE).
- **Loi du 2 août 2002** concernant la **lutte contre le retard de paiement** dans les transactions commerciales — taux d'intérêt légal de référence et **indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €**.
- **Code de la TVA** belge — TVA 21 %, autoliquidation intra-UE (art. 196 Directive 2006/112/CE).
- **Impulseo III (INAMI)** — aide à l'informatisation / au télésecrétariat des médecins généralistes (remboursement 50 %, condition « agenda en ligne »).
- **RGPD** — Règlement (UE) 2016/679 ; **loi belge du 30 juillet 2018** (protection des données).
- **Loi du 22 août 2002** relative aux droits du patient ; **art. 458** Code pénal (secret médical).
- ejustice.just.fgov.be ; [APD \(autoriteprotectiondonnees.be\)](http://APD.autoriteprotectiondonnees.be).

⚠ Rappel final : version pilote non validé. Le modèle Fondateur reflète une **décision commerciale** (Rami, 2026-06-14), **pas** une validation juridique. Avant publication / encaissement : (1) **faire valider l'entité Pixel Company comme signataire** et la **capacité à facturer** par une société simple (§ 0.1, Annexe A-1), avec la **note de transfert vers Urgentis SRL** ; (2) **paramétrer TVA + Stripe** au nom de Pixel Company ; (3) **nommer le DPO** et **renseigner l'IBAN** ; (4) faire **valider par DPO + avocat** (droit belge de la consommation/B2B + droit de la santé), **y compris les clauses chiffrées de retard de paiement (§ 7.4)**. Ne constitue pas un conseil juridique.

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

Politique de confidentialité — Urgentis Médecin

Comment lire ce document. Cette politique couvre **deux relations distinctes** :

1. **Patients** (personnes concernées principales) : leurs données — y compris **des données de santé (art. 9 RGPD)** — sont traitées **pour le compte de leur médecin/cabinet**. Dans cette relation, **le médecin/cabinet est le responsable du traitement (controller)** et **Pixel Company (Urgentis SRL en formation)** est sous-traitant (processor, art. 28 RGPD).
2. **Médecins, secrétaires et personnel du cabinet** (titulaires d'un compte Urgentis) : pour la gestion de leur compte, de l'abonnement et du site/marketing, **Pixel Company (Urgentis SRL en formation)** est responsable du traitement.

Le rôle de **Pixel Company (Urgentis SRL en formation)** change donc selon la donnée concernée. Chaque section ci-dessous précise qui est responsable.

1. Identité du responsable du traitement et du sous-traitant

1.1 Données patients (santé incluse) — Urgentis = sous-traitant

Lorsque vous utilisez Urgentis Médecin **en tant que patient** d'un cabinet (prise de ticket, prise de rendez-vous, intake, échange avec la secrétaire IA), **le responsable du traitement est le médecin ou le cabinet** qui vous prend en charge :

[Nom du cabinet / du praticien — responsable du traitement] [Adresse du cabinet] N° INAMI / BCE du praticien : [À COMPLÉTER] Contact : [email / téléphone du cabinet]

Pixel Company (Urgentis SRL en formation) intervient comme **sous-traitant** au sens de l'**article 28 RGPD**, sur instruction documentée du cabinet, dans le cadre d'un **accord de traitement des données (DPA)** signé avec lui (voir `docs/legal/medecin/01-DPA-MEDECIN.md`, adapté aux données de santé).

Identité de l'éditeur / sous-traitant. Pixel Company — société simple de droit belge, **BCE 1016.324.626, TVA BE1016324626**, siège **Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean**, constituée le **22/11/2024**, associés solidaires : **Ismail Ouaamari, Marwane Moustapha, Rami Oulad Seghir Hajjaj**. **Urgentis SRL est en cours de constitution** : le contrat et le traitement seront transférés à **Urgentis SRL dès son immatriculation** (reprise des engagements pris au nom de la société en formation, art. 2:2 à 2:4 du Code des sociétés et des associations).

1.2 Comptes Urgentis + site/marketing — Urgentis = responsable

Pour la **création et la gestion de votre compte praticien/secrétaire**, l'**abonnement** (offre « Cabinet Fondateur »), le **support** et les **pages publiques** (site marketing), le responsable du traitement est :

Pixel Company (Urgentis SRL en formation) Forme juridique : société simple de droit belge (*Urgentis SRL en cours de constitution*) Siège social : Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean N° d'entreprise (BCE) : 1016.324.626 N° de TVA : BE1016324626 Associés solidaires : Ismail Ouaamari, Marwane Moustapha, Rami Oulad Seghir Hajjaj Contact : **contact@urgentis.be** — Support : **support@urgentis.be**

Note de transfert. Tant que la bascule vers « Urgentis SRL » n'est pas effectuée (immatriculation, apport d'actifs, mise à jour des pages et du code), **c'est Pixel Company qui est juridiquement l'éditeur et le sous-traitant.** Le contrat et le traitement seront **transférés à Urgentis SRL dès son immatriculation** (reprise des engagements pris au nom de la société en formation, art. 2:2 à 2:4 CSA). Cette politique reflète l'entité **réellement** contractante au moment de la publication.


1.3 Délégué à la protection des données (DPO)

Contact DPO : **contact@urgentis.be** (*point de contact unique de l'éditeur ; à confirmer*) [DPO à nommer — Rami]

Le DPO est votre point de contact pour toute question relative à vos données et à l'exercice de vos droits. Pour les **données patients**, le DPO d'Urgentis **relaie** votre demande au cabinet responsable, qui y répond.

2. Finalités du traitement

Urgentis Médecin traite des données pour les finalités suivantes :

#	Finalité	Personnes concernées	Rôle Urgentis
F1	Distribuer un ticket de file d'attente et indiquer la position / le temps d'attente	Patients	Sous-traitant
F2	Gérer la prise et le suivi de rendez-vous (création, créneau, statut, notes)	Patients	Sous-traitant
F3	Collecter l' intake / pré-enregistrement médical (motif, symptômes, allergies, traitements, antécédents, constantes, triage ESI) pour préparer la consultation	Patients	Sous-traitant
F4	Faire fonctionner la secrétaire IA (analyse vocale/texte des appels et messages, suggestions, aide à la planification) — désactivée au lancement du pilote	Patients	Sous-traitant
F5	Échanger via la messagerie patient  équipe du cabinet	Patients	Sous-traitant
F6	Envoyer des notifications (SMS/email/push) de rappel ou « c'est votre tour »	Patients	Sous-traitant
F7	Établir / transmettre des éléments de prescription et d'ordonnance	Patients	Sous-traitant
F8	Authentifier le personnel du cabinet et gérer les délégations/scopes	Personnel	Sous-traitant (compte lié au cabinet)
F9	Gérer le compte Urgentis et l'abonnement (Stripe)	Médecin / cabinet (client)	Responsable
F10	Assurer la sécurité , la prévention des abus et la traçabilité (logs, journal d'accès RGPD)	Tous	Responsable / sous-traitant selon la donnée
F11	Produire des statistiques agrégées et anonymisées de pilotage	— (données anonymisées)	Responsable du traitement statistique

Aucun usage **commercial, publicitaire ou de profilage** des données patients n'est réalisé. Les données ne sont ni vendues, ni louées, ni cédées à des tiers à des fins commerciales.

3. Catégories de données traitées

3.1 Données d'identification du patient

- Nom et prénom — **chiffrés AES-256-GCM** au repos (`appointments.patient_name`).
- Numéro de téléphone — chiffré AES-256-GCM ; la recherche s'effectue via un **index HMAC-SHA256 keyed** (`computePhoneHash`), jamais un hachage SHA brut (résistance aux tables arc-en-ciel sur l'espace `+32`).
- Adresse email — chiffrée AES-256-GCM (`notification_email` / `patient_email`).

- **NISS / numéro de registre national** — chiffré (donnée hautement personnelle).

3.2 Données de santé — CATÉGORIE PARTICULIÈRE (art. 9 RGPD)

Ces données bénéficient d'une **protection renforcée** et du **secret médical** (art. 458 du Code pénal belge).

- Motif de consultation et **symptômes déclarés** (`metadata.motif` / `details` / `intake`).
- **Dossier d'intake pré-rempli** : allergies, traitements / médicaments en cours, antécédents.
- **Niveau de triage (échelle ESI 1-5)** et **constantes vitales** (TA, FC, T°, SpO2) — saisis via Urgentis Go / intake / `triage_data`.
- **Messages de la messagerie patient**  **équipe** (`chat_messages.message`, chiffrés).
- **Enregistrements vocaux** de la secrétaire IA (`/api/voice/secretary/recording`) — la voix et son contenu peuvent constituer une donnée de santé. (*Fonction désactivée au lancement du pilote.*)
- **Ordonnances / éléments de prescription** (`prescription_items`, `pharmacy_orders`, chiffrés).

Toutes les données ci-dessus sont **chiffrées au repos (AES-256-GCM, IV unique 96 bits par champ, tag d'authentification épinglé à 16 octets)** et **chiffrées en transit (TLS 1.3)**.

3.3 Données de file / rendez-vous

- Ticket anonyme (UUID `anonymous_token`), code d'affichage, position, horodatages, statut, `scheduled_at`, notes de RDV.

3.4 Données du professionnel (médecin / secrétaire)

- Email, nom, rôle, **PIN haché (Argon2id)**, scopes de délégation.
- **Numéro INAMI** du praticien (donnée professionnelle, pas une donnée patient — facturation / suggestions).

3.5 Données techniques et de traçabilité

- Adresse IP (`x-real-ip`), user-agent, horodatages (logs techniques).
- **Journal d'accès RGPD** (`data_access_logs`) : qui a lu / écrit / exporté / supprimé quelle donnée patient, l'IP et le motif.

4. Bases légales du traitement

Traitement	Base légale	Référence
Données de santé (intake, triage, constantes, allergies, traitements, prescriptions, secrétaire IA)	Art. 9.2.h RGPD — finalités de médecine préventive, diagnostic, soins et gestion des systèmes de santé, sous la responsabilité d'un professionnel soumis au secret médical (art. 458 Code pénal belge)	Base canonique retenue (non révoquant, adaptée au rôle du médecin)
Fonctions de santé optionnelles (le cas échéant)	Art. 9.2.a — consentement explicite	À réserver strictement aux options non nécessaires aux soins
File d'attente, prise de RDV, intake (volet non-santé)	Art. 6.1.b (exécution du contrat de soins / de service) et Art. 6.1.f (intérêt légitime : bonne organisation du cabinet)	—
Compte praticien, abonnement (Stripe)	Art. 6.1.b — exécution du contrat Urgentis  cabinet	—
Conservation du dossier patient, facturation INAMI, obligations fiscales	Art. 6.1.c — obligation légale	Loi du 22/08/2002 sur les droits du patient ; réglementation INAMI ; droit fiscal
Sécurité, anti-abus, logs techniques, statistiques anonymisées	Art. 6.1.f — intérêt légitime	—
Notifications SMS/email optionnelles, cookies non essentiels	Art. 6.1.a — consentement	Directive ePrivacy 2002/58

Suppression du 6.1.e. La base « **mission d'intérêt public** » (**art. 6.1.e**) présente dans la version *commune* **ne s'applique PAS** au contexte Médecin (cabinet privé). Elle est **écartée** de cette version. (Voir aussi A7 : la version /privacy actuelle utilise à tort le consentement art. 9.2.a comme base principale des données médicales.)

