Politique & confidentialité

Accord de traitement des données Claritalk (Data Processing Agreement)

À quoi ressemble notre DPA ? Cet accord régit la façon dont Claritalk traite les données personnelles au nom du client lors de l'enregistrement, de la transcription et de l'analyse de conversations commerciales, conformément à l'article 28 du RGPD. Les champs entre crochets sont remplis pour chaque client au moment de la signature.

Parties

1. **[Nom du client]**, avec siège social à [adresse], immatriculé sous le numéro d'entreprise [numéro], dûment représenté par [nom, fonction], ci-après dénommé « **Responsable du traitement** » ou « **Client** »;
2. **SalesNote BV**, opérant sous le nom Claritalk, avec siège social à Staatsbaan 305, 9870 Zulte, immatriculé sous le numéro d'entreprise BE 0765.323.961, ci-après dénommé « **Sous-traitant** » ou « **Claritalk** ».

Considérants

- Claritalk fournit une plateforme d'intelligence conversationnelle (la « **Plateforme** ») qui enregistre ou reçoit des conversations commerciales (réunions, appels téléphoniques, entretiens), les transcrit et les convertit à l'aide de l'IA en résumés, tâches, connaissances de dossier et insights.
- Les parties ont conclu un accord principal ou un abonnement (l'« **Accord principal** »), selon lequel Claritalk traite les données personnelles sur instruction du Client.
- Cet accord de traitement des données (l'« **Accord** ») fait partie intégrante de l'Accord principal. En cas de conflit concernant le traitement des données personnelles, cet Accord prévaut.

Article 1. Définitions

Les termes de cet Accord ont le sens défini par le Règlement (UE) 2016/679 (le « **RGPD** »). En outre, les dispositions suivantes s'appliquent :

- **Données personnelles** : toutes les données personnelles que Claritalk traite au nom du Client, tel que décrit à l'Annexe 1.

- **Contenu du client** : enregistrements audio, transcriptions, résumés, tâches, notes, pièces jointes, messages de chat avec l'assistant IA (« Clara ») et tout autre contenu placé ou généré par ou pour le Client sur la Plateforme.
- **Sous-traitant** : un tiers que Claritalk engage et qui a accès aux Données personnelles (Annexe 3).
- **Intégration client** : une connexion avec un système du Client (par exemple CRM, logiciel comptable ou calendrier) que le Client active lui-même (Annexe 4).
- **Violation** : une violation relative aux données personnelles tel que défini à l'article 4, 12) du RGPD.
- **EEE** : l'Espace économique européen.

Article 2. Objet, nature et finalité du traitement

1. Claritalk traite les Données personnelles uniquement pour fournir la Plateforme tel que convenu dans l'Accord principal. La nature, la finalité, la durée et les catégories de données et de personnes concernées sont énumérées à l'Annexe 1.
2. Le traitement comprend notamment :
    1. l'enregistrement ou la réception d'audio via l'application web et mobile, un bot de réunion (Microsoft Teams, Google Meet, Zoom) ou des intégrations de téléphonie;
    2. la transcription (en temps réel ou ultérieurement) de cet audio, y compris la reconnaissance du locuteur et la traduction;
    3. la génération de résumés, de tâches, d'analyses de conversations et de réponses par des modèles de langage IA;
    4. l'indexation et la recherche du Contenu client;
    5. la synchronisation des données avec les Intégrations client sur demande du Client;
    6. l'envoi d'e-mails et de notifications push liées à l'utilisation de la Plateforme.
3. Claritalk traite les Données personnelles uniquement sur la base d'instructions écrites du Client. L'Accord principal, cet Accord et la configuration que le Client choisit dans la Plateforme sont considérés comme de telles instructions.
4. Claritalk n'utilise **pas** le Contenu client pour entraîner ses propres modèles IA ou ceux des Sous-traitants, sauf si le Client y consent préalablement par écrit de manière explicite.
5. Claritalk peut utiliser des données d'utilisation anonymisées ou agrégées (par exemple, nombre de réunions, consommation de tokens IA) à des fins de facturation, de planification de la capacité et d'amélioration des produits, à condition qu'elles ne soient pas rattachables à des personnes.

