Politique de confidentialité et de cookies

Version en vigueur au : 18 octobre 2026

> ***En bref.*** *NeoSkills Academy utilise vos données uniquement pour vous préparer au Duolingo English Test : gérer votre compte, corriger vos exercices, suivre vos progrès, encaisser vos paiements et assurer la sécurité de la Plateforme. Vos données ne sont jamais vendues, vos enregistrements vocaux ne servent pas à vous identifier.*

Article 1 — Objet et champ d'application

1.1. La présente Politique de confidentialité et de cookies (la « Politique ») explique comment NeoSkills Academy collecte et traite les données à caractère personnel des personnes qui utilisent le site https://neoskills.academy et l'espace d'apprentissage en ligne accessible après connexion (ensemble, la « Plateforme »).

1.2. Elle s'applique aux apprenants (« Apprenants »), aux parents ou représentants légaux des Apprenants mineurs, aux clients qui achètent une formule (« Clients »), aux visiteurs du site et à toute personne qui contacte notre support (ensemble, « vous »).

1.3. Elle complète les Conditions Générales d'Utilisation (https://neoskills.academy/terms) et les Conditions Générales de Vente (https://neoskills.academy/terms-of-sale).

1.4. NeoSkills Academy est une plateforme de préparation indépendante, membre du Duolingo English Test Global Partner Network. Elle n'est pas Duolingo, Inc. et ne délivre pas de scores officiels du DET. Duolingo® et Duolingo English Test® sont des marques de Duolingo, Inc.

Article 2 — Responsable du traitement

2.1. Le responsable du traitement est **NeoSkills Academy**, SARL, dont le siège est situé 4, rue Nahas Nahoui, étage 2, appartement 3, Maârif, Casablanca, Maroc, immatriculée au registre du commerce de Casablanca sous le n° 664947 (IF : 72069967 ; ICE : 003943522000060).

2.2. Pour toute question relative à vos données : contact@neoskillsacademy.com — WhatsApp : affiché sur la platform.

2.3. Personne en charge de la protection des données : M. Mohammed Taha HARRATI, joignable à la même adresse.

Article 3 — Réglementation applicable et représentants

3.1. **Tous les utilisateurs.** NeoSkills Academy étant établie au Maroc, l'ensemble des traitements est soumis à la loi n° 09-08 et à ses textes d'application, ainsi qu'aux délibérations de la CNDP.

3.2. **Utilisateurs situés dans l'Union européenne.** Lorsque nous proposons nos services à des personnes se trouvant dans l'Union européenne ou l'Espace économique européen, le Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») s'applique également aux traitements les concernant (article 3, paragraphe 2, du RGPD).

3.3. **Utilisateurs situés au Royaume-Uni.** Le règlement général britannique sur la protection des données (« UK GDPR ») et le Data Protection Act 2018 s'appliquent dans les mêmes conditions.

Article 4 — Données que nous traitons

4.1. Selon votre utilisation de la Plateforme, nous traitons les catégories de données suivantes :

- **Identité et coordonnées** : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, pays ;
- **Identifiants de compte** : adresse e-mail de connexion et mot de passe (conservé uniquement sous forme hachée) ;
- **Profil d'apprentissage** : niveau, score cible, nom d'affichage ;
- **Contenus pédagogiques** : réponses au diagnostic et aux exercices, réponses écrites, enregistrements vocaux de vos réponses orales et leurs transcriptions ;
- **Résultats** : scores estimés, retours automatisés, progression, points d'expérience, séries, et, pour la formule Premium, retours des enseignants ;
- **Commandes et paiements** : formule choisie, montant, devise, date, identifiant de transaction, justificatif de virement ou reçu Cash Plus. Nous ne recevons ni ne conservons jamais le numéro complet de votre carte bancaire ;
- **Échanges avec le support** : messages envoyés par e-mail ou WhatsApp et pièces jointes ;
- **Données techniques** : adresse IP, type d'appareil, navigateur, journaux de connexion, événements de sécurité ;
- **Cookies et traceurs** : voir l'article 13.

4.2. Les champs obligatoires sont signalés lors de la collecte. Sans ces informations, nous ne pouvons pas créer votre compte, traiter votre commande ou répondre à votre demande. Les autres informations sont facultatives.

