

POLITIQUE COOKIES DU SITE CONNECT.DOCTOLIB.COM

Informations sur les Cookies

Doctolib utilise des cookies et des technologies analogues pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité de notre site, mesurer et analyser son audience. La présente politique explique comment et pourquoi Doctolib utilise ces technologies et les choix qui vous sont proposés.

Elle vient compléter la [politique sur la protection des données personnelles](#) et est applicable au site connect.doctolib.com (ci-après, le "Site").

Doctolib se réserve le droit de mettre à jour à tout moment la présente politique sur le Site et notamment par la diffusion d'une nouvelle bannière à jour.

Quels sont les Cookies et leurs finalités ?

Les Cookies et technologies analogues désignent l'ensemble des traceurs utilisés par Doctolib afin de stocker ou de lire des données personnelles et des données non personnelles sur ou à partir de votre appareil lorsque vous utilisez le Site. Par souci de simplicité, ci-après désignés conjointement comme "Cookies".

Les Cookies sont utilisés pour stocker ou lire des informations sur ou à partir de votre appareil à diverses fins. Selon l'objectif des Cookies, votre consentement peut être requis.

Vous pouvez vous informer à tout moment et configurer vos Cookies, les accepter ou les refuser, en vous rendant sur la page [Mes préférences de Cookies](#), dont le lien se trouve en bas de chaque page du Site.

Vous disposez également d'autres options pour désactiver les Cookies, listées ci-dessous dans la section "Comment désactiver les Cookies ?".

Les Cookies placés sur le Site servent les finalités suivantes :

Cookies essentiels

Doctolib utilise des Cookies strictement nécessaires au fonctionnement et à la bonne administration du Site, à la fourniture de services demandés par l'internaute, à la protection du Site face aux attaques informatiques et à la conservation de votre consentement au dépôt de Cookies.

Ces cookies sont indispensables à la navigation sur le Site. Leur suppression peut entraîner des difficultés ou une impossibilité de naviguer sur le Site ou de bénéficier des services demandés par l'internaute.

Nom du Cookie	Finalité(s)	Durée de conservation
Doctolib Connect Local storage: lang webchat_settin gs NAVIGATION_S TACK	Ce Cookie permet de : - stocker les clés de sessions nécessaires à l'authentification auprès du serveur et au chiffrement des communications téléphoniques ; - enregistrer vos préférences : mode sombre activé/désactivé, langue, historique de navigation, etc.	Jusqu'à la suppression du navigateur ou jusqu'à ce que le stockage local soit vidé manuellement
CookieConsent	Ce Cookie permet d'enregistrer et de suivre votre consentement au dépôt des Cookies.	6 mois
CRAFT_CSRF_T OKEN	Créé par le système de gestion de contenu, ce Cookie permet d'assurer une protection contre les attaques de type	Session

	falsification de requêtes intersite (CSRF) chaque fois qu'un formulaire est utilisé.	
CraftSessionId	Ce Cookie permet de maintenir votre session active et de garantir le bon fonctionnement du Site lorsque vous naviguez d'une page à l'autre.	Session
ZD-settings	Ce Cookie permet d'enregistrer les paramètres de votre widget d'assistance/chat (par exemple la langue ou les préférences d'affichage) afin qu'il fonctionne comme prévu.	Jusqu'à ce que vous vidiez le stockage de votre navigateur
ZD-suid	Ce Cookie permet à la fonctionnalité d'assistance Zendesk de reconnaître votre session en cours afin qu'elle fonctionne correctement.	20 min
ZD-buid	Ce Cookie permet d'aider Zendesk à identifier votre navigateur/appareil à des fins d'assistance.	Jusqu'à ce que vous vidiez le stockage de votre navigateur
ZD-store	Ce Cookie permet de conserver le widget d'assistance Zendesk cohérent lorsque vous naviguez entre les pages (par exemple, il reste ouvert et mémorise son état).	Jusqu'à ce que vous vidiez le stockage de votre navigateur

_cfuid	Ce Cookie est utilisé par Cloudflare pour fournir le Site de manière sécurisée et fiable (par exemple, répartition de charge et gestion du trafic).	Session
--------	---	---------

Cookies analytiques

Ces Cookies collectent des données de navigation et de trafic. Ils sont utilisés pour mesurer les contenus consultés, mesurer la performance du Site (pour détecter des problèmes de navigation ou pour optimiser la performance technique ou l'ergonomie ou pour estimer la puissance nécessaire des serveurs sur la base de statistiques non anonymes) ou pour suivre la navigation globale de l'utilisateur.

Ces Cookies sont utilisés pour les finalités spécifiées ci-dessous dès lors que l'utilisateur accepte les Cookies analytiques.

Nom du Cookie et du partenaire	Finalité(s)	Durée de conservation
amp_XXX (Amplitude)	Ce Cookie permet de suivre au cours de différentes sessions les actions sur les contenus affichés sur le Site (par exemple : vues et clics) afin de générer des rapports statistiques et améliorer la qualité de nos services. Les informations collectées par le Cookie sont remontées via l'adresse : https://api.eu.amplitude.com/ .	Durée de conservation des données : 13 mois

Partage de l'utilisation de votre terminal avec d'autres personnes

Si votre terminal est utilisé par plusieurs personnes et lorsqu'un même terminal dispose de plusieurs logiciels de navigation, nous ne pouvons pas nous assurer de manière certaine que les services destinés à votre terminal correspondent bien à votre propre utilisation de ce terminal et non à celle d'un autre utilisateur de ce terminal.

Le partage avec d'autres personnes de l'utilisation de votre terminal et la configuration des paramètres de votre navigateur à l'égard des Cookies relèvent de votre libre choix et de votre responsabilité.

Comment désactiver les Cookies ?

Vous disposez de plusieurs possibilités pour gérer les Cookies.

Vous pouvez tout d'abord utiliser notre module de [Mes préférences de Cookies](#), dont le lien est rappelé en bas de chaque page du Site. Ce module vous permet d'indiquer vos préférences soit globalement pour le Site, soit service par service.

Vous pouvez également configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que les Cookies soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur.

La configuration de chaque navigateur est différente. Voici quelques exemples :

- Firefox: Menu/Options/Vie privée/Protection renforcée contre le pistage -> cochez la case "Personnalisé" puis la case "Cookies" -> sélectionnez dans le menu déroulant "Tous les Cookies" ou "Tous les Cookies tiers"
- Chrome: Menu/Paramètres/Afficher les paramètres avancés/Confidentialité et sécurité/Paramètres de site/Cookies -> Désactivez le bouton "Autoriser les sites à enregistrer/lire les données des cookies"
- Safari pour macOS: Safari/Préférences/onglet "Confidentialité" -> cochez la case "Bloquer tous les cookies"
- Safari pour iOS: Réglages/Safari → cochez la case "Bloquer tous les cookies"
- Internet Explorer: Menu/Options Internet/Onglet "Confidentialité" -> cliquez sur "Avancé/Paramètres de confidentialité avancés" -> cochez la case "Ignorer la gestion automatique des cookies"

Contact

Si vous avez des questions ou des réclamations concernant le respect par Doctolib de la présente Politique, ou si vous souhaitez faire part à Doctolib de recommandations ou de commentaires visant à améliorer la qualité de la présente politique, vous pouvez contacter Doctolib par écrit à l'adresse suivante :

- Doctolib B.V., Privacy Department, Keizersgracht 585, 1017 DR Amsterdam, The Netherlands, or
- info-connect@doctolib.com

Date : Février 2026