Article 3. Obligations du sous-traitant

1. Claritalk traite les Données personnelles uniquement selon les instructions documentées du Client, y compris en cas de transfert vers un pays tiers, sauf si une disposition du droit de l'Union ou du droit national l'y oblige. Dans ce cas, Claritalk informe préalablement le Client de cette obligation, sauf si la loi l'interdit.
2. Claritalk informe immédiatement le Client si une instruction risque, selon son avis, de violer le RGPD ou d'autres lois sur la protection de la vie privée.
3. Claritalk veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles soient liées par une obligation de confidentialité et n'aient accès que dans la mesure où leur tâche l'exige.
4. L'accès par les employés de Claritalk à un compte client (par exemple, pour le support via la fonction « impersonate ») se fait uniquement sur demande ou avec l'autorisation du Client, et est consigné.
5. Claritalk tient un registre des activités de traitement tel que visé à l'article 30, paragraphe 2 du RGPD.
6. Claritalk apporte une aide raisonnable au Client dans les analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) et les consultations préalables des autorités de contrôle.
7. Le Client reste responsable de la légalité du traitement, en particulier de l'information aux participants aux conversations sur l'enregistrement et, le cas échéant, de l'obtention de leur consentement.

Article 4. Sous-traitants

1. Le Client donne à Claritalk une autorisation écrite générale d'engager les Sous-traitants énumérés à l'Annexe 3.
2. Claritalk informe le Client au moins **30 jours** à l'avance de l'ajout ou du remplacement d'un Sous-traitant, par e-mail ou via la Plateforme. Le Client peut s'opposer de manière motivée dans ce délai. Si aucune solution n'est trouvée dans un délai raisonnable, le Client peut résilier le service concerné sans droit à indemnisation pour l'une ou l'autre partie.
3. Claritalk impose à chaque Sous-traitant, par écrit, les mêmes obligations de protection des données que celles énoncées dans cet Accord, notamment les mesures techniques et organisationnelles appropriées.
4. Claritalk reste entièrement responsable vis-à-vis du Client du respect des obligations de ses Sous-traitants.
5. Les fournisseurs d'Intégrations client (Annexe 4) ne sont pas des Sous-traitants de Claritalk. Ils sont choisis et activés par le Client lui-même; le Client a une relation contractuelle

distincte avec ces parties.

Article 5. Transferts en dehors de l'EEE

1. Claritalk traite et stocke les Données personnelles uniquement au sein de l'EEE. L'hébergement et le stockage se font chez TransIP aux Pays-Bas; tous les Sous-traitants traitent les données dans une région de l'UE (Annexe 3).
2. Certains Sous-traitants font partie d'un groupe basé en dehors de l'EEE, par exemple aux États-Unis. En cas de transfert ou d'accès depuis un pays tiers (par exemple pour le support ou la maintenance), cela se fait uniquement avec une garantie appropriée selon le chapitre V du RGPD :
    1. certification en vertu du Cadre de confidentialité des données UE-US; ou
    2. les clauses contractuelles types de la Commission européenne (Décision (UE) 2021/914), complétées par une évaluation d'impact de transfert et, le cas échéant, des mesures supplémentaires.
3. Claritalk ne transfère pas le traitement en dehors de l'EEE sans informer préalablement le Client selon l'article 4.2.
4. Sur demande, Claritalk fournit au Client une copie des garanties pertinentes.

Article 6. Sécurité

1. Claritalk met en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées selon l'article 32 du RGPD, compte tenu de l'état de la technique, des coûts et des risques pour les personnes concernées. Les enregistrements de conversations peuvent contenir des informations confidentielles et sensibles; le niveau de sécurité en tient compte.
2. Les mesures en vigueur à la date de cet Accord sont énumérées à l'Annexe 2. Claritalk peut les modifier, à condition que le niveau global de protection ne diminue pas.
3. Claritalk teste, évalue et examine régulièrement l'efficacité de ces mesures.

Article 7. Violations relatives aux données personnelles

1. Claritalk notifie une Violation sans retard injustifié et au plus tard dans les **48 heures** après en avoir pris connaissance au Client, via [adresse e-mail/personne de contact du Client].
2. La notification contient, dans la mesure du possible : la nature de la Violation, les catégories et le nombre estimé de personnes concernées et de dossiers de données, les conséquences probables, les mesures prises et proposées, ainsi qu'un point de contact chez Claritalk. Les informations qui ne sont pas encore disponibles seront fournies dès que

possible.

3. Claritalk prend immédiatement les mesures raisonnables pour endiguer la Violation et limiter les conséquences, et documente chaque Violation.
4. Le Client décide si la Violation est signalée à l'autorité de contrôle et/ou aux personnes concernées. Claritalk ne le fait pas elle-même, sauf si la loi l'y oblige.