4.3. Nous ne vous demandons pas de données sensibles (santé, opinions, religion, etc.). Merci de ne pas en inclure dans vos réponses aux exercices ou vos messages.

Article 5 — Finalités, bases légales et durées de conservation

5.1. Le tableau ci-dessous indique pour quelles finalités nous traitons vos données, sur quelle base légale au sens du RGPD et pendant combien de temps. Au regard de la loi n° 09-08, ces traitements reposent sur votre consentement ou sur l'une des exceptions prévues par la loi (exécution du contrat, obligation légale, intérêt légitime).

Finalité	Données	Base légale (RGPD)	Durée de conservation
Création et gestion du compte, accès aux cours et exercices	Identité, identifiants, profil d'apprentissage	Exécution du contrat	Durée du compte, puis 1 année après la dernière activité
Diagnostic gratuit et parcours personnalisé	Réponses au diagnostic, profil, résultats	Exécution du contrat ou mesures précontractuelles	Idem
Correction automatisée	Réponses écrites,	Exécution du contrat	Enregistrements

Finalité	Données	Base légale (RGPD)	Durée de conservation
et retours par l'IA	enregistrements vocaux, transcriptions, scores		vocaux 1an après leur envoi, puis suppression ; meme chose pour les transcriptions, scores et retours
Correction par un enseignant (Premium)	Réponses écrites et orales, retours de l'enseignant	Exécution du contrat	Comme le compte (enregistrements vocaux : comme ci-dessus)
Tableau de bord, classement et gamification	Nom d'affichage, points, séries, progression	Exécution du contrat	Comme le compte
Aide à l'obtention d'un bon de réduction ou à l'inscription au DET, à votre demande	Données strictement nécessaires	Exécution du contrat	Durée du traitement de la demande, puis comme le compte
Paiements, facturation et comptabilité	Commande, paiement, justificatifs, identité	Exécution du contrat ; obligation légale	Durée légale de conservation des documents comptables, 10 ans
Support client	Coordonnées, messages, pièces jointes	Exécution du contrat ; intérêt légitime à répondre aux demandes	2 ans après le dernier échange
Sécurité, prévention de la fraude et du partage de comptes	Données techniques, journaux, événements de sécurité	Intérêt légitime à protéger la Plateforme et les comptes	Journaux : durée de l’accès
Amélioration du service et statistiques	Données d'usage et résultats, agrégés ou anonymisés	Intérêt légitime à améliorer nos contenus	Données identifiantes : comme le compte ; statistiques anonymes : sans limitation, car elles ne permettent plus de vous identifier
Prospection par e-mail ou WhatsApp	Nom, e-mail, téléphone, préférences	Consentement	Jusqu'au retrait du consentement
Cookies strictement nécessaires	Identifiants de session et de sécurité de la	Exécution du contrat	30 jours par cookie de renouvellement ; 10

Finalité	Données	Base légale (RGPD)	Durée de conservation
	connexion Google		minutes pour le cookie de connexion Google (voir article 13)
Respect des obligations légales, défense de nos droits	Données pertinentes selon le cas	Obligation légale ; intérêt légitime	Durée de prescription applicable

5.2. À l'expiration de ces durées, les données sont supprimées ou anonymisées de façon irréversible. Les données peuvent être conservées plus longtemps lorsqu'une obligation légale, une enquête ou un litige l'exige, et uniquement pour ce besoin.

5.3. Lorsque nous nous fondons sur notre intérêt légitime, nous veillons à ce qu'il ne porte pas une atteinte disproportionnée à vos droits. Vous pouvez vous y opposer (article 11).

Article 6 — Enregistrements vocaux, correction automatisée et intelligence artificielle

6.1. **Fonctionnement.** Lorsque vous répondez à un exercice oral, votre voix est enregistrée puis convertie en texte par un outil de reconnaissance vocale. Vos réponses écrites et ces transcriptions sont analysées par un modèle de langage auto-hébergé, exécuté sur l'infrastructure de NeoSkills Academy. Ce modèle produit une estimation de score et des retours portant notamment sur la fluidité, la cohérence, la grammaire et le vocabulaire ; une analyse de la prononciation est progressivement ajoutée.

