Date de dernière mise à jour : 17 juillet 2026

Politique relative aux Cookies

La présente politique relative aux cookies (ci-après dénommée la « **Politique relatives aux Cookies** ») s'applique aux cookies et autres traceurs présents sur notre site web. Elle explique les technologies utilisées, leurs finalités, leur durée, les acteurs susceptibles d'y accéder et les choix dont vous disposez.

Hellocare, société par actions simplifiée, agit en qualité de responsable des traitements liés aux traceurs qu'elle détermine sur le Site (ci-après « Hellocare », « nous », « notre » ou « nos »). Certains partenaires identifiés ci-dessous peuvent également agir comme responsables de traitement pour leurs propres finalités.

Cette Politique complète la Politique de confidentialité applicable aux « Visiteurs et Utilisateurs » et celle applicable aux « Professionnels de santé ».

Qu'est-ce qu'un cookie ou traceurs ?

Un cookie est un petit fichier associé à un domaine et stocké sur votre terminal, par exemple votre ordinateur, votre smartphone ou votre tablette. D'autres technologies peuvent remplir des fonctions analogues, notamment le stockage local du navigateur, les pixels, les balises, les SDK et certains identifiants. Dans la présente Politique, le terme « **traceur** » désigne l'ensemble de ces technologies.

Selon leur finalité, les traceurs peuvent lire ou enregistrer des informations telles qu'un identifiant, les caractéristiques du navigateur ou du terminal, l'adresse IP, les dates et heures d'utilisation, les pages ou fonctionnalités consultées et les actions effectuées. Les catégories de données effectivement traitées dépendent de chaque traceur et sont limitées à ce qui est nécessaire à la finalité annoncée. Ils peuvent être de différents types en fonction de leur objectif :

- **Cookies et traceurs techniques indispensables** : nécessaires au bon fonctionnement du site et à l'accès aux services demandés.
- **Cookies et traceurs de mesure d'audience** : permettent de connaître les performances du site, d'établir des statistiques des volumes de fréquentation et d'utilisation des contenus, et de détecter d'éventuelles anomalies de fonctionnement.
- **Cookies et traceurs publicitaires** : Cookies publicitaires : utilisés pour mesurer la performance de nos campagnes publicitaires (mesure de conversion). Ils ne servent pas à vous adresser de la publicité personnalisée.

Les traceurs de session sont supprimés à la fermeture du navigateur ou à la fin de la session définie par le service. Les traceurs persistants restent stockés jusqu'à l'expiration de leur durée, leur suppression par l'utilisateur ou leur remplacement.

Pour plus d'informations, consultez les ressources de la CNIL relatives aux cookies et autres traceurs : https://www.cnil.fr/fr/cookies-et-autres-traceurs.

Quels cookies/traceurs utilisons-nous ?

Cookies et traceurs techniques nécessaires

Ces traceurs sont utilisés sans consentement uniquement dans la mesure où ils sont indispensables au fonctionnement ou à la sécurité du Site, à la mémorisation de vos choix, ou à un service que vous avez expressément demandé.

Nom	Finalité (objectif)	Déposant ou partenaire	Durée maximale
__session	Authentification / gestion de session utilisateur	Hellocare	7 jours
lng	Mémorisation de la langue choisie	Hellocare	Session
didomi_token	Mémorisation et preuve du choix de consentement	Didomi pour Hellocare	12 mois
euconsent-v2	Enregistrement de la chaîne de consentement (choix mémorisé) et de refus	Didomi pour Hellocare	12 mois
__Stripe_mid	Sécurisation du paiement et prévention de la fraude lorsque le service de paiement est demandé.	Stripe	1 an
__Stripe_sid	Sécurisation /du paiement et prévention de la fraude pendant la transaction.	Stripe	30 minutes
Intercom-id-*	Fonctionnement du service de support ouvert à la demande de l'utilisateur ;	Intercom	9 mois
Intercom-session-*	Maintien de la session de messagerie de support ouverte à la demande de l'utilisateur.	Intercom	1 semaine

Remarque *:* Conformément à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés et aux lignes directrices de la CNIL, les cookies listés ci-dessus sont exemptés de consentement car ils ont pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique ou sont strictement nécessaires à la fourniture d'un service de communication en ligne que vous avez expressément demandé. En particulier, les cookies Intercom-id- et Intercom-session- ne sont

déposés qu'à la suite d'une action positive de votre part (clic sur le bouton "support" ou ouverture de la messagerie d'aide). En effet, ils sont strictement nécessaires au fonctionnement du service de messagerie de support que vous sollicitez et ne sont pas utilisés à d'autres fins.

Conséquences du blocage : Risque de ne plus pouvoir accéder à tout ou partie du Site et/ou aux Services demandés.