Article 8. Droits des personnes concernées et assistance

1. Claritalk aide le Client par des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour répondre aux demandes des personnes concernées (accès, rectification, suppression, limitation, portabilité et opposition).
2. La Plateforme offre au Client des fonctionnalités à cet effet, notamment la consultation, la modification et la suppression de réunions, transcriptions et dossiers, l'exportation de rapports (PDF, Word, Excel) et la suppression d'utilisateurs.
3. Si Claritalk reçoit directement une demande d'une personne concernée, elle la transmet sans retard injustifié au Client et n'y répond pas elle-même, sauf si le Client lui en donne instruction.
4. L'assistance dépassant les fonctionnalités standard de la Plateforme peut être facturée par Claritalk selon ses tarifs courants, après accord préalable du Client.

Article 9. Audit

1. Claritalk met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 du RGPD.
2. Le Client peut faire effectuer un audit au maximum **une fois par année civile**, par lui-même ou par un auditeur indépendant ayant une obligation de confidentialité. Cette limitation ne s'applique pas en cas de suspicion de Violation grave ou sur ordre d'une autorité de contrôle.
3. Le Client notifie un audit par écrit au moins **30 jours** à l'avance. L'audit ne doit pas perturber déraisonnablement les opérations de Claritalk et n'accorde pas accès aux données d'autres clients.
4. Les frais d'audit sont à la charge du Client, sauf si l'audit révèle un manquement important de Claritalk à ses obligations.
5. Claritalk répond d'abord par écrit à une demande d'audit, avec un questionnaire de sécurité standard rempli et, si disponible, les certifications ou rapports d'audit récents de Claritalk ou de ses Sous-traitants. Un audit sur site n'est possible que si ces informations sont raisonnablement insuffisantes pour démontrer le respect.

Article 10. Durée, conservation et suppression

1. Cet Accord s'applique aussi longtemps que l'Accord principal est en vigueur et aussi longtemps que Claritalk traite par la suite les Données personnelles du Client.
2. Pendant la durée, le Client détermine les périodes de conservation. La Plateforme permet à chaque organisation de définir une période de conservation pour les réunions et une période séparée pour les enregistrements audio; une tâche quotidienne supprime automatiquement les données concernées à l'expiration.
3. Par défaut, les périodes suivantes s'appliquent en outre :

Donnée	**Période de conservation**
Audio non lié à une réunion ou non sollicité	3 jours après l'enregistrement
Fragments d'upload audio incomplets	jusqu'au nettoyage des fragments obsolètes
Journaux d'audit (y compris journaux d'audit IA)	90 jours actifs, puis archivés; supprimés après 365 jours
Registre de consommation IA (tokens par organisation)	5 ans (1 825 jours), pour facturation et comptabilité
Jetons d'accès expirés, invitations et liens de rapport partagés	supprimés à l'expiration
Sauvegardes	2 mois, chez TransIP (Pays-Bas, UE)

1. À l'expiration de l'Accord principal, Claritalk supprime toutes les Données personnelles dans les **30 jours**, ou les restitue sur demande du Client dans un format standard. Les copies dans les sauvegardes sont écrasées selon le cycle normal de sauvegarde d'un maximum de 2 mois et ne sont pas activement utilisées jusqu'à ce moment-là.
2. Claritalk confirme la suppression par écrit sur demande. La conservation reste possible dans la mesure où une obligation légale l'exige.

Article 11. Responsabilité et dispositions finales

1. La responsabilité des parties en vertu de cet Accord est soumise à la régulation de responsabilité de l'Accord principal, sans préjudice de l'article 82 du RGPD.
2. Les modifications de cet Accord n'ont d'effet que si les deux parties les acceptent par écrit. Une mise à jour de l'Annexe 3 selon l'article 4 ne nécessite pas une nouvelle signature.
3. Si une disposition est nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent en vigueur. Les parties remplacent la disposition invalide par une disposition valide qui s'en rapproche

autant que possible.

4. Cet Accord est régi par le droit belge. Les litiges sont portés devant les tribunaux compétents de Courtrai.

Signature

Établi à [lieu] le [date], en deux exemplaires.

	Pour le Client	Pour Claritalk
Nom		
Fonction		
Signature		

Annexe 1. Description du traitement

Élément	Description
Finalité	Enregistrer, transcrire, résumer et analyser des conversations commerciales; gestion des dossiers et des tâches; assistant IA (Clara); synchronisation avec les systèmes du Client; support et facturation de la Plateforme
Nature	Collecter, enregistrer, stocker, transcrire, traduire, analyser avec des modèles de langage IA, indexer, consulter, exporter, transférer aux Intégrations client, supprimer
Durée	Durée de l'Accord principal, plus les périodes de l'article 10
Fréquence	Continu

