# Annexe 1 — Accord de traitement des données à caractère personnel

ELEVEDIA SRL — Version 5.0 du 21 octobre 2026

Annexe aux conditions générales de vente et d'utilisation — partie intégrante du Contrat

Le présent accord de traitement (l'« Annexe 1 ») fait partie intégrante du Contrat conclu entre ELEVEDIA SRL, 44 Avenue de Maire, 7500 Tournai (Belgique), BCE 1038.887.222 (« Elevedia ») et le Client identifié au Bon de commande. Il est conclu en application de l'article 28, paragraphe 3, du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Les termes définis aux conditions générales conservent ici la même signification.

## Article 1. Rôles des Parties

**1.1** Le Client agit en qualité de responsable du traitement et Elevedia en qualité de sous-traitant pour l'ensemble des traitements réalisés dans le cadre de la fourniture des Services.

**1.2** Le Client garantit disposer d'une base légale valable pour chacun des traitements qu'il confie à Elevedia, avoir procédé à l'information des personnes concernées et, lorsque cela est requis, avoir recueilli leur consentement. Il garantit également la licéité des instructions qu'il donne.

**1.3** Pour la gestion de sa relation commerciale avec le Client — facturation, support, prospection, obligations comptables —, Elevedia agit en qualité de responsable du traitement autonome. Ces traitements ne relèvent pas de la présente Annexe 1.

**1.4 Absence de responsabilité conjointe.** Les Parties conviennent qu'aucune situation de responsabilité conjointe au sens de l'article 26 du RGPD n'est constituée par le Contrat, chacune déterminant séparément les finalités et les moyens des traitements qui lui sont propres.

## Article 2. Description des traitements

Deux traitements distincts sont réalisés selon les Services souscrits. Ils obéissent à des règles de conservation et de sécurité différentes.

**2.1 Traitement T1 — Réception et traitement des appels (Service S1).**

**Objet** : fourniture d'un agent vocal à intelligence artificielle assurant la réception et le traitement des appels téléphoniques entrants adressés au Client.

**Nature des opérations** : collecte, enregistrement le cas échéant, transcription, structuration, conservation, consultation, utilisation, communication au Client, effacement.

**Finalités** : réception et qualification des appels ; prise de réservation, de commande ou de rendez-vous ; réponse aux questions courantes ; transfert vers un interlocuteur humain ; établissement de comptes rendus d'appels ; mise à disposition d'un tableau de bord ; intégration avec les outils du Client désignés au Bon de commande.

**Catégories de personnes concernées** : les Appelants, c'est-à-dire les clients, patients, prospects et correspondants du Client ; les collaborateurs du Client disposant d'un accès.

**Catégories de données** : identité déclarée (nom, prénom), numéro d'appelant, contenu de la conversation, enregistrement audio lorsqu'il est activé, transcription, compte rendu structuré, horodatage, durée, données de réservation ou de rendez-vous, préférences exprimées.

**2.2 Traitement T2 — Modules web (Services S3, S4 et S5).**

**Objet** : mise à disposition d'interfaces hébergées par Elevedia permettant à l'Utilisateur Final de consulter le site du Client, de passer commande ou de réserver un créneau.

**Nature des opérations** : collecte directe auprès de l'Utilisateur Final, enregistrement, structuration, conservation, consultation, communication au Client, transmission au prestataire de services de paiement du Client, effacement.

**Finalités** : présentation de l'offre du Client ; réception et enregistrement des commandes, réservations et rendez-vous ; confirmation et rappel ; mise à disposition d'un tableau de bord ; mesure d'audience lorsque le Client l'active.

**Catégories de personnes concernées** : les Utilisateurs Finaux ; les collaborateurs du Client disposant d'un accès.

**Catégories de données** : identité, adresse électronique, numéro de téléphone, adresse de livraison le cas échéant, contenu de la commande ou de la réservation, date et heure du créneau, commentaire libre lorsque le Client active ce champ, données de connexion et traceurs, identifiant de transaction transmis par le prestataire de services de paiement.

