TWELVE23 B.V.
Jachthoornlaan 40
1640 St-Genesius-Rode

Protection des données et RGPD
Fiche d'information client

Version septembre 2026

1 - Objet et identification

Cette fiche résume les pratiques de Twelve23 en matière de protection des données dans ses activités de conseil, business intelligence et études de marché. Twelve23 SRL, Avenue du Cor de Chasse 40, 1640 Rhode-Saint-Genèse, Belgique, est inscrite à la BCE sous le numéro BE0788.292.175, RPM Bruxelles. Contact RGPD : hello@twelve23.be.

2 - Principes et données traitées

Twelve23 applique les principes de minimisation, limitation des finalités et de la conservation, confidentialité, sécurité et transparence. Selon la mission, les données peuvent comprendre des coordonnées professionnelles, informations contractuelles ou de facturation, documents de mission, contenus de réunions, notes d'analyse et extraits d'entretiens anonymisés ou pseudonymisés. Les bases juridiques sont notamment le contrat ou les mesures précontractuelles, les obligations légales et l'intérêt légitime ; une information ou un consentement spécifique est recueilli lorsque requis.

Twelve23 ne traite pas volontairement de catégories particulières de données au sens du RGPD ni de données de mineurs, sauf accord écrit spécifique et cadre de conformité adapté.

3 - Répondants, Panelistes et Livrables

Lorsque le recrutement est confié à un Paneliste indépendant, celui-ci demeure en principe responsable du recrutement, des consentements, des incentives et de la relation avec les Répondants. Twelve23 n'a pas accès à la base complète du panel et ne reçoit que les informations nécessaires à la mission.

- Identités : les identités et coordonnées privées des Répondants ne sont pas communiquées au Client.
- Données brutes : sauf accord écrit spécifique, enregistrements, transcriptions, verbatims individualisés et fichiers de recrutement ne sont pas remis au Client.
- Livrables : les résultats remis au Client sont analysés et structurés et, lorsque pertinent, agrégés ou anonymisés.

4 - Enregistrements et conservation

Les enregistrements et transcriptions servent uniquement à l'exécution et à l'analyse de la mission. Les enregistrements Zoom Pro restent dans le cloud de la solution, sans téléchargement local par Twelve23, avec suppression automatique configurée à 60 jours. Les autres supports temporaires sont supprimés lorsqu'ils ne sont plus nécessaires et, par défaut, au plus tard quatre semaines après le rapport final, sauf obligation légale, litige, défense de droits ou accord écrit.

5 - Outils professionnels, cloud et intelligence artificielle

Twelve23 peut utiliser des outils professionnels de messagerie, visioconférence, transcription, stockage et analyse. Certains prestataires peuvent être établis hors de l'Espace économique européen ; Twelve23 utilise, selon les informations disponibles, des solutions offrant des garanties contractuelles et techniques adaptées.

L'IA peut assister l'analyse, la synthèse, la traduction ou la rédaction. Les contenus utilisés sont préalablement minimisés et rendus non directement identifiants ; noms, coordonnées directes et données sensibles sont exclus. Pour ChatGPT Plus, l'option « Improve the model for everyone » est désactivée. Aucune décision automatisée produisant des effets juridiques ou significatifs à l'égard des Répondants n'est prise par Twelve23.

6 - Confidentialité et sécurité

L'accès aux données de mission est limité à Twelve23 et aux prestataires techniques nécessaires. Les mesures comprennent notamment mots de passe, authentification à deux facteurs lorsque disponible, limitation des accès, séparation des dossiers Clients, suppression des données temporaires et obligations de confidentialité des prestataires.

7 - Rôles RGPD et DPA

Par défaut, Twelve23 agit comme responsable de traitement indépendant pour ses données administratives, commerciales, contractuelles et de gestion de mission ainsi que pour ses analyses. Le Paneliste agit en principe comme responsable indépendant de son panel. Si Twelve23 traite des données personnelles pour le compte du Client selon ses instructions documentées, une annexe de sous-traitance ou un DPA conforme au RGPD est activé avant le traitement.

8 - Droits, incidents et portée de la fiche

Les personnes concernées peuvent exercer les droits prévus par le RGPD : accès, rectification, effacement, limitation, opposition et, lorsque applicable, portabilité. Les demandes relatives à des Répondants sont en principe gérées par le Paneliste lorsqu'il détient leur identité ; Twelve23 coopère pour les données qu'elle détient. Une réclamation peut être introduite auprès de l'Autorité de protection des données belge.

En cas d'incident affectant des données détenues par Twelve23, la situation est évaluée et le Client est informé lorsque sa mission est concernée. Cette fiche est informative et ne remplace pas l'Offre, les CGV ni une annexe RGPD ou un DPA applicable à une mission. Pour toute question : laurent@twelve23.be.