

Votre confidentialité

La sécurité de vos données compte pour nous - nous les traitons comme si elles étaient les nôtres.

DERNIÈRE MISE À JOUR : OCTOBRE 2026

À propos de notre politique de confidentialité

Treehouse Analytics Ltd s'engage à préserver la confidentialité des informations qui nous sont fournies dans le cadre de notre activité et des informations que nous recevons des visiteurs de notre site. La présente politique de confidentialité explique quand et pourquoi nous collectons des informations personnelles vous concernant, comment nous les utilisons, les conditions dans lesquelles nous pouvons les partager, et comment nous les protégeons.

Lorsque des données sont collectées, traitées et conservées par Treehouse Analytics Ltd, nous sommes ce que l'on appelle le « responsable du traitement ». Cela signifie que nous sommes responsables de ce qu'il advient des informations que vous fournissez. Pour toute question sur l'usage de vos données, écrivez-nous à hello@treehouseanalytics.com.

Ce site est exploité par Treehouse Analytics Ltd (numéro de société 11034156), immatriculée en England & Wales, dont le siège social est situé au Park Gate, 161-163 Preston Road, Brighton, BN1 6AF, United Kingdom. Dans la présente politique, « nous », « notre » et « nos » désignent Treehouse Analytics Ltd. Nous sommes enregistrés auprès de l'Information Commissioner's Office (ICO) du Royaume-Uni, numéro d'enregistrement ZB407000.

Collecte et utilisation des informations personnelles

Nous souhaitons vous tenir informé de notre accompagnement analytique et de nos services. Si vous choisissez de rejoindre notre réseau ou de nous contacter avec une question et nous fournissez volontairement des informations personnelles vous identifiant - telles que votre nom, votre adresse e-mail ou postale, ou votre numéro de téléphone - nous collecterons et conserverons ces informations personnelles.

Nous savons que vos informations ont de la valeur, et nous n'utiliserons vos informations personnelles que dans la mesure où la loi applicable le permet. Nous ne traiterons donc vos informations personnelles que lorsque :

- cela est nécessaire à l'exécution d'un contrat avec vous ou avec l'organisation pour laquelle vous travaillez ;
- cela est nécessaire au regard d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis ;
- vous avez donné votre consentement (lorsque nécessaire) à cet usage, ou l'organisation pour laquelle vous travaillez a obtenu votre consentement (lorsque nécessaire) pour partager vos informations avec nous ; ou
- nous (ou un tiers) avons un intérêt légitime qui n'est pas supplanté par vos intérêts, droits et libertés. De tels intérêts légitimes incluent la fourniture de nos services d'insight collaborateur et d'analyse, la conduite de notre activité, et la promotion directe de services pertinents auprès de vous.

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles pour :

- vérifier l'identité de nos clients lorsque nous y sommes tenus ;
- vous fournir nos services d'insight collaborateur, d'analyse et de conseil, à vous ou à l'organisation pour laquelle vous travaillez, si vous êtes client ;
- faire fonctionner l'entreprise (par exemple, les processus administratifs et opérationnels, y compris le recrutement) ;
- améliorer nos services et produits, si vous ou l'organisation pour laquelle vous travaillez êtes client ou client potentiel ;
- évaluer si nous pouvons poursuivre certaines initiatives de développement commercial ;
- vous envoyer des supports marketing et vous inviter à des événements (lorsque vous y avez consenti ou que nous y sommes autrement autorisés) ; et
- traiter et répondre aux demandes, questions ou réclamations reçues de votre part.

Comment nous utilisons l'intelligence artificielle

Nos services d'insight collaborateur utilisent des techniques d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique - par exemple, pour analyser et catégoriser le feedback en texte libre à grande échelle - dans le cadre de la fourniture d'insight à nos clients. Lorsque nous utilisons ces techniques :

- il y a toujours une **supervision humaine** : notre équipe passe en revue et interprète les résultats, et les enseignements sont livrés par des personnes, non générés et diffusés automatiquement ;
- nous ne **prenons pas de décisions produisant des effets juridiques ou vous affectant de manière significative de façon similaire sur le seul fondement d'un traitement automatisé** ;
- nous appliquons des garanties appropriées, notamment en travaillant autant que possible avec des données anonymisées ou agrégées ; et
- nous n'utilisons pas les informations personnelles collectées via **ce site** pour entraîner des modèles d'intelligence artificielle.