5. Destinataires

Les données sont accessibles :

- aux **professionnels habilités du cabinet** (médecin, secrétaire, dans la limite de leurs scopes de délégation) — responsable du traitement ;
- dans la **stricte mesure nécessaire à la maintenance et au support**, aux équipes techniques de **Pixel Company (Urgentis SRL en formation)**, liées par un engagement de confidentialité ;
- aux **sous-traitants ultérieurs** listés au §6.

Aucune donnée n'est communiquée à des tiers à des fins commerciales. Les transmissions vers des tiers du soin (pharmacie, organismes INAMI/eHealth/MyCareNet) relèvent de la **décision du médecin responsable**, hors périmètre de la présente politique lorsqu'elles sortent d'Urgentis.

6. Sous-traitants ultérieurs

Pixel Company (Urgentis SRL en formation) recourt aux sous-traitants ultérieurs suivants, tous liés par un DPA conforme à l'**article 28 RGPD**. La localisation et le statut de transfert ci-dessous sont **alignés sur le DPA** 01-DPA-MEDECIN.md (**art. 5**) et les mentions légales (10-MENTIONS-LEGALES.md §2) :

Sous-traitant	Rôle	Localisation des données	Statut transfert
Vercel Inc.	Hébergement edge / CDN applicatif	UE (Frankfurt, région fra1)	Non — UE
Supabase Inc.	Base de données PostgreSQL + authentification	UE (Frankfurt)	Non — UE
Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd.)	Paiement / abonnement praticien	UE (Irlande — Dublin)	Non — UE (<i>absent des pages app actuelles, à ajouter — A4</i>)
Twilio (Twilio Inc.)	SMS de rappel / « c'est votre tour » (canal de notification par défaut) ; voix secrétaire IA (fonction désactivée)	États-Unis (acheminement des SMS)	Oui — hors UE (CCT/SCC). Seuls le n° de téléphone + le contenu de notification transitent ; aucune donnée de santé dans le corps du SMS
Resend	Emails transactionnels	UE (<i>mode sandbox onboarding@resend.dev tant que le domaine n'est pas vérifié</i>)	Non — UE
Upstash	Rate-limiting (cache Redis)	UE	Non — UE (<i>absent des pages app actuelles, à ajouter — A4</i>)
Sentry	Monitoring des erreurs (ingestion *.ingest.de.sentry.io)	UE (Allemagne)	Non — UE (<i>absent des pages app actuelles, à ajouter — A4 ; vérifier qu'aucun PII ne fuit dans les extras</i>)
Anthropic, PBC (Claude API)	Moteur de la secrétaire IA (analyse vocale/texte, suggestions INAMI) — désactivé au lancement du pilote	États-Unis (api.anthropic.com)	TRANSFERT HORS-UE — à activer uniquement après encadrement CCT/SCC + DPF. Tant que l'IA vocale est OFF, aucun appel n'a lieu ; à déclarer le jour de l'activation (A2)
Plausible Analytics	Statistiques web sans cookie	UE	Non — UE

Secrétaire IA et minimisation (Anthropic). La secrétaire IA vocale est **désactivée au lancement du pilote** : **aucun appel à Anthropic n'est effectué** et **aucune donnée de santé ne sort de l'UE** à ce titre. Le jour de son activation, l'appel à Anthropic sera conçu pour **rédigier/minimiser les données personnelles avant transmission** au modèle et pour **ne pas journaliser le contenu des requêtes** ; ces garanties devront être **vérifiées et garanties contractuellement** (DPA Anthropic + Data Processing Framework), et le transfert encadré (CCT/SCC + DPF) avant toute activation.

Toute modification de cette liste est notifiée au cabinet responsable **30 jours** avant son entrée en vigueur, avec droit d'opposition.

7. Durées de conservation

Modèle de conservation Urgentis = « couche éphémère ». Urgentis Médecin gère la **file d'attente, les rendez-vous et l'intake**. Urgentis **n'est PAS le dépositaire légal du dossier médical** : le **dossier patient légal est conservé par le médecin / le cabinet** dans son propre logiciel métier (DMI), conformément à ses obligations (loi du 22/08/2002 ; conservation « pendant une durée raisonnable »). Urgentis applique une **forte minimisation** par une purge à **90 jours**. *(Ce statut doit être confirmé par le DPO/avocat — voir A3 ; à défaut, la purge à 90 j serait illégale pour les données soumises à conservation légale et devrait être désactivée.)*

Catégorie	Durée	Méthode	Source technique
Tickets / RDV en état terminal (<code>completed / abandoned</code>) + événements associés	90 jours (sur <code>is_sued_at</code>)	Purge automatique	Migration <code>00232_dq_rgpd_purge.sql</code> ; cron <code>/api/cron/dq-purge</code> (<code>service_role</code>)
Téléphone de notification	Effacé après le service (≤ 24 h)	Mise à NULL / trigger	<code>04-POLITIQUE-CONSERVATION.md</code>
Données de santé / intake	Vivent dans Urgentis le temps de la prise en charge, puis purgées (90 j) ; conservation légale assurée par le cabinet hors Urgentis	Anonymisation / purge	§7 ci-dessus
Effacement à la demande	Anonymisation : les PII sont effacés, les lignes statistiques sont conservées (l'effacement ne détruit pas les statistiques agrégées)	RPC <code>urgentis_rgpd_erase_ticket</code>	Migration <code>00095_rgpd_erase_rpc.sql</code>
Compte praticien / secrétaire	Durée de la collaboration + 30 jours	Soft-delete puis hard-delete	<code>staff_members</code>
Jetons push obsolètes (<code>push_tokens</code>)	90 jours d'inactivité	Purge automatique (cron câblé)	<code>purge_stale_push_tokens</code> — <code>src/app/api/cron/ops-purge/route.ts</code>
Journal d'accès RGD (<code>data_access_logs</code>)	365 jours	Purge automatique (cron câblé)	<code>urgentis_cleanup_data_access_logs</code> — <code>src/app/api/cron/ops-purge/route.ts</code>
Sauvegardes chiffrées	~30 jours (rolling)	Géré par l'hébergeur	Supabase managed

Tension juridique à arbitrer (A3). La purge à 90 j est cohérente avec la minimisation **si et seulement si** Urgentis reste une couche éphémère et que le médecin conserve le dossier légal ailleurs. Le cabinet doit être **explicitement informé** de cette répartition. Les durées « 5 ans » (dossier) et « 7 ans » (INAMI/fiscal) évoquées dans `/privacy` relèvent du **cabinet responsable**, pas d'Urgentis.

8. Vos droits (patients et professionnels)

Conformément aux **articles 12 à 22 du RGPD**, vous disposez des droits suivants :

- **Droit d'accès (art. 15)** — obtenir confirmation et copie de vos données.
- **Droit de rectification (art. 16)** — corriger des données inexactes ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement / « droit à l'oubli » (art. 17)** — sous réserve des obligations légales de conservation du dossier par le médecin.
- **Droit à la limitation (art. 18).**
- **Droit à la portabilité (art. 20)** — recevoir vos données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (**JSON**).
- **Droit d'opposition (art. 21)** — notamment aux traitements fondés sur l'intérêt légitime.
- **Droit de retrait du consentement** — à tout moment, sans effet rétroactif, pour les traitements fondés sur le consentement (notifications optionnelles, fonctions optionnelles, cookies non essentiels).

8.1 Comment exercer vos droits

- **Patients** : adressez votre demande à **votre cabinet** (responsable du traitement) ou à **contact@urgentis.be** (sous-traitant — la demande est relayée au cabinet).
- **Export automatisé (art. 20)** : un export JSON est disponible via `GET /api/rgpd/export` (authentification `rgpd:manage` requise ; rate-limit 5/min/IP ; token UUID v4 validé ; org-scopé). L'export déchiffre tickets, messagerie, timeline, consentements, ordonnances et rendez-vous (`format_version 2.0`) et **chaque export est tracé** (`logDataAccess` + `admin_audit_log`).

Bug à corriger (cf. A1). L'export renvoie actuellement `data_controller = "Urgentis SA"` (codé en dur, `src/app/api/rgpd/export/route.ts:249`). « **Urgentis SA** » est faux (ni Pixel Company ni la future Urgentis SRL), **et** pour les données patients le responsable est **le cabinet**, pas Urgentis. L'export doit refléter le **cabinet** comme responsable.

- **Effacement (art. 17)** : via `POST /api/rgpd/erasure`. Deux voies :
 - **Staff** (`rgpd:manage`) : anonymisation atomique immédiate (RPC `urgentis_rgd_eras_ticket`, statistiques conservées).
 - **Patient anonyme** : preuve de possession de l'email (JWT 15 min envoyé par email, confirmation à `/api/rgpd/erasure/confirm`) — défense contre la fuite d'UUID. Rate-limit 3/min/IP ; réponse générique 202 (anti-énumération).

Une réponse vous est apportée dans les **30 jours** (art. 12.3 RGPD).

