

# **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

## **CallCenterRate (CCR)**

### **Version V2 – Partie 1**

#### **Articles 1 à 6**

##### **Article 1 – Objet**

La présente Politique de Confidentialité a pour objet d'informer les utilisateurs de la plateforme CallCenterRate (« CCR ») sur la manière dont Confluent Digital SAS collecte, utilise, conserve, protège et traite les données personnelles dans le cadre de la fourniture de ses services.

Confluent Digital SAS attache une importance particulière à la protection de la vie privée et s'engage à traiter les données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la législation française applicable.

---

##### **Article 2 – Responsable du traitement**

Le responsable du traitement est :

###### **Confluent Digital SAS**

Bâtiment Silex  
15 rue des Cuirassiers  
69003 Lyon – France

RCS Lyon : 840 203 939

Email : [contact@confluent-digital.com](mailto:contact@confluent-digital.com)

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, les utilisateurs peuvent contacter Confluent Digital SAS à l'adresse ci-dessus.

---

##### **Article 3 – Catégories de données collectées**

Dans le cadre de l'utilisation de la plateforme CCR, les catégories suivantes de données peuvent être collectées et traitées.

###### **3.1 Données de compte**

- nom ;
- prénom ;
- adresse email ;
- numéro de téléphone ;

- société ;
  - fonction ;
  - identifiants de connexion.
- 

### **3.2 Données techniques**

- adresse IP ;
  - logs de connexion ;
  - informations de navigateur ;
  - système d'exploitation ;
  - données de session ;
  - informations relatives à l'utilisation de la plateforme.
- 

### **3.3 Données relatives aux appels**

Selon les fonctionnalités utilisées, CCR peut traiter :

- enregistrements audio ;
  - conversations téléphoniques ;
  - métadonnées associées aux appels ;
  - identifiants d'appels ;
  - date et heure des appels ;
  - durée des appels ;
  - informations relatives aux agents ou téléconseillers.
- 

### **3.4 Données générées par les traitements IA**

La plateforme peut générer :

- transcriptions automatiques ;
- scores qualité ;
- analyses conversationnelles ;
- catégorisations ;
- synthèses ;

- recommandations ;
  - indicateurs de performance ;
  - tableaux de bord ;
  - rapports.
- 

### **3.5 Données de facturation**

- coordonnées de facturation ;
- historique des abonnements ;
- informations de paiement ;
- factures.

Confluent Digital SAS ne conserve jamais les données complètes des cartes bancaires lorsque celles-ci sont traitées par un prestataire de paiement tiers.

---

## **Article 4 – Finalités des traitements**

Les données sont traitées pour les finalités suivantes.

### **4.1 Fourniture des Services**

- création des comptes ;
  - authentification ;
  - gestion des accès ;
  - administration de la plateforme ;
  - exécution du contrat.
- 

### **4.2 Analyse conversationnelle et IA**

- transcription automatique ;
- analyse des conversations ;
- scoring qualité ;
- comparaison avec des référentiels ;
- génération de rapports ;
- détection d'irritants ;

- catégorisation des appels ;
  - recommandations automatisées.
- 

#### **4.3 Support et assistance**

- traitement des demandes ;
  - support technique ;
  - maintenance ;
  - résolution des incidents.
- 

#### **4.4 Sécurité**

- prévention des fraudes ;
  - protection des systèmes ;
  - détection des usages abusifs ;
  - journalisation des accès.
- 

#### **4.5 Amélioration des Services**

Confluent Digital SAS peut utiliser certaines données sous forme anonymisée ou agrégée afin :

- d'améliorer les fonctionnalités ;
  - d'optimiser les performances ;
  - de mesurer l'utilisation de la plateforme ;
  - d'améliorer les modèles d'analyse ;
  - de développer de nouvelles fonctionnalités ;
  - d'assurer le pilotage économique et technique du service.
- 

#### **Article 5 – Bases légales**

Les traitements réalisés reposent notamment sur :

- l'exécution du contrat ;
- l'intérêt légitime de Confluent Digital SAS ;

- le respect d'obligations légales ;
- le consentement lorsqu'il est requis.

Les traitements réalisés dans le cadre des Services sont principalement fondés sur l'exécution du contrat conclu avec le Client.

---

## **Article 6 – Données traitées pour le compte des Clients**

Dans le cadre des Services, Confluent Digital SAS agit généralement en qualité de sous-traitant au sens du RGPD.

Le Client demeure responsable :

- de la licéité des données importées ;
- des obligations d'information ;
- du respect des obligations légales applicables ;
- de l'obtention des consentements éventuellement requis ;
- du respect de la réglementation relative à l'enregistrement des appels.

Le Client garantit disposer de tous les droits et autorisations nécessaires pour transmettre les données traitées via CCR.

## **Article 7 – Destinataires des données**

Les données personnelles traitées via CCR sont accessibles uniquement aux personnes habilitées dans le cadre de leurs fonctions.

Peuvent notamment être destinataires des données :

- les équipes internes de Confluent Digital SAS ;
- les administrateurs désignés par le Client ;
- les utilisateurs autorisés de la plateforme ;
- les sous-traitants techniques intervenant dans le fonctionnement du service ;
- les prestataires de paiement ;
- les prestataires d'hébergement ;
- les fournisseurs de services d'intelligence artificielle ;
- les prestataires d'authentification ;
- les prestataires de support.