**2.3 Données concernant la santé.** Lorsque le Client est un professionnel de santé ou exploite une structure de soins, le motif de consultation, la spécialité sollicitée et le type d'acte constituent des données concernant la santé au sens de l'article 4, 15) du RGPD et relèvent de l'article 9 de ce règlement. Elevedia paramètre par défaut les formulaires de manière à ne pas les solliciter. Le Client qui active un champ libre ou un champ de motif en assume la responsabilité et le déclare au Bon de commande.

**2.4 Durée.** Les traitements sont réalisés pour la durée du Contrat, augmentée des délais de restitution et de suppression prévus à l'article 13.

**2.5 Exclusions.** Elevedia n'utilise en aucun cas les Données Client pour entraîner, affiner ou améliorer des modèles d'intelligence artificielle, qu'ils soient les siens ou ceux de tiers. Elevedia ne procède à aucune reconnaissance des émotions, à aucune catégorisation biométrique et à aucune identification biométrique des personnes à partir de leur voix.

## Article 3. Instructions documentées

**3.1** Elevedia ne traite les Données Client que sur instruction documentée du Client. Constituent des instructions documentées : le Contrat et ses annexes, le Bon de commande, le paramétrage effectué par le Client dans le tableau de bord et toute instruction écrite ultérieure acceptée par Elevedia.

**3.2** Elevedia informe immédiatement le Client si une instruction lui paraît constituer une violation du RGPD ou d'une autre disposition applicable, et peut suspendre l'exécution de cette instruction jusqu'à clarification, sans que cette suspension constitue un manquement.

**3.3** Lorsqu'une obligation légale impose à Elevedia de traiter des données au-delà des instructions du Client, elle l'en informe avant le traitement, sauf interdiction légale de cette information.

## Article 4. Obligations du Client

**4.1** Le Client détermine les finalités et les moyens des traitements, établit et maintient son registre, procède à l'information des personnes concernées et répond des bases légales.

**4.2** Le Client ne transmet à Elevedia que les données nécessaires aux finalités poursuivies. Il s'interdit de renseigner dans des champs libres des données sensibles non requises.

**4.3** Le Client informe les Appelants et les Utilisateurs Finaux de l'existence des traitements, de l'identité d'Elevedia en qualité de sous-traitant et, lorsque l'enregistrement est activé, de son existence, de sa finalité et de la faculté de s'y opposer.

**4.4** Le Client gère les habilitations de ses propres collaborateurs et répond des accès qu'il leur accorde.

## Article 5. Confidentialité, personnes autorisées et secret professionnel

**5.1** Elevedia veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Client s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

**5.2 Personnes autorisées.** À la date des présentes, seuls les deux administrateurs d'Elevedia disposent d'un accès aux Données Client en production. Toute extension de ce périmètre est subordonnée à la signature préalable de l'engagement individuel figurant à l'appendice C et est répercutée dans le registre des habilitations tenu par Elevedia.

**5.3 Secret professionnel de santé.** Lorsque Elevedia traite, pour le compte d'un Client professionnel de santé, des informations couvertes par le secret médical, elle et les membres de son personnel qui y accèdent interviennent en qualité d'auxiliaires nécessaires du Client et sont tenus au secret au sens de l'article 458 du Code pénal. Chaque personne autorisée signe, préalablement à tout accès, l'engagement individuel de secret figurant à l'appendice C. Elevedia tient ces engagements à la disposition du Client.

**5.4** Ces obligations survivent à la fin du Contrat et à la cessation des fonctions des personnes concernées.

## Article 6. Sécurité des traitements

**6.1** Elevedia met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au sens de l'article 32 du RGPD, détaillées à l'appendice C, compte tenu de l'état de la technique, des coûts, de la nature des traitements et des risques pour les droits et libertés des personnes.