8.2 Réclamation auprès de l'autorité de contrôle

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'**Autorité de protection des données (APD / GBA)** :

Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles <https://www.autoriteprotectiondonnees.be> — contact@apd-gba.be

9. Transferts internationaux

L'hébergement applicatif et les données au repos sont situés au sein de l'Union européenne : Vercel et Supabase (région Frankfurt), Upstash et Resend (UE), Sentry (UE — Allemagne, `*.ingest.de.sentry.io`), Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd., Irlande/UE). **Au lancement du pilote, le seul flux potentiellement hors UE est l'acheminement des SMS de rappel via Twilio :**

- **Notifications SMS — Twilio (États-Unis)** : le SMS est un **canal de notification par défaut** (`src/lib/medical/waitlist-entry.ts : DEFAULT_NOTIFICATION_CHANNELS = ["sms","email"]`), acheminé via **Twilio (opérateur US)**. Il constitue donc un **transfert hors UE réel**, encadré par des **clauses contractuelles types (CCT/SCC)**. Ce flux ne contient **aucune donnée de santé** : seuls le **numéro de téléphone** et un **contenu de notification** (rappel de rendez-vous ou offre de créneau) transitent, **sans motif médical détaillé**.
- **Secrétaire IA — Anthropic (Claude API, États-Unis)** : la secrétaire IA vocale, qui impliquerait un transit de contenus vers Anthropic aux **États-Unis**, est **désactivée au lancement du pilote** — **aucun appel n'a donc lieu**. Le jour de son activation, ce transfert devra être encadré par des **clauses contractuelles types (CCT/SCC)** et, le cas échéant, le **Data Privacy Framework (DPF)**, avec **minimisation/rédaction du contenu personnel avant transmission** (*garanties à confirmer contractuellement — A2*).
- **Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd., Irlande/UE)** : le traitement du paiement est assuré par l'entité **UE/Irlande** (transfert : non). Les éventuels flux techniques vers la maison-mère US sont encadrés par CCT/SCC + DPF côté Stripe.

⚠ Position canonique (alignée DPA art. 5). Toute affirmation absolue « *aucun transfert hors UE au lancement* » est **écartée** : au lancement, le SMS de rappel via **Twilio (US)** est un transfert hors UE réel (CCT/SCC, sans donnée de santé). Cette formulation doit être **identique** sur les pages `/privacy`, `/legal/*` et `/legal/mentions-legales`. Le transfert vers **Anthropic** s'ajoutera **le jour de l'activation** de l'IA vocale (A2).

10. Sécurité

- **Chiffrement au repos** : AES-256-GCM, IV aléatoire 96 bits par champ, **auth tag épinglé à 16 octets** (défense anti-troncature), format versionné `v1`, **rotation de clés** supportée (`ENCRYPTION_KEY + ENCRYPTION_KEY_PREVIOUS`). Réf. : `src/lib/rgpd/encryption.ts`.
- **Chiffrement en transit** : TLS 1.3.
- **Recherche par téléphone** : HMAC-SHA256 keyé (`computePhoneHash`), jamais de SHA brut.
- **Authentification** : PIN haché Argon2id + sessions JWT signées ; **isolation multi-tenant** par Row-Level Security PostgreSQL (un cabinet ne voit que ses données).
- **Journal d'accès RGPD** (`data_access_logs`) : lecture/écriture/suppression/export tracés (qui, quoi, action, IP, motif).
- **Sauvegardes** : journalières, chiffrées, restauration testée.

11. Cookies et traceurs

Le détail des cookies et traceurs (cookies essentiels de session, mémorisation du consentement, préférence de langue ; statistiques sans cookie via Plausible) figure dans la **politique cookies** dédiée :

Voir `docs/legal/medecin/11-POLITIQUE-COOKIES.md`.

Urgentis n'utilise **aucun cookie de pistage publicitaire ni de profilage**. Les éventuels cookies non essentiels ne sont activés qu'avec votre **consentement explicite** (ePrivacy / art. 6.1.a RGPD).

12. Mineurs

En cas de prise en charge d'un patient mineur, les données sont traitées **sous la responsabilité du médecin** et avec l'accord du **titulaire de l'autorité parentale ou du représentant légal**, conformément à la loi du 22/08/2002 et aux règles déontologiques applicables.

13. Contact

Objet	Contact
Données patients (exercice des droits)	Votre cabinet (responsable) ou contact@urgentis.be (relais)
Compte / abonnement / site	contact@urgentis.be — Support : support@urgentis.be
DPO	contact@urgentis.be — [DPO à nommer — Rami]
Autorité de contrôle	APD / GBA — autoriteprotectiondonnees.be

14. Modifications

La présente politique peut être mise à jour. La date de dernière modification figure en tête de document. Pour les modifications substantielles, une information est faite aux cabinets responsables, qui en informent leurs patients.

15. Cadre légal applicable

- **RGPD** — Règlement (UE) 2016/679 (notamment art. 6, 9, 12-22, 28, 30).
- **Loi belge du 30 juillet 2018** relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- **Loi du 22 août 2002** relative aux droits du patient.
- **Secret médical** — art. 458 du Code pénal belge.
- **Cadre INAMI / eHealth / MyCareNet.**

- **Directive ePrivacy 2002/58/CE** (cookies / communications électroniques).
 - Contrôle : **Autorité de protection des données (APD/GBA)**, Belgique.
-

Annexe B — Documents Médecin (dossier dédié)

Sur le modèle de `docs/commune/`, le dossier Médecin comporte (réalisé — à valider DPO/avocat) :

- **DPA Médecin (art. 28)** — `01-DPA-MEDEecin.md`, adapté aux **données de santé** et au **secret médical** (le médecin = responsable).
 - **Registre des traitements (art. 30)** — `02-REGISTRE-TRAITEMENTS-ART30.md`, fiche « Urgentis Médecin » avec **catégories art. 9**.
 - **AIPD (art. 35)** — `03-AIPD-SANTE.md`, ici **REQUISE** : données de santé à grande échelle (la secrétaire IA, technologie innovante avec transfert hors-UE, est désactivée au lancement — réduit le risque, mais l'AIPD reste requise pour les données art. 9), contrairement au produit Commune où l'AIPD n'était pas requise.
-

*Fin du document *

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

Accord de traitement des données (art. 28 RGPD) – Urgentis Médecin

Annexe contractuelle à l'abonnement de service entre le Cabinet/Médecin (« le Responsable du traitement ») et Pixel Company (Urgentis SRL en formation) (« le Sous-traitant »)

Note de transfert d'entité : Urgentis SRL est **en cours de constitution**. Le présent contrat est conclu par **Pixel Company** (société simple de droit belge) et **sera transféré à la SRL dès son immatriculation** (reprise des engagements, art. 2:2 à 2:4 du Code des sociétés et des associations – CSA).

Article 1 – Objet et définitions

1.1 Objet

Le présent Accord de Traitement des Données (ci-après « DPA »), conclu en application de **l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)**, définit les conditions dans lesquelles Pixel Company (Urgentis SRL en formation) traite des données à caractère personnel – **y compris des données de santé au sens de l'article 9 RGPD** – pour le compte et sur instructions du Responsable du traitement, dans le cadre de l'utilisation de la plateforme **Urgentis Médecin** (gestion de file d'attente walk-in, prise et suivi de rendez-vous en ligne, rappels anti-no-show, smart-waitlist, dossier patient pré-rempli). *(La fonction « secrétaire IA » vocale est désactivée au stade actuel – cf. Article 5 et P4.)*

1.2 Qualification des parties (canonique)

Partie	Identité	Rôle RGPD
Res-pon-sable du trai-tement	Le Cabinet / le Médecin praticien – [Nom du cabinet], [n° INAMI praticien], [adresse], [BCE cabinet si société]	Responsable du traitement (controller) – il détermine les finalités et les moyens, il est dépositaire du secret médical (art. 458 Code pénal belge) et du dossier patient (loi du 22/08/2002).
Sous-traitant	Pixel Company (Urgentis SRL en formation) – société simple de droit belge, BCE 1016.324.626, TVA BE1016324626 , siège : Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean , Belgique. Constituée le 22/11/2024. Associés solidairement responsables : Ismail Ouaamari, Marwane Moustapha, Rami Oulad Seghir Hajjaj. <i>(Urgentis SRL en cours de constitution – le présent contrat sera transféré à la SRL dès son immatriculation, reprise des engagements art. 2:2 à 2:4 CSA.)</i>	Sous-traitant (processor) – il traite uniquement sur instruction documentée du Responsable.

Important : contrairement à ce qu'affirme la page /privacy actuelle, les parties **ne sont PAS responsables conjoints**. Le médecin est **responsable seul** ; Pixel Company (Urgentis) est sous-traitant. La notion de « responsabilité conjointe » doit être retirée des pages produit Médecin.

1.3 Définitions

Les termes « données à caractère personnel », « traitement », « responsable du traitement », « sous-traitant », « violation de données », « catégories particulières de données » (art. 9) ont le sens que leur donne l'article 4 et l'article 9 du RGPD.

Article 2 — Cadre légal applicable

- **Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)** — en particulier les articles 9 (données de santé), 28 (sous-traitance), 30 (registre), 32 (sécurité), 33-34 (violations), 35 (AIPD).
- **Loi belge du 30 juillet 2018** relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- **Loi du 22 août 2002** relative aux droits du patient (dossier patient, durée de conservation).
- **Secret médical** — article 458 du Code pénal belge.
- **Contrôle** : Autorité de protection des données (APD / GBA), Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles.
- Cadre **INAMI / eHealth / MyCareNet** pour l'écosystème de soins belge ; **ePrivacy** pour les notifications et cookies.

Bases légales du traitement (relèvent du Responsable)

La détermination de la base légale appartient au Responsable du traitement (le médecin). Les bases retenues pour Urgentis Médecin sont :

Traitement	Base légale	Commentaire
Données de santé (dossier pré-rempli, allergies, traitements, triage ESI, constantes, motif)	Art. 9.2.h RGPD — finalités de médecine préventive, diagnostic, soins, gestion des systèmes de santé, combiné au secret médical (art. 458 CP belge) comme garantie professionnelle.	Base canonique recommandée car non révocable et adaptée au rôle soignant. Préférée au consentement (art. 9.2.a), réservé aux fonctions optionnelles.
Identité, file d'attente, RDV, compte praticien	Art. 6.1.b — exécution du contrat (entre Pixel Company / Urgentis et le cabinet) et fonctionnement de la plateforme.	
Conservation légale du dossier, facturation INAMI, obligations fiscales	Art. 6.1.c — obligation légale (loi 22/08/2002, INAMI, fisc).	Cette conservation est assurée par le médecin dans son DMI , pas par Urgentis (cf. Article 8).
Sécurité, anti-abus, logs techniques, statistiques anonymisées	Art. 6.1.f — intérêt légitime.	
Notifications SMS/email optionnelles, cookies non essentiels	Art. 6.1.a — consentement (ePrivacy).	

Base 6.1.e exclue : la « mission d'intérêt public » (utilisée pour la version Commune) **n'est pas applicable** à un cabinet privé. Elle ne doit apparaître dans aucun document Médecin.


Article 3 — Données traitées (instruction documentée du Responsable)

Pixel Company (Urgentis) traite, pour le compte du Responsable, les catégories suivantes. **Toutes les données patient identifiantes et de santé sont chiffrées au repos en AES-256-GCM** (cf. Article 6).

