

Informations sur les Cookies et technologies analogues

Doctolib utilise des cookies et des technologies analogues pour permettre et faciliter votre navigation, personnaliser le contenu qui vous est proposé ou réaliser des statistiques de visites. 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 www.doctolib.fr et aux applications Doctolib Patient ("Plateforme Doctolib").

Doctolib se réserve le droit de mettre à jour la présente politique et signalera toute mise à jour au travers de la Plateforme Doctolib et notamment par la diffusion d'une nouvelle bannière à jour.

Vous pouvez modifier votre choix relatif aux cookies et technologies analogues, les accepter ou les refuser à tout moment en cliquant sur [Gestion des cookies](#).

Qu'est-ce qu'un Cookie et son utilité ?

Les cookies et technologies analogues désignent l'ensemble des traceurs utilisés par Doctolib ou ses partenaires afin de stocker ou de lire des données personnelles et des données non personnelles sur ou à partir de votre appareil lorsque vous utilisez notre Plateforme. Par souci de simplicité dans la présente politique, nous faisons toujours référence aux " Cookies ".

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

Il existe deux grandes catégories de Cookies :

- Les Cookies déposés par Doctolib sur votre terminal. Ils sont généralement utilisés par Doctolib pour identifier un utilisateur et lui permettre d'avoir accès à son compte et aux différentes fonctionnalités de la Plateforme Doctolib.
- Les Cookies déposés par un fournisseur de services tiers (les "Cookies tiers"). Ces Cookies peuvent être utilisés par le fournisseur de services tiers afin de reconnaître votre terminal lorsque vous visitez d'autres plateformes. L'émission et l'utilisation de Cookies par des tiers sur la Plateforme Doctolib sont soumises aux politiques de protection de la vie privée de ces tiers.

Quels sont les Cookies et leurs finalités ?

Les Cookies déposés par la Plateforme Doctolib ont pour objectif de :

- permettre le bon fonctionnement de la Plateforme Doctolib, la bonne exécution des services que vous sollicitez, ainsi que la conservation de votre consentement au dépôt des autres catégories de Cookies ; personnaliser les services et améliorer votre expérience tout au long de votre parcours sur la Plateforme Doctolib ;
- nous permettre de comprendre comment vous accédez à la Plateforme et d'en suivre la fréquentation afin d'en mesurer la performance et nous aider à améliorer la qualité de nos services ;
- vous fournir un contenu adapté sur la Plateforme.

Vous pouvez à tout moment vous informer, paramétrer vos Cookies, les accepter ou les refuser en vous rendant sur la page [Gestion des cookies](#), dont le lien est rappelé en bas de chaque page de la Plateforme Doctolib. Vous pourrez indiquer vos préférences globales pour la Plateforme Doctolib, soit par finalité, soit par fournisseur de services tiers.

Vous disposez également d'autres possibilités de désactivation des Cookies, listées ci-après dans « Comment désactiver les Cookies ? ».

Cookies essentiels

Doctolib utilise des Cookies strictement nécessaires au fonctionnement et à la bonne administration de la Plateforme Doctolib, à la fourniture de services demandés par l'internaute, à la protection de la Plateforme Doctolib face aux attaques informatiques, et à la conservation de votre consentement au dépôt de Cookies ou pour générer des rapports statistiques de trafic anonymes.

Ces Cookies sont indispensables à la navigation sur la Plateforme Doctolib. Leur suppression peut entraîner des difficultés ou une impossibilité de naviguer sur la Plateforme Doctolib.

