

Politique de confidentialité

CallCenterRate

Version du 13 mai 2026

1. Introduction

La présente Politique de confidentialité décrit la manière dont **Confluent Digital SAS**, éditeur de la plateforme SaaS **CallCenterRate**, collecte, utilise, conserve et protège les données personnelles dans le cadre de l'utilisation :

- du site internet ;
- de la plateforme CallCenterRate ;
- et des services associés.

Confluent Digital SAS accorde une importance particulière :

- à la protection des données personnelles ;
 - à la confidentialité ;
 - à la sécurité ;
 - et au respect de la réglementation applicable, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD »).
-

2. Responsable du traitement

Les traitements de données personnelles sont réalisés par :

Confluent Digital SAS

Bâtiment Silex – 15 rue des Cuirassiers – 69003 Lyon – France

RCS Lyon : 840 203 939

Contact général

contact@confluent-digital.com

Protection des données

dpo@confluent-digital.com

3. Données collectées

Selon l'utilisation du site ou des Services, les données suivantes peuvent être collectées :

Données d'identification

- nom ;
 - prénom ;
 - société ;
 - fonction ;
 - adresse email ;
 - numéro de téléphone.
-

Données de connexion et techniques

- adresse IP ;
 - logs ;
 - navigateur ;
 - système d'exploitation ;
 - informations de session ;
 - identifiants techniques.
-

Données d'utilisation

- historique d'utilisation ;
 - actions réalisées sur la plateforme ;
 - préférences utilisateur ;
 - paramètres de compte ;
 - statistiques d'utilisation.
-

Données importées par les Clients

Dans le cadre des Services proposés par CallCenterRate, les Clients peuvent importer :

- des enregistrements téléphoniques ;
- des transcriptions ;

- des scripts ;
- des évaluations ;
- des données relatives aux téléconseillers ;
- des contenus conversationnels ;
- des données professionnelles.

Ces données sont traitées exclusivement pour le compte du Client conformément au DPA applicable.

4. Finalités des traitements

Les données personnelles peuvent être traitées afin :

- de fournir les Services ;
- de gérer les comptes utilisateurs ;
- d'assurer l'accès à la plateforme ;
- de traiter les demandes de contact ;
- d'assurer le support client ;
- de sécuriser les Services ;
- d'améliorer la plateforme ;
- de produire des statistiques ;
- de respecter les obligations légales et réglementaires.

Les traitements automatisés peuvent également permettre :

- l'analyse conversationnelle ;
 - la transcription ;
 - le scoring qualité ;
 - la génération de rapports ;
 - la comparaison avec des scripts ou référentiels.
-

5. Bases légales des traitements

Les traitements reposent notamment sur :

- l'exécution du contrat ;

- l'intérêt légitime ;
 - le consentement lorsque requis ;
 - les obligations légales applicables.
-

6. Rôle des parties

Dans le cadre des Services :

- les Clients agissent en qualité de Responsables du traitement ;
- Confluent Digital SAS agit en qualité de Sous-traitant au sens du RGPD.

Les Clients demeurent seuls responsables :

- de la licéité des données importées ;
- des obligations d'information ;
- des consentements nécessaires ;
- du respect des réglementations applicables ;
- des obligations relatives aux enregistrements téléphoniques.

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

7. Intelligence artificielle et traitements automatisés

Certaines fonctionnalités de CallCenterRate reposent sur des technologies d'intelligence artificielle et de traitements automatisés.

Ces fonctionnalités peuvent notamment inclure :

- transcription automatique ;
- analyse sémantique ;
- scoring ;
- catégorisation ;
- génération de rapports automatisés.

Les résultats générés :

- peuvent comporter des erreurs ou approximations ;
- nécessitent une validation humaine ;

- ne constituent pas des décisions automatisées au sens du RGPD.

Confluent Digital SAS ne garantit pas l'exactitude absolue des résultats générés.

8. Destinataires des données

Les données peuvent être accessibles :

- aux équipes habilitées de Confluent Digital SAS ;
- aux prestataires techniques ;
- aux fournisseurs cloud ;
- aux sous-traitants ;
- aux fournisseurs d'outils d'intelligence artificielle ;
- aux services de sécurité ou maintenance.

Les accès sont strictement limités aux besoins nécessaires à l'exécution des Services.

9. Transferts hors Union européenne

Certaines données peuvent être traitées via des services tiers situés en dehors de l'Union européenne.

Dans ce cas, Confluent Digital SAS met en œuvre des garanties appropriées conformément au RGPD, notamment :

- clauses contractuelles types ;
 - décisions d'adéquation ;
 - mesures techniques complémentaires lorsque nécessaire.
-

10. Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées pendant une durée limitée et proportionnée aux finalités poursuivies.

Les données importées dans le cadre des Services peuvent être supprimées :

- à la demande du Client ;
- ou après résiliation du compte conformément aux politiques applicables.

Des données anonymisées peuvent être conservées à des fins :

- statistiques ;

- techniques ;
 - de sécurité ;
 - d'amélioration des Services.
-

11. Sécurité des données

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

- les accès non autorisés ;
- les pertes ;
- les divulgations ;
- les altérations ;
- les destructions accidentelles.

Ces mesures peuvent notamment inclure :

- contrôle des accès ;
 - chiffrement des flux ;
 - sauvegardes ;
 - journalisation ;
 - surveillance sécurité ;
 - limitation des privilèges.
-

12. Droits des personnes concernées

Conformément au RGPD, les personnes concernées disposent notamment :

- d'un droit d'accès ;
- d'un droit de rectification ;
- d'un droit d'effacement ;
- d'un droit d'opposition ;
- d'un droit à la limitation ;
- d'un droit à la portabilité ;

- du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès.

Toute demande peut être adressée à :

dpo@confluent-digital.com

Une preuve d'identité pourra être demandée.

13. Cookies

Le site peut utiliser des cookies et technologies similaires afin :

- d'assurer le fonctionnement du site ;
- de mesurer l'audience ;
- d'améliorer l'expérience utilisateur ;
- de sécuriser les connexions.

Pour plus d'informations, les utilisateurs sont invités à consulter la Politique Cookies de CallCenterRate.

14. Modification de la politique

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

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

15. Contact

Contact général

contact@confluent-digital.com

Protection des données

dpo@confluent-digital.com

Sécurité

security@confluent-digital.com

16. Droit applicable

La présente Politique de confidentialité est soumise au droit français.

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