Politique en matière de Cookies

Cette page explique ce que sont les cookies et les autres technologies similaires que Rosa utilise pour améliorer votre expérience en ligne et nous aider à surveiller et à améliorer nos sites web, applications et services pour nos visiteurs.

"Rosa" (ou “nous”) désigne Rosa ASBL, une organisation sans but lucratif établie à 12 Cantersteen, 1000 Bruxelles, avec le numéro d'entreprise 0745.832.604.

Ce document fait partie de la Politique de Rosa en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour communiquer avec Rosa au sujet des cookies et technologies similaires sur les sites web de Rosa, veuillez envoyer un email à gdpr@rosa.be.

Qu’est-ce qu’un Cookie?

Un cookie est un petit fichier texte qui est placé sur votre appareil lorsque vous visitez un site web ou utilisez une application (web ou mobile). Les cookies et technologies similaires peuvent collecter des données à caractère personnel à propos de vous et de vos habitudes de navigation, comme votre adresse IP, les URL des sites que vous avez visités avant ou après avoir accédé au site web et combien de temps vous avez passé sur une page ou un site web particulier.

Il existe deux principales catégories de cookies :

1) **Les cookies strictement nécessaires et fonctionnels (préférences)** (par exemple, pour authentifier l'utilisateur ou mémoriser sa préférence linguistique). Nous appelons ces cookies 'Essentiels'. Ces cookies peuvent être placés sans le consentement de l'utilisateur car ils permettent de fournir un service ou une fonctionnalité demandée par l'utilisateur. Nous recommandons également de ne pas désactiver ces cookies pour ne pas perdre la fonctionnalité de base du site web ou l'accès à certaines parties du site web ou de l'application.
2) **Tous les autres cookies, tels que les cookies d'analyse** (par exemple, combien de visiteurs ont été sur un site web) **et les cookies marketing** (par exemple, pour montrer des publicités pertinentes aux utilisateurs). Nous appelons ces cookies 'Optionnels'. Rosa demande le consentement de l'utilisateur avant d'utiliser de tels cookies.

Nous distinguons également les cookies déposés par Rosa et les cookies tiers (c'est-à-dire : les cookies qui sont placés par un prestataire de service externe à Rosa pour activer un service fourni par ce prestataire). Nous ne pouvons pas contrôler pleinement l'utilisation des cookies tiers. Toute référence ci-dessous aux cookies tiers est seulement indicative. Pour plus d'informations, veuillez consulter la politique de confidentialité ou la politique sur les cookies du prestataire de service tiers concerné ci-dessous.

Quels Cookies utilisons-nous et où?

Rosa installe des cookies chaque fois que vous visitez l'une de nos applications. Rosa offre Trois (3) catégories d'applications :

- **Les applications pour les patients** : le registre sur rosa.be, les registres des hôpitaux (par exemple, registry.nomdelhopital.rosa.be), ou les applications que Rosa construit pour aider les patients à gérer leurs rendez-vous et leur santé en général.
- **Les applications professionnelles** : les applications que Rosa offre aux professionnels de la santé : hp-calendar.rosa.be, signup-process.rosa.be, attest.rosa.be, etc.
- **Le site web marketing** : le site web accessible sur pro.rosa.be.

Ces trois catégories d'applications ont un but différent et répondent à des besoins différents. Pour chaque catégorie d'applications, Rosa utilise différents cookies mais au sein d'une catégorie d'applications, Rosa utilise les mêmes cookies. Pour cette raison, les informations sur les cookies (ci-dessous) sont organisées par catégorie d'applications et, lorsque votre consentement est requis, votre choix (de donner ou de ne pas donner votre consentement) sera valide pour cette catégorie d'applications spécifique uniquement et il sera valide pour toutes les applications au sein de cette catégorie.

Cookies déposés sur les applications pour les patients

Le tableau ci-dessous reprend les différents prestataires qui peuvent installer des cookies lorsque vous visitez l'une de nos applications pour les patients. Les cookies Essentiels sont toujours installés. Avec votre consentement, nous installerons également les cookies Optionnels.