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
__cf_waitingroom (Doctolib)	Ce Cookie permet, lorsque la Plateforme Doctolib n'est pas immédiatement disponible (trop de connexions), de placer les visiteurs dans une salle d'attente et de leur donner une estimation du moment où ils seront autorisés à accéder à l'application.	24 heures lorsque le visiteur est en salle d'attente 30 minutes lorsque le visiteur accède à la Plateforme Doctolib
__cf_clearance (Doctolib)	Ce Cookie permet de prouver à Cloudflare que le visiteur a bien passé le défi (captcha ou jschallenge). Il permet à celui-ci d'atteindre le serveur de destination.	30 minutes
__cf_bm (Doctolib)	Ce Cookie permet d'identifier et limiter le trafic automatisé pour protéger la Plateforme Doctolib contre les robots malveillants.	suppression après 30 minutes d'inactivité
__doctolib_session (Doctolib)	Ce Cookie permet d'identifier si vous êtes un utilisateur connecté ou non	Session
esid (Doctolib)	Ce Cookie permet de suivre au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. vues et clics) afin de générer des rapports statistiques. Les informations collectées par	Session

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
	le cookie sont remontées via l'adresse https://events-logs.doctolib.com/ .	
draft_id (Doctolib)	Ce Cookie permet à l'utilisateur de suivre une réservation pendant toutes les étapes du processus de prise de rendez-vous.	Session
anonymous_appointment_id (Doctolib)	Ce Cookie permet à l'utilisateur de suivre une réservation pendant toutes les étapes du processus de prise de rendez-vous.	1 heure
anonymous_appointment_ids (Doctolib)	Ce Cookie permet à l'utilisateur de suivre une réservation pendant toutes les étapes du processus de prise de rendez-vous.	1 heure
ssid (Doctolib)	Ce Cookie permet de suivre au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. 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://events-logs.doctolib.com/ .	13 mois
eu-consent-v2 (Doctolib)	Ce Cookie permet de stocker des informations concernant l'acceptation ou le refus des cookies.	6 mois
didomi_token (Doctolib)	Ce Cookie permet de stocker des informations sur le consentement à des fins personnalisées et pour des partenaires personnalisés.	6 mois
validation_info_closed (Doctolib)	Ce Cookie permet de limiter la fréquence d'affichage de la fenêtre de mise à jour des informations de contact à une seule fois par session.	Session
_stripe_mid (Doctolib)	Ce Cookie permet d'assurer la sécurité du mécanisme de paiement pour la consultation	1 an

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
	vidéo.	
_stripe_sid (Doctolib)	Ce Cookie permet d'assurer la sécurité du mécanisme de paiement pour la consultation vidéo.	30 min
tanker_opt_out (Doctolib)	Ce Cookie permet de limiter la fréquence d'affichage de la fenêtre de vérification de l'email à une seule fois par flux de prise de rendez-vous.	Session
cookies.js (Doctolib)	Ce Cookie permet de savoir si le navigateur accepte les cookies.	1 milliseconde
google_maps_consent_VERSION_NUMBER (Doctolib)	Ce Cookie permet d'enregistrer le consentement de l'utilisateur à l'utilisation de la carte Google pour trouver un praticien.	90 jours
visitor_id (Doctolib)	Ce Cookie permet de générer un identifiant d'utilisateur pour l'acceptation des cookies.	13 mois
acknowledgedAppointmentId (Doctolib)	Ce Cookie permet de stocker l'identifiant du rendez-vous que l'utilisateur est en train de payer afin de le traiter après le paiement.	1 heure
visitor_session_id (Doctolib)	Ce Cookie permet d'identifier si l'utilisateur est connecté ou non afin de conserver la sélection de l'utilisateur d'une page à l'autre du site web.	30 minutes
_cfuvid (Doctolib)	Ce Cookie est utilisé afin de distinguer les utilisateurs qui partagent la même adresse IP.	Session
SDK Screeb (Doctolib)	Ce Cookie permet de présenter des enquêtes volontaires aux utilisateurs, portant notamment sur les campagnes de prévention avec des partenaires externes, sur les services de Doctolib et leurs	Données collectées : jusqu'à 3 mois