**6.2 Transparence sur l'état de mise en œuvre.** Les mesures figurant à l'appendice C sont réparties en deux catégories : celles qui sont effectivement en place à la date des présentes, et celles dont la date de mise en œuvre est expressément indiquée. Elevedia s'interdit de déclarer comme acquise une mesure qui ne l'est pas.

**6.3 Condition préalable au traitement de données de santé.** Elevedia ne traite de données relevant de l'article 9 du RGPD qu'à compter de la mise en œuvre effective des trois mesures suivantes : le chiffrement des données au repos, l'authentification à deux facteurs sur l'ensemble des accès d'administration, et la journalisation des accès aux Données Client. Tant que ces trois mesures ne sont pas en place, le Bon de commande d'un Client professionnel de santé ne peut être signé, ou le champ de motif de consultation demeure désactivé.

**6.4** Elevedia évalue régulièrement l'efficacité de ces mesures et peut les faire évoluer, sans que le niveau global de sécurité puisse être réduit.

## Article 7. Sous-traitants ultérieurs

**7.1** Le Client autorise de manière générale Elevedia à recourir à des sous-traitants ultérieurs, dont la liste figure à l'appendice A. Cette liste fait foi entre les Parties quant à l'identité, au rôle et au pays d'établissement des sous-traitants ultérieurs.

**7.2** Elevedia informe le Client par écrit de tout projet d'ajout ou de remplacement d'un sous-traitant ultérieur au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet. Le Client peut s'y opposer, pour un motif raisonnable et documenté tenant à la protection des données, dans les quinze (15) jours de cette information. À défaut de solution alternative, chacune des Parties peut résilier le Service concerné sans indemnité.

**7.3** Elevedia impose à chaque sous-traitant ultérieur, par contrat, des obligations de protection des données substantiellement équivalentes à celles de la présente Annexe 1. Elle demeure pleinement responsable envers le Client de l'exécution par ces sous-traitants de leurs obligations.

## Article 8. Transferts hors de l'Espace économique européen

**8.1** L'hébergement et le stockage des Données Client, ainsi que la reconnaissance et la synthèse vocales, sont réalisés dans l'Union européenne.

**8.2** La génération des réponses est assurée par un modèle de langage auto-hébergé sur l'infrastructure d'Elevedia située aux Pays-Bas (UE). Aucune donnée n'est transférée à un fournisseur de modèle de langage établi hors de l'Espace économique européen.

**8.3 Données effectivement transmises hors de l'Espace économique européen.** Sont exclusivement transmis au fournisseur du modèle de langage : le contenu textuel de la conversation en cours tel qu'issu de la transcription, et les instructions de configuration définies par le Client et nécessaires à la génération de la réponse. Ne sont jamais transmis : les enregistrements audio, les coordonnées de l'Appelant, l'historique des interactions antérieures, les données de facturation et les identifiants du Client.

**8.4** Elevedia ne formule aucune garantie de traitement exclusivement européen autre que celle expressément stipulée à l'appendice A. Aucune déclaration commerciale et aucune mention du Bon de commande ne peut être interprétée comme étendant cette garantie.

**8.5** Elevedia informe le Client, dans la mesure permise par la loi, de toute demande d'accès émanant d'une autorité d'un pays tiers et portant sur les Données Client, et conteste cette demande par les voies disponibles lorsque cela est raisonnablement possible.

## Article 9. Assistance au Client — droits des personnes

**9.1** Elevedia met à disposition du Client, dans le tableau de bord, les fonctions permettant de rechercher, d'exporter, de rectifier et de supprimer les données relatives à une personne concernée.

**9.2** Lorsque l'assistance d'Elevedia est néanmoins nécessaire, elle intervient dans un délai de dix (10) jours ouvrables de la demande écrite du Client, compte tenu du délai d'un mois qui s'impose à ce dernier.

**9.3** Elevedia transmet au Client, sans délai et sans y répondre elle-même, toute demande d'exercice de droits qu'elle recevrait directement d'une personne concernée.

