

Politique de confidentialité

Version du 2026-09-18 · ALK Innovations · Trupeo

En résumé

Nous ne vendons pas vos données. Jamais. Pas à des annonceurs, et pas à des services d'intelligence artificielle. Vos emails sont protégés. Nous les traitons uniquement pour fournir le service, et nous ne les utilisons pas pour entraîner des modèles d'IA.

Vos données principales sont hébergées en France. Vos messages et pièces jointes sont stockés dans l'Union européenne. C'est votre contenu : il reste sous votre contrôle.

Vous êtes libre de partir quand vous le souhaitez. Vous pouvez supprimer votre compte en quelques clics depuis votre interface, et demander l'export de vos données via le formulaire de contact (voir section 8). Une fois le compte supprimé, vos données sont effacées de nos serveurs actifs, et les sauvegardes de la base de données qui les contiennent encore expirent sous 35 jours maximum. Une catégorie échappe aujourd'hui à cette purge automatique : elle est nommée en section 4, et vous pouvez nous en demander l'effacement.

Pour toute question concernant vos données, vous pouvez nous contacter via le formulaire à l'adresse [/fr/contact/](#) ou nous écrire par voie postale à ALK Innovations, 31 avenue des Korrigans, 44300 Nantes.

Si vous souhaitez la version détaillée, elle est juste en dessous.

Version détaillée

Sommaire

1. Qui est responsable des données
2. Données que nous traitons
3. Finalités et bases légales
4. Durées de conservation
5. Prestataires et destinataires
6. Données Google (usage limité)

7. Transferts hors Union européenne
8. Vos droits
9. Sécurité des données
0. Cookies et traceurs
1. Données relatives aux mineurs
2. Évolutions futures (intelligence artificielle)
3. Modifications de la présente politique
4. Contact et réclamations

1. Qui est responsable des données

La société responsable des données est **ALK Innovations**, SASU au capital de 1 000 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 983 856 642, dont le siège social est situé 31 avenue des Korrigans, 44300 Nantes, France (ci-après « ALK Innovations » ou « nous »).

ALK Innovations édite le service **Trupeo** (ci-après « le Service »), boîte de réception partagée destinée aux professionnels.

Le représentant légal et directeur de publication est Quentin Georget, Président d'ALK Innovations. Il est également le point de contact pour toute question relative à la protection des données personnelles.

2. Données que nous traitons

Nous collectons et traitons les catégories de données suivantes :

- **Données de compte utilisateur** : nom, prénom, adresse email professionnelle, la signature email que vous rédigez et le logo que vous y téléversez le cas échéant, et les préférences enregistrées avec votre compte, par exemple la langue, le fuseau horaire, la photo de profil, la vue sur laquelle votre boîte s'ouvre, l'activation des notifications sur vos appareils et votre choix de ne plus recevoir nos emails de relance.
- **Données de messagerie connectée** : adresse email de la boîte synchronisée et informations techniques protégées nécessaires pour relier cette boîte à Trupeo.
- **Contenu des messages** : objet, corps du message, expéditeurs, destinataires, pièces jointes, libellés et dossiers. Ces données sont protégées quand elles sont stockées.
- **Carnet d'adresses partagé et notes internes** : Trupeo constitue lui-même, pour chaque boîte, un annuaire des adresses qui apparaissent dans son courrier. Il est alimenté automatiquement par les champs De, À et Cc de chaque message reçu ou envoyé, et retient l'adresse, le nom lu dans l'en-tête du message, le nombre d'échanges, la date du premier et celle du dernier, et un classement automatique selon que votre équipe a déjà écrit à cette adresse ou non. Votre équipe peut compléter chaque fiche avec un nom, une société, une fonction, des numéros de téléphone et une note, et écrire des notes internes sur une

conversation. Ce sont des données concernant des tiers, visibles par les membres de la boîte partagée concernée. Elles ne sont jamais envoyées à votre correspondant.