Prestataire	**Catégorie(s)**
Rosa	Essentiel / optionnel (analytique)
Amazon Cognito	Essentiel
Hotjar	Optionnel (analytique)
Mixpanel	Optionnel (analytique)

Quels sont vos choix?
Lors de votre première visite sur une application pour les patients, vous pouvez accepter ou refuser que des cookies Optionnels soient placés. Votre choix sera conservé pendant six (6) mois ou jusqu'à ce que notre Politique en matière de Cookies soit mise à jour (selon ce qui survient en premier). Votre choix sera valide sur toutes les applications pour les patients (lorsque vous êtes authentifié et lorsque vous utilisez le même navigateur).

Comment puis-je changer mon choix (révoquer mon consentement) ?
Si, pendant cette période, vous changez d'avis et souhaitez révoquer votre consentement (ou le donner), vous pouvez toujours le faire à partir du lien en bas de chaque page de notre site rosa.be.

Que se passe-t-il si je visite également une application professionnelle ou le site web pro.rosa.be ?
Votre choix n'est valide que sur les applications pour les patients. Si vous visitez également une application professionnelle ou le site web pro.rosa.be, nous vous fournirons à nouveau l'information sur les cookies utilisés (via cette Politique en matière de Cookies) et, le cas échéant, nous vous offrirons à nouveau le choix de donner ou non votre consentement au placement de cookies.

L'utilisation de Google Maps
Nous attirons votre attention sur le fait que Rosa utilise Google Maps sur ses applications pour les patients. Rosa et Google Cloud EMEA Limited agissent en tant que responsables de traitement distincts et indépendants en ce qui concerne les opérations de traitement relatives à Google Maps, conformément aux termes de protection des données de responsable à responsable de Google. L'utilisation de Google Maps est soumise aux conditions d'utilisation de la plateforme Google Maps, aux conditions supplémentaires de service de Google Maps/Google Earth, ainsi qu'aux règles de confidentialité Google.

Cookies déposés sur les applications professionnelles

Chaque fois que vous visitez une application professionnelle, nous installons les cookies Essentiels suivants et, avec votre consentement, nous installerons également les cookies Optionnels suivants :

Prestataire	**Catégorie**
Rosa	Essentiel
Amazon Cognito	Essentiel
Hotjar	Optionnel (analytique)
Mixpanel	Optionnel (analytique)

Quels sont vos choix?
Lors de votre première visite sur une application professionnelle, vous pouvez accepter ou refuser que des cookies Optionnels soient placés. Votre choix sera conservé pendant six (6) mois ou jusqu'à ce que notre Politique en matière de Cookies soit mise à jour (selon ce qui survient en premier). Votre choix est lié à votre compte professionnel et sera valide pour toutes les applications professionnelles.

Comment puis-je changer mon choix (révoquer mon consentement) ?
Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences (et révoquer votre consentement) via les paramètres liés à votre compte professionnel

Que se passe-t-il si je visite également une application pour les patients ou le site web pro.rosa.be ?
Votre choix n'est valide que sur les applications professionnelles. Si vous visitez également une application pour les patients ou le site web pro.rosa.be, nous vous fournirons à nouveau l'information sur les cookies utilisés (via cette Politique en matière de Cookies) et, le cas échéant, nous vous offrirons à nouveau le choix de donner ou non votre consentement au placement de cookies.

Cookies déposés sur notre site marketing (pro.rosa.be)

Chaque fois que vous visitez notre site marketing (pro.rosa.be), nous installons les cookies Essentiels suivants et, avec votre consentement, nous installerons également les cookies Optionnels suivants :

Prestataire	**Catégorie**
Rosa	Essentiel
Hubspot	Essentiel / Optionnel (analytique)
Google Analytics	Optionnel (analytique et marketing)
Google Doubleclick	Optionnel (marketing)

Quels sont vos choix?
Lors de votre première visite sur notre site marketing, vous pouvez accepter ou refuser que des cookies Optionnels soient placés. Votre choix sera conservé pendant six (6) mois ou jusqu'à ce que notre Politique en matière de Cookies soit mise à jour (selon ce qui survient en premier).