**9.4** Cette assistance est incluse dans le prix des Services, sauf demandes manifestement excessives par leur nombre ou leur caractère répétitif, qui peuvent être facturées au tarif en vigueur après information préalable.

## Article 10. Violations de données à caractère personnel

**10.1** Elevedia notifie au Client toute violation de données à caractère personnel la concernant **dans les vingt-quatre (24) heures** de sa prise de connaissance effective, par courrier électronique à l'adresse de contact figurant au Bon de commande, doublé d'un appel téléphonique lorsque la violation présente un risque élevé.

**10.2** La notification décrit la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes et d'enregistrements concernés, les conséquences probables, les mesures prises ou proposées, et les coordonnées du point de contact.

**10.3** Lorsque toutes les informations ne peuvent être communiquées en une seule fois, Elevedia les fournit de manière échelonnée sans retard indu.

**10.4** Elevedia assiste le Client dans la notification à l'Autorité de protection des données et, le cas échéant, dans la communication aux personnes concernées. La décision de notifier appartient au seul Client, responsable du traitement.

**10.5** Elevedia documente toute violation, y compris celles qui ne font pas l'objet d'une notification, et tient cette documentation à la disposition du Client.

## Article 11. Analyse d'impact et consultation préalable

**11.1** Elevedia fournit au Client, sur demande, les informations nécessaires à la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données au sens de l'article 35 du RGPD.

**11.2** Le Client est informé qu'une analyse d'impact est en principe requise lorsqu'il traite des données concernant la santé à grande échelle, lorsqu'il combine l'enregistrement systématique de conversations avec un traitement automatisé, ou lorsque le traitement figure sur la liste établie par l'Autorité de protection des données. Elevedia met à sa disposition un modèle d'analyse d'impact adapté aux Services.

**11.3** La réalisation de l'analyse d'impact et, le cas échéant, la consultation préalable de l'autorité de contrôle incombent au seul Client.

## Article 12. Durées de conservation

**12.1** Les durées de conservation applicables sont les suivantes :

- **Enregistrements audio** : trente (30) jours à compter de l'appel, pour tous les Clients sans exception, puis suppression automatique et irréversible.
- **Transcriptions d'appels** : trente (30) jours pour les Clients professionnels de santé ; quatre-vingt-dix (90) jours pour les autres Clients.
- **Comptes rendus d'appels, données de réservation, de commande et de rendez-vous** : durée du Contrat, ces données constituant l'historique d'activité du Client et lui étant nécessaires. Le Client peut demander à tout moment une durée plus courte.
- **Données relatives à un motif de consultation ou à un état de santé** : trente (30) jours, sans exception et sans possibilité d'extension.
- **Journaux techniques et journaux d'accès** : douze (12) mois.
- **Traceurs déposés par les modules web** : selon la configuration validée par le Client, sans excéder treize (13) mois.

**12.2** Ces durées constituent des maxima. Le Client peut, en qualité de responsable du traitement, instruire des durées plus courtes ; il ne peut en instruire de plus longues sans accord écrit d'Elevedia et sans justification d'une finalité et d'une base légale.

**12.3** Les durées légales de conservation qui s'imposent au Client, notamment en matière comptable ou de dossier patient, portent sur les données qu'il détient lui-même et non sur celles hébergées par Elevedia. Le Client procède aux exports nécessaires avant l'échéance des durées ci-dessus.

## Article 13. Sort des données en fin de Contrat

**13.1** À la fin du Contrat, le Client dispose de trente (30) jours pour demander la restitution ou l'export de ses Données Client dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, selon le périmètre défini à l'appendice B.

**13.2** À l'expiration de ce délai, Elevedia supprime l'ensemble des Données Client de ses systèmes de production et de ses sauvegardes, dans un délai maximal de trois (3) mois compte tenu des cycles de rotation des sauvegardes.

**13.3** Elevedia délivre au Client, sur demande, une attestation de suppression.

**13.4** Elevedia ne conserve au-delà que les données strictement nécessaires au respect d'une obligation légale lui incombant, à l'exclusion de toute autre finalité.