- **Données de facturation** : nom, adresse et pays de facturation, numéro de TVA ou autre numéro d'identification fiscale, historique des transactions. Les données de carte bancaire sont traitées directement par notre prestataire Stripe ; ALK Innovations ne stocke aucune donnée de paiement.
- **Données de localisation fiscale** : l'adresse IP d'où provient votre connexion lorsque la connexion d'une boîte démarre un essai gratuit et crée votre fiche client chez Stripe, et le pays de facturation que vous confirmez en ajoutant un moyen de paiement.
- **Justificatif de tarif réduit** : si vous demandez le tarif réduit réservé aux associations et aux établissements scolaires, le document que vous téléversez (PDF, JPEG ou PNG) est stocké et lu par ALK Innovations pour instruire la demande. Ce document émane de votre structure et peut contenir des données concernant des tiers.
- **Notifications sur votre appareil** : si vous activez les notifications du navigateur, Trupeo enregistre l'abonnement que votre navigateur lui remet pour cet appareil : l'adresse technique délivrée par le service de notifications de ce navigateur, les clés qui servent à chiffrer le contenu des notifications, et la chaîne d'identification que ce navigateur communique, qui donne son nom et sa version ainsi que ceux de votre système d'exploitation.
- **Messages que vous nous adressez** : le formulaire de contact du site transmet la catégorie que vous choisissez, votre nom, votre adresse email, l'organisation que vous indiquez le cas échéant, la langue de la page, votre adresse IP et le message que vous écrivez ; ces éléments sont déposés dans l'espace de discussion de l'équipe (voir section 5). Le formulaire d'aide dans l'application transmet la catégorie que vous choisissez et votre message, accompagnés de votre nom, de votre adresse email, de l'identifiant de votre compte, de la langue dans laquelle l'application vous est affichée, de l'écran depuis lequel vous écrivez, de la version de l'application et de la chaîne d'identification de votre navigateur ; si vous écrivez depuis l'une de vos boîtes, il transmet aussi son adresse, son identifiant, son fournisseur, son état et l'état de son abonnement. Cette demande est remise par email à notre boîte de support (voir section 5), et une copie plus courte, qui reprend la catégorie, votre adresse email, l'écran et votre message, est ensuite déposée dans l'espace de discussion de l'équipe.
- **Logs techniques** : adresse IP (pour la sécurité et la détection d'incidents), horodatage des connexions, et la chaîne d'identification du navigateur conservée avec chaque session ouverte, que l'onglet « Sécurité » de votre profil vous affiche pour que vous reconnaissiez vos appareils connectés.

À quoi sert votre fuseau horaire. Trupeo envoie ses notifications quotidiennes (les alertes signalant que quelqu'un attend une réponse depuis trop longtemps ou qu'il y a un problème sur votre compte, et le résumé du matin) en matinée dans votre fuseau horaire. Il est détecté depuis votre navigateur lorsque vous ouvrez Trupeo et que votre compte n'en a pas encore, et vous pouvez le modifier à tout moment dans votre profil. Tant qu'aucun fuseau n'est enregistré pour votre compte, ces notifications suivent l'heure de Paris.

Comment votre pays de facturation est déterminé. Les taxes d'une facture dépendent du lieu où se trouve le client. Lorsque la connexion d'une boîte démarre un essai gratuit et crée votre fiche client chez Stripe, nous transmettons à Stripe l'adresse IP d'où provient cette connexion, et Stripe s'en sert pour estimer votre pays. Stripe la conserve dans votre fiche client ; Trupeo n'en garde aucune copie pour cet usage. Si Stripe ne parvient pas à localiser cette adresse IP, votre pays de facturation est fixé à la France jusqu'à ce que vous le modifiiez. Lorsque vous ajoutez un moyen de paiement, nous vous demandons de confirmer votre pays de facturation et transmettons à Stripe le pays choisi. Aux États-Unis, à Porto Rico, au Canada et en Inde, nous vous demandons aussi un code postal et le transmettons à Stripe, car dans ces pays le pays seul ne suffit pas à Stripe pour vous situer. Stripe calcule les taxes de vos factures à partir de votre adresse de facturation lorsqu'il en a une, sinon à partir des informations de facturation de votre moyen de paiement, et à défaut à partir de l'adresse IP. Nous transmettons aussi à Stripe la langue de votre compte Trupeo, pour que les documents et messages de facturation produits par Stripe soient dans cette langue.