6.2. **Des estimations d'entraînement.** Les scores et retours produits sont des estimations pédagogiques. Ils ne constituent pas des scores officiels du Duolingo English Test, ne sont pas communiqués à Duolingo ni à aucun établissement, et ne produisent aucun effet juridique ni aucun effet significatif comparable à votre égard. Il ne s'agit donc pas d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé au sens de l'article 22 du RGPD. Nous vous en informons néanmoins par transparence.

6.3. **Intervention humaine.** Aucune personne ne relit vos réponses, sauf dans le cadre de la formule Premium, qui comprend une correction par un enseignant, ou lorsque vous nous demandez d'examiner un résultat via le support. Les enseignants sont tenus à la confidentialité.

6.4. **Pas d'entraînement des modèles sans votre accord.** Vos réponses, enregistrements et transcriptions ne sont pas utilisés pour entraîner ou affiner des modèles d'intelligence artificielle.

6.5. **Pas d'identification biométrique.** Votre voix est utilisée uniquement pour évaluer votre réponse. Nous ne créons pas d'empreinte vocale et n'utilisons pas votre voix pour vous identifier ou vous authentifier. Les enregistrements ne constituent donc pas des données biométriques traitées aux fins d'identification.

6.6. **Recommandation.** Enregistrez vos réponses dans un endroit calme et évitez que d'autres personnes soient audibles.

Article 7 — Mineurs

7.1. La Plateforme n'est pas destinée aux enfants de moins de 13 ans, qui ne peuvent pas y créer de compte. Si nous apprenons qu'un compte a été créé par un enfant de moins de 13 ans, nous le supprimons.

7.2. Pour un Apprenant âgé de 13 à 17 ans, ou n'ayant pas atteint l'âge de la majorité ou l'âge du consentement numérique applicable dans son pays (par exemple 15 ans en France ou 16 ans en Allemagne), le compte est créé et l'achat est effectué ou autorisé par un parent ou représentant légal. Celui-ci accepte les conditions applicables, donne les consentements nécessaires (article 8 du RGPD le cas échéant), supervise l'utilisation et peut exercer les droits de l'Apprenant sur ses données.

7.3. Nous ne recueillons auprès des mineurs que les données nécessaires au service. Nous n'envoyons pas de prospection commerciale à un mineur sans le consentement de son parent ou représentant légal.

7.4. Le Duolingo English Test impose ses propres règles d'autorisation parentale pour les candidats mineurs ; elles relèvent de Duolingo.

Article 8 — Destinataires et sous-traitants

8.1. Vos données sont accessibles uniquement aux membres habilités de NeoSkills Academy qui en ont besoin pour leurs missions, ainsi qu'aux destinataires suivants, dans le cadre d'un contrat. Les prestataires agissant comme sous-traitants traitent vos données uniquement sur nos instructions et sont tenus à la confidentialité et à la sécurité :

Destinataire	Rôle	Localisation
Google Cloud Platform	Hébergement du back-end, des bases de données, du traitement vocal et de la correction par une IA auto-hébergée	France et Belgique
Cloudflare	Diffusion de contenu (CDN), sécurité et stockage de fichiers (R2), notamment des enregistrements vocaux temporaires et des fichiers téléversés	International ; la localisation du stockage R2 dépend de la configuration du compartiment
Slack (Salesforce)	Gestion administrative des comptes et examen des paiements, avec les coordonnées et informations de paiement nécessaires	International
CMI (Centre Monétique Interbancaire)	Paiements par carte bancaire marocaine	Maroc

Destinataire	Rôle	Localisation
Cash Plus	Paiements en espèces en agence	Maroc
Notre banque	Réception des virements	Maroc
PayPal	Paiements internationaux (responsable de traitement indépendant pour sa partie)	États-Unis / International
WhatsApp (Meta)	Messagerie, si vous nous contactez par ce canal	International
Resend	Envoi des e-mails transactionnels et de service	International
Enseignants (formule Premium)	Correction humaine, tenus à la confidentialité	International

8.2. Les paiements par carte sont effectués sur la page sécurisée du CMI : NeoSkills Academy ne voit ni ne conserve les données complètes de votre carte. PayPal, WhatsApp (Meta) et les établissements de paiement appliquent également leurs propres politiques de confidentialité pour les traitements qu'ils réalisent pour leur propre compte.