Catégories de personnes concernées

- Utilisateurs de la Plateforme (employés et administrateurs du Client)
- Participants aux conversations : clients, prospects, fournisseurs, candidats, collègues et autres personnes qui participent à ou sont mentionnées dans des conversations enregistrées
- Contacts et relations provenant des systèmes connectés du Client (CRM, comptabilité, calendrier)

Catégories de données personnelles

- **Données de compte et d'identité** : nom, adresse e-mail, photo de profil, fonction, langue, organisation et équipe, rôle et droits, identifiants de connexion (mots de passe hachés, paramètres 2FA, connexion SSO avec Microsoft ou Google)

- **Contenu de conversation** : enregistrements audio, transcriptions avec étiquettes de locuteur, résumés, tâches, notes, sujets de conversation, analyses et évaluations de conversations
- **Données de calendrier et de réunion** : titre, heure, participants (nom, adresse e-mail), lien de réunion
- **Données de dossier et de relation** : noms, coordonnées et données commerciales des relations, synchronisés à partir des Intégrations client
- **Pièces jointes** : documents que les utilisateurs joignent aux réunions ou dossiers
- **Données de chat** : questions et réponses de l'assistant IA
- **Données de téléphonie** (si activé) : numéro de téléphone, heure et durée des appels
- **Données techniques** : adresse IP, données d'appareil et de navigateur, jetons de notification push, fichiers journaux, messages d'erreur, statistiques d'utilisation

Catégories spéciales

La Plateforme n'est pas conçue pour les catégories spéciales de données personnelles (article 9 du RGPD) ou les données relatives à des condamnations pénales (article 10 du RGPD). Parce que les conversations se font librement, elles peuvent les contenir (par exemple, santé lors d'un entretien RH). De plus, un enregistrement vocal est techniquement une donnée biométrique, mais la Plateforme n'utilise pas les voix pour identifier les personnes de manière unique. Le Client évalue si son utilisation nécessite une AIPD.

Annexe 2. Mesures techniques et organisationnelles

Domaine	Mesure
Contrôle d'accès	Droits basés sur le rôle par organisation et équipe; données strictement séparées par organisation (multi-tenant)
Authentification	Mots de passe hachés; vérification en deux étapes (2FA); SSO via Microsoft Entra ID et Google; vérification par e-mail; jetons OAuth2 (Passport/Sanctum) avec expiration et nettoyage automatique
Accès au support	Connexion en tant qu'utilisateur (usurpation) uniquement pour les employés autorisés, consignée
Chiffrement en transit	TLS pour tout le trafic, y compris les websockets et les connexions avec les Sous-traitants
Chiffrement au repos	Jetons et secrets d'intégration stockés chiffrés; stockage audio dans un stockage d'objet compatible S3 chez TransIP (Pays-Bas) avec chiffrement au repos

Clés éphémères	La transcription en temps réel (Speechmatics, Gladia, Azure Speech) et LiveKit fonctionnent avec des jetons de courte durée; les clés maîtres restent sur le serveur
Pièces jointes	Les pièces jointes téléchargées sont analysées pour les logiciels malveillants (ClamAV)
Webhooks	Les webhooks entrants sont vérifiés avec signature HMAC et limitation de débit
Journalisation	Journaux d'audit des actions des utilisateurs et de l'IA; les données personnelles et jetons sont automatiquement filtrés des journaux d'application (liste noire de PII et motifs) avant d'être envoyés à Datadog ou Sentry
Gestion des secrets	Variables d'environnement et clés gérées de manière centralisée dans Infisical; pas dans le code source
Traitement IA	Fournisseurs IA via une passerelle (Portkey) avec basculement; routables par organisation; pas de formation sur le Contenu client
Disponibilité	Plusieurs nœuds pour Azure Speech et Azure OpenAI avec basculement automatique; file d'attente de messages (AMQP) pour traitement asynchrone; monitoring et alerting
Minimisation des données	Périodes de conservation configurables pour les réunions et l'audio; suppression automatique de l'audio inutilisé après 3 jours
Développement	Examen du code via demandes de pull; analyse statique (PHPStan), règles d'architecture (Deptrac) et tests automatisés dans le pipeline CI/CD (Azure Pipelines); environnement de staging et de production séparés
Organisationnel	Clauses de confidentialité pour les employés; formation de sensibilisation à la sécurité, procédure d'incident, politique de sauvegarde et certification d'hébergement

Annexe 3. Liste des sous-traitants

Claritalk engage les Sous-traitants ci-dessous à la date de cet Accord. La liste est dérivée de la configuration et des dépendances de la Plateforme. Tous les Sous-traitants traitent les Données personnelles dans une région de l'UE.