3. Finalités et bases légales

Finalité	Base légale
Fourniture et gestion du Service Trupeo	Exécution du contrat
Gestion de la facturation et de la comptabilité	Obligation légale
Détermination de votre lieu d'imposition et calcul des taxes de vos factures (adresse IP à la création de votre fiche client chez Stripe, pays de facturation)	Obligation légale
Sécurité du Service et détection des fraudes	Intérêt légitime
Support client et réponse aux demandes	Exécution du contrat
Réponse à un message envoyé par une personne qui n'est pas cliente, via le formulaire de contact du site (qui ne demande aucun compte Trupeo) ou via le formulaire d'aide de l'application (qui demande un compte, mais pas d'abonnement)	Intérêt légitime
Mesure d'audience du site et de l'application (Google Analytics 4, Microsoft Clarity)	Consentement (Article 6-1-a RGPD + Article 82 Loi Informatique et Libertés)
Statistiques démographiques et suivi entre appareils (Google Signals)	Consentement (Article 6-1-a RGPD + Article 82 Loi Informatique et Libertés)

4. Durées de conservation

- **Compte actif** : les données sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle.
- **Après suppression du compte** : l'effacement est immédiat sur les serveurs de production, et les sauvegardes de la base de données qui contiennent encore vos données expirent sous 35 jours maximum. Une catégorie n'est pas couverte par cette purge automatique, et vous pouvez nous en demander l'effacement via le formulaire de contact (voir section 8) : le justificatif de tarif réduit, ci-dessous.
- **Copies antérieures dans le stockage objet** : supprimées automatiquement, au plus tard 60 jours après la première écriture du fichier.
- **Justificatif de tarif réduit** : conservé avec la demande de tarif réduit qu'il justifie, et non effacé automatiquement avec la boîte ni avec le compte. Vous pouvez nous en demander l'effacement via le formulaire de contact (voir section 8).
- **Données de facturation et de localisation fiscale** : conservées pendant 10 ans au titre des obligations comptables (Code de commerce). Les données de localisation fiscale (adresse IP, pays de facturation et, le cas échéant, code postal) sont conservées chez Stripe, avec votre fiche client et vos factures ; Trupeo n'en garde aucune copie.
- **Logs de sécurité** : conservés pour la durée minimale requise par la loi ou nécessaire à la gestion des incidents.

5. Prestataires et destinataires

Sous-traitant	Rôle	Pays	Garanties
Microsoft Azure (Microsoft France SAS)	Hébergement principal du service	France	Hébergement local
Azure Blob Storage	Stockage sécurisé des corps de messages et des pièces jointes ; stockage des photos de profil, des logos de signature et des justificatifs de tarif réduit	Union européenne	Stockage local (UE)
Cloudflare, Inc.	Protection anti-spam des formulaires publics (Turnstile)	USA	Strictement nécessaire (Art. 82 LIL), sans cookie de suivi
Gandi	DNS et nom de domaine	France	Prestataire français
Google LLC	Connexion sécurisée à Gmail	USA	Garanties de transfert

			conformes au RGPD
Microsoft Corporation	Connexion sécurisée à Outlook/365	USA	Garanties de transfert conformes au RGPD
Google LLC	Google Tag Manager et Google Analytics 4 (mesure d'audience), sur le site public et dans l'application une fois connecté	USA	Consentement requis et garanties RGPD
Google LLC	Google Signals, via l'infrastructure publicitaire de Google (doubleclick.net) : statistiques démographiques et suivi entre appareils	USA	Consentement « Marketing » requis et garanties RGPD
Microsoft Corporation	Microsoft Clarity (mesure d'audience et amélioration de l'ergonomie), sur le site public et dans l'application une fois connecté	USA	Consentement requis et garanties RGPD
Stripe, Inc.	Traitement des paiements, facturation et calcul des taxes	Irlande / USA	Garanties de transfert conformes au RGPD
Azure Communication Services (Microsoft France SAS)	Emails envoyés par Trupeo (vérification du compte, invitations, notifications, relances, et les demandes envoyées via le formulaire d'aide de l'application). Un email de notification peut reprendre l'objet d'une conversation et le nom de l'expéditeur, jamais le corps du message	Europe	Résidence des données en Europe