Comment puis-je changer mon choix (révoquer mon consentement) ?
Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences (et révoquer votre consentement) en réouvrant la bannière de cookies au bas de chaque page du site marketing et en modifiant votre choix.

Que se passe-t-il si je visite également une application pour les patients ou une application professionnelle ?
Votre choix n'est valide que sur notre site marketing. Si vous visitez également une application pour les patients ou une application professionnelle, nous vous fournirons à nouveau l'information sur les cookies utilisés (via cette Politique en matière de Cookies) et, le cas échéant, nous vous offrirons à nouveau le choix de donner ou non votre consentement au placement de cookies.

Cookies sur notre centre d’aide pour les professionnels et les patients

Dans le cadre de nos services, nous avons développé un centre d’aide en ligne qui vous donne accès aux réponses aux questions qui nous sont les plus fréquemment posées. Ce centre d’aide vous donne également accès aux versions PDF de nos documents légaux. Notre centre d’aide est hébergé sur HubSpot et vous pouvez trouver plus d'informations sur les cookies déposés sur ces pages sur : https://legal.hubspot.com/cookie-policy.

Quelle est la finalité de chaque cookie et combien de temps les cookies sont-ils conservés ?

Les cookies Rosa

Nous installons des cookies sur votre appareil afin d’assurer le bon fonctionnement de notre application, d’améliorer votre expérience et, de manière optionnelle, de mieux comprendre la qualité de notre travail.

Nom	**Catégorie**	**Finalité**	**Conservation**
rosa_language	Essentiel	Il est utilisé pour stocker les préférences linguistiques de l'utilisateur.	1 an
sso_access_token	Essentiel	Il est utilisé dans le cas d'une authentification via un service externe. Cela pourrait être eHealth ou d’autres services d’authentification utilisés par nos partenaires hospitaliers. Il contient un jeton d'accès provenant d’un service externe d’authentification.	Durée de la session ou la période de validité définie par le partenaire d’authentification (plateforme eHealth ou de l’hôpital)
sso_access_token_present	Essentiel	Il est utilisé dans le cas d'une authentification via un service externe. Cela pourrait être eHealth ou d’autres services d’authentification utilisés par nos partenaires hospitaliers.Il contient une valeur booléenne indiquant s'il y a un jeton d'accès et/ou un jeton de renouvellement.	Durée de la session ou la période de validité définie par le partenaire d’authentification (plateforme eHealth ou de l’hôpital)
sso_refresh_token	Essentiel	Il est utilisé dans le cas d'une authentification via un service externe. Cela pourrait être eHealth ou d’autres services d’authentification utilisés par nos partenaires hospitaliers.Il contient un jeton de renouvellement provenant du système d'authentification externe.	Durée de la session ou la période de validité définie par le partenaire d’authentification (plateforme eHealth ou de l’hôpital)
rosa-cookiepolicy-	Essentiel	Ce cookie utilisé pour stocker si le consentement a été donné ou non, pour quelle version de la Politique en matière de Cookies, et à quelle date.	6 mois ou jusqu’à la publication d’une nouvelle version de notre