## Article 14. Audit et mise à disposition des informations

**14.1** Elevedia met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations de l'article 28 du RGPD.

**14.2** Le Client peut faire réaliser un audit, une fois par période de douze (12) mois, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours, pendant les heures ouvrables, sans perturber l'activité d'Elevedia et dans le respect de ses obligations de confidentialité envers ses autres clients.

**14.3** L'audit peut être réalisé par le Client lui-même ou par un tiers indépendant qu'il mandate, à condition que ce tiers ne soit pas un concurrent d'Elevedia et qu'il signe un engagement de confidentialité.

**14.4** Un audit supplémentaire peut être réalisé sans délai à la suite d'une violation de données concernant le Client ou sur injonction d'une autorité de contrôle.

**14.5** Les frais de l'audit sont à charge du Client, sauf si l'audit révèle un manquement substantiel d'Elevedia, auquel cas ils sont supportés par cette dernière.

## Article 15. Responsabilité

**15.1** Chaque Partie répond des dommages causés par un traitement qui lui est imputable, dans les conditions de l'article 82 du RGPD.

**15.2** Les plafonds de responsabilité stipulés à l'article 16 des conditions générales s'appliquent, étant rappelé que le plafond majoré y est prévu pour les manquements d'Elevedia au RGPD et à la présente Annexe 1, ainsi que pour les violations de données qui lui sont imputables.

**15.3** Le Client garantit Elevedia contre toute réclamation résultant d'une instruction illicite, d'une absence de base légale, d'un défaut d'information des personnes concernées ou de l'activation d'un champ collectant des données sensibles non nécessaires.

## Article 16. Dispositions finales

**16.1** En cas de contradiction, la présente Annexe 1 prévaut sur les conditions générales et sur le Bon de commande pour toutes les questions de protection des données, conformément à l'article 2 des conditions générales.

**16.2** Les appendices A, B et C font partie intégrante de la présente Annexe 1. L'appendice A est mis à jour selon la procédure de l'article 7.2.

**16.3** La présente Annexe 1 est régie par le droit belge. Toute personne concernée peut introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles.

## APPENDICE A — SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS

Version du 21 octobre 2026. Cet appendice est visé par les articles 7 et 8 de l'Annexe 1 et par l'article 14 des conditions générales. Il fait foi entre les Parties.

**A.1 OVH SAS** — Hébergement de l'application et de la plateforme (tableau de bord, API, site internet). Entité de droit français ; infrastructures situées à Francfort (Allemagne). Exclusion de tout transfert : opérations effectuées au sein de l'Union européenne.

**A.2 Hetzner Online GmbH** — Orchestration des flux vocaux. Allemagne (Falkenstein). Exclusion de tout transfert : opérations effectuées au sein de l'Union européenne.

**A.3 LeaderTelecom B.V. (LeaderGPU)** — Serveurs de calcul GPU dédiés abritant le modèle de langage auto-hébergé. Pays-Bas (Lelystad). Aucun transfert : opérations effectuées au sein de l'Union européenne.

**A.4 Cloudflare, Inc. (incl. R2)** — Réseau de distribution de contenu (CDN), DNS et protection web ; stockage objet des fichiers audio d'enregistrements (zone de stockage : Union européenne). Société établie aux États-Unis : tout accès depuis ce pays tiers s'effectue en application du cadre de protection des données UE–US (DPF) ou des clauses contractuelles types.

**A.5 Telnyx Ireland Limited** — Routing technique de la téléphonie entrante et des SMS. Irlande. Opérations exécutées dans l'Union européenne ; la société mère étant établie aux États-Unis, les accès distants depuis cette juridiction sont régis par les clauses contractuelles types (module 3 de sous-traitant à sous-traitant).

**A.6 Deepgram, Inc.** — Transcription vocale (STT) batch et de secours. États-Unis. Encadrement fondé sur les clauses contractuelles types (UE) 2021/914, module 3, étayées par une analyse d'impact du transfert.