Google LLC (Google Workspace)	Boîte de support help@trupeo.com : elle reçoit par email les demandes envoyées via le formulaire d'aide de l'application, avec les éléments décrits en section 2	USA	Garanties de transfert conformes au RGPD
Google LLC	Google Chat : l'espace de discussion de l'équipe reçoit les messages envoyés via le formulaire de contact du site (catégorie, nom, adresse email, organisation, langue de la page, adresse IP et message) et via le formulaire d'aide dans l'application (catégorie, adresse email, écran et message)	USA	Garanties de transfert conformes au RGPD
Service de notifications de votre navigateur (Google, Mozilla, Apple ou Microsoft selon le navigateur)	Acheminement des notifications vers votre appareil quand vous les avez activées	Selon l'éditeur du navigateur, le plus souvent hors Union européenne	Contenu de la notification chiffré de bout en bout : le service l'achemine sans pouvoir le lire
GitHub, Inc.	Hébergement du code source et automatisation technique	USA	Garanties de transfert conformes au RGPD

6. Données Google (usage limité)

Lorsque vous connectez une boîte Gmail à Trupeo, Trupeo accède à cette boîte via l'API Gmail, avec l'autorisation que vous accordez sur l'écran de consentement Google. Trupeo demande une seule autorisation Gmail, **gmail.modify**, qui lui permet d'afficher vos messages et de répercuter dans Gmail les actions que vous effectuez dans Trupeo. Trupeo ne supprime jamais définitivement vos messages Gmail.

L'utilisation et le transfert par Trupeo des informations reçues des API Google respectent la [Google API Services User Data Policy](#), y compris ses exigences d'usage limité (« Limited Use »).

Concrètement :

- Nous utilisons les données Gmail uniquement pour fournir les fonctionnalités de boîte partagée que vous voyez dans Trupeo : afficher, attribuer et répondre à vos messages, et

répercuter dans Gmail les actions que vous effectuez dans Trupeo (lu/non lu, archivage, corbeille, spam).

- Nous ne vendons pas les données Gmail et nous ne les transférons pas à des tiers, sauf aux prestataires strictement nécessaires au fonctionnement du Service (listés en section 5), pour respecter une obligation légale, ou dans le cadre d'une fusion ou acquisition, sous réserve de votre accord préalable.
- Nous n'utilisons pas les données Gmail à des fins publicitaires, quelles qu'elles soient.
- Nous n'utilisons pas les données Gmail pour développer, améliorer ou entraîner des modèles généralisés d'intelligence artificielle ou d'apprentissage automatique.
- Personne chez ALK Innovations ne lit le contenu de vos messages, sauf à votre demande explicite dans le cadre d'une demande de support, lorsque c'est nécessaire pour des raisons de sécurité comme l'investigation d'un abus, ou pour respecter une obligation légale.
- La déconnexion d'une boîte dans Trupeo supprime les messages et pièces jointes stockés pour cette boîte, dans les conditions décrites en section 4.

7. Transferts hors Union européenne

Les transferts de données personnelles vers nos prestataires basés aux États-Unis sont effectués conformément au RGPD. Nous nous appuyons sur les garanties reconnues par la réglementation européenne et, si nécessaire, sur les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne.

8. Vos droits

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants : accès, rectification, effacement, portabilité, limitation du traitement, opposition, retrait du consentement et définition de directives après décès.

Vous pouvez exercer ces droits via le formulaire de contact à l'adresse [/fr/contact/](#) (en sélectionnant « Demande RGPD »). Nous répondrons à votre demande dans un délai maximum de 30 jours. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr>).

9. Sécurité des données

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles rigoureuses :

- Les échanges avec Trupeo sont protégés.
- Protection des corps de messages et pièces jointes quand ils sont stockés.
- Séparation et protection des données de chaque espace client.
- Hébergement principal en France.
- Sauvegardes quotidiennes protégées.