patient-prod			Politique en matière de Cookies
rosa-analytics	Optionnel (analytique)	Ce cookie est utilisé pour comprendre comment les utilisateurs naviguent sur Rosa et pour évaluer la performance de notre produit.	1 jour
rosa_smartbanner_status	Essentiel	Ce cookie est utilisé pour retenir quand les utilisateurs ferment les bannières d'applications sur le site web mobile, afin de s'assurer qu'elles ne réapparaissent pas pour une navigation plus fluide.	1 an
rosa_perf_experiment	Optionnel (performance)	Ce cookie est utilisé pour améliorer les produits en stockant la variante d'un design (e.g. une présentation ou une fonctionnalité) présentée à un utilisateur pour comparer les performances lors d'un test A/B.	3 mois
rosa_last_auth_method	Essentiel	Ce cookie est utilisé pour mémoriser la dernière méthode d'authentification utilisée par l'utilisateur. Cela nous permet de diriger automatiquement l'utilisateur vers la méthode d'authentification appropriée.	1 an
rosa_patient_session	Essentiel	Ce cookie est utilisé pour maintenir la connexion des utilisateurs. Il contient une preuve de l'identité de l'utilisateur délivrée par notre fournisseur d'authentification.	1 heure
rosa_patient_refresh	Essentiel	Ce cookie est utilisé pour maintenir la connexion des utilisateurs après l'expiration du cookie de session, sans leur demander de se reconnecter.	30 jours
rosa_patient_auth_state	Essentiel	Ce cookie est utilisé pour déterminer si un utilisateur est connecté et quand sa session expire.	30 jours
rosa_patient_csrf	Essentiel	Ce cookie est utilisé pour protéger les utilisateurs contre les requêtes envoyées en leur nom par d'autres sites web (falsification de requête intersite).	30 jours
rosa_patient_magic_link_nonce	Essentiel	Ce cookie est utilisé lorsque les utilisateurs se connectent à l'aide d'un lien envoyé par e-mail. Il identifie le navigateur dans lequel le lien a été demandé, afin que l'ouverture du lien dans ce même navigateur permette à l'utilisateur de se connecter directement.	Jusqu'à l'utilisation du lien de connexion, ou pendant 60 minutes maximum.

Cookies tiers

Cookies d’Amazon Cognito (AWS)

Nous utilisons Amazon Cognito comme fournisseur d’identité pour authentifier nos utilisateurs de manière sécurisée. Vous pouvez trouver plus d’informations sur les engagements d’AWS en matière de protection des données sur : https://aws.amazon.com/compliance/data-privacy-faq/.

Nom	Catégorie	Finalité	Conservation
CognitoIdentityServiceProvider.[session].[user].idToken	Essentiel	Permet l'authentification des utilisateurs	1 heure
CognitoIdentityServiceProvider.[session].LastAuthUser	Essentiel	Permet de stocker le nom d'utilisateur du dernier utilisateur authentifié avec Amazon Cognito.	Durée de la session ou jusqu’à la déconnexion de l’utilisateur ou jusqu’à ce que l’utilisateur efface les données de son navigateur
CognitoIdentityServiceProvider.[session].[user].accessToken	Essentiel	Permet de stocker le jeton d'accès pour l'utilisateur actuellement authentifié, accordant un accès temporaire aux ressources autorisées.	1 heure
CognitoIdentityServiceProvider.[session].[user].refreshToken	Essentiel	Permet de stocker le jeton d'actualisation pour un utilisateur spécifique dans une application web utilisant Amazon Cognito, qui est utilisé pour obtenir de nouveaux jetons d'accès et d'identité sans que l'utilisateur ne doive à nouveau s'authentifier.	24 heures
CognitoIdentityServiceProvider.[session].[user].clockDrift	Essentiel	Permet de stocker la différence en secondes entre les horloges du client et celles du serveur d'Amazon Cognito, pour permettre d’ajuster les écarts de temps dans la validation du jeton.	Durée de la session ou jusqu’à la déconnexion de l’utilisateur ou jusqu’à ce que l’utilisateur efface les données de son navigateur
CognitoIdentityServiceProvider.[session].[user].userData	Essentiel	Permet de stocker les détails de l'utilisateur authentifié récupérés depuis Amazon Cognito, incluant les attributs et le contexte pour l'utilisation de l'application.	Durée alignée sur l'expiration de la session ou lorsque les jetons d'authentification de l'utilisateur expirent, nécessitant une ré-

			authentification ou un rafraîchissement du jeton
amplify-signin-with-hostedUI	Essentiel	Si défini sur ‘vrai’, il permet d’inviter l'utilisateur à se connecter via l'interface utilisateur hébergée par Amazon Cognito, simplifiant l'authentification en utilisant une interface de connexion pré-construite et entièrement gérée. Nous utilisons notre propre écran de connexion, donc nous définissons ceci sur ‘faux’.	Durée de la session ou jusqu’à la déconnexion de l’utilisateur ou jusqu’à ce que l’utilisateur efface les données de son navigateur