Infrastructure et stockage

Sous-traitant	Service	Données traitées	Localisation

TransIP B.V.	Serveurs d'application et base de données (app.claritalk.com)	Tout le Contenu client et données de compte	UE (Pays-Bas)
TransIP B.V.	Stockage d'objet compatible S3 pour audio et pièces jointes; sauvegardes	Enregistrements audio, pièces jointes, sauvegardes	UE (Pays-Bas)
Typesense	Index de recherche	Titres de réunion, résumés	UE

Transcription et voix

Sous-traitant	Service	Données traitées	Localisation
Microsoft Ireland Operations Ltd. (Azure)	Azure AI Speech (transcription, batch et en temps réel), Azure Translator	Audio, transcriptions	UE (Europe de l'Ouest)
Speechmatics Ltd.	Transcription en temps réel	Audio, transcriptions	UE
Gladia SAS	Transcription en temps réel	Audio, transcriptions	UE (France)
Recall.ai, Inc.	Bot de réunion pour Teams, Google Meet et Zoom	Audio, vidéo, noms des participants, chat de la réunion	UE (eu-central-1, Francfort)
LiveKit, Inc.	Connexion vocale en direct (fonctionnalité jeu de rôle)	Audio de l'utilisateur	UE

Modèles de langage IA

Sous-traitant	Service	Données traitées	Localisation
Portkey AI, Inc.	Passerelle IA : routage et basculement entre modèles de langage	Prompts et réponses (transcriptions, contenu de dossier, questions de chat)	UE
OpenAI Ireland Ltd.	Modèles de langage pour résumés, analyses et assistant IA	Prompts et réponses	UE (résidence de données UE)
Microsoft Ireland Operations Ltd. (Azure OpenAI)	Modèles de langage (fallback et configurable par organisation)	Prompts et réponses	UE
Mistral AI SAS	Modèles de langage pour résumés, mots-clés et évaluation de conversation	Prompts et réponses	UE (France)

Communication

Sous-traitant	Service	Données traitées	Localisation
ActiveCampaign, LLC (Postmark)	E-mail transactionnel	Nom, adresse e-mail, contenu des notifications	UE
Mailgun Technologies, Inc.	E-mail transactionnel	Nom, adresse e-mail, contenu des notifications	UE
Google LLC (Firebase)	Notifications push (FCM) et synchronisation en temps réel pour l'application mobile	Jetons d'appareil, contenu des notifications	UE

Monitoring, analytics et support

Sous-traitant	Service	Données traitées	Localisation
Functional Software, Inc. (Sentry)	Monitoring des erreurs	Messages d'erreur, ID utilisateur, données techniques (PII filtré)	UE (Allemagne)
Datadog, Inc.	Journalisation et monitoring	Journaux d'application (PII filtré), données techniques	UE
Mixpanel, Inc.	Analyse de produit	ID utilisateur, événements d'utilisation	UE
Product Fruits s.r.o.	Onboarding in-app et visites guidées	ID utilisateur, nom, données d'utilisation	UE (Tchéquie)
Google LLC (Tag Manager, reCAPTCHA)	Gestion des tags après consentement aux cookies; protection contre les bots	Adresse IP, données du navigateur	UE
Zoho Corporation B.V.	Facturation, abonnements et CRM de Claritalk	Données de compte, contact et facture du Client	UE (zoho.eu)

Annexe 4. Intégrations optionnelles à l'initiative du client

Le Client peut connecter la Plateforme aux systèmes ci-dessous. Les données ne sont échangées que si le Client active et autorise lui-même la connexion (généralement via OAuth). Ces fournisseurs ne sont pas des Sous-traitants de Claritalk (article 4.5).

Intégration	Catégorie	Données échangées
Microsoft 365 (Calendrier Outlook, Outlook Mail, OneNote, Teams)	Calendrier, e-mail, notes	Rendez-vous, participants, rapports, notes
Google Agenda	Calendrier	Rendez-vous et participants (lecture seule)
Zoho CRM	CRM	Contacts, entreprises, rapports
Teamleader	CRM	Contacts, entreprises, rapports
Odoo	CRM / ERP	Contacts, entreprises, rapports
AdminPulse	Gestion de cabinet (comptabilité)	Relations, rapports, tâches
Silverfin	Comptabilité (comptabilité)	Relations, rapports
Brokercloud	Courtage d'assurance	Relations, rapports
FID-Manager	Services financiers	Relations, rapports
Qaro	Gestion de la qualité et de la conformité	Rapports
3CX	Téléphonie	Enregistrements d'appels, numéros de téléphone, métadonnées d'appels
Zoho Flow	Automatisation	Données que le Client configure lui-même dans le flux