3.1 Données d'identification et de contact (patient)

Donnée	Champ technique	Protection	Finalité
Nom + prénom patient	patient_name / appointments.patient_name	Chiffré AES-256-GCM	Identification dans la file / au RDV
Téléphone patient	callback_phone	Chiffré AES-256-GCM + index de recherche HMAC-SHA256 keyé (computePhoneHash, jamais de SHA brut)	Notification SMS, routage des réponses entrantes
Email patient	notification_email / patient_email	Chiffré AES-256-GCM	Notification, confirmation RDV
NISS / n° registre national	niss_number	Chiffré AES-256-GCM	Identification du patient (donnée hautement sensible)

3.2 Données de santé — catégorie particulière, art. 9 RGPD

Donnée	Champ / source	Protection	Finalité
Motif de consultation, symptômes déclarés	metadata.motif / details / intake	Chiffré	Préparer la consultation
Dossier patient pré-rempli, allergies, traitements/médicaments, antécédents	intake / triage_data (via Urgentis Go)	Chiffré	Pré-remplir le dossier pour le médecin
Niveau de triage (ESI 1-5), constantes vitales (TA, FC, T°, SpO2)	trriage_data	Chiffré	Priorisation clinique
Ordonnances / prescriptions	prescription_items / pharmacy_orders	Chiffré	Délivrance / suivi
Messages chat patient  équipe	chat_messages.message	Chiffré	Communication
Enregistrements vocaux secrétaire IA (<i>fonction désactivée au stade actuel — cf. Article 5</i>)	/api/voice/secretary/recording	Voix = donnée potentiellement de santé selon le contenu	Transcription / prise de RDV

3.3 Données de file / RDV (faiblement identifiantes)

Ticket anonyme (anonymous_token UUID), display_code, position, horodatages, statut, scheduled_at, notes de RDV.

3.4 Données professionnelles et techniques

Donnée	Champ	Finalité
N° INAMI praticien	<code>inami</code> (suggest / facturation)	Donnée professionnelle (non patient) — facturation INAMI
Compte praticien/ secrétaire	email, nom, rôle, PIN hashé Argon2id , scopes de délégation	Authentification du personnel
Logs techniques	IP (<code>x-real-ip</code> , non-spoofable), user-agent, horodatages	Sécurité
Journal d'accès RGPD	<code>data_access_logs</code> — qui a lu/écrit/exporté/supprimé quelle donnée patient, IP, motif	Traçabilité / preuve

Article 4 — Finalités et limites du traitement

4.1 Finalités autorisées

Pixel Company (Urgentis) traite les données **uniquement** pour :

1. La **gestion de la file d'attente** walk-in du cabinet (borne QR non-RDV — création et suivi de tickets).
2. La **prise et le suivi de rendez-vous** en ligne (`appointments`, `scheduled_at`), les **rappels anti-no-show** et la **smart-waitlist**.
3. Le **dossier patient pré-rempli** mis à disposition du médecin (intake / triage via Urgentis Go).
4. (*Réservé — fonction désactivée au stade actuel*) La **secrétaire IA** vocale (analyse vocale / suggestion, voir Article 5 — sous-traitant Anthropic). Cette fonction n'est **ni active ni facturée** tant que la clé `ANTHROPIC_API_KEY` est absente.
5. La **notification** du patient (SMS/email, sur consentement).
6. La **sécurité** de la plateforme et la production de **statistiques anonymisées**.

4.2 Interdictions

- Aucun usage **commercial, publicitaire ou de profilage**.
- Aucun traitement **au-delà des instructions documentées** du Responsable (sauf obligation légale UE/belge, auquel cas Pixel Company (Urgentis) informe le Responsable avant traitement, sauf interdiction légale — art. 28.3.a).
- Aucune **réutilisation** des données de santé pour l'entraînement de modèles d'IA. La fonction IA étant désactivée au stade actuel, aucun envoi de données vers un moteur d'IA n'a lieu. Le jour de l'activation, le code prévoit la **rédaction (redaction) du PII avant tout prompt** envoyé à Anthropic et l'**absence de log des corps de requête** ; cette garantie devra être **confirmée contractuellement** auprès du sous-traitant (cf. P4).

4.3 Secret médical et confidentialité du personnel

Pixel Company (Urgentis) reconnaît agir dans un environnement couvert par le **secret médical (art. 458 Code pénal belge)**. Son personnel n'a **aucun accès en clair** aux données de santé dans le cours normal de l'exploitation : les données sont chiffrées au repos, l'accès applicatif est cloisonné par organisation (RLS) et journalisé (`data_access_logs`).

En application de l'**art. 28.3.b RGPD**, Pixel Company (Urgentis) garantit que **toute personne autorisée à traiter des données patient s'engage à en respecter la confidentialité**. Tout membre du personnel de Pixel Company / Urgentis (associé, employé, prestataire, sous-traitant interne) susceptible d'accéder, même par exception (support, incident, maintenance), à des **données patient en clair** souscrit un **engagement de confidentialité nominatif renvoyant à l'art. 458 du Code pénal belge**, dont le **texte canonique figure à l'Annexe B** du présent DPA. Cet engagement comporte une **exposition pénale personnelle** au titre de l'art. 458 et **survit sans limitation de durée** à la fin de la relation contractuelle ou d'emploi.

Article 5 — Sous-traitants ultérieurs (art. 28.2 et 28.4)

Le Responsable autorise le recours aux sous-traitants ultérieurs ci-dessous. Cette liste **corrige et complète** les pages légales existantes (qui omettent Stripe, Sentry, Upstash et — point critique — Anthropic). Les **localisations indiquées sont figées** et alignées sur les mentions légales (`docs/legal/medecin/10-MENTIONS-LEGALES.md §2`).

Sous-traitant ultérieur	Rôle	Localisation données	Transfert hors UE	Garanties
Vercel Inc.	Hébergement edge / CDN	UE — Frankfurt (région fra1)	Non	DPA Vercel
Supabase Inc.	PostgreSQL + auth	UE — Frankfurt	Non	DPA Supabase
Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd.)	Paiement / abonnement praticien (49 €/mois HTVA)	UE — Irlande (Stripe Payments Europe, Ltd., Dublin)	Non	DPA Stripe
Twilio (Twilio Inc.)	SMS (notifications patient) ; voix secrétaire (fonction IA désactivée)	États-Unis (traitement des SMS)	Oui — SMS	CCT/SCC (Twilio Inc. — DPA + SCC). Minimisation : seuls n° de téléphone + contenu de notification transitent ; pas de données de santé dans le corps du SMS.
Resend	Emails transactionnels	UE (<i>mode sandbox onboarding@resend.dev tant que le domaine n'est pas vérifié</i>)	Non	DPA Resend
Sentry	Monitoring d'erreurs	UE — Allemagne (ingestion *.ingest.de.sentry.io)	Non	DPA Sentry — vérifier qu'aucun PII ne fuit dans les extras (messages rgpd.decrypt.fallback)
Upstash	Rate-limiting (Redis)	UE	Non	DPA Upstash
Anthropic, PBC (Claude API)	Moteur de la secrétaire IA (voice-parse, suggestion INAMI) — claude-hai-ku-4-5 / claude-opus-4-8 . FONCTION DÉSACTIVÉE au stade actuel (clé ANTHROPIC_API_KEY absente) : aucun appel, aucun transfert, aucun flux de données.	États-Unis (<i>le jour de l'activation uniquement</i>)	Non tant qu'IA OFF (aucun flux) ; OUI le jour de l'activation	Tant qu'IA OFF : sans objet (aucun flux) . À l'activation : CCT/SCC + adhésion DPF requises ; rédaction du PII avant prompt + non-log des bodies à garantir contractuellement (P4).

Better Auth : couche d'authentification du personnel. À clarifier — librairie auto-hébergée (pas nécessairement un sous-traitant tiers distinct). **Plausible Analytics** : statistiques web sans cookie, UE (site marketing, hors périmètre données patient).

Localisations figées (S4). Les localisations ci-dessus ne portent plus la mention « à confirmer » : Vercel et Supabase sont en **UE (Frankfurt)** ; Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd.) en **UE (Irlande)** ; Sentry en **UE (Allemagne, ingest.de.sentry.io)** ; Upstash et Resend en **UE**. Les seuls flux hors UE sont : (1) **Twilio (SMS, US)** — **actif**, encadré par CCT/SCC, sans donnée de santé dans le corps du message ; (2) **Anthropic (US)** — **inactif** tant que la fonction IA est désactivée (aucun flux), à encadrer par CCT/SCC + DPF le jour de son activation.

5.1 Notification de changement

Toute **adjonction ou remplacement** d'un sous-traitant ultérieur — y compris **l'activation de la fonction secrétaire IA (Anthropic, US)** — est notifiée au Responsable **30 jours avant** entrée en vigueur, avec **droit d'opposition** motivé. En cas d'opposition légitime non résolue, le Responsable peut résilier la partie concernée du service.

5.2 Obligations imposées

Pixel Company (Urgentis) impose à chaque sous-traitant ultérieur, par contrat, des obligations de protection **équivalentes** à celles du présent DPA (art. 28.4) et reste pleinement responsable devant le Responsable de l'exécution de leurs obligations.

Article 6 — Mesures techniques et organisationnelles (art. 32)

Mesures **réellement implémentées** dans la plateforme (référence : `src/lib/rgpd/encryption.ts`, `safe-decrypt.ts`) :

6.1 Chiffrement

- **Au repos : AES-256-GCM** sur toutes les données patient identifiantes et de santé.
 - IV aléatoire **96 bits par champ** ; auth tag **128 bits épinglé à 16 octets** (`authTagLength` explicite — défense contre la troncature, refuse les tags 4-15 octets que Node accepte par défaut).
 - Format versionné v1 : `base64(0x01 | iv[12] | ciphertext | tag[16])`.
 - **Rotation de clés** supportée (`ENCRYPTION_KEY` + `ENCRYPTION_KEY_PREVIOUS`, fonction `rotateField`).
- **En transit : TLS 1.3.**
- **Recherche par téléphone** : index **HMAC-SHA256 keyé** sur `ENCRYPTION_KEY` (`computePhoneHash`) — jamais de SHA brut (résiste au rainbow-table de l'espace `+32`).

6.2 Cloisonnement et accès

- **Isolation par organisation** : RLS PostgreSQL granulaire ; chaque requête est org-scopée (`organization_id` / `establishment_id`).
- **Authentification du personnel** : PIN hashé **Argon2id**, MFA pour le personnel Urgentis (cf. `docs/MFA_POLICY.md`).