**A.7 ElevenLabs** — Transcription vocale (STT) temps réel. États-Unis / Royaume-Uni. Transfert encadré par les clauses contractuelles types, module 3, complétées d'une analyse d'impact du transfert.

**A.8 Gradium** — Synthèse vocale (TTS). France (UE). Aucun transfert : opérations effectuées au sein de l'Union européenne. STT Gradium en cours de qualification.

**A.9 Mistral AI** — Synthèse vocale (TTS, Voxtral 3). France (UE). Aucun transfert : opérations effectuées au sein de l'Union européenne.

**A.10 Supabase** — Hébergement de la base de données. Union européenne (Francfort, Allemagne). Aucun transfert hors UE.

**A.11 MiniMax** — Synthèse vocale (TTS) de secours, en cours de retrait. Nanonoble Pte. Ltd. (Singapour) / Chine. Transfert hors EEE encadré par les clauses contractuelles types ; analyse d'impact à finaliser.

**A.12 Prestataire de services de paiement du Client.** Traitement des opérations financières associées au Service S4. Le Client s'engage directement auprès de cet intervenant, qui ne constitue pas un sous-traitant ultérieur d'Elevedia. La responsabilité d'Elevedia est limitée à la simple communication des informations de commande, conformément à l'article 47 des conditions générales.

**Synthèse des transferts.** Le modèle de langage est auto-hébergé aux Pays-Bas (UE) et n'entraîne aucun transfert hors UE. La synthèse vocale est assurée par Gradium et Mistral AI (France, UE) ; certains agents historiques utilisent encore MiniMax (Singapour/Chine), en cours de retrait. La reconnaissance vocale est assurée par ElevenLabs et Deepgram (États-Unis / Royaume-Uni) et par Whisper local, avec migration Gradium en cours ; ces flux sont encadrés par les clauses contractuelles types. Telnyx Ireland (A.5) et Cloudflare R2 (A.4) font l'objet des garanties DPF/SCC décrites ci-dessus.

## APPENDICE B — CATÉGORIES DE DONNÉES ET ACTIFS NUMÉRIQUES EXPORTABLES

Cet appendice est établi en application de l'article 25, paragraphe 2, points e) et f) du Règlement (UE) 2023/2854 (Règlement Données) et de l'article 21 des conditions générales. Il spécifie de manière exhaustive ce que le Client peut récupérer.

**B.1 Données exportables, au format CSV ou JSON.**

- Fiche du Client et paramètres de configuration métier : horaires, prestations, tarifs, carte, règles de transfert.
- Scénario conversationnel et contenus paramétrés par le Client.
- Historique des appels : horodatage, durée, numéro d'appelant, statut, compte rendu structuré.
- Transcriptions d'appels encore disponibles au regard des durées de l'article 12.
- Enregistrements audio encore disponibles, au format WAV ou MP3, livrés séparément.
- Historique des réservations, commandes et rendez-vous, avec les données associées.
- Base de contacts constituée à partir des interactions.
- Contenus du site internet et médiathèque, pour le Service S3.
- Contenus produits et publiés au titre du Service S2.

**B.2 Actifs numériques exportables.**

- Nom de domaine : conservé par le Client, qui en est titulaire (article 39 des conditions générales).
- Fichiers du site tels que livrés, dans les conditions de l'option de rachat de l'article 43.2 des conditions générales.

**B.3 Éléments non exportables, conformément à l'article 23 du Règlement Données.**

- Le code source, les bibliothèques, les gabarits et l'architecture logicielle d'Elevedia.
- Les modèles, pondérations, invites système et paramètres d'inférence.
- Les données relatives au fonctionnement interne des Services, à leur supervision et à leur sécurité.
- Les journaux techniques ne se rapportant pas à l'activité du Client.
- Les composants sous licence de tiers non transférables.