L'analyse que nous effectuons sur les données client au sein de notre plateforme AURA est régie par notre accord avec le client concerné et par les conditions propres à cette plateforme.

AURA, notre plateforme de feedback

AURA est la plateforme en ligne que nous mettons à la disposition des organisations clientes pour le feedback à 360° et les enquêtes d'engagement. Cette section présente les informations personnelles que nous détenons en tant que responsable du traitement pour faire fonctionner AURA proprement dit. Elle s'applique à toute personne qui se connecte à AURA, y compris celles qui ne font que donner du feedback.

Le feedback appartient à votre organisation. Lorsqu'une organisation utilise AURA pour mener des campagnes de feedback ou des enquêtes, le feedback donné par les participants, ainsi que les rapports qui en sont tirés, sont traités par nous pour le compte de cette organisation. L'organisation est le responsable du traitement de ces données, dans le cadre de son propre accord de traitement des données conclu avec nous. Sa politique de confidentialité explique comment votre feedback est utilisé, qui peut le consulter et combien de temps il est conservé : nous vous invitons donc à la lire, et à adresser toute question ou demande concernant le feedback à l'organisation à l'origine de votre invitation.

Pour faire fonctionner AURA proprement dit, nous détenons les informations suivantes :

- **Données de compte** - votre nom, votre adresse e-mail professionnelle, votre rôle dans AURA et la ou les organisations dont vous faites partie. Ces données proviennent généralement de l'organisation qui vous donne accès à AURA ;
- **Données de connexion et de sécurité** - lorsque vous vous connectez, la trace des codes à usage unique et des liens de mot de passe que nous vous envoyons, ainsi que des tentatives de connexion échouées. Pour une tentative échouée, nous enregistrons le type d'échec, une empreinte (hachage à sens unique) de l'adresse e-mail saisie, l'adresse IP, une localisation approximative (pays et ville) et l'agent utilisateur (user agent) du navigateur ;
- **Adresses IP** - voir ci-dessous ;
- **Données d'utilisation** - le moment où vous vous connectez, les écrans que vous ouvrez et quand, l'ouverture d'un formulaire de feedback (y compris la campagne et la personne concernée par le feedback), l'enregistrement ou l'envoi d'une réponse, et la définition de votre mot de passe. Nos administrateurs système peuvent consulter et exporter une synthèse de cette activité pour chaque utilisateur, notamment le nombre de sessions, les pages consultées, le temps d'activité, la dernière activité et l'adresse IP enregistrée à la connexion. Les utilisateurs des organisations clientes n'y ont pas accès ;
- **Journaux techniques** - un enregistrement de chaque requête adressée aux serveurs d'AURA (l'objet de la requête, son résultat, sa durée et le pays d'où elle provient, sans adresse IP ni utilisateur), ainsi que des temps de chargement des pages liés à votre compte et à votre organisation ; et
- **Données de distribution des e-mails** - lorsqu'AURA vous envoie un e-mail, par exemple une invitation ou un rappel, nous enregistrons sa date d'envoi et s'il a été distribué, retardé, rejeté ou signalé comme spam. Ces enregistrements contiennent une empreinte à sens unique de votre adresse e-mail plutôt que l'adresse elle-même.