Cookies d’Hotjar

Nous utilisons Hotjar afin de mieux comprendre comment nos utilisateurs utilisent nos outils à travers des ‘cartes de chaleur’, des enregistrements d'écran aléatoires et anonymisés ainsi que des enquêtes. Ces cookies sont Optionnels. La liste des cookies définis par Hotjar, leur finalité et leur période de conservation est disponible à https://help.hotjar.com/hc/en-us/articles/6952777582999-Cookies-Set-by-the-Hotjar-Tracking-Code#list-of-cookies-set-by-the-hotjar-tracking-code.

Cookies de Google analytics

Nous utilisons Google Analytics uniquement sur notre site web marketing. Les cookies de Google Analytics sont Optionnels. Nous les utilisons pour mieux comprendre la performance de nos campagnes marketing à destination des professionnels de la santé et l'origine du trafic vers Rosa.

Nom	**Catégorie**	**Finalité**	**Conservation**
_gcl_au	Optionnel (analytique)	Il expérimente l'efficacité des publicités des sites web utilisant leurs services.	90 jours
_ga	Optionnel (analytique)	Il calcule les données de visiteurs, de sessions et de campagnes et suit l'utilisation du site pour le rapport d'analyse.	2 ans
_gid	Optionnel (analytique)	Il stocke des informations sur la manière dont les visiteurs utilisent le site web de Rosa, tout en créant un rapport d'analyse sur la performance du site.	24 heures
_gat_UA-185699771-1	Optionnel (analytique)	Il permet à Rosa de suivre le comportement des visiteurs et de mesurer la performance du site.	1 minute
_ga_651JKZVX2Q	Optionnel (analytique)	Il est utilisé pour maintenir l'état de la session.	2 ans

_ga_Z8H5B6JCE9	Optionnel (analytique)	Il est utilisé pour maintenir l'état de la session.	2 ans

Cookies de Google Doubleclick

Nous utilisons les cookies de Google Doubleclick uniquement sur notre site web marketing et dans les applications professionnelles. Ces cookies sont Optionnels. Nous les utilisons pour mieux comprendre la performance de nos campagnes marketing envers les professionnels de la santé et, par exemple, pour ne pas leur présenter des publicités s'ils utilisent déjà les services de Rosa.

Nom	**Catégorie**	**Finalité**	**Conservation**
DSID	Optionnel (marketing)	Il est utilisé pour identifier un utilisateur connecté sur des sites non-Google et pour stocker les préférences de l'utilisateur concernant la personnalisation des publicités.	2 semaines
IDE	Optionnel (marketing)	Il est utilisé pour fournir la fourniture de publicités ou le reciblage.	13 mois
ar_debug	Optionnel (marketing)	Il est utilisé pour stocker et suivre les conversions.	2 semaines

Cookies de Hubspot

Nous utilisons les cookies de Hubspot uniquement sur notre site marketing.

Nom	**Catégorie**	**Finalité**	**Conservation**
__hs_opt_out	Essentiel	Il est utilisé pour stocker les préférences de l'utilisateur pour les cookies.	6 mois
__hs_do_not_track	Essentiel	Il est utilisé pour empêcher l'envoi d'informations à Hubspot.	6 mois
__hs_initial_opt_in	Essentiel	Il est utilisé pour stocker les préférences de l'utilisateur pour les cookies, lors de l'utilisation du mode strict.	7 jours
__hs_cookie_cat_pref	Essentiel	Il est utilisé pour enregistrer les catégories de cookies auxquelles un utilisateur a consenti.	6 mois