**B.4 Modalités.** L'export est mis à disposition depuis le tableau de bord ou, à défaut, transmis par lien sécurisé dans les dix (10) jours ouvrables de la demande. Elevedia met à disposition la documentation décrivant la structure des données exportées.

## APPENDICE C — MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES

Cet appendice est visé par l'article 6 de l'Annexe 1. Il distingue les mesures effectivement en place des mesures dont la mise en œuvre est programmée. Cette distinction est délibérée : une mesure déclarée mais absente constitue, en cas de contrôle ou de violation, un manquement caractérisé.

**C.1 Mesures en place au 21 octobre 2026.**

- Chiffrement des communications en transit par TLS entre l'ensemble des composants et vers les interfaces du Client et des Utilisateurs Finaux.
- Hébergement dans l'Union européenne, chez des prestataires disposant de certifications reconnues.
- Accès en production limité aux deux administrateurs d'Elevedia, à l'exclusion de tout autre collaborateur ou prestataire.
- Reconnaissance et synthèse vocales auto-hébergées, sans recours à un service tiers d'analyse de la voix.Le modèle de langage est auto-hébergé dans l'UE (Pays-Bas). La synthèse vocale est assurée par Gradium et Mistral AI (UE) ; certains agents historiques utilisent encore MiniMax, en cours de retrait. La reconnaissance vocale est assurée par ElevenLabs/Deepgram et Whisper local, avec migration Gradium en cours ; les éventuels moteurs de secours sont listés à l'appendice A.
- Absence d'utilisation des Données Client pour l'entraînement de modèles.
- Sauvegardes régulières hébergées dans l'Union européenne.
- Séparation logique des données entre Clients.

**C.2 Mesures programmées — condition préalable au traitement de données de santé.**

Conformément à l'article 6.3 de l'Annexe 1, les mesures suivantes conditionnent la signature d'un Client professionnel de santé ou l'activation d'un champ de motif de consultation :

- **Chiffrement des données au repos** — base de données, stockage des enregistrements audio et des transcriptions, sauvegardes. Date d'effet : à compléter.
- **Authentification à deux facteurs** sur l'ensemble des accès d'administration de l'infrastructure et du tableau de bord. Date d'effet : à compléter.
- **Journalisation des accès aux Données Client** — identité de l'accédant, données consultées, horodatage, conservation douze (12) mois. Date d'effet : à compléter.

**C.3 Mesures organisationnelles.**

- Registre des habilitations tenu par Elevedia et revu au moins annuellement.
- Engagement individuel de confidentialité signé par toute personne autorisée avant tout accès, incluant, pour les Clients professionnels de santé, un engagement de secret au sens de l'article 458 du Code pénal.
- Procédure documentée de gestion des violations de données, incluant le délai de notification de vingt-quatre (24) heures prévu à l'article 10.
- Suppression automatique des données à l'échéance des durées de l'article 12.
- Registre des traitements tenu par Elevedia en qualité de sous-traitant, conformément à l'article 30, paragraphe 2 du RGPD.

**C.4 Engagement individuel de confidentialité et de secret — modèle.**

Je soussigné(e) ……, intervenant pour le compte d'ELEVEDIA SRL en qualité de ……, reconnais que l'accès aux données à caractère personnel traitées pour le compte des clients d'Elevedia m'est confié dans le cadre strict de mes fonctions.

Je m'engage à ne traiter ces données que sur instruction d'Elevedia, à ne les communiquer à aucun tiers, à ne les utiliser à aucune fin personnelle et à respecter les mesures de sécurité en vigueur.

Je reconnais en outre que, lorsque j'accède à des informations relatives à des patients d'un client professionnel de santé, j'interviens en qualité d'auxiliaire nécessaire de ce professionnel et que je suis à ce titre tenu au secret professionnel au sens de l'article 458 du Code pénal, dont la violation est passible des peines qu'il prévoit.

Le présent engagement survit à la cessation de mes fonctions, sans limitation de durée.

Fait à ……, le ……

Signature :