

Politique de Conservation et de Suppression des Données

CallCenterRate

Version du 13 mai 2026

1. Objet

La présente Politique de Conservation et de Suppression des Données a pour objet de définir les règles appliquées par **Confluent Digital SAS** concernant :

- la conservation ;
- l'archivage ;
- la suppression ;
- et la restitution des données

traitées dans le cadre de l'utilisation de la plateforme SaaS **CallCenterRate**.

Cette politique vise notamment à :

- respecter les obligations réglementaires applicables ;
 - limiter la conservation excessive des données ;
 - renforcer la sécurité des informations traitées ;
 - assurer une gestion responsable des données personnelles et professionnelles.
-

2. Champ d'application

La présente politique s'applique aux données traitées via :

- le site internet ;
 - la plateforme CallCenterRate ;
 - les services associés ;
 - les outils d'analyse ;
 - les traitements automatisés et technologies d'intelligence artificielle.
-

3. Catégories de données concernées

Les données concernées peuvent notamment inclure :

- données d'identification ;

- données de connexion ;
 - comptes utilisateurs ;
 - enregistrements téléphoniques ;
 - transcriptions ;
 - analyses et scores ;
 - rapports ;
 - scripts ;
 - logs techniques ;
 - données analytiques ;
 - sauvegardes techniques ;
 - tickets support ;
 - métadonnées techniques.
-

4. Principes de conservation

Confluent Digital SAS applique les principes suivants :

- limitation de la durée de conservation ;
- minimisation des données ;
- suppression progressive des données inutiles ;
- sécurisation des données conservées ;
- suppression ou anonymisation lorsque cela est possible.

Les données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire :

- à l'exécution des Services ;
 - au respect des obligations légales ;
 - à la sécurité de la plateforme ;
 - à la gestion des relations contractuelles.
-

5. Durées de conservation

5.1 Comptes clients et utilisateurs

Les données relatives aux comptes utilisateurs sont conservées :

- pendant toute la durée de la relation contractuelle ;
 - puis archivées pendant la durée nécessaire aux obligations légales ou probatoires.
-

5.2 Enregistrements téléphoniques et contenus importés

Les enregistrements téléphoniques, transcriptions, scripts, évaluations et contenus importés sont conservés :

- pendant la durée définie par le Client ;
- ou pendant la durée nécessaire à l'exécution des Services.

Sauf demande contraire ou obligation légale spécifique :

- les données pourront être supprimées dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la résiliation ou suppression du compte.

Le Client demeure seul responsable :

- des durées de conservation qu'il applique ;
 - des obligations légales relatives aux enregistrements téléphoniques ;
 - des obligations liées au droit du travail et au RGPD.
-

5.3 Logs techniques et sécurité

Les logs techniques et journaux de sécurité peuvent être conservés temporairement afin :

- d'assurer la sécurité ;
 - de détecter les incidents ;
 - de prévenir les usages frauduleux ;
 - d'assurer la traçabilité technique.
-

5.4 Données de support

Les échanges avec le support client peuvent être conservés pendant une durée raisonnable afin :

- d'assurer le suivi des demandes ;
- d'améliorer les Services ;

- de gérer les incidents techniques.
-

5.5 Données analytiques et statistiques

Certaines données statistiques ou analytiques peuvent être conservées sous forme anonymisée afin :

- d'améliorer les Services ;
- de produire des statistiques internes ;
- de renforcer la sécurité et les performances techniques.

Les données anonymisées ne permettent plus d'identifier directement une personne physique.

6. Suppression des données

À l'expiration ou à la résiliation des Services :

- l'accès au compte peut être suspendu immédiatement ;
- les données peuvent être supprimées définitivement après expiration des délais applicables.

La suppression peut inclure :

- les enregistrements ;
- les transcriptions ;
- les rapports ;
- les scripts ;
- les comptes utilisateurs ;
- les historiques ;
- les fichiers associés.

La suppression peut intervenir :

- automatiquement ;
 - ou sur demande du Client.
-

7. Restitution des données

Avant suppression définitive, le Client peut demander :

- l'export ;
- la restitution ;
- ou la récupération de ses données,

dans les limites techniques raisonnablement possibles.

Le Client demeure responsable d'effectuer les sauvegardes nécessaires avant résiliation.

8. Sauvegardes

Des sauvegardes techniques peuvent être réalisées afin :

- d'assurer la continuité des Services ;
- de limiter les risques de perte accidentelle ;
- de sécuriser les infrastructures.

Les sauvegardes sont conservées pour une durée limitée compatible avec les besoins techniques et de sécurité.

9. Données anonymisées

Confluent Digital SAS peut conserver certaines données sous forme anonymisée à des fins :

- statistiques ;
- techniques ;
- analytiques ;
- d'amélioration des Services ;
- de sécurité ;
- d'entraînement ou d'amélioration des systèmes techniques internes.

Les données anonymisées ne permettent pas d'identifier directement les personnes concernées.

10. Responsabilité du Client

Le Client demeure responsable :

- des données importées ;

- de leur licéité ;
- des durées de conservation applicables ;
- des obligations réglementaires ;
- des obligations d'information ;
- des demandes de suppression ou d'exercice des droits.

Confluent Digital SAS n'effectue aucun contrôle préalable sur les obligations de conservation applicables au Client.

11. Sécurité des données conservées

Les données conservées font l'objet de mesures techniques et organisationnelles raisonnables visant à :

- limiter les accès ;
 - protéger les données ;
 - prévenir les accès non autorisés ;
 - réduire les risques de perte ou divulgation.
-

12. Exercice des droits

Toute demande relative :

- à la conservation ;
- à la suppression ;
- à l'export ;
- ou aux données personnelles

peut être adressée à :

dpo@confluent-digital.com

13. Modification de la politique

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

- de respecter les évolutions légales ;
- d'adapter les Services ;

- de renforcer la sécurité et la conformité.
-

14. Droit applicable

La présente politique est soumise au droit français.

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