Adresses IP. Lorsque vous vous connectez à AURA ou l'ouvrez pendant une session active, et lorsqu'une tentative de connexion échoue, nous enregistrons l'adresse IP d'où provient la requête. Nous l'utilisons uniquement à des fins de sécurité et pour enquêter sur d'éventuels abus, par exemple pour repérer une connexion inhabituelle ou examiner un incident. Nous conservons l'adresse complète pendant 90 jours. Ensuite, nous la tronquons afin qu'elle n'identifie plus que le réseau d'origine (pour une adresse IPv4, nous conservons les trois premières de ses quatre parties, et pour une adresse IPv6, les trois premières de ses huit), puis nous la supprimons entièrement 13 mois après son enregistrement. Nos administrateurs système peuvent

voir l'adresse enregistrée d'un utilisateur dans les écrans internes de sécurité et d'utilisation d'AURA. Nous n'utilisons pas les adresses IP à des fins de marketing et ne les partageons avec personne à de telles fins.

Sessions de connexion. Une session de connexion dure au maximum 90 jours, après quoi vous devez vous reconnecter. Notre fournisseur d'authentification enregistre également l'adresse IP de chaque session ouverte et de chaque vérification en deux étapes, et ces enregistrements sont supprimés dans un délai de 90 jours.

AURA s'appuie sur les prestataires suivants, qui traitent des informations personnelles pour notre compte :

- **Supabase** - base de données et connexion (authentification), hébergées à Londres (eu-west-2) ;
- **Vercel** - hébergement, fonctions serveur et stockage de fichiers ;
- **Resend** - envoi des e-mails d'AURA ; et
- **un fournisseur de modèles d'IA, accessible via la Vercel AI Gateway** - utilisé lorsqu'une organisation demande à AURA de résumer ou de regrouper du feedback écrit. Avant l'envoi de toute réponse écrite, AURA remplace par des marqueurs les noms des utilisateurs AURA de l'organisation, les autres noms qu'elle peut détecter au moyen de règles, ainsi que les adresses e-mail, numéros de téléphone et numéros d'identification. Ce traitement repose sur des règles : il réduit les éléments identifiants mais ne peut garantir de tous les supprimer. Chaque requête demande une conservation nulle des données (zero data retention), et AURA n'envoie de requêtes qu'aux modèles que la Gateway indique comme offrant cette garantie.

Vercel et Supabase conservent également leurs propres journaux techniques, qui contiennent des adresses IP, pendant des durées qu'ils fixent eux-mêmes.

Durée de conservation de vos informations

Nous ne conserverons vos informations personnelles que le temps nécessaire à la finalité pour laquelle elles ont été collectées, y compris pour satisfaire à toute obligation légale, réglementaire, comptable ou de déclaration.

La sécurité de vos informations

Nous savons que vos informations personnelles ont de la valeur, et nous prenons diverses mesures techniques et organisationnelles pour les conserver en sécurité, sous forme électronique et physique. Nous prenons les mesures appropriées pour protéger vos informations personnelles contre l'accès non autorisé, l'usage impropre ou la divulgation, la modification non autorisée, la destruction illicite ou la perte accidentelle, conformément à la loi applicable. Nos locaux sont à accès contrôlé et nos systèmes électroniques exigent identifiants et authentification par mot de passe.

Tous nos associés, collaborateurs et prestataires tiers ayant accès à des informations confidentielles (y compris personnelles) sont soumis à des obligations de confidentialité.

Toutefois, la transmission d'informations via internet n'est pas totalement sûre. Bien que nous prenions des mesures appropriées et proportionnées pour protéger vos informations, nous ne pouvons garantir la sécurité des informations transmises par voie électronique.

Avec qui nous partageons vos informations

Nous ne vendons, n'échangeons ni ne louons vos informations personnelles. Nous pouvons les partager avec des prestataires tiers de confiance qui les traitent pour notre compte et selon nos instructions, et avec des conseils professionnels ou des autorités lorsque la loi l'exige. Nos principaux sous-traitants sont :

- **Vercel** - hébergement du site ;
- **Resend** - envoi des e-mails de demande ;
- **Vercel Web Analytics** - analyse d'audience agrégée et sans cookie ; et
- **Vercel Speed Insights** - mesure de performance sans cookie (Core Web Vitals), qui enregistre la rapidité d'affichage et de réaction des pages. Cet outil ne pose aucun cookie et ne vous identifie pas.