Confluent Digital SAS s'assure que l'ensemble de ses sous-traitants présentent des garanties suffisantes en matière de sécurité et de protection des données personnelles.

---

### **Article 8 – Sous-traitants et fournisseurs d'intelligence artificielle**

Afin de fournir les Services, Confluent Digital SAS peut recourir à des fournisseurs spécialisés notamment dans :

- l'intelligence artificielle ;
- la transcription automatique ;
- l'analyse conversationnelle ;
- l'hébergement ;
- le stockage sécurisé ;
- l'analyse de performance ;
- l'authentification.

À titre indicatif, ces fournisseurs peuvent inclure :

- OpenAI ;
- Anthropic ;
- Deepgram ;
- AssemblyAI ;
- AWS ;
- Google Cloud ;
- Microsoft Azure ;
- ou tout fournisseur équivalent.

Confluent Digital SAS se réserve le droit de remplacer, ajouter ou supprimer tout fournisseur tiers lorsque cela est nécessaire pour :

- améliorer les Services ;
- renforcer la sécurité ;
- réduire les coûts ;
- satisfaire des exigences réglementaires ;
- garantir la continuité du service.

La liste des fournisseurs utilisés peut évoluer à tout moment sans qu'une modification substantielle de la présente Politique ne soit nécessaire.

---

### **Article 9 – Transferts internationaux**

Certains sous-traitants ou fournisseurs utilisés par Confluent Digital SAS peuvent être situés en dehors de l'Espace Économique Européen.

Lorsque de tels transferts sont réalisés, Confluent Digital SAS veille à ce qu'ils soient encadrés conformément au RGPD notamment par :

- des Clauses Contractuelles Types approuvées par la Commission Européenne ;
- des mécanismes de protection reconnus ;
- des garanties contractuelles appropriées.

Le Client reconnaît que certains traitements d'intelligence artificielle peuvent impliquer des flux internationaux de données conformément aux mécanismes légaux applicables.

---

### **Article 10 – Durées de conservation**

Les données personnelles sont conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités poursuivies.

#### **Données de compte**

Conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle puis archivées conformément aux obligations légales applicables.

#### **Données d'appels**

Conservées selon les paramètres définis par le Client ou conformément aux politiques de conservation applicables au service souscrit.

#### **Données analytiques**

Conservées pendant la durée nécessaire à la fourniture des Services.

#### **Données de facturation**

Conservées pendant les durées imposées par les obligations comptables et fiscales.

#### **Données anonymisées**

Les données ayant fait l'objet d'une anonymisation irréversible peuvent être conservées sans limitation particulière.

---

## **Article 11 – Données anonymisées et statistiques**

Confluent Digital SAS peut conserver et exploiter des données anonymisées ou agrégées ne permettant plus d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

Ces données peuvent notamment être utilisées pour :

- produire des statistiques ;
- améliorer les Services ;
- entraîner ou améliorer des modèles analytiques ;
- optimiser les performances de la plateforme ;
- développer de nouvelles fonctionnalités ;
- assurer le pilotage économique et opérationnel des Services ;
- réaliser des analyses de marché ou de performance.

Les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données personnelles au sens du RGPD.

---

## **Article 12 – Sécurité des données**

Confluent Digital SAS met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité des données.

Ces mesures peuvent notamment inclure :

- le chiffrement des communications ;
- le chiffrement des données stockées lorsque cela est pertinent ;
- le contrôle des accès ;
- la journalisation des actions ;
- la surveillance des infrastructures ;
- la sauvegarde des systèmes ;
- la gestion des habilitations ;
- la protection contre les accès non autorisés.

Toutefois, aucun système de sécurité ne pouvant garantir une protection absolue, Confluent Digital SAS ne saurait garantir l'absence totale de risque.

---

## **Article 13 – Droits des personnes concernées**

Conformément au RGPD, toute personne concernée dispose notamment des droits suivants :

- droit d'accès ;
- droit de rectification ;
- droit à l'effacement ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit d'opposition ;
- droit à la portabilité ;
- droit de retirer son consentement lorsque celui-ci constitue la base légale du traitement ;
- droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Lorsque Confluent Digital SAS agit en qualité de sous-traitant, certaines demandes devront être adressées directement au Client responsable du traitement.

---

## **Article 14 – Exercice des droits**

Toute demande relative à l'exercice des droits prévus par la présente Politique peut être adressée à :

### **Confluent Digital SAS**

[contact@confluent-digital.com](mailto:contact@confluent-digital.com)

Le demandeur pourra être invité à fournir des informations permettant de vérifier son identité.

Confluent Digital SAS s'engage à traiter les demandes dans les délais prévus par la réglementation applicable.

---

## **Article 15 – Modification de la Politique de Confidentialité**

Confluent Digital SAS se réserve le droit de modifier la présente Politique de Confidentialité à tout moment afin notamment de :

- tenir compte des évolutions réglementaires ;
- tenir compte des évolutions technologiques ;
- intégrer de nouveaux Services ;

- intégrer de nouveaux fournisseurs ;
- améliorer la protection des données ;
- faire évoluer les modalités de traitement.

La version la plus récente est disponible sur la Plateforme et entre en vigueur dès sa publication.

En cas de modification substantielle, une information pourra être adressée aux Clients concernés.