- **Journal d'accès patient** : `data_access_logs` (qui / quoi / action `read|write|delete|export` / IP / motif).
- **Engagement de confidentialité du personnel** : voir Article 4.3 et **Annexe B** (engagement nominatif renvoyant à l'art. 458 C. pén.).

6.3 Hébergement et sauvegardes

- **Hébergement UE uniquement** (Vercel/Supabase **Frankfurt**). **Au stade actuel, l'intégralité du traitement applicatif reste dans l'UE** ; le seul flux hors UE est l'envoi de **SMS via Twilio (US)**, encadré par CCT/SCC et sans donnée de santé dans le corps du message. L'appel à Anthropic (US) est **inactif** tant que la fonction IA est désactivée (cf. Article 5 / P4).
- **Sauvegardes chiffrées quotidiennes**, rétention ~30 jours (PITR Supabase).

Article 7 — Assistance au Responsable (art. 28.3.e et 28.3.f)

7.1 Droits des personnes concernées (art. 12 à 22)

Pixel Company (Urgentis) assiste le Responsable pour répondre aux demandes des patients. Mécanismes **implémentés** :

Droit	Mécanisme	Garde-fous techniques
Accès / portabilité (art. 15 / 20)	<code>GET /api/rgpd/export?anonymous_token=...</code> — export JSON déchiffré (tickets, chat, timeline, consents, pharmacy, appointments), <code>format_version 2.0</code>	Permission <code>rgpd:manage</code> , rate-limit 5/min/IP , token validé UUID v4, org-scopé , chaque export tracé (<code>logDataAccess + admin_audit_log</code>)
Effacement (art. 17)	<code>POST /api/rgpd/erasure</code> — deux voies : (a) staff <code>rgpd:manage = anonymisation atomique</code> immédiate (RPC <code>urgentis_rgpd_erase_ticket</code>) ; (b) patient anonyme = preuve de possession de l'email (JWT 15 min envoyé par email, confirmé via <code>/api/rgpd/erasure/confirm</code>)	Rate-limit 3/min/IP , réponse générique 202 anti-énumération ; l'effacement = anonymisation (les lignes statistiques sont conservées, les PII effacés)
Rectification / opposition (art. 16 / 21)	Via l'interface praticien	Tracé en audit

Bug export à corriger : le champ `data_controller` de l'export est codé en dur à `process.env.DATA_CONTROLLER_NAME || "Urgentis SA"`. « SA » est **faux** (≠ Pixel Company ≠ Urgentis SRL en formation) et, pour Médecin, le **responsable du traitement est le cabinet**, pas Urgentis. L'export doit refléter **l'identité du cabinet**.

7.2 Délai d'assistance

Pixel Company (Urgentis) assiste le Responsable **sous 72 heures** pour toute demande d'exercice de droit transmise par le Responsable, en lui fournissant les éléments techniques nécessaires (export, anonymisation, journal d'accès).

7.3 Sécurité, AIPD et consultation préalable

Pixel Company (Urgentis) assiste le Responsable, compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition, pour :

- la sécurité du traitement (art. 32),
- la réalisation d'une **analyse d'impact (AIPD, art. 35)** — **requise** ici car traitement de données de santé (art. 9) à grande échelle + secrétaire IA (le jour de son activation) = traitement à risque élevé. **L'AIPD existe** : `docs/legal/medecin/03-AIPD-SANTE.md` (*document en version pilote, à finaliser, dater et signer pour être opposable au sens de l'art. 35 — cf. avis avocat B3*),
- la consultation préalable de l'APD le cas échéant (art. 36).

Article 8 — Conservation, purge et sort des données

⚠ Tension juridique réelle à arbitrer (P3). Trois durées contradictoires coexistent aujourd'hui dans le projet : le **code purge à 90 jours** ; la page `/legal/confidentialite` annonce 30 j (valeurs Commune, fausses pour Médecin) ; la page `/privacy` annonce 1 an / 5 ans / 7 ans. Le présent DPA retient le **comportement réel du code (90 jours)**, sous réserve de l'arbitrage ci-dessous.

8.1 Réétention réelle (implémentée)

- **PII patient / tickets en état terminal : purge à 90 jours.** Implémentation : migration `00232` — fonction `purge_old_dq_data()` supprime les `dq_tickets` en état `completed | abandoned` (et les `dq_events` orphelins) dont `issued_at` est antérieur à `NOW() - 90 jours`. Exécution par cron `/api/cron/dq-purge` (service_role uniquement).
- **Jetons push & journaux d'accès** : les crons de purge **sont câblés** dans `src/app/api/cron/ops-purge/route.ts` — `purge_stale_push_tokens` (jetons inactifs > **90 j**) et `urgentis_cleanup_data_access_logs` (journal d'accès > **365 j**).
- **Téléphone de notification** : effacé après le service ($\leq 24h$).
- **Effacement RGPD individuel = anonymisation** (RPC `urgentis_rgpd_erase_ticket`) : les statistiques agrégées sont conservées, les PII effacés. **L'effacement ne détruit pas les lignes statistiques.**
- **Sauvegardes** : chiffrées, rétention ~30 jours.

8.2 Positionnement « couche éphémère » (à valider juridiquement)

L'argumentaire retenu — **à faire valider par l'avocat santé** — est le suivant :

Urgentis n'est PAS le dépositaire légal du dossier patient. Le dossier médical légalement opposable (loi du 22/08/2002), ainsi que les pièces à conservation longue (facturation INAMI / fiscale 7

ans), **vivent dans le DMI / logiciel métier du médecin**, hors Urgentis. Urgentis n'est qu'une **couche éphémère** de file d'attente, de RDV et de pré-remplissage. La purge à 90 jours relève alors de la **minimisation (art. 5.1.c et 5.1.e)** et est **compatible** avec les obligations belges, **à condition que** :

1. le médecin soit **informé** qu'il doit conserver le dossier hors Urgentis (exportation vers son DMI avant J+90) ;
2. cette répartition soit **écrite et validée** ;
3. Urgentis ne devienne **jamais** dépositaire de fait.

Si, au contraire, Urgentis devait être qualifié de dépositaire (par exemple si le médecin n'a pas d'autre DMI), **la purge 90 j serait illégale** pour les données soumises à conservation et devrait être **désactivée** pour ces données. Cette qualification **doit être tranchée avant go-live**.

8.3 Sort des données en fin de contrat (art. 28.3.g)

Au terme du contrat, **au choix du Responsable** notifié par écrit :

- **Restitution** : Pixel Company (Urgentis) remet au Responsable, sous **30 jours**, l'intégralité des données du cabinet dans un **format ouvert et déchiffré** (JSON via la route d'export, complété au besoin par un export CSV des données structurées), afin que le médecin puisse les **réintégrer dans son DMI**.
- **Suppression** : après restitution (ou immédiatement si le Responsable ne demande pas de restitution), Pixel Company (Urgentis) procède à la **suppression définitive** des données, **sauf** obligation de conservation imposée par le droit UE/belge. La suppression couvre les copies de sauvegarde au plus tard à l'expiration du cycle PITR (~30 jours). Une **attestation de suppression** est délivrée sous **60 jours**.

Self-service : l'abonnement « Urgentis Cabinet — Fondateur » est **résiliable en self-service** via /pro/portal, **sans lock-in**, avec **30 jours satisfait-ou-remboursé**. La résiliation déclenche le sort des données ci-dessus.

Article 9 — Notification de violation de données (art. 28.3.f, 33, 34)

9.1 Délai contractuel

Pixel Company (Urgentis) notifie au Responsable toute violation de données **dans les 24 heures** suivant sa découverte (délai contractuel, plus strict que le « sans retard injustifié » de l'art. 33.2), par **email** à l'adresse de contact du cabinet **et par appel** au praticien ou à son DPO.

9.2 Contenu de la notification

Conformément à l'art. 33.3, la notification décrit : la **nature** de la violation, les **catégories et le nombre approximatif** de personnes et d'enregistrements concernés, les **conséquences probables**, et les **mesures prises ou proposées**.

9.3 Rôles

C'est le **Responsable (le médecin)** qui notifie l'APD dans les 72 h si la violation présente un risque (art. 33), et qui notifie les patients en cas de **risque élevé** (art. 34) — d'autant plus que des **données de santé** sont en jeu. Pixel Company (Urgentis) **assiste** le Responsable (timeline, étendue, mesures correctives, aide à l'envoi sécurisé). La procédure interne est décrite dans la procédure de gestion des violations (à adapter du modèle `docs/legal/procedure-violation.md`).

Article 10 — Audit (art. 28.3.h)

- Le Responsable peut **auditer** Pixel Company (Urgentis) (ou mandater un tiers indépendant soumis à confidentialité) **une fois par an**, moyennant un préavis de **15 jours**, sur : la sécurité (art. 32), la conformité RGPD, le registre des traitements (art. 30), la liste des sous-traitants ultérieurs et les garanties de transfert (Anthropic / CCT-SCC, le cas échéant).
- Pixel Company (Urgentis) met à disposition, sur demande, toutes les **informations nécessaires** pour démontrer le respect de l'art. 28, y compris les **certifications** et **rapports de tests** disponibles.
- Un audit supplémentaire peut être déclenché **à la suite d'une violation** de données.

Article 11 — Durée

Le présent DPA prend effet à la date de signature et reste en vigueur **pendant toute la durée du contrat de service** Urgentis Médecin. Les obligations relatives à la **confidentialité** (Article 4.3 et Annexe B — **durée illimitée**), à la **restitution/suppression** (Article 8.3) et à l'**assistance en cas de violation** survivent à la fin du contrat dans la mesure nécessaire à leur exécution.

Transfert d'entité : à l'immatriculation d'Urgentis SRL, le présent DPA — comme l'abonnement de service auquel il est annexé — est **transféré de plein droit de Pixel Company à Urgentis SRL** (reprise des engagements, art. 2:2 à 2:4 CSA). Le Responsable en est informé ; aucune réacceptation n'est requise, l'objet et les garanties restant identiques.

Annexe A — Récapitulatif des éléments art. 28.3

Exigence art. 28.3	Article du DPA
(a) Traitement sur instruction documentée	Art. 3, 4
(b) Engagement de confidentialité du personnel	Art. 4.3 + Annexe B
(c) Mesures de sécurité (art. 32)	Art. 6
(d) Conditions de sous-traitance ultérieure	Art. 5
(e) Assistance aux droits des personnes	Art. 7.1, 7.2
(f) Assistance sécurité / violations / AIPD	Art. 7.3, 9
(g) Sort des données en fin de contrat	Art. 8.3
(h) Mise à disposition / audit	Art. 10

Annexe B — Engagement de confidentialité du personnel (art. 28.3.b RGPD - art. 458 C. pén.)

