Politique & confidentialité

Claritalk intégrer dans ton règlement de travail

Tu utilises Claritalk pour enregistrer et traiter des conversations avec ou par les salariés ? Intègre cela dans ton règlement de travail. Tu informes ainsi tes salariés correctement et tu rends les accords contraignants.

Pourquoi cela doit figurer dans ton règlement de travail

- **Obligation d'information (RGPD).** Les salariés doivent savoir à l'avance, clairement et concrètement que les conversations sont enregistrées, pourquoi, et ce qu'il advient des données.
- **Sécurité juridique.** Les règles qui figurent dans le règlement de travail sont exécutoires. Un simple e-mail ou une page intranet ne le sont pas.
- **Acceptabilité.** Des limites claires (quelles conversations ne sont pas enregistrées, pour quels usages les enregistrements ne sont pas utilisés) évitent que les salariés perçoivent Claritalk comme un outil de contrôle.

Cet article te propose un modèle d'article que tu peux reprendre, une explication pour chaque partie et la procédure de modification de ton règlement de travail.

Modèle d'article

Reprends le texte ci-dessous comme article distinct, par exemple dans le chapitre consacré à l'informatique ou à la confidentialité. Complète les parties en gras entre [crochets] pour ton organisation et supprime les crochets. La phrase entre crochets au point 4 est optionnelle : tu peux la reprendre ou l'omettre.

Modèle d'article

Article [X] – Enregistrement, transcription et traitement par IA des conversations

1. L'employeur utilise l'application Claritalk pour enregistrer, transcrire et traiter à l'aide de l'intelligence artificielle [les conversations avec les clients, les réunions internes et/ou les conversations téléphoniques], d'où il tire des rapports, des résumés et des tâches.

2. **Objectifs.** Le traitement est effectué exclusivement pour : (a) la documentation exacte et complète des conversations ; (b) le suivi des accords et des tâches ; (c) la qualité du service aux clients ; (d) le respect des obligations légales et déontologiques ; (e) [la preuve

des accords avec les clients]. Les enregistrements et les transcriptions ne sont pas utilisés pour l'évaluation des performances ou du comportement de salariés individuels, ni pour l'analyse des émotions, de l'humeur ou de la personnalité.

3. **Transparence.** Un enregistrement n'est jamais démarré en secret. Tous les participants sont informés au début de chaque conversation qu'elle est enregistrée et traitée. Pour les conversations téléphoniques, cela se fait via [une notification au début de la conversation].

4. **Exclusions.** Ne sont pas enregistrées : les conversations avec le conseiller de confiance, le conseiller en prévention ou le médecin du travail, les conversations avec les représentants syndicaux en cette qualité, et les conversations purement privées. [Les entretiens d'évaluation et de bilan ne sont enregistrés qu'avec le consentement explicite préalable du salarié.]

5. **Accès.** Les enregistrements et les transcriptions ne sont accessibles qu'aux participants à la conversation et à [les fonctions/rôles], dans la mesure nécessaire aux objectifs visés au point 2.

6. **Conservation.** Les enregistrements audio sont supprimés après [X jours]. Les transcriptions et les rapports sont conservés aussi longtemps que nécessaire pour le dossier, avec un maximum de [X ans]. Ces délais dépendent des paramètres de conservation que l'employeur a définis dans la console d'administration de Claritalk.

7. **Responsable du traitement.** Claritalk agit en tant que responsable du traitement au sens de l'article 28 du RGPD, sur la base d'un contrat de traitement des données. Les données sont traitées au sein de l'Union européenne et ne sont pas utilisées pour l'entraînement de modèles d'IA.

8. **Droits.** Les salariés peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification et de suppression via [personne de contact ou DPO]. De plus amples informations figurent dans la déclaration de confidentialité pour les salariés.

Explication du modèle d'article

Objectifs (point 2). Plus les objectifs sont précis, plus ta position est forte. L'exclusion de l'évaluation des performances et de l'analyse d'émotions est intentionnelle. Le Règlement européen sur l'IA interdit la reconnaissance des émotions sur le lieu de travail. La phrase rassure également le comité d'entreprise et la représentation syndicale.

Conversations téléphoniques (point 3). C'est la partie la plus sensible. Pour l'enregistrement des communications téléphoniques, outre le RGPD, s'appliquent également les règles de la Loi relative aux communications électroniques. Veille à ce que la notification au début soit effectuée techniquement (par exemple, un message vocal), et pas seulement sur papier.

Exclusions (point 4). Certaines conversations sont confidentielles par nature ou légalement protégées. Énumère-les explicitement afin qu'il n'y ait aucune ambiguïté. Décide toi-même si tu autorises les entretiens d'évaluation ; le modèle suggère le consentement du salarié.

Conservation (point 6). Choisis des délais adaptés à ton secteur et à ta déontologie. Un délai court pour l'audio et un délai plus long pour le rapport est souvent un bon équilibre.

Registre des traitements. Mentionne également l'enregistrement et la transcription par IA dans ton propre registre des traitements, avec un objectif, une base juridique et un délai de conservation distincts.

Comment modifier ton règlement de travail

La procédure dépend de la présence ou non d'un comité d'entreprise dans ton organisation.

Avec un comité d'entreprise

1. Soumets le projet du nouvel article au comité d'entreprise.
2. Le comité d'entreprise approuve. En cas de désaccord, une procédure de conciliation suit via l'inspecteur du travail.
3. Après approbation, la modification entre en vigueur à la date prévue.

Sans comité d'entreprise

1. Communique le projet à tous les salariés, par exemple en l'affichant ou en le diffusant numériquement.
2. Établis un registre dans lequel les salariés peuvent noter des remarques pendant le délai légal.
3. S'il n'y a pas de remarques, la modification entre en vigueur après le délai légal. S'il y a des remarques, une procédure de conciliation suit.

Dans les deux cas

- Remets une copie du règlement de travail modifié à la SPF Emploi (Direction du Contrôle des Lois sociales).
- Remets à chaque salarié un exemplaire du nouvel article.

Ton secrétariat social peut généralement suivre cette procédure pour toi.

Liste de contrôle

- ☐ Modèle d'article complété (objectifs, accès, délais de conservation, personne de contact)
- ☐ Notification au début des conversations téléphoniques configurée techniquement
- ☐ Contrat de traitement des données avec Claritalk signé
- ☐ Enregistrement et transcription intégrés au registre des traitements
- ☐ Déclaration de confidentialité pour les salariés mise à jour
- ☐ Procédure de modification du règlement de travail suivie
- ☐ Copie remise à la Direction du Contrôle des Lois sociales et aux salariés

Avis de non-responsabilité
Cet article est une information générale et ne constitue pas un avis juridique. Fais relire le texte définitif par ton secrétariat social ou par un avocat en droit du travail, notamment si tu enregistres des conversations téléphoniques ou si tu travailles dans un secteur réglementé.

Voir aussi : Contrat de traitement des données (DPA) Qu'est-ce que Claritalk (ne) fait (pas) avec tes données ? Combien de temps Claritalk conserve-t-il tes données ?
Claritalk Support · dernière mise à jour le 2 novembre 2026