Charte des professionnels

Version 2026-10, en vigueur à compter du 1er octobre 2026.

La présente charte complète les Conditions générales d'utilisation (CGU) et la Politique de confidentialité. Elle s'applique à tout professionnel de santé, structure ou pharmacie exerçant via JÀMBAT, application éditée par l'entreprise SENCARE (le « Professionnel »). Son acceptation est une condition de l'activation du compte.

Article 1. Conditions d'accès

1.1. Le Professionnel doit être légalement habilité à exercer au Sénégal : diplôme reconnu, inscription au tableau de l'Ordre ou auprès de l'organisme professionnel compétent (pour les médecins, conformément à la loi n° 66-69 du 4 juillet 1966), autorisation d'exercice ou d'exploitation pour les structures et pharmacies.

1.2. Il transmet, avant activation puis à chaque renouvellement : pièce d'identité, diplôme, attestation d'inscription à l'Ordre ou à l'organisme compétent, attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle en cours de validité et, le cas échéant, autorisation d'ouverture.

1.3. JÀMBAT vérifie ces pièces et peut contacter l'Ordre ou l'autorité compétente. Toute fausse déclaration entraîne l'exclusion immédiate et peut donner lieu à des poursuites.

1.4. Le Professionnel informe sans délai JÀMBAT de toute suspension, radiation, interdiction d'exercer ou expiration de son assurance. Son compte est alors suspendu.

Article 2. Indépendance et déontologie

2.1. Le Professionnel exerce en toute indépendance et sous sa seule responsabilité. Il respecte le Code de déontologie applicable à sa profession, les recommandations de bonnes pratiques et la réglementation sanitaire.

2.2. Il ne sollicite pas la clientèle des Patients rencontrés via JÀMBAT en dehors de la Plateforme pour les mêmes prestations, sauf choix libre et spontané du Patient.

2.3. Il refuse toute demande qui excède sa compétence, et oriente le Patient vers le service adapté ou vers les secours (SAMU 1515) en cas d'urgence vitale.

Article 3. Secret professionnel et données

3.1. Le Professionnel est tenu au secret médical et au secret professionnel. Leur violation est pénalement sanctionnée.

3.2. Il n'accède au dossier d'un Patient qu'avec son consentement et uniquement pour sa prise en charge. Chaque accès est journalisé et peut faire l'objet d'un contrôle.

3.3. Il n'extrait, ne copie ni ne conserve hors de la Plateforme les données des Patients, sauf obligation légale ou nécessité de la prise en charge, et dans des conditions de sécurité équivalentes.

3.4. Avant d'accepter une demande ou une question, il ne voit que le code patient pseudonyme et les informations strictement nécessaires (âge, sexe, quartier, motif). L'identité complète et l'adresse exacte ne lui sont révélées qu'après acceptation.

Article 4. Carte santé du Patient

4.1. La lecture de la carte santé (QR code ou code de secours) n'est possible qu'en présence et avec l'accord du Patient. Le niveau d'accès est choisi par le Patient.

4.2. L'accès ouvert par la carte est limité à vingt-quatre heures et révocable à tout moment par le Patient. Toute tentative de réutilisation d'un code, de capture ou de falsification est interdite, détectée et sanctionnée.

Article 5. Qualité de service

Le Professionnel s'engage à :

- ne mettre en service sa disponibilité que lorsqu'il peut effectivement intervenir ;
- respecter l'heure d'arrivée annoncée et prévenir en cas d'imprévu ;
- présenter son code de vérification à l'arrivée ;
- rédiger un compte rendu et, le cas échéant, une ordonnance sur la Plateforme ;
- adopter une attitude respectueuse, bienveillante et non discriminatoire.

Article 6. Conseils de santé

6.1. Le Professionnel qui active les Conseils de santé répond par écrit ou par appel, selon le mode choisi par le Patient, dans les limites suivantes : **aucun diagnostic définitif, aucune prescription de médicaments**, orientation vers une consultation dès que nécessaire.

6.2. Il fixe librement son prix symbolique dans la fourchette définie par JÀMBAT (actuellement de 500 à 5 000 FCFA). La première personne qui prend en charge une question ouverte à tous en devient seule responsable.

6.3. Une question prise en charge doit recevoir une réponse écrite d'au moins quelques phrases claires. Le numéro du Patient n'est visible que pour le mode appel, et uniquement pendant la prise en charge.

Article 7. Prix, part JÀMBAT et versements

7.1. Les tarifs sont affichés au Patient avant confirmation. Le Professionnel peut proposer des tarifs personnalisés dans les limites fixées par JÀMBAT et doit justifier tout supplément.

7.2. **La part de JÀMBAT est égale au tiers (1/3) du montant total payé par le Patient ; le Professionnel perçoit les deux tiers (2/3).** Cette répartition s'applique aux visites, rendez-vous, suppléments et Conseils de santé. Un relevé détaillé est émis pour chaque opération.

7.3. Les sommes payées en ligne sont créditées sur le portefeuille du Professionnel à la clôture de la prestation, puis versées sur demande vers son compte Wave, Orange Money, Free Money ou bancaire, selon les délais affichés.

7.4. Lorsque le Patient paie en espèces, le Professionnel encaisse la totalité du prix et devient redevable de la part de JÀMBAT, qui est imputée sur ses gains suivants. Un solde débiteur prolongé peut entraîner la suspension des demandes payées en espèces.

7.5. Le Professionnel demeure seul responsable de ses obligations fiscales et sociales.

Article 8. Notation et contrôle qualité

Les Patients peuvent noter chaque prestation. JÀMBAT peut analyser les notes, les réclamations, les annulations et les retards afin d'améliorer la qualité du service. Le Professionnel peut répondre aux avis de manière courtoise, sans jamais divulguer de donnée de santé.

Article 9. Sanctions

En cas de manquement à la charte, JÀMBAT peut, selon la gravité et après avoir invité le Professionnel à présenter ses observations : adresser un avertissement, restreindre l'accès à certains services, suspendre temporairement le compte ou l'exclure définitivement. En cas de mise en danger d'un Patient, de violence, de fraude ou d'exercice illégal, la suspension est immédiate et JÀMBAT peut saisir l'Ordre compétent ou les autorités.

Article 10. Durée et résiliation

La charte s'applique pendant toute la durée d'activité du Professionnel sur la Plateforme. Le Professionnel peut se désinscrire à tout moment, sous réserve d'honorer les prestations acceptées et de solder les sommes dues. Les obligations de secret et de confidentialité survivent à la fin de la collaboration.