

Accord de Sous-Traitance des Données (DPA)

Data Processing Agreement – CallCenterRate

Version du 13 mai 2026

1. Préambule

Le présent Accord de Sous-Traitance des Données (« DPA ») fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente et encadre les traitements de données personnelles réalisés dans le cadre de l'utilisation de la plateforme SaaS **CallCenterRate** éditée par **Confluent Digital SAS**.

Le présent DPA est conclu entre :

Le Client

agissant en qualité de Responsable du traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »),

ET

Confluent Digital SAS

Bâtiment Silex – 15 rue des Cuirassiers – 69003 Lyon – France
RCS Lyon : 840 203 939

agissant en qualité de Sous-traitant.

Les Parties s'engagent à respecter les dispositions applicables du RGPD ainsi que toute réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

2. Définitions

Au sens du présent DPA :

« Données personnelles »

désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens du RGPD.

« Traitement »

désigne toute opération appliquée aux Données personnelles, notamment :

- collecte ;
- enregistrement ;
- organisation ;

- conservation ;
- analyse ;
- consultation ;
- transmission ;
- suppression.

« Responsable du traitement »

désigne le Client qui détermine les finalités et moyens du traitement.

« Sous-traitant »

désigne Confluent Digital SAS agissant pour le compte du Client.

« Violation de données »

désigne toute violation de sécurité entraînant la destruction, perte, altération, divulgation non autorisée ou accès non autorisé à des Données personnelles.

3. Objet du DPA

Le présent DPA a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Confluent Digital SAS traite des Données personnelles pour le compte du Client dans le cadre de l'utilisation de CallCenterRate.

4. Description des traitements

4.1 Nature des traitements

Les traitements réalisés peuvent notamment inclure :

- hébergement des données ;
- stockage des enregistrements audio ;
- analyse automatisée des conversations ;
- transcription ;
- scoring qualité ;
- génération de rapports ;
- traitement via des outils d'intelligence artificielle ;
- gestion des comptes utilisateurs ;
- journalisation technique et sécurité.

4.2 Finalités

Les traitements sont réalisés exclusivement afin de :

- fournir les Services ;
- permettre l'analyse des écoutes téléphoniques ;
- générer des indicateurs qualité ;
- assurer la sécurité et le bon fonctionnement de la plateforme ;
- améliorer les performances techniques du service.

4.3 Catégories de données concernées

Selon l'utilisation réalisée par le Client, les Données personnelles peuvent inclure :

- données d'identification ;
- coordonnées professionnelles ;
- données de connexion ;
- enregistrements vocaux ;
- données issues des conversations téléphoniques ;
- données relatives aux performances professionnelles ;
- scripts et évaluations ;
- métadonnées techniques.

4.4 Personnes concernées

Les traitements peuvent concerner notamment :

- salariés ;
 - téléconseillers ;
 - prospects ;
 - clients finaux ;
 - utilisateurs de la plateforme ;
 - appelants.
-

5. Obligations du Client

Le Client garantit :

- disposer d'une base légale valable pour les traitements réalisés ;

- avoir informé les personnes concernées conformément au RGPD ;
- respecter les obligations applicables en matière d'enregistrement téléphonique ;
- disposer des autorisations, consentements ou fondements juridiques nécessaires ;
- ne transmettre que des données légalement collectées.

Le Client demeure seul responsable :

- de la licéité des données ;
- des finalités poursuivies ;
- des décisions prises sur la base des analyses générées ;
- du respect du droit du travail et des obligations sociales applicables.

Le Client reconnaît que Confluent Digital SAS n'effectue aucun contrôle préalable sur la conformité réglementaire des données importées.

6. Obligations de Confluent Digital SAS

Confluent Digital SAS s'engage à :

- traiter les Données uniquement sur instruction documentée du Client ;
 - ne pas utiliser les Données pour son propre compte ;
 - garantir la confidentialité des Données ;
 - limiter l'accès aux seules personnes habilitées ;
 - mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
 - notifier toute violation de données dans les meilleurs délais ;
 - assister raisonnablement le Client dans le respect de ses obligations RGPD.
-

7. Mesures de sécurité

Confluent Digital SAS met en œuvre des mesures de sécurité adaptées afin d'assurer :

- la confidentialité ;
- l'intégrité ;
- la disponibilité ;
- la résilience des systèmes.