- Notification des violations de données sous 72h à la CNIL et aux utilisateurs concernés en cas de risque élevé.

10. Cookies et traceurs

Conformément aux recommandations de la CNIL, aucun cookie non-essentiel n'est déposé tant que vous n'avez pas donné votre consentement explicite via la bannière qui s'affiche à votre première visite.

Cookies strictement nécessaires (pas de consentement requis)

Nous utilisons l'espace de stockage de votre navigateur pour mémoriser votre préférence de langue et le choix que vous effectuez dans la bannière de consentement. Selon ce que vous faites de Trupeo, ces deux valeurs peuvent quitter votre appareil : voici ce qu'il advient de chacune.

Votre langue. Elle est aussi enregistrée avec votre compte Trupeo, dès la création de ce compte : celle de la page sur laquelle vous vous inscrivez, et à défaut celle qu'indique votre navigateur, ramenée à l'anglais si Trupeo ne prend pas cette langue en charge. Si votre navigateur n'en indique aucune, elle est enregistrée à la première ouverture de Trupeo une fois connecté, dans la langue qui vous y est alors affichée. Vous pouvez la modifier à tout moment dans votre profil, et la langue de votre compte est transmise à Stripe (voir section 2).

Votre choix de consentement, sur l'écran de facturation d'une boîte dont vous êtes propriétaire. Lorsque vous ouvrez cet écran, Trupeo transmet à ses propres serveurs votre réponse à la seule catégorie « Mesure d'audience » (votre choix sur la catégorie « Marketing » n'est pas transmis) et, si votre navigateur en détient un, l'identifiant Google Analytics conservé dans le cookie `_ga`, puis enregistre les deux avec votre fiche client. Si, et seulement si, vous avez accepté la mesure d'audience, la première fois que votre abonnement devient actif, nos serveurs transmettent ensuite à Google Analytics un événement « purchase » portant cet identifiant, le prix de votre formule, sa devise, le nom de la formule et une référence de transaction, qui est l'identifiant Stripe de la facture correspondante ou, à défaut, celui de l'abonnement (et non le numéro de facture qui figure sur vos documents), afin qu'un abonnement puisse être comptabilisé dans les statistiques du site. Si vous n'avez pas accepté la mesure d'audience, ou si votre navigateur ne détient aucun identifiant Google Analytics, aucun événement de ce type n'est transmis à Google.

Sur la page du site qui contient un formulaire public (le formulaire de contact), nous utilisons **Cloudflare Turnstile** (Cloudflare, Inc.) pour limiter les abus automatisés, comme le spam. Ce service vérifie que le formulaire est utilisé normalement, sans déposer de cookie de suivi publicitaire ni établir de profil utilisateur. Il peut déposer un cookie technique de courte durée uniquement pour éviter les abus répétés.

Cookies de mesure d'audience (consentement requis)

Si vous acceptez la catégorie « Mesure d'audience », nous utilisons :

- **Google Analytics 4** (Google LLC) pour mesurer la fréquentation du site et de l'application de manière anonymisée : pages consultées, source de trafic, type d'appareil et étapes de la mise en route. Les données sont supprimées automatiquement au bout de 14 mois maximum.
- **Microsoft Clarity** (Microsoft Corporation) pour comprendre comment les visiteurs utilisent le site et améliorer son ergonomie. Les champs sensibles, comme les emails, mots de passe et numéros de carte, sont masqués automatiquement. Clarity fonctionne aussi dans l'application une fois connecté : toutes les surfaces qui affichent du courrier y sont masquées, si bien que le contenu de vos messages n'est pas enregistré.

Ces outils ne sont utilisés qu'avec votre accord, via la bannière de consentement.

Tant que vous n'avez pas donné votre consentement :

- Aucun cookie de mesure d'audience n'est déposé sur votre appareil.
- Microsoft Clarity n'est pas chargé.
- Google Analytics peut recevoir des informations très limitées sans cookie afin de produire des statistiques globales. Ces informations ne contiennent pas d'identifiant personnel persistant. Si vous souhaitez un blocage strict de tout appel à Google avant consentement, contactez-nous.