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
	éventuelles évolutions, ou encore sur le taux de satisfaction des utilisateurs.	
request_funnel_tracking (Doctolib)	Ce Cookie permet de tracer les clics et les actions de l'utilisateur sur la Plateforme Doctolib pendant le parcours de création de message, afin de générer des rapports statistiques anonymes et de déboguer le service de messagerie patients.	Session
_dd_s (Doctolib)	Ce Cookie permet de surveiller le comportement de la Plateforme Doctolib et si besoin de fournir un service d'assistance à l'utilisateur.	Session
anonymous_resource_appointment_data (Doctolib)	Ce Cookie permet de synchroniser avec le compte d'un utilisateur des ressources (données et documents) relatives à un rendez-vous pris/demande de patient faite par un proche ou un professionnel de santé pour le compte de l'utilisateur.	1 heure
anonymous_resource_patient_request_data (Doctolib)	Ce Cookie permet de synchroniser avec le compte d'un utilisateur des ressources (données et documents) relatives à un rendez-vous pris/demande de patient faite par un proche ou un professionnel de santé pour le compte de l'utilisateur.	1 heure
current_anonymous_resource_type (Doctolib)	Ce Cookie stocke le type de ressource à synchroniser avec le compte utilisateur.	Session
booking_funnel_tracking (Doctolib)	Ce Cookie permet de tracer les clics et les actions de l'utilisateur sur la Plateforme Doctolib pendant le parcours de prise de rendez-vous, afin de générer des rapports statistiques anonymes et de déboguer le service de prise de rendez-vous.	1 heure
global-app-banner-clo	Ce Cookie permet de limiter l'affichage d'une fenêtre d'information lorsque l'utilisateur	2 semaines

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
sed (Doctolib)	décide de la fermer.	
phr_onboarding (Doctolib)	Ce Cookie permet de limiter l'affichage d'une fenêtre d'information concernant la fonctionnalité "Santé".	Données collectées : 13 mois
current_master_patient_id (Doctolib)	Ce Cookie permet de filtrer les documents de l'utilisateur des pages "Santé" et "Mes documents" afin d'afficher uniquement ceux qui lui sont pertinents.	Données collectées : 12 mois
locale (Doctolib)	Ce Cookie permet de conserver la langue choisie par l'utilisateur lorsqu'il navigue dans la Plateforme Doctolib.	3 mois
guest_access_resource (Doctolib)	Ce Cookie stocke l'identifiant d'une ressource spécifique (comme une conversation de messagerie ou un rendez-vous) à laquelle un utilisateur est autorisé à accéder.	1 heure

Cookies de mesure d'audience

Doctolib utilise des Cookies de mesure d'audience afin d'adapter la Plateforme Doctolib aux demandes et besoins des utilisateurs/visiteurs, de mesurer le nombre de visites, le nombre de pages consultées, l'activité des utilisateurs/visiteurs sur la Plateforme Doctolib, ainsi qu'à des fins d'analyses et d'études statistiques.

Ces Cookies sont utilisés pour les finalités précisées ci-dessous lorsque l'utilisateur/le visiteur accepte la finalité de mesure d'audience.

Vous pouvez contrôler leur utilisation directement sur la Plateforme Doctolib en cliquant sur Gestion des cookies.

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
--------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

acid (Doctolib)	Ces Cookies permettent de suivre anonymement au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. vues et clics) afin de générer des rapports statistiques et améliorer la qualité de nos services. Les informations collectées par les cookies sont remontées via l'adresse https://events-logs.doctolib.com/ .	Session
ssid (Doctolib)	Ce Cookie permet de suivre au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. 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://events-logs.doctolib.com/ .	13 mois
esid (Doctolib)	Ce Cookie permet de suivre au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. 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://events-logs.doctolib.com/ .	Session
Astid	Ce Cookie permet de suivre au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. 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://events-logs.doctolib.com/ .	Session
Altid	Ce Cookie permet de suivre au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. 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://events-logs.doctolib.com/ .	13 mois
utm_b2b (Doctolib)	Ce Cookie permet d'assurer la continuité du suivi entre doctolib.fr et info.doctolib.fr.	30 minutes

a7did (Doctolib)	Ce Cookie permet de suivre au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. 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://events-logs.doctolib.com/ .	7 jours
Datadog RUM	Ce Cookie est utilisé pour des objectifs d'observabilité (debug) afin d'améliorer la performance de la Plateforme Doctolib.	Données collectées : 30 jours

Cookies d'analyse avec des données personnelles de santé

Doctolib utilise des Cookies d'analyse pour collecter des données, y compris des données de personnes de santé, sans pour autant que l'utilisateur ne soit directement identifiable, concernant la navigation sur la Plateforme Doctolib (par exemple, les rendez-vous pris sur la Plateforme Doctolib) à des fins d'analyse, d'établissement de rapports statistiques et d'amélioration des services Doctolib, y compris les outils d'intelligence artificielle.