Transferts internationaux

Certains de nos prestataires peuvent traiter des informations personnelles en dehors du Royaume-Uni. Par exemple, Resend a son siège aux États-Unis et traite les e-mails au sein de l'UE (Irlande). Lorsque des informations personnelles sont transférées hors du Royaume-Uni, nous prenons des mesures pour qu'elles bénéficient d'un niveau de protection équivalent - par exemple, en nous appuyant sur les règlements britanniques d'« adéquation » (dont l'extension britannique au cadre de protection des données UE-États-Unis) ou sur des garanties approuvées telles que l'International Data Transfer Agreement ou l'addendum britannique aux clauses contractuelles types de l'UE.

Vos droits

Au titre du droit britannique de la protection des données, vous disposez d'un certain nombre de droits sur vos informations personnelles. Sous réserve de certaines garanties, limites et exemptions, vous avez :

- le droit d'être **informé** de l'usage que nous faisons de vos informations (la présente politique) ;
- le droit d'**accès** aux informations personnelles que nous détenons à votre sujet (une « demande d'accès », ou Subject Access Request) ;
- le droit de demander la **rectification** d'informations inexactes ou incomplètes ;
- le droit à l'**effacement** de vos informations (le « droit à l'oubli ») ;
- le droit de vous **opposer** à l'usage de vos informations ou d'en **restreindre** l'usage ;
- le droit à la **portabilité des données** - recevoir vos informations dans un format sécurisé et réutilisable ; et
- lorsque notre traitement repose sur le consentement, le droit de **retirer ce consentement** à tout moment.

Pour effectuer une demande, ou si vous pensez qu'une information que nous détenons à votre sujet est incorrecte, contactez-nous par e-mail à hello@treehouseanalytics.com, ou écrivez-nous à l'adresse du siège indiquée ci-dessus. Nous vérifierons votre identité avant de répondre. Vous n'aurez généralement pas à payer de frais, bien que nous puissions facturer des frais raisonnables, ou refuser d'agir, lorsque la loi le permet (par exemple, lorsqu'une demande est manifestement infondée ou excessive), et nous vous en expliquerons les raisons.

Vous pouvez gérer le marketing que vous recevez de notre part via les options « Gérer vos préférences » ou « Se désabonner » de nos e-mails, ou en écrivant à hello@treehouseanalytics.com à tout moment.

Réclamations. Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous avons traité vos informations personnelles, vous avez le droit d'adresser une réclamation à l'Information Commissioner's Office (ICO) à ico.org.uk. Nous apprécierions toutefois de pouvoir répondre d'abord à vos préoccupations, alors n'hésitez pas à nous contacter.

Liens vers d'autres sites

Notre site peut contenir des liens vers d'autres sites contrôlés par des tiers. Il vous appartient de consulter leurs propres politiques de confidentialité. Nous déclinons toute responsabilité quant à leur usage de vos informations personnelles.

Cookies

Nous n'utilisons pas de cookies de suivi ou publicitaires. Pour comprendre comment le site est utilisé, nous appuyons sur Vercel Web Analytics, qui est sans cookie : cet outil mesure l'usage de façon agrégée et anonyme, sans poser de cookie, sans stocker votre adresse IP et sans vous identifier. Comme il ne pose aucun cookie et ne suit aucun individu, aucune bannière de consentement aux cookies n'est nécessaire.

Nous n'utilisons qu'un petit nombre de cookies strictement nécessaires pour mémoriser vos choix, comme votre langue préférée. Vous pouvez désactiver les cookies dans les réglages de votre navigateur, mais certaines préférences pourraient alors ne pas être mémorisées.

Modifications de la présente politique

Nous pouvons mettre à jour cette politique de confidentialité de temps à autre. La version en vigueur est toujours disponible sur cette page. Cette politique a été mise à jour pour la dernière fois en octobre 2026.