

Politique relative à l'Intelligence Artificielle

CallCenterRate

Version du 13 mai 2026

1. Préambule

La présente Politique relative à l'Intelligence Artificielle a pour objet d'informer les utilisateurs de la plateforme **CallCenterRate** sur l'utilisation des technologies d'intelligence artificielle et de traitements automatisés dans le cadre des Services proposés par Confluent Digital SAS.

Confluent Digital SAS attache une importance particulière :

- à la transparence des traitements automatisés ;
 - à la supervision humaine ;
 - à la conformité réglementaire ;
 - à la protection des données personnelles ;
 - à l'utilisation responsable des technologies d'intelligence artificielle.
-

2. Objet des traitements automatisés

La plateforme CallCenterRate peut utiliser des technologies d'intelligence artificielle et d'analyse automatisée afin notamment de :

- analyser des conversations téléphoniques ;
- générer des scores qualité ;
- comparer des échanges à des scripts ou référentiels ;
- détecter certains mots-clés ou thématiques ;
- catégoriser des appels ;
- produire des rapports ;
- générer des indicateurs de performance ;
- assister les équipes qualité et supervision.

Les traitements automatisés proposés par la plateforme ont exclusivement vocation à fournir des outils d'assistance à l'analyse et à la supervision.

3. Nature des technologies utilisées

Les Services peuvent s'appuyer sur :

- des modèles d'intelligence artificielle ;
- des technologies de transcription automatique ;
- des systèmes d'analyse sémantique ;
- des outils de traitement du langage naturel (NLP) ;
- des algorithmes de scoring ;
- des systèmes statistiques et analytiques.

Ces technologies peuvent être développées :

- directement par Confluent Digital SAS ;
 - ou fournies par des prestataires et services tiers spécialisés.
-

4. Limites des traitements automatisés

Le Client reconnaît que les technologies d'intelligence artificielle présentent des limites inhérentes et peuvent notamment :

- produire des erreurs ;
- générer des approximations ;
- comporter des biais ;
- interpréter incorrectement certains propos ;
- produire des résultats incomplets ;
- générer des scores non parfaitement représentatifs.

Confluent Digital SAS ne garantit pas :

- l'exactitude absolue des analyses ;
- l'absence d'erreurs de transcription ;
- l'exhaustivité des résultats ;
- l'absence de biais algorithmiques ;
- la pertinence systématique des recommandations ou catégorisations.

Les résultats générés par la plateforme doivent être interprétés avec discernement et faire l'objet d'une validation humaine.

5. Supervision humaine obligatoire

Les analyses, scores, recommandations et résultats générés par CallCenterRate ne constituent pas des décisions automatisées au sens du RGPD.

Le Client demeure seul responsable :

- de l'analyse finale des résultats ;
- des validations humaines réalisées ;
- des décisions prises sur la base des analyses générées.

Confluent Digital SAS recommande expressément qu'aucune décision :

- disciplinaire ;
- contractuelle ;
- RH ;
- commerciale ;
- managériale ;
- ou relative à l'évaluation professionnelle d'un salarié ;

ne soit prise exclusivement sur la base des traitements automatisés proposés par la plateforme sans intervention humaine appropriée.

6. Responsabilité du Client

Le Client demeure seul responsable :

- des données importées ;
- de la conformité des enregistrements téléphoniques ;
- du respect des obligations légales applicables ;
- des bases légales de traitement ;
- des obligations d'information et de consentement ;
- de l'usage fait des résultats générés par la plateforme.

Le Client garantit notamment :

- avoir informé les personnes concernées ;
- disposer des autorisations nécessaires ;

- respecter le RGPD, le droit du travail et les réglementations applicables.
-

7. Protection des données personnelles

Les traitements automatisés réalisés via CallCenterRate peuvent impliquer le traitement de données personnelles, notamment :

- des enregistrements vocaux ;
- des données professionnelles ;
- des données de communication ;
- des données relatives aux performances professionnelles.

Ces traitements sont encadrés :

- par les Conditions Générales de Vente ;
 - par le DPA (Data Processing Agreement) ;
 - par la Politique de Confidentialité de CallCenterRate.
-

8. Utilisation de services tiers d'intelligence artificielle

Certaines fonctionnalités peuvent reposer sur des technologies ou APIs fournies par des prestataires tiers spécialisés en intelligence artificielle.

Confluent Digital SAS sélectionne ses prestataires avec un niveau d'exigence raisonnable en matière :

- de sécurité ;
- de confidentialité ;
- de conformité réglementaire.

Toutefois, Confluent Digital SAS ne peut garantir :

- la disponibilité continue des services tiers ;
 - l'absence d'interruption ;
 - l'absence de limitation technique ;
 - l'évolution des politiques des fournisseurs tiers.
-

9. Sécurité et confidentialité

Confluent Digital SAS met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables afin de protéger :

- les données traitées ;
- les enregistrements téléphoniques ;
- les analyses générées ;
- les accès à la plateforme.

Les accès aux données sont limités aux seules personnes habilitées dans le cadre de l'exécution des Services.

10. Éthique et usage responsable

Confluent Digital SAS encourage une utilisation responsable et proportionnée des technologies d'intelligence artificielle.

La plateforme ne doit notamment pas être utilisée :

- pour mettre en œuvre une surveillance illégale ;
- pour prendre des décisions automatisées interdites ;
- pour contourner les droits des salariés ;
- pour réaliser des discriminations ;
- pour porter atteinte aux libertés fondamentales.

Le Client demeure seul responsable de l'usage qu'il fait des Services.

11. Évolution des technologies

Confluent Digital SAS se réserve le droit :

- de modifier les technologies utilisées ;
- de faire évoluer les modèles ;
- d'améliorer les traitements automatisés ;
- d'ajouter ou supprimer certaines fonctionnalités.

Les fonctionnalités d'intelligence artificielle peuvent évoluer à tout moment.

12. Modification de la Politique IA

Confluent Digital SAS peut modifier la présente Politique IA à tout moment afin :

- de respecter les évolutions réglementaires ;
 - d'adapter les Services ;
 - d'intégrer de nouvelles fonctionnalités ou technologies.
-

13. Contact

Pour toute question relative à la présente Politique IA :

contact@confluent-digital.com

14. Droit applicable

La présente Politique IA est soumise au droit français.

Tout litige relatif à son interprétation ou son exécution relève des juridictions françaises compétentes.