Texte canonique. La présente annexe est le **texte de référence unique** de l'engagement de confidentialité du personnel de Pixel Company (Urgentis SRL en formation). Les autres documents du dossier (notamment docs/legal/medecin/06-SECRET-MEDICAL-EHEALTH.md) **y renvoient** et ne doivent pas en reproduire une version divergente.

Objet. Tout membre du personnel de Pixel Company (Urgentis SRL en formation) — associé, employé, stagiaire, prestataire indépendant ou sous-traitant interne — **susceptible d'accéder, dans le cadre de ses fonctions, à des données patient en clair** (par exception : support, incident, maintenance, débogage, migration), souscrit le présent engagement **nominatif** avant tout accès. Cet engagement matérialise l'obligation de l'**art. 28.3.b RGPD** (toute personne autorisée à traiter les données s'engage à la confidentialité) et l'inscrit dans le cadre du **secret médical belge**.

Texte de l'engagement (à signer nominativement) :

Je soussigné(e) **[Nom, prénom]**, agissant en qualité de **[fonction / rôle]** au sein de Pixel Company (Urgentis SRL en formation), reconnais et m'engage à ce qui suit :

- Confidentialité.** Les données auxquelles je peux accéder dans le cadre d'Urgentis Médecin sont des **données à caractère personnel**, dont des **données de santé (art. 9 RGPD), couvertes par le secret médical (art. 458 du Code pénal belge)**. Je m'engage à en préserver la **stricte confidentialité**.
- Accès minimal.** Je n'accède à des données patient **que dans la stricte mesure nécessaire** à l'accomplissement de ma tâche, **uniquement** sur instruction documentée et **jamais** par curiosité, pour mon usage personnel ou pour un tiers non autorisé. Je sais que **tout accès est journalisé** (data_access_logs).

3. **Non-divulgarion et non-réutilisation.** Je m'interdis de **divulguer**, copier, extraire, publier ou **réutiliser** à quelque fin que ce soit les données patient, en dehors des finalités contractuelles du service.
4. **Exposition pénale personnelle.** Je suis informé(e) que la **violation du secret médical** m'expose, **à titre personnel**, aux sanctions **pénales** de l'**art. 458 du Code pénal belge** (emprisonnement et/ou amende), **indépendamment** de la responsabilité de Pixel Company / Urgentis et des suites civiles ou disciplinaires.
5. **Durée illimitée.** Cet engagement de confidentialité **survit sans limitation de durée** à la cessation de ma relation contractuelle, d'emploi ou de prestation avec Pixel Company / Urgentis ; il **de-meure en vigueur de manière permanente** après mon départ.
6. **Signalement.** Je m'engage à **signaler sans délai** au DPO **[DPO à nommer — Rami]** (contact : `contact@urgentis.be`) tout accès anormal, perte, fuite ou violation de données dont j'aurais connaissance.

Fait à _____, le ___ / ___ / _____

Nom et signature du membre du personnel : _____

Pour Pixel Company (Urgentis SRL en formation) — [Nom du représentant] : _____

Référence croisée. Le fondement juridique et le commentaire de cet engagement figurent dans `docs/legal/medecin/06-SECRET-MEDICAL-EHEALTH.md` §1.2, qui **renvoie au présent texte cano-nique** sans le dupliquer.

Signatures

Pour le Cabinet / le Médecin (Responsable du traitement) :

Nom : _____ Fonction : _____

Signature : _____ Date : ___ / ___ / _____

Pour **Pixel Company (Urgentis SRL en formation)** — Sous-traitant Société simple de droit belge · BCE 1016.324.626 · TVA BE1016324626 Siège : Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean Représentée par ses associés solidairement responsables : **Ismail Ouamari · Mar-wane Moustapha · Rami Oulad Seghir Hajjaj**

Urgentis SRL en cours de constitution — le présent contrat sera transféré à la SRL dès son immatriculation (reprise des engagements, art. 2:2 à 2:4 CSA).

Nom du signataire : _____ Qualité : Associé(e) de Pixel Company

Signature : _____ Date : ___ / ___ / _____

Contact : `contact@urgentis.be` · Support : `support@urgentis.be`

DPO du cabinet (si désigné) : _____

DPO Urgentis : **[DPO à nommer — Rami]** — [email DPO]

Document de référence interne : modèle cloné et adapté de docs/commune/01-DPA-COMMUNE.md . An-cré sur l'implémentation réelle (src/lib/rgpd/encryption.ts, src/app/api/rgpd/, migration 00232, src/app/api/cron/ops-purge/route.ts). Entité signataire : Pixel Company (Urgentis SRL en formation), modèle fondateur décidé par Rami le 2026-06-14. Toute valeur entre [crochets] doit être complétée par Rami avant signature.*

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

Mentions légales — Urgentis Médecin

Base juridique : Code de droit économique belge (Livre VI — pratiques du marché et information du consommateur ; Livre XII — droit de l'économie électronique), directive 2000/31/CE (commerce électronique), RGPD (UE 2016/679) et loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

À qui s'applique cette page. Ces mentions identifient l'**éditeur** de la plateforme Urgentis Médecin (site marketing + application praticien/secrétaire) et ses **hébergeurs / sous-traitants techniques**. **Ce document est la référence des sous-traitants** : le DPA (01-DPA-MEDECCIN.md) et la Politique de confidentialité (07-POLITIQUE-CONFIDENTIALITE.md) s'alignent sur la liste du §2. Le détail des traitements de données figure dans la **Politique de confidentialité** et la **Politique cookies** (11-POLITIQUE-COOKIES.md).

1. Éditeur du site et directeur de la publication

Pixel Company (Urgentis SRL en formation) — société simple de droit belge (**sans personnalité juridique**) Siège social : Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean (Bruxelles), Belgique N° d'entreprise (BCE) : **1016.324.626** N° de TVA : **BE1016324626** Date de constitution : 22 novembre 2024 Associés solidaires : Ismail Ouaamari, Marwane Moustapha, Rami Oulad Seghir Hajjaj (*à harmoniser comme représentant(s) légal/légaux — cf. A5*) Fondateur et titulaire des droits de propriété intellectuelle : Rami Oulad Seghir Hajjaj **Directeur de la publication** : [À COMPLÉTER — à désigner nommément] Email de contact : **contact@urgentis.be** — Support : **support@urgentis.be**

*Le contrat et le traitement seront transférés à **Urgentis SRL** dès son immatriculation (reprise des engagements art. 2:2 à 2:4 CSA).*

Implication juridique de la forme « société simple » (Pixel Company). Une société simple sans personnalité juridique **n'écrante pas** la responsabilité de ses associés : ceux-ci répondent en principe **personnellement et solidairement** des engagements. Pour un SaaS qui traite des **données de santé (art. 9 RGPD)** et agit comme **sous-traitant** d'établissements de soins, cette structure est **fortement déconseillée**. La constitution d'**Urgentis SRL** (personne morale) avant le passage à l'échelle est recommandée — c'est précisément l'objet de la mise en formation en cours.

Rôle RGPD selon la donnée concernée

Relation	Responsable du traitement	Rôle d'Urgentis
Données patients (identité, file/RDV, intake, données de santé art. 9 , secrétaire IA)	Le médecin / le cabinet qui prend en charge le patient	Sous-traitant (art. 28 RGPD) , sur instruction documentée du cabinet, via un DPA (voir 01-DPA-MEDECIN.md)
Comptes praticien/secrétaire + abonnement + site marketing	Pixel Company (Urgentis SRL en formation)	Responsable du traitement

2. Hébergement et sous-traitants techniques

Le service est exploité dans l'**Union européenne** pour l'hébergement applicatif et les données au repos. La liste ci-dessous reflète les **sous-traitants réellement intégrés dans le code** (SDK ou appels confirmés), et **non** une liste générique. **Cette liste fait référence** : le DPA ([01-DPA-MEDECIN.md](#) art. 5) et la Politique de confidentialité ([07-POLITIQUE-CONFIDENTIALITE.md](#) §6/§9) s'alignent sur elle.

Prestataire	Rôle	Localisation	Statut transfert	Source code
Vercel Inc.	Hébergement frontend / edge / CDN	UE — Frankfurt (région fra1)	Non — UE	@supabase/ssr sur edge, déploiement Vercel
Supabase Inc.	Base de données PostgreSQL + authentification	UE — Frankfurt	Non — UE	@supabase/supabase-js
Stripe (Stripe Payments Europe, Ltd.)	Paiement / abonnement praticien	UE — Irlande (Dublin)	Non — UE (<i>absent des pages légales actuelles — A3</i>)	SDK stripe
Sentry	Monitoring d'erreurs (ingestion *.in-gest.de.sentry.io)	UE — Allemagne	Non — UE (<i>absent des pages — A3</i>)	@sentry/nextjs
Upstash	Rate-limiting (Redis)	UE	Non — UE (<i>absent — A3</i>)	@upstash/rate-limit + @upstash/redis
Resend	Emails transactionnels	UE	Non — UE (mode sandbox onboarding@resend.dev tant que le domaine n'est pas vérifié)	src/lib/notifications/email.ts
Twilio (Twilio Inc.)	SMS de rappel / « c'est votre tour » (canal de notification par défaut) ; voix secrétaire IA (fonction désactivée)	États-Unis (acheminement des SMS)	Oui — hors UE (CCT/SCC). Seuls n° de téléphone + contenu de notification transitent ; aucune donnée de santé dans le corps du SMS	appels REST api.twilio.com
Anthropic (Claude API)	Moteur de la secrétaire IA (analyse vocale/texte, suggestions INAMI) — désactivé au lancement du pilote	États-Unis	TRANSFERT HORS-UE — CCT/SCC + DPF requis ; à activer uniquement après encadrement. Tant que l'IA vocale est OFF, aucun appel n'a lieu (A2)	src/lib/ai/claude.ts (<i>non sollicité au lancement</i>)
Plausible Analytics	Mesure d'audience sans cookie , site public	UE	Non — UE	autorisé en CSP (plausible.io, src/proxy.ts)

⚠ Transferts hors UE (A2) — position canonique (alignée DPA art. 5). Toute affirmation absolue « *Aucune donnée à caractère personnel n'est transférée hors de l'UE/EEE* » est **écartée**. Au lancement du pilote, l'hébergement et les données au repos restent dans l'UE ; le **seul flux potentiellement hors UE est l'acheminement des SMS de rappel via Twilio (États-Unis)** — le SMS étant un **canal de notification par défaut** (DEFAULT_NOTIFICATION_CHANNELS = ["sms", "email"]) — encadré par **CCT/SCC** et **ne contenant aucune donnée de santé** (uniquement n° de téléphone + rap-

pel / offre de créneau, sans motif médical détaillé). La secrétaire IA vocale (**Anthropic, US**) est **désactivée : aucun appel n'a lieu**. Le jour de son activation, ce flux Anthropic devra être **déclaré et encadré** par CCT/SCC + adhésion au **Data Privacy Framework (DPF)**, avec **réduction/minimisation du PII avant transmission au modèle** (à garantir contractuellement — voir Politique de confidentialité §6/§9 et AIPD 03-AIPD-SANTE.md).