__hs_gpc_banner_dismiss	Essentiel	Il est utilisé lorsque la bannière de Contrôle de la Confidentialité Globale est ignorée.	180 jours
hs_ab_test	Essentiel	Il est utilisé pour servir de manière cohérente aux visiteurs la même version d'une page de test A/B qu'ils ont vue auparavant.	Durée de la session
hs_langswitcher_choice	Essentiel	Il est utilisé pour sauvegarder le choix de langue sélectionné par un visiteur lors de la consultation de pages en plusieurs langues.	2 ans
__hssrc	Optionnel (analytique)	Il est utilisé pour stocker un ID de session unique.	Durée de la session
__hssc	Optionnel (analytique)	Il est utilisé pour suivre la session, et est lié au cookie _hstc.	30 minutes
__hstc	Optionnel (analytique)	Il est utilisé pour suivre les visiteurs du site web et inclut le moment de la première visite, le moment de la dernière visite, l'horodatage actuel et le numéro de session.	6 mois
hubspotutk	Optionnel (analytique)	Il est utilisé pour stocker et suivre l'identité d'un visiteur. Il est transmis à HubSpot lors de la soumission d'un formulaire et utilisé lors de la déduplication des contacts.	6 mois
__cfruid	Essentiel	Il est utilisé pour gérer les politiques de limitation de débit du fournisseur de réseau de distribution de contenu de Hubspot.	Durée de la session
__cf_bm	Essentiel	Il est utilisé pour la protection contre les bots.	30 minutes

Mixpanel cookies

Nous utilisons les cookies Mixpanel sur toutes nos applications et sites à des fins analytiques. Mixpanel.com

Nom	**Catégorie**	**Finalité**	**Conservation**
mp_rosa-patient	Optionnel (analytique)	Il identifie les visiteurs (qui reviennent sur notre application ou site) et nous aide à comprendre comment ils interagissent avec notre application et notre site.	365 jours

mp_rosa-hp	Optionnel (analytique)	Il identifie les utilisateurs professionnels de la santé et nous aide à comprendre comment ils interagissent avec nos applications professionnelles.	365 jours

New Relic (Surveillance des performances du navigateur)

Nous utilisons New Relic Browser pour surveiller les performances des pages de nos applications en conditions réelles (temps de chargement, erreurs JavaScript). New Relic utilise le stockage local et de session de votre navigateur (et non des cookies) pour regrouper les événements de performance au sein d'une même session. Cette fonctionnalité est facultative. Plus d'informations : https://newrelic.com/termsandconditions/cookie-policy.

Catégorie	**Finalité**	**Conservation**
Optionnel (analytique)	Regroupe les événements de performance du navigateur au sein d'une même session utilisateur à des fins de surveillance avec New Relic Browser.	Durée de la session

Comment pouvez-vous gérer ou désactiver les cookies?

Si vous souhaitez limiter l'utilisation des cookies, vous pouvez le faire en changeant les paramètres de navigation internet avant de commencer à naviguer sur internet. Vous pouvez également supprimer les cookies une fois que vous avez terminé de visiter un site web.
Vous pouvez trouver plus d'informations sur comment gérer les cookies sur les navigateurs populaires, en visitant les liens tiers suivants :

- Google Chrome;
- Microsoft Edge;
- Mozilla Firefox;
- Apple Safari.

Pour trouver des informations concernant d'autres navigateurs, veuillez visiter le site web du développeur du navigateur.

Modification de la Politique en matière de Cookies

Ceci est la version 1.14 de notre Politique en matière de Cookies datée du 13 octobre 2026. Nous maintenons cette Politique en matière de Cookies à jour et nous nous réservons le droit de la modifier pour refléter les changements dans nos services et activités de traitement de données. Si nous le faisons, nous publierons la nouvelle version de la Politique en matière de

Cookies sur cette page web. Veuillez vous y référer pour prendre connaissance de toute modification.