Cookies et traceurs de mesure d'audience (statistiques)

Ces traceurs mesurent la fréquentation et l'utilisation du Site afin d'en améliorer le fonctionnement et les contenus. Hellocare a choisi de les soumettre au consentement : ils ne sont déposés ou lus que si vous acceptez la finalité dans le bandeau ou le gestionnaire de préférences. Un refus empêche leur dépôt ou leur lecture.

Nom	Finalité (objectif)	Déposant ou partenaire	Durée maximale
_pk_id.*	Mesure d'audience (identifiant visiteur pour établir des statistiques)	Matomo auto-hébergé par Hellocare chez OVHcloud, France	13 mois
_pk_ses.*	Mesure d'audience (maintien de la session statistique)	Matomo auto-hébergé par Hellocare chez OVHcloud, France	30 minutes

Conséquences du blocage : aucune conséquence sur l'accès aux fonctionnalités du Site. Votre refus nous prive seulement des statistiques agrégées permettant d'améliorer la qualité du site.

Cookies et traceurs publicitaires

Sous réserve de votre consentement, ces cookies nous permettent de mesurer l'efficacité de nos campagnes publicitaires, en attribuant les conversions (par exemple une prise de rendez-vous) aux campagnes correspondantes. Ils ne servent pas à établir un profil, ni à afficher de la publicité personnalisée, et ne donnent lieu à aucun partage de vos données à des tiers à des fins publicitaires. Les cookies publicitaires sont déposés uniquement si vous les acceptez via notre bandeau ou le gestionnaire de préférences. Vous

pouvez refuser ces cookies dès l'affichage du bandeau ou à tout moment via notre gestionnaire de cookie ; votre refus empêche tout dépôt ou lecture de ces cookies sur votre terminal.

Nom	Finalité (objectif)	Déposant ou partenaire	Durée
_gcl_au	Mesure des conversions attribuées à une campagne Google Ads, après consentement.	Google Ireland Limited / Google Ads	90 jours

Conséquences du blocage : Aucune conséquence sur l'utilisation du site. Seule la mesure de l'efficacité de nos campagnes publicitaires ne sera pas réalisée.

Quels sont les partenaires et tiers susceptibles d'intervenir ?

Selon le service et les stipulations contractuelles, un partenaire peut agir comme sous-traitant de Hellocare ou comme responsable de traitement pour certaines finalités propres. Les informations sur son identité, ses traitements, ses durées et les éventuels transferts internationaux figurent dans sa politique de confidentialité.

Partenaire	Intervention	Information complémentaire
Didomi SAS	Gestion des préférences et conservation de la preuve du choix pour le compte de Hellocare.	https://www.didomi.io/fr/privacy-policy
Stripe	Sécurisation du paiement et prévention de la fraude lorsque vous utilisez le service de paiement.	https://stripe.com/fr/privacy
Intercom R&D Unlimited Company	Fourniture du service de messagerie de support demandé par l'utilisateur.	https://www.intercom.com/legal/product-privacy-notice
Google Ireland Limited	Mesure des conversions Google Ads après consentement.	https://policies.google.com/privacy?hl=fr
OVHcloud	Hébergement en France de l'instance Matomo auto-hébergée ; OVHcloud ne dépose pas, à ce titre, de traceur de mesure d'audience pour son propre compte.	https://www.ovhcloud.com/fr/personal-data-protection/

Hellocare met en place les garanties exigées par la réglementation lorsque des données sont accessibles depuis un pays situé hors de l'Espace économique européen. Pour en savoir plus, nous vous invitons à prendre connaissance de la Politique de confidentialité applicable aux « Visiteurs et Utilisateurs » et celle applicable aux « Professionnels de santé ».

Transferts de données en dehors de l'Espace économique européen

Certains fournisseurs, partenaires ou sous-traitants peuvent être établis en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »), y traiter des données ou permettre qu'elles y soient accessibles.

Lorsqu'un tel transfert intervient, Hellocare veille à ce qu'il repose sur un mécanisme reconnu par la réglementation applicable, notamment :

- une décision d'adéquation adoptée par la Commission européenne ;
- des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ;
- ou tout autre mécanisme ou garantie appropriée prévu par le chapitre V du Règlement général sur la protection des données.

Lorsque la réglementation l'exige, Hellocare évalue également la nécessité de mettre en place des mesures complémentaires destinées à assurer un niveau de protection des données substantiellement équivalent à celui garanti au sein de l'EEE.

La liste actualisée des partenaires intervenant dans l'utilisation des cookies et autres traceurs, leurs finalités, leur rôle, ainsi que les informations disponibles sur les éventuels transferts internationaux, sont accessibles dans notre gestionnaire de préférences ou dans les politiques de confidentialité des partenaires qui y sont référencées.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à prendre connaissance de la Politique de confidentialité applicable aux « Visiteurs et Utilisateurs » et celle applicable aux « Professionnels de santé ».