Ces mesures peuvent notamment inclure :

- contrôle des accès ;
- authentification sécurisée ;
- chiffrement des flux ;
- journalisation ;
- sauvegardes ;
- segmentation des accès ;
- surveillance des infrastructures ;
- limitation des habilitations.

Le Client reconnaît qu'aucun système de sécurité ne peut garantir une protection absolue.

8. Confidentialité

Confluent Digital SAS veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données :

- soient soumises à une obligation de confidentialité ;
- reçoivent une sensibilisation appropriée en matière de protection des données.

Cette obligation demeure applicable après la fin du contrat.

9. Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise Confluent Digital SAS à recourir à des sous-traitants ultérieurs dans le cadre de l'exécution des Services, notamment pour :

- l'hébergement ;
- le cloud ;
- l'analyse IA ;
- la transcription ;
- la supervision ;
- la sécurité ;
- l'envoi d'emails ;
- les outils techniques.

Confluent Digital SAS veille à imposer à ses sous-traitants des obligations de protection des données conformes au RGPD.

Une liste des principaux sous-traitants pourra être communiquée au Client sur demande.

10. Transferts de données

Les Données sont hébergées et traitées principalement au sein de l'Union européenne.

En cas de transfert de données hors Union européenne, Confluent Digital SAS s'engage à mettre en œuvre les garanties appropriées prévues par le RGPD, notamment :

- clauses contractuelles types ;
 - décisions d'adéquation ;
 - mesures techniques complémentaires le cas échéant.
-

11. Assistance du Client

Dans la mesure du raisonnable et compte tenu de la nature des traitements, Confluent Digital SAS assistera le Client afin de lui permettre de :

- répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
 - respecter ses obligations de sécurité ;
 - réaliser des analyses d'impact si nécessaire ;
 - gérer les violations de données.
-

12. Violations de données personnelles

En cas de violation de données personnelles affectant les Données traitées pour le compte du Client, Confluent Digital SAS notifiera le Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

La notification pourra inclure :

- la nature de la violation ;
 - les catégories de données concernées ;
 - les conséquences probables ;
 - les mesures correctives mises en œuvre.
-

13. Durée de conservation

Les Données sont conservées pendant la durée de l'Abonnement du Client.

À l'expiration ou à la résiliation du contrat :

- les Données pourront être supprimées dans un délai maximum de trente (30) jours ;
- sauf obligation légale contraire ;
- ou demande spécifique du Client formulée avant suppression.

Le Client est responsable d'effectuer toute exportation ou sauvegarde nécessaire avant suppression définitive.

14. Audit

Sous réserve d'un préavis raisonnable et dans des conditions compatibles avec la sécurité et la confidentialité des autres clients, le Client pourra demander des informations raisonnables relatives aux mesures de sécurité mises en œuvre par Confluent Digital SAS.

Les audits sur site ne pourront intervenir qu'en cas d'obligation légale ou réglementaire justifiée et sous réserve d'un accord préalable écrit.

15. Responsabilité

Chaque Partie demeure responsable de ses propres obligations au regard de la réglementation applicable.

Confluent Digital SAS ne pourra être tenue responsable :

- des traitements décidés par le Client ;
 - de la licéité des données importées ;
 - des obligations d'information ou de consentement ;
 - des décisions prises par le Client sur la base des analyses générées.
-

16. Intelligence artificielle et traitements automatisés

Le Client reconnaît que certains traitements réalisés par la plateforme reposent sur des technologies d'intelligence artificielle et d'analyse automatisée.

Ces traitements peuvent inclure :

- transcription ;
- analyse sémantique ;
- catégorisation ;
- scoring ;
- évaluation automatisée.

Le Client demeure seul responsable :

- de la validation humaine des résultats ;
- des décisions prises ;
- de l'utilisation des analyses produites.

Confluent Digital SAS ne garantit pas l'absence d'erreurs, d'approximations ou de biais dans les traitements automatisés.

17. Restitution et suppression des données

À l'issue du contrat, le Client pourra demander :

- la restitution de ses données ;
- ou leur suppression.

Passé le délai de conservation prévu, les Données pourront être supprimées de manière définitive.

Certaines données techniques ou statistiques anonymisées pourront être conservées à des fins :

- de sécurité ;
 - d'amélioration des Services ;
 - de statistiques internes.
-

18. Droit applicable et juridiction compétente

Le présent DPA est soumis au droit français.

Tout litige relatif à son interprétation ou son exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Lyon.