Lorsque vous acceptez la catégorie « Mesure d'audience », GA4 et Clarity passent en mode complet : cookies déposés, événements détaillés transmis, conformément aux descriptions ci-dessus.

Cookies marketing (consentement distinct requis)

Si, et seulement si, vous acceptez la catégorie « Marketing », nous activons **Google Signals** (Google LLC). Ce que cela change concrètement :

- Si vous êtes connecté à un compte Google dont la personnalisation des annonces est activée, vos visites sur trupeo.com sont rattachées à ce compte. La mesure d'audience cesse alors d'être anonymisée pour vous.
- Nous obtenons des statistiques agrégées supplémentaires : tranche d'âge, sexe, centres d'intérêt, et un suivi de votre parcours entre plusieurs appareils.
- Des données sont transmises à l'infrastructure publicitaire de Google, sur le domaine doubleclick.net , et non uniquement aux domaines de mesure d'audience.

Ce que cela ne change pas : **Trupeo ne diffuse aucune publicité, n'exploite aucune audience publicitaire et ne vend aucune donnée.** Nous utilisons Google Signals pour la seule finalité statistique décrite ci-dessus.

Tant que vous n'acceptez pas cette catégorie, Google Signals reste inactif : les signaux [ad_storage](#) , [ad_user_data](#) et [ad_personalization](#) sont refusés par défaut et la redaction des identifiants publicitaires ([ads_data_redaction](#)) est activée. Vous pouvez revenir sur ce choix à tout moment via le lien « Préférences cookies » en pied de page.

Gestion et retrait du consentement

Vous pouvez modifier ou retirer votre consentement à tout moment via le lien « Préférences cookies » situé en pied de page. Votre choix est mémorisé pendant 13 mois maximum ; au-delà, la bannière vous sera présentée à nouveau, conformément à la recommandation de la CNIL.

11. Données relatives aux mineurs

Trupeo est un service destiné aux organisations. Dans le cadre de l'utilisation du Service par nos Clients, notamment les établissements scolaires, ALK Innovations traite les données pour le compte du Client, conformément à l'Article 28 du RGPD.

Le Client (Responsable de Traitement) garantit qu'il dispose de la base légale appropriée (y compris, le cas échéant, le consentement parental ou l'exécution d'une mission d'intérêt public) pour le traitement de toutes les données personnelles qu'il importe ou traite via le Service, y compris les données concernant les mineurs de moins de quinze (15) ans. Le Client s'engage à obtenir et à maintenir, avant toute utilisation du Service, l'autorisation ou le consentement requis des titulaires de l'autorité parentale pour les mineurs de moins de 15 ans, conformément à l'Article 8 du RGPD et à la législation française en vigueur. Trupeo (Sous-traitant) décline toute responsabilité quant à la validité de la base légale choisie par le Client.

12. Évolutions futures (intelligence artificielle)

Nous prévoyons d'introduire des fonctionnalités d'intelligence artificielle, par exemple l'attribution automatique des emails. Ces fonctionnalités seront toujours facultatives et feront l'objet d'une information préalable. Nous nous engageons à ne pas entraîner de modèles d'IA sur vos données et à ne pas partager vos contenus avec des fournisseurs d'IA sans votre accord explicite.

13. Modifications de la présente politique

Nous pouvons mettre à jour cette politique. En cas de modification substantielle, nous vous informerons 30 jours à l'avance. Une mise à jour qui ne fait que décrire plus précisément un traitement déjà en place prend effet dès sa publication : ce qui déclenche ce préavis de 30 jours, c'est une nouvelle finalité ou un nouveau destinataire. L'utilisation continue du Service après l'entrée en vigueur des modifications vaut acceptation.

14. Contact et réclamations

Pour toute question, utilisez le formulaire à l'adresse [/fr/contact/](#) ou écrivez-nous à : ALK Innovations, 31 avenue des Korrigans, 44300 Nantes, France.