Vous pouvez également obtenir des informations complémentaires concernant les transferts applicables à vos données et, le cas échéant, les garanties mises en œuvre, en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse dpo@hellocare.com.

Comment recueillons-nous et mémorisons-nous vos choix ?

À l'exception des traceurs strictement nécessaires, aucun traceur n'est déposé ou lu avant que vous ayez donné un consentement libre, spécifique, éclairé et univoque. Le consentement est demandé séparément pour chaque finalité facultative.

Lors de votre première visite, le bandeau présente, au même niveau et avec une visibilité et une facilité comparable, les choix « Tout accepter », « Tout refuser » et « Personnaliser ».

Votre acceptation ou votre refus est mémorisé pendant six (6) mois. À l'issue de cette période, ou plus tôt en cas de changement substantiel des finalités ou des partenaires, nous pouvons vous demander d'exprimer à nouveau vos choix.

Vous pouvez modifier ou retirer votre choix à tout moment, aussi simplement que vous l'avez donné, au moyen du lien permanent « Paramétrer mes cookies » accessible en pied de page.

Les choix sont, par défaut, propres à chaque navigateur et à chaque terminal.

Nous conservons la preuve de votre consentement, ainsi que de son éventuel retrait, pendant une durée de trois (3) ans, afin de pouvoir en justifier auprès de l'autorité de contrôle.

Comment gérer vos choix ?

Gestion via notre gestionnaire de Cookies

Le gestionnaire de préférences est le moyen principal pour accepter, refuser ou retirer votre consentement, globalement ou par finalité. Il permet également de consulter la liste à jour des traceurs et partenaires soumis au consentement. Le lien « Paramétrer mes cookies » est accessible à tout moment en pied de page.

Gestion via vos paramètres de Navigation

Vous pouvez également bloquer ou supprimer des traceurs dans les paramètres de votre navigateur ou de votre terminal. Ces paramètres techniques ne remplacent pas le gestionnaire de préférences et ne permettent pas, à eux seuls, d'exprimer un consentement valable pour les traceurs soumis au consentement. Les menus évoluent selon le navigateur et sa version. Consultez l'aide officielle de votre navigateur pour connaître les réglages disponibles :

- Firefox : https://support.mozilla.org/fr/products/firefox/protect-your-privacy/cookies
- Google Chrome : https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr
- Microsoft Edge : https://support.microsoft.com/fr-fr/microsoft-edge
- Safari : https://support.apple.com/fr-fr/guide/safari/sfri11471/mac

Sur un téléphone ou une tablette, vous pouvez également utiliser les réglages du système d'exploitation et du navigateur :

- iOS et iPadOS : https://support.apple.com/fr-fr/guide/iphone/iphb01fc3c85/ios
- Android / Chrome : https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr

Le blocage des traceurs strictement nécessaires peut empêcher l'authentification, le paiement, la mémorisation des préférences ou le fonctionnement d'un service expressément demandé. Le refus des traceurs facultatifs ne doit pas empêcher l'accès aux autres fonctionnalités du Site.

Les paramètres du navigateur et les choix enregistrés sont généralement propres à chaque appareil, navigateur et profil utilisateur.

Pour plus d'informations sur la maîtrise des traceurs : https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser

Partage d'un terminal

Lorsqu'un terminal ou un navigateur est partagé entre plusieurs personnes, les choix enregistrés et les contenus proposés peuvent correspondre à l'utilisation d'une autre personne. Chaque utilisateur peut rouvrir le gestionnaire de préférences et modifier les choix applicables à ce navigateur.

Pouvons-nous modifier la présente Politique de Cookies ?

Nous pouvons mettre à jour la présente Politique afin de refléter une évolution légale, technique ou fonctionnelle. La date de mise à jour figure en tête du document. En cas de modification substantielle affectant les finalités, les partenaires ou la portée de votre consentement, nous vous en informerons par un nouveau bandeau ou un mécanisme équivalent et recueillerons à nouveau votre consentement lorsque cela est nécessaire.

Quels sont vos droits ?

Pour en savoir plus concernant vos droits relatifs aux traitements de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à consulter la Politique de confidentialité applicable aux « Visiteurs et Utilisateurs » et celle applicable aux « Professionnels de santé ».

Comment nous contacter ?

Pour toute question, réclamation, recommandation ou demande relative à la présente Politique, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de Hellocare :

- Par courrier électronique : dpo@hellocare.com
- Par courrier postal : Hellocare — DPO, 9 chemin du Mont Gibaou, 13260 Cassis, France

CNIL

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), notamment au moyen du téléservice disponible à l'adresse suivante : https://www.cnil.fr/fr/plaintes.

Vous pouvez également adresser une réclamation par courrier à l'adresse suivante :

CNIL — Service des plaintes, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

L'ensemble de l'équipe vous souhaite une excellente Navigation sur le Site !