8.3. **Duolingo.** Nous ne communiquons aucune donnée d'Apprenant à Duolingo, Inc., sauf lorsque vous nous demandez de vous aider à obtenir un bon de réduction ou à vous inscrire au DET ; nous transmettons alors uniquement les informations nécessaires à cette demande. Votre inscription au DET sur le site de Duolingo relève de la politique de confidentialité de Duolingo.

8.4. **Offres de groupe.** Lorsque votre accès est financé par un établissement ou une organisation, contactez-nous par courrier ou WhatsApp.

8.5. **Autres destinataires.** Vos données peuvent être communiquées aux autorités administratives ou judiciaires lorsque la loi l'exige.

8.6. **Classement.** Votre nom d'affichage, vos points et votre position au classement sont visibles par les autres Apprenants. Nous vous recommandons d'utiliser un pseudonyme.

8.7. Nous ne vendons ni ne louons jamais vos données.

Article 9 — Transferts hors du Maroc et de l'Union européenne

9.1. Certains destinataires mentionnés à l'article 8 traitent des données hors du Maroc, notamment aux États-Unis.

9.2. **Droit marocain.** Conformément à l'article 43 de la loi n° 09-08, les transferts vers des pays reconnus par la CNDP comme assurant un niveau de protection suffisant (notamment les États membres de l'Union européenne et le Royaume-Uni) sont réalisés dans ce cadre. Les transferts vers d'autres pays, dont les États-Unis, reposent sur l'article 44 de la même loi.

9.3. **RGPD et UK GDPR.** Pour les utilisateurs situés dans l'Union européenne ou au Royaume-Uni, les transferts vers des prestataires établis aux États-Unis reposent sur le cadre de protection des données UE–États-Unis (Data Privacy Framework) et son extension britannique lorsque le prestataire y est certifié, ou à défaut sur les clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne (complétées, pour le Royaume-Uni, de l'addendum britannique). Le Maroc ne fait pas l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne : vos données sont traitées par NeoSkills Academy au Maroc dans le respect des garanties décrites dans la présente Politique.

Article 10 — Sécurité

10.1. Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées aux risques, notamment :

- le chiffrement des échanges (HTTPS) ;
- le hachage des mots de passe ;
- le contrôle des accès et le principe du moindre privilège ;
- des sauvegardes régulières ;
- la journalisation des événements de sécurité ;
- l'engagement de confidentialité des personnes habilitées et des prestataires.

10.2. En cas de violation de données susceptible de présenter un risque pour vous, nous appliquons une procédure de gestion des incidents et informons les autorités compétentes et, lorsque la loi l'exige, les personnes concernées.

10.3. Vous contribuez à la sécurité de votre compte en gardant votre mot de passe confidentiel et en ne partageant pas votre compte.

10.4. Les données collectées par l'intermédiaire d'internet, réseau ouvert, peuvent circuler sur des réseaux sans garantie absolue de sécurité et risquent d'être lues ou utilisées par des tiers non autorisés, malgré les mesures décrites ci-dessus (article 5 de la loi n° 09-08).

Article 11 — Vos droits

11.1. **Pour tous les utilisateurs (loi n° 09-08).** Vous disposez :

- d'un droit d'accès à vos données ;
- d'un droit de rectification, de mise à jour ou d'effacement des données inexactes, incomplètes ou traitées de manière illicite ;
- d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de vos données, et d'un droit d'opposition sans motif à la prospection commerciale.

11.2. **Utilisateurs soumis au RGPD ou au UK GDPR.** Vous disposez en outre :

- d'un droit à l'effacement ;
- d'un droit à la limitation du traitement ;
- d'un droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies, lorsque le traitement repose sur le contrat ou le consentement ;
- d'un droit d'opposition aux traitements fondés sur notre intérêt légitime ;

- du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (article 12).

11.3. Ces droits peuvent être limités lorsque la loi l'impose, par exemple pour les documents comptables que nous devons conserver.

