Retours d'expérience et signalement de problèmes

Dernière mise à jour : 2026-10-26.

Saga utilise les retours et rapports de bugs pour comprendre et résoudre les erreurs plus rapidement. Comme Saga traite des données personnelles, il est important de clarifier quand le contexte est inclus et qui peut le consulter.

1. Types de signalements

Saga distingue trois types de signalements :

- **Retours des utilisateurs** : un utilisateur indique qu'une réponse, un écran ou une action ne correspondait pas à ses attentes.
- **Rapport de bug** : un utilisateur envoie consciemment un rapport de problème avec le contexte pertinent.
- **Signalement d'erreur technique** : Saga signale automatiquement ou semi-automatiquement une erreur technique, par exemple une erreur serveur ou un plantage.

2. Retours sur les conversations

Pour les retours sur les conversations, Saga peut inclure un contexte pertinent de la conversation, tel que :

- le message sélectionné ;
- les messages récents de l'utilisateur et de l'assistant ;
- le contexte du planificateur ou de l'exécuteur ;
- les actions effectuées ;
- les détails de l'erreur ;
- le contexte de l'appareil et de la langue.

Ce contexte n'est inclus que lorsque l'utilisateur fournit un retour ou envoie un rapport de bug nécessitant ce contexte. Saga n'inclut pas par défaut l'historique complet des conversations ou les bases de données complètes des utilisateurs.

3. Messages d'erreur techniques

Les erreurs techniques peuvent être enregistrées pour la stabilité, la sécurité et l'analyse des erreurs. Un tel message contient de préférence :

- l'heure ;
- l'identifiant de la requête ;
- la version de l'application ;
- l'itinéraire ou l'écran ;

- le code d'erreur ;
- des métadonnées techniques limitées.

Les messages d'erreur techniques ne doivent de préférence pas contenir l'intégralité du contenu du chat, des listes de contacts complètes, le contenu de l'agenda, des notes, des photos ou des pièces jointes, sauf si l'utilisateur choisit explicitement de les inclure dans un rapport de bug.

4. Accès

L'accès aux retours d'expérience et aux rapports de bogues est limité aux personnes qui en ont besoin pour le support, l'analyse des erreurs ou la sécurité.

5. Délai de conservation

Les retours d'expérience et les rapports de bogues sont supprimés six mois après leur soumission lors du prochain nettoyage quotidien. Ce délai s'applique également aux rapports en suspens et n'est pas prolongé si un rapport est mis à jour ou résolu. La suppression comprend la description, le contexte de chat et technique joint, les données de l'appareil et les notes internes du rapport.

Cela concerne les rapports dans le système de signalement actif. Pour les éventuelles sauvegardes et journaux de sécurité distincts, les délais de conservation de la déclaration de confidentialité s'appliquent.