3. Délégué à la protection des données (DPO)

DPO / point de contact protection des données : **contact@urgentis.be** (adresse unique de contact ; à confirmer comme canal DPO — A4) — Support : **support@urgentis.be** [DPO à nommer — Rami] (aucun DPO n'est nommé désigné à ce jour — désigner une personne physique responsable)

Pour toute question relative au traitement de vos données ou à l'exercice de vos droits (accès, rectification, effacement, portabilité, opposition, limitation), écrivez à l'adresse ci-dessus. Délai de réponse : **30 jours** (art. 12 RGPD).

- Pour les **données patients**, Urgentis agit en sous-traitant : il **relaie** la demande au cabinet **responsable du traitement**, qui y répond.
- Mécanismes techniques disponibles dans l'application : **export RGPD** (GET /api/rgpd/export , art. 20) et **effacement / anonymisation** (POST /api/rgpd/erasure , art. 17). Voir Politique de confidentialité §8.

4. Autorité de contrôle

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'**Autorité de protection des données (APD / GBA)** :

Autorité de protection des données — Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles contact@apd-gba.be · autoriteprotectiondonnees.be

5. Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments de la plateforme Urgentis Médecin (concept, design, interface, code source, marques, logos, textes éditoriaux) est la propriété exclusive de l'éditeur (**Pixel Company (Urgentis SRL en formation)**) ; droits repris par Urgentis SRL dès son immatriculation — cf. A1), représenté par son fondateur et titulaire des droits, **Rami Oulad Seghir Hajjaj**.

Sont **exclus** de ce périmètre :

- les **données métier et de santé** des patients, qui appartiennent à la sphère du **patient** et relèvent de la responsabilité du **cabinet** (responsable du traitement) ;
- les contenus fournis par les **cabinets clients** (nom du praticien, n° INAMI, logo, informations de cabinet), qui restent leur propriété.

Toute reproduction, représentation ou adaptation, totale ou partielle, de la plateforme est interdite sans autorisation écrite préalable de l'éditeur.

6. Secret médical

Les données traitées dans le cadre d'Urgentis Médecin sont susceptibles d'être couvertes par le **secret médical** (art. 458 du Code pénal belge) et par la **loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient**. L'éditeur, en tant que **sous-traitant**, est tenu à une obligation de **confidentialité renforcée** et n'accède aux données de santé que dans la stricte mesure nécessaire à la fourniture du service, sur instruction du cabinet. Voir `06-SECRET-MEDICAL-EHEALTH.md`.

7. Sécurité (rappel)

Conformément à l'art. 32 RGPD et à l'implémentation réelle :

- **Chiffrement au repos** des données personnelles et de santé : **AES-256-GCM** (IV 96 bits aléatoire par champ, auth tag 128 bits épinglé à 16 octets — défense anti-troncature ; `src/lib/rgpd/encryption.ts`).
- **Chiffrement en transit** : **TLS 1.3**.
- **Recherche par téléphone** via **HMAC-SHA256 keyé** (`computePhoneHash`), jamais de hachage brut.
- **Journal d'accès** RGPD (`data_access_logs` : qui / quoi / action lecture-écriture-suppression-export / IP / motif).
- **Purges automatiques câblées** (`src/app/api/cron/ops-purge/route.ts`) : jetons push obsolètes à **90 jours** (`purge_stale_push_tokens`), journal d'accès RGPD à **365 jours** (`urgentis_cleanup_data_access_logs`).
- **En-têtes de sécurité** (`src/proxy.ts`) : CSP par requête (sans `strict-dynamic`), HSTS, `X-Content-Type-Options: nosniff`, `Referrer-Policy`, `Permissions-Policy`, `frame-ancestors 'none'`, `form-action 'self'`, `base-uri 'self'`.

8. Responsabilité

L'éditeur met tout en œuvre pour assurer la disponibilité et la fiabilité du service. Le service est néanmoins fourni « en l'état ». Les modalités précises (limitations, SLA — objectif **99,5 %/mois**, escalade) figurent dans les **Conditions générales d'utilisation** (`08-CGU.md`), les **Conditions générales de vente** (`09-CGV.md`) et dans le **DPA** signé avec chaque cabinet.

L'éditeur **ne se substitue pas** au cabinet pour la conservation du **dossier patient légal**. Urgentis Médecin est une **couche éphémère** (file d'attente, RDV, intake) dont les données patients sont **purgées à 90 jours** (purge cron — voir Politique de confidentialité §7 et `04-POLITIQUE-CONSERVATION.md`) ; le **dossier médical légal** doit être conservé par le cabinet dans son propre système (DMI / logiciel métier).

9. Droit applicable et juridiction

Les présentes mentions sont régies par le **droit belge**. Tout litige relève de la compétence exclusive des **tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles** (Belgique), sauf disposition légale impérative contraire. Médiation de la consommation : mediationconsommateur.be · plateforme européenne ODR : ec.europa.eu/consumers/odr.

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

Politique cookies et traceurs — Urgentis Médecin

Base juridique : directive **ePrivacy 2002/58/CE** (art. 5.3 — accès/stockage d'informations sur le terminal), telle que transposée en droit belge (loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, art. 129) ; **RGPD (UE 2016/679)** ; **Recommandation 01/2023 de l'APD sur les cookies et autres traceurs** ; **lignes directrices EDPB 2/2023** sur l'article 5(3) ePrivacy.

Éditeur de la plateforme. Urgentis Médecin est édité par **Pixel Company (Urgentis SRL en formation)** — société simple de droit belge, BCE **1016.324.626**, TVA **BE1016324626**, siège Rue de l'Éléphant 7 boîte 6, 1080 Molenbeek-Saint-Jean, constituée le 22/11/2024 ; associés solidaires : Ismail Ouaamari, Marwane Moustapha, Rami Oulad Seghir Hajjaj. Le **traitement sera transféré à Urgentis SRL dès son immatriculation** (reprise des engagements, art. 2:2-2:4 CSA). Voir `10-MENTIONS-LEGALES.md`.

Conclusion en une phrase. Urgentis Médecin **ne dépose que des cookies strictement nécessaires** (exemptés de consentement) et utilise **Plausible Analytics, qui ne pose aucun cookie. Aucun bandeau de consentement n'est requis** en l'état actuel du code. Cette politique le documente et le justifie.

1. Vérification : ce que le code pose réellement

Cette section est **ancrée dans le code** (et non générique). Audit effectué sur `src/proxy.ts` (CSP), `src/lib/auth/*`, `src/lib/commune/ticket-cookie.ts`, `src/app/api/locale/route.ts` et `src/app/api/pro/calendar-sync/*`.

1.1 Aucun cookie tiers, aucun traceur publicitaire

- **CSP** (`src/proxy.ts`) : `connect-src` et `script-src` n'autorisent que `'self'`, `*.supabase.co`, `kv.better-auth.com`, `*.ingest.de.sentry.io` et `plausible.io`. **Aucun domaine publicitaire, aucun réseau social, aucun CDN de tracking** n'est autorisé. Il est donc **techniquement impossible** de charger un traceur tiers sur le périmètre couvert par la CSP.
- **Aucun cookie publicitaire, aucun fingerprinting, aucun cookie de réseau social.**

1.2 Inventaire exact des cookies (tous strictement nécessaires)

Nom du cookie	Finalité	Durée	Attributs	Source code
<code>urgentis-locale</code>	Mémoriser le choix de langue (FR / NL / EN)	1 an	—	<code>src/app/api/lo-cale/route.ts</code>
<code>__Host-urgentis-sta-tion</code>	Session d'un poste / agent authentifié par PIN (JWT <code>jose</code>)	12 h	<code>HttpOnly</code> , <code>Secure</code> , <code>Same-Site=Lax</code> , <code>Path=/</code> , préfixe <code>__Host-</code>	<code>src/lib/auth/pin-session.ts</code>
<code>better-auth.ses-sion_token</code>	Session du personnel (praticien / secrétaire) via Better Auth	jus-qu'à 30 j	<code>HttpOnly</code> , <code>Secure</code>	<code>src/lib/auth.ts</code>
<code>urgentis-ticket-<slug> (commune) / co-okie de ticket</code>	Lier un ticket ano-nyme au navigateur sans révéler l'identité	~24-25 h	<code>HttpOnly</code> , <code>Secure</code> , <code>SameSite</code> , <code>Path scoping</code>	<code>src/lib/commune/ticket-cookie.ts</code>
<code>__Host-urgentis-demo (prod) / urgentis-demo-session (dev)</code>	Session de démon-stration (JWT démo, hors production réelle)	2 h	<code>HttpOnly</code> , <code>Secure</code> , <code>Same-Site=Lax</code> , préfixe <code>__Host-</code> en prod	<code>src/lib/auth/demo-session.ts</code> , <code>src/app/api/demo/enter/route.ts</code>
<code>calendar_sync_state</code>	Jeton anti-CSRF (state OAuth) lors de la connexion d'un agenda externe (Google / Microsoft)	~10 min	<code>HttpOnly</code> , <code>Secure (prod)</code> , <code>Same-Site=Lax</code> , <code>Path=/</code>	<code>src/app/api/pro/calendar-sync/connect/[provi-der]/route.ts</code>

Cookies d'authentification 2FA. Better Auth gère un cookie de seconde authentification de courte durée (`twoFactorCookieMaxAge: 120 s` — `src/lib/auth.ts`). Il est **strictement nécessaire** à la sécurité de la connexion.

Note Médecin vs commune. Le cookie de ticket (`ticket-cookie.ts`) est actuellement implémenté côté **commune** (`/c/<slug>`). Pour le produit **Médecin**, le ticket patient suit la même logique (jeton anonyme `anonymous_token`, UUID, non identifiant). À **vérifier** au moment où le parcours patient Médecin pose effectivement un cookie de ticket, et à inscrire dans le tableau ci-dessus si tel est le cas.

1.3 Tous ces cookies sont « strictement nécessaires »

Au sens de l'**art. 5.3 de la directive ePrivacy** (et considérant 25), sont **exemptés de consentement** les cookies dont la finalité **exclusive** est :

- soit de permettre la **transmission d'une communication** ;
- soit d'être **strictement nécessaires** à la fourniture d'un service **expressément demandé** par l'utilisateur.