Ces Cookies sont utilisés pour les finalités précisées ci-dessous lorsque l'utilisateur/le visiteur accepte la finalité d'analyse avec des données personnelles de santé.

Vous pouvez contrôler leur utilisation directement sur la Plateforme Doctolib en cliquant sur Gestion des cookies.

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
Events (Doctolib)	Ces Cookies nous permettent de suivre les actions sur les contenus consultés sur la Plateforme Doctolib (par exemple, les vues et les clics), y compris des données de santé, lors d'une session, afin de générer des rapports statistiques et d'améliorer la qualité de nos services. Les informations collectées par les Cookies sont envoyées à https://events-logs.doctolib.com . Ces Cookies sont utilisés aux fins spécifiées ci-dessus lorsque l'utilisateur/visiteur accepte les Cookies d'analyse et donne un	13 mois

	consentement spécifique à l'utilisation des données de santé à des fins d'amélioration des services au sein du compte Doctolib.	
--	---	--

Cookies de mesure des campagnes de prévention

Doctolib utilise des Cookies afin de mesurer la performance des campagnes de prévention menées en partenariat avec des acteurs tiers sur le site Doctolib et de générer des rapports statistiques. La performance de ces campagnes est notamment évaluée sur la base du volume de visites et de pages consultées, de l'activité des utilisateurs/visiteurs sur la Plateforme Doctolib (ex. clics, prises de RDV), des réponses données aux enquêtes volontaires menées auprès des utilisateurs.

Ces Cookies sont utilisés pour les finalités précisées ci-dessous lorsque l'utilisateur/le visiteur accepte la finalité de mesure des campagnes de prévention.

Vous pouvez contrôler leur utilisation directement sur la Plateforme Doctolib en cliquant sur Gestion des cookies.

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
acid (Doctolib)	Ces Cookies permettent de suivre anonymement au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. vues et clics) afin de générer des rapports statistiques communicables à nos partenaires externes et améliorer la qualité de nos services. Les informations collectées par les cookies sont remontées via l'adresse https://events-logs.doctolib.com/ .	Session
ssid (Doctolib)	Ce Cookie permet de suivre au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. vues et clics) afin de générer des rapports statistiques communicables à nos partenaires externes et améliorer la qualité de nos services. Les informations collectées par le cookie sont remontées via l'adresse https://events-logs.doctolib.com/ .	13 mois

esid (Doctolib)	Ce Cookie permet de suivre au cours d'une session les actions sur les contenus affichés sur la Plateforme Doctolib (p. ex. vues et clics) afin de générer des rapports statistiques communicables à nos partenaires externes et améliorer la qualité de nos services. Les informations collectées par le cookie sont remontées via l'adresse https://events-logs.doctolib.com/ .	Session
------------------------	--	---------

Cookies de personnalisation des contenus

Doctolib utilise des Cookies afin d'afficher des contenus Doctolib personnalisés sur la Plateforme Doctolib en fonction des utilisateurs.

Ces cookies sont utilisés pour les finalités précisées ci-dessous que lorsque l'utilisateur/le visiteur accepte la finalité de personnalisation des contenus.

Vous pouvez contrôler leur utilisation directement sur la Plateforme Doctolib en cliquant sur Gestion des cookies.

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
content_drawer_displayed (Doctolib)	Ce Cookie permet de limiter la fréquence d'affichage des encarts ("drawers") Doctolib.	3 jours
content_personalisation (Doctolib)	Ce Cookie permet d'afficher un contenu Doctolib personnalisé en fonction du statut de connexion et du profil de l'utilisateur - tranche d'âge, sexe, localisation, tranche d'âge de la famille.	6 mois
smart_app_banner_closed (Doctolib)	Ce Cookie permet d'éviter de réafficher la bannière de promotion de l'application Doctolib lorsque l'utilisateur l'a fermée.	15 jours

Cookies de personnalisation des campagnes de prévention

Doctolib utilise des Cookies afin d'afficher des campagnes de prévention personnalisées sur la Plateforme Doctolib en fonction des utilisateurs.