Article 12 — Exercice des droits et réclamations

12.1. Pour exercer vos droits, écrivez à contact@neoskillsacademy.com en précisant votre demande et l'adresse e-mail de votre compte. Le parent ou représentant légal d'un Apprenant mineur peut agir pour son compte.

12.2. En cas de doute raisonnable sur votre identité, nous pouvons vous demander des informations complémentaires, de manière proportionnée. Nous ne demandons une pièce d'identité que lorsque c'est indispensable.

12.3. Nous répondons dans un délai raisonnable, procédons aux rectifications justifiées dans le délai de dix jours francs prévu par l'article 8 de la loi n° 09-08 et, pour les utilisateurs soumis au RGPD ou au UK GDPR, dans un délai d'un mois, pouvant être prolongé de deux mois en cas de demande complexe, auquel cas nous vous en informons. L'exercice de vos droits est gratuit, sauf demande manifestement infondée ou excessive.

Article 13 — Cookies et traceurs

13.1. Un cookie est un petit fichier déposé sur votre appareil lors de la visite d'un site. La Plateforme utilise des cookies et technologies similaires conformément à la délibération CNDP n° D-939-2025 et, pour les utilisateurs de l'Union européenne et du Royaume-Uni, aux règles européennes et britanniques applicables.

13.2. **Catégories.**

Catégorie	Finalité	Consentement requis	Durée maximale
Strictement nécessaires	Maintien de la session connectée et sécurisation de la connexion Google	Non	30 jours par cookie de renouvellement ; 10 minutes pour le cookie de connexion Google

13.3. Utilisation actuelle. Seuls les deux cookies strictement nécessaires indiqués ci-dessous sont utilisés. Nous n'utilisons actuellement aucun cookie de mesure d'audience, de marketing ou de publicité.

13.4. Évolutions. Si des cookies non essentiels sont introduits, la présente Politique sera mise à jour et tout consentement requis sera recueilli avant leur dépôt.

13.5. Gestion des cookies. Vous pouvez bloquer ou supprimer les cookies dans les paramètres de votre navigateur. Le blocage de ces cookies nécessaires peut empêcher la connexion ou le maintien de votre session.

13.6. **Liste des cookies.**

Nom	Fournisseur	Finalité	Catégorie	Durée
__Host-neoskills_refresh	NeoSkills Academy	Renouvellement sécurisé de la session connectée	Strictement nécessaire	30 jours maximum par cookie émis ; renouvelé lors du rafraîchissement de la session et supprimé à la déconnexion
__Host-neoskills_oidc	NeoSkills Academy	Rattache la demande de connexion Google au navigateur qui l'a initiée et protège le parcours d'authentification	Strictement nécessaire	10 minutes maximum ; supprimé après le retour de Google

Article 14 — Communications commerciales

14.1. Nous vous envoyons des offres, conseils et actualités par e-mail ou WhatsApp uniquement si vous y avez consenti, par exemple en cochant une case non pré-cochée, conformément à la loi n° 09-08 et aux délibérations de la CNDP (notamment D-940-2025).

14.2. Chaque e-mail promotionnel contient un lien de désinscription gratuit. Vous pouvez également retirer votre consentement à tout moment en répondant au message WhatsApp ou en écrivant à contact@neoskillsacademy.com.

14.3. Les messages de service (confirmation de commande, activation d'accès, sécurité, réponses du support) ne sont pas des communications commerciales et vous sont envoyés tant que votre compte est actif.

Article 15 — Modifications de la Politique

15.1. Nous pouvons modifier la présente Politique pour tenir compte de l'évolution de nos services ou de la réglementation. La date de la version en vigueur figure en tête du document.

15.2. En cas de modification importante, nous vous en informons par e-mail ou par un message sur la Plateforme avant son entrée en vigueur. Lorsqu'une modification nécessite votre consentement, nous le recueillons à nouveau.

Article 16 — Langue et contact

16.1. La présente Politique est rédigée en anglais et traduite en français. En cas de divergence, la version anglaise prévaut.

16.2. Pour toute question : NeoSkills Academy, 4, rue Nahas Nahoui, étage 2, appartement 3, Maârif, Casablanca, Maroc — contact@neoskillsacademy.com.