Chaque cookie de l'inventaire entre dans cette catégorie : **authentification** (PIN, staff, 2FA), **sécurité** (state anti-CSRF OAuth), **continuité de service** (langue, ticket en cours, session de démonstration). **Aucun** n'a de finalité analytique ou publicitaire. **Aucun consentement préalable n'est donc requis**, et **aucun bandeau cookie n'est nécessaire**.

2. Mesure d'audience — Plausible Analytics (sans cookie)

Le **site public** d'Urgentis utilise **Plausible Analytics** (hébergé dans l'UE, autorisé en CSP : <https://plausible.io>).

- **Plausible ne dépose AUCUN cookie et ne génère aucun identifiant unique de visiteur.**
- Les mesures sont **agrégées** : nombre de visites, pages consultées, pays d'origine (au niveau pays).
- Conséquence ePrivacy : comme aucun accès/stockage d'information n'est réalisé sur le terminal au sens de l'art. 5.3 et qu'aucune donnée personnelle identifiante n'est traitée, **aucun consentement n'est requis** pour Plausible.

Limite de périmètre à vérifier (Médecin). L'**application praticien/patient** elle-même ne doit **pas** charger Plausible sur les écrans contenant des **données de santé**. À confirmer : Plausible est chargé **uniquement** sur les pages marketing publiques, pas dans les espaces authentifiés (/doctor/* , intake, secrétaire IA). Si ce n'était pas le cas, restreindre le chargement de Plausible au site public.

3. Données de santé et secrétaire IA — pas de traceur, mais à expliciter

L'application Médecin traite des **données de santé (art. 9 RGPD)** et fait fonctionner une **secrétaire IA**. Pour lever toute ambiguïté :

- **Aucun cookie** n'est utilisé pour profiler, cibler ou suivre un patient à des fins commerciales.
- Les **enregistrements vocaux** de la secrétaire IA (Twilio) et leur traitement par **Anthropic (Claude API, US)** relèvent de la **Politique de confidentialité** (07-POLITIQUE-CONFIDENTIAL-LITE.md §6) et **non** de la présente politique cookies — ce ne sont pas des traceurs déposés sur le terminal, mais un traitement serveur (avec transfert hors-UE encadré CCT/SCC + DPF).
- Le **journal d'accès** (`data_access_logs`) et les **logs techniques** (IP, user-agent) ne sont **pas** des cookies ; ils sont décrits dans la Politique de confidentialité (§7, rétention).

4. Comment gérer / supprimer les cookies

L'utilisateur peut **à tout moment** supprimer ou bloquer les cookies depuis les paramètres de son navigateur. **Conséquence** : la suppression du cookie de session entraîne la **déconnexion** (PIN / staff) ou la **perte du lien avec le ticket en cours**. Le service restant **conçu pour fonctionner sans JavaScript client** (formulaires natifs, voir `CLAUDE.md`), la navigation de base demeure possible, mais l'état authentifié est perdu.

Liens utiles : Chrome · Firefox · Safari · Edge — section « Confidentialité et sécurité » de chaque navigateur.

5. Évolution de la politique — déclencheurs de re-consentement

Cette politique reste valable **tant qu'aucun cookie non essentiel n'est introduit. Devra déclencher l'ajout d'un bandeau de consentement conforme** (granularité, refus aussi simple que l'acceptation, preuve du consentement, durée \leq recommandation APD) toute introduction future de :

- un **outil analytique avec cookie ou identifiant persistant** (Google Analytics, Matomo avec cookie, etc.) ;
- un **pixel** publicitaire ou de réseau social (Meta, LinkedIn, TikTok...)
- un **A/B testing**, une **heatmap** (Hotjar...), un **chat tiers** déposant un cookie ;
- toute **intégration tierce** chargée hors `'self'` qui stockerait/lirait une information sur le terminal.

Action go-live. À ce jour, **aucun** de ces déclencheurs n'est présent (CSP verrouillée). Si l'un est ajouté, **mettre à jour cette politique ET déployer un CMP** avant la mise en ligne.

6. Contact

Éditeur / point de contact : **Pixel Company (Urgentis SRL en formation)** — contact@urgentis.be
· support : support@urgentis.be · questions données / protection des données : dpo@urgentis.be (**DPO** : [DPO à nommer — Rami]).

Autorité de contrôle : **APD / GBA** — Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles · autoriteprotectiondonnees.be.

7. Sources officielles vérifiées

- **Directive ePrivacy 2002/58/CE**, art. 5.3 : CELEX 32002L0058
 - **Loi belge du 13 juin 2005** relative aux communications électroniques (art. 129) : ejustice.just.fgov.be
 - **Recommandation 01/2023 de l'APD** sur les cookies et autres traceurs : autoriteprotectiondonnees.be
 - **Lignes directrices EDPB 2/2023** sur l'art. 5(3) ePrivacy : edpb.europa.eu
-

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.

12 — Notice d'information patient (RGPD art. 13/14) — Urgentis Médecin

Objet : support **court et affichable au point de collecte** (salle d'attente, borne / écran d'accueil, page `/q/new`, intake Urgentis Go). C'est la pièce que **le médecin / le cabinet (responsable du traitement)** doit fournir au patient **au moment où ses données sont collectées** (RGPD art. 13). Elle comble le trou **T1** identifié dans `00-README.md` §4.

Comment lire ce document. Il contient **deux livrables prêts à coller** :

- **Format 1 — version courte affichable** (~15 lignes) : pour écran de borne / affiche A5 / pied de formulaire. C'est le texte que voit le patient.
- **Format 2 — version intermédiaire** : carte « En savoir plus » renvoyant à la politique de confidentialité complète (`07-POLITIQUE-CONFIDENTIALITE.md`).

Suivent les **notes de conformité** (couverture art. 13, points d'arbitrage) et les **modifications à porter** sur `/q/new`, la borne et l'intake Urgentis Go.

FORMAT 1 — Version courte affichable (~15 lignes)

Deux variantes selon l'endroit où le patient donne ses données. Choisir la bonne pour chaque support.

- **Variante A — Borne / salle d'attente / `/q/new`** : on ne collecte que **nom + téléphone** (pas de données de santé). → § 1.A
- **Variante B — Intake / Urgentis Go** : on collecte aussi des **données de santé** (motif, symptômes, allergies, traitements). → § 1.B

1.A — Variante BORNE / SALLE D'ATTENTE / `/q/new` (nom + téléphone)

Vos données — file d'attente

Qui ? Votre médecin / cabinet [**nom du cabinet**] est responsable de vos données. Il utilise **Urgentis** comme outil technique (sous-traitant), pour le compte du cabinet.

Pourquoi ? Pour gérer la file d'attente et vous prévenir quand c'est votre tour.

Quoi ? Votre **nom** et votre **numéro de téléphone**.

Sur quelle base ? L'organisation de votre prise en charge (intérêt légitime du cabinet à bien gérer sa file ; exécution du service de soins).

Qui y a accès ? Uniquement le cabinet et ses prestataires techniques situés dans l'**Union européenne**. **Vos données ne sont jamais vendues.**

Combien de temps ? Vos données de file sont **automatiquement effacées après 90 jours** côté Urgentis. Votre **dossier médical** reste conservé par votre médecin.

Vos droits. Vous pouvez **accéder** à vos données, les **corriger**, en demander **l'effacement** ou **vous y opposer** → adressez-vous à **l'accueil** ou à **[contact cabinet]**. Réclamation possible auprès de **l'Autorité de protection des données** (autoriteprotectiondonnees.be).

i **En savoir plus** : politique de confidentialité complète sur **[lien / QR]**.

1.B — Variante INTAKE / URGENTIS GO (nom + téléphone + données de santé)

Vos données — pré-enregistrement médical

Qui ? Votre médecin / cabinet **[nom du cabinet]** est responsable de vos données de santé. **Urgentis** est l'outil technique utilisé pour son compte (sous-traitant), sous **secret médical**.

Pourquoi ? Pour gérer votre rendez-vous / votre place dans la file et **préparer votre consultation** (le médecin reçoit votre motif à l'avance).

Quoi ? Votre **identité** (nom, téléphone, email) et les **données de santé** que vous renseignez : motif, symptômes, allergies, traitements, antécédents.

Sur quelle base ? La **prise en charge médicale** (art. 9.2.h RGPD — soins de santé), sous le secret médical (art. 458 du Code pénal). Pas besoin de votre consentement séparé : c'est la base « soins ».

Qui y a accès ? Uniquement **votre cabinet** et ses prestataires techniques situés dans l'**Union européenne**. **Vos données ne sont ni vendues, ni utilisées à des fins publicitaires.**

Combien de temps ? Côté Urgentis, vos données sont **effacées après 90 jours** (couche temporaire). Votre **dossier médical légal** est conservé par votre médecin dans son propre logiciel.

Sécurité. Vos données de santé sont **chiffrées** (AES-256).

Vos droits. Accès, rectification, effacement, opposition, et **retrait de votre consentement** pour les options facultatives → **[contact cabinet]** ou **contact@urgentis.be**. Réclamation : **Autorité de protection des données** (autoriteprotectiondonnees.be).


i **Détail complet** : politique de confidentialité **[lien / QR]**.

FORMAT 2 — Carte « En savoir plus » (renvoi vers la politique complète)

Bloc court à placer **sous** la version courte (pied de page borne, bas de /q/new, écran « détails » Urgentis Go). Renvoie à 07-POLITIQUE-CONFIDENTIALITE.md (publiée sur la page de confidentialité du cabinet / d'Urgentis).

En savoir plus sur vos données

Cette notice résume l'essentiel. Le détail complet — finalités, bases légales, liste des prestataires techniques, durées, et toutes les modalités d'exercice de vos droits — figure dans notre **politique de confidentialité** :

 **[urgentis.be/confidentialite ou lien cabinet — à figer]** · [QR code]

Responsable du traitement : [nom du cabinet / praticien] — [adresse] — [email / téléphone].

Sous-traitant technique : **Pixel Company (Urgentis SRL en formation)** — BCE 1016.324.626 — contact@urgentis.be — DPO : **[DPO à nommer — Rami]**, contact@urgentis.be. **Hébergement** : Union européenne (Frankfurt). **Aucune revente de données. Autorité de contrôle** : Autorité de protection des données (APD/GBA) — Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles — autoriteprotectiondonnees.be.

Version pilote — document de travail. La validation par avocat (droit belge / droit de la santé) est en cours. Ce document ne constitue pas un conseil juridique. La version FR (droit belge) fait foi.