Ces cookies sont utilisés pour les finalités précisées ci-dessous que lorsque l'utilisateur / le visiteur accepte la finalité de personnalisation des campagnes de prévention menées par des tiers.

Vous pouvez contrôler leur utilisation directement sur la Plateforme Doctolib en cliquant sur Gestion des cookies.

Nom du cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
content_drawer_displayed (Doctolib)	Ce Cookie permet de limiter la fréquence d'affichage des encarts ("drawers") de campagnes de prévention.	3 jours
content_personalisation (Doctolib)	Ce Cookie permet d'afficher des campagnes de prévention personnalisées en fonction du statut de connexion et du profil de l'utilisateur - tranche d'âge, sexe, localisation, tranche d'âge de la famille.	6 mois

Cookies de mesure des campagnes publicitaires

Doctolib utilise des Cookies afin de mesurer l'audience et analyser l'efficacité de ses campagnes publicitaires sur des sites tiers.

Ces cookies sont utilisés pour les finalités précisées ci-dessous que lorsque l'utilisateur / le visiteur accepte la finalité de mesure des campagnes publicitaires.

Vous pouvez contrôler leur utilisation directement sur la Plateforme Doctolib en cliquant sur Gestion des cookies.

Nom du Cookie et du partenaire	Description détaillée des finalités	Durée de conservation
gact (Doctolib)	Ce Cookie permet d'attribuer certaines actions de l'utilisateur sur la plateforme Doctolib à une campagne publicitaire	30 jours

	Doctolib sur Google afin de mesurer la performance de ces campagnes, une fois seulement que l'utilisateur a cliqué sur une publicité.	
fact (Doctolib)	Ce Cookie permet d'attribuer certaines actions de l'utilisateur sur la plateforme Doctolib à une campagne publicitaire Doctolib sur Meta afin de mesurer la performance de ces campagnes, une fois seulement que l'utilisateur a cliqué sur une publicité.	30 jours
Adjust SDK	Ce Cookie permet de lier certaines actions de l'utilisateur sur la Plateforme Doctolib et les téléchargements de l'application à une campagne publicitaire Doctolib sur un site tiers pour mesurer la performance de ces campagnes.	Données collectées :13 mois

Utilisation d'Urchin Tracking Module ('UTM')

Dans le cadre de partenariats réalisés avec des partenaires externes, Doctolib utilise également des Urchin Tracking Module (UTM). Un UTM est ajouté à l'URL des pages du site de Doctolib qui mènent au site du partenaire externe, permettant ainsi d'informer ce partenaire que les utilisateurs visitent son site après avoir cliqué sur un lien disponible sur le site de Doctolib.

L'UTM est nécessaire pour renvoyer les utilisateurs d'un site web à un autre et est donc considéré comme une technologie essentielle.

Aucune donnée personnelle n'est collectée par Doctolib ou partagée avec les partenaires externes via l'utilisation des UTM.

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 [Gestion des cookies](#), dont le lien est rappelé en bas de chaque page de la Plateforme Doctolib. Ce module vous permet d'indiquer vos préférences soit globalement pour la Plateforme Doctolib, 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 /onglet Vie privée/Protection renforcée contre le pistage ☐ cocher la case Personnalisé puis la case Cookies ☐ sélectionner 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 ☐ Désactiver le bouton : Autoriser les sites à enregistrer/lire les données des cookies
- Safari pour macOS : Safari/Préférences/onglet : Confidentialité ☐ cocher la case : Bloquer tous les cookies
- Safari pour iOS : Menu Réglages/Safari ☐ cocher la case : Bloquer tous les cookies
- Internet Explorer : Menu/Options Internet/onglet : Confidentialité ☐ cliquer sur Avancé/Paramètres de confidentialité avancés ☐ cocher 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 – DPO, 54 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois-Perret ou
- contact.dataprivacy@doctolib.fr

Date : Juillet 2025