

Annexe 2 — Guide d'utilisation et limites d'usage

ELEVEDIA SRL — Version 4.0 du 7 août 2026

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

Le présent guide fait partie intégrante du Contrat. Il décrit les caractéristiques, les limites et les conditions d'utilisation des Services, ainsi que les obligations propres au Client en sa qualité de Déployeur au sens du Règlement (UE) 2024/1689 (« Règlement IA »).

Le Client s'engage à communiquer ce document à toute personne utilisant ou paramétrant les Services pour son compte. Il constitue le support de l'obligation de maîtrise de l'intelligence artificielle prévue à l'article 4 du Règlement IA.

Périmètre. Seul le Service S1 (agent vocal) constitue un système d'intelligence artificielle au sens de l'article 3(1) du Règlement IA. Le Service S2 y est soumis pour les seuls contenus générés par intelligence artificielle. Les Services S3, S4 et S5 reposent sur des logiciels déterministes et ne relèvent pas du Règlement IA.

Article 1. Ce que fait l'agent vocal

L'agent vocal répond aux appels téléphoniques entrants adressés au Client. Il comprend la demande formulée oralement, y répond à partir des informations que le Client a paramétrées, et exécute les actions configurées :

- prise de réservation, de commande ou de rendez-vous, avec enregistrement dans le tableau de bord ou dans l'outil du Client lorsqu'une intégration est prévue ;
- réponse aux questions courantes : horaires, adresse, prestations, tarifs, disponibilités ;
- transfert de l'appel vers un interlocuteur humain, sur demande de l'Appelant ou selon les règles définies par le Client ;
- établissement d'un compte rendu d'appel, comprenant selon la configuration une transcription et un résumé structuré ;
- mise à disposition d'un tableau de bord de consultation.

Article 2. Ce que l'agent vocal ne fait pas

Les limitations suivantes sont structurelles. Elles ne peuvent être levées par paramétrage et toute demande contraire sera refusée.

- **Aucun appel sortant.** L'agent ne compose aucun numéro et n'émet aucun appel, quelle qu'en soit la finalité.
- **Aucun appel d'urgence.** L'agent ne reçoit, ne traite et n'achemine aucun appel d'urgence. Il ne se substitue à aucune permanence humaine.
- **Aucune évaluation clinique.** L'agent ne pose aucun diagnostic, n'évalue aucun symptôme, ne trie aucun patient et ne priorise aucun appel selon l'urgence médicale. Il applique une règle de renvoi inconditionnel vers les services d'urgence ou vers un interlocuteur humain.
- **Aucune reconnaissance des émotions.** L'agent n'analyse ni l'état émotionnel, ni l'état psychologique de l'Appelant.
- **Aucune biométrie.** L'agent n'identifie ni n'authentifie personne à partir de sa voix, et ne procède à aucune catégorisation biométrique.
- **Aucune décision automatisée.** L'agent ne prend aucune décision produisant des effets juridiques ou affectant significativement une personne au sens de l'article 22 du RGPD.
- **Aucun conseil réglementé.** L'agent ne délivre aucun conseil médical, juridique, financier ou assurantiel.

- **Aucun encaissement.** L'agent ne collecte aucune donnée de carte bancaire et ne procède à aucun paiement.

Article 3. Limites de performance

3.1 L'agent vocal repose sur des modèles probabilistes. Il peut produire des réponses inexactes, incomplètes ou inadaptées, y compris lorsque les informations paramétrées sont correctes.

3.2 Les taux de compréhension et de résolution dépendent de facteurs qui échappent à Elevedia : qualité de la ligne, accent, débit d'élocution, bruit ambiant, chevauchement de parole, vocabulaire spécialisé. Aucun taux n'est garanti.

3.3 L'agent restitue les informations que le Client a paramétrées. Une information obsolète produira une réponse erronée. La mise à jour incombe au Client.

3.4 L'agent peut ne pas comprendre une demande sortant du périmètre configuré. Dans ce cas, il propose un transfert vers un interlocuteur humain ou une prise de message.

Article 4. Obligations du Client en qualité de Déployeur

4.1 Maîtrise de l'intelligence artificielle (article 4 du Règlement IA). Le Client assure un niveau suffisant de maîtrise de l'intelligence artificielle aux personnes chargées d'utiliser ou de paramétrer les Services pour son compte. Il leur communique le présent guide et s'assure qu'elles en ont pris connaissance.

4.2 Supervision. Le Client contrôle périodiquement les comptes rendus d'appels et la qualité des réponses de l'agent, et signale à Elevedia tout comportement inadapté.

4.3 Information des personnes. Le Client informe les Appelants, en sa qualité de responsable du traitement, du traitement de leurs données, des finalités et de leurs droits.

4.4 Dispositifs de conformité. Le Client s'interdit de désactiver, contourner, neutraliser ou altérer les dispositifs visés à l'article 5 ci-dessous. L'activation et la désactivation de l'agent vocal lui-même, en revanche, relèvent des fonctionnalités normales des Services et ne constituent pas un contournement.

4.5 Repli. Le Client maintient un dispositif de repli permettant la prise en charge des appels lorsque l'agent est indisponible ou désactivé.

Article 5. Dispositifs de conformité intégrés

Les dispositifs suivants sont activés par défaut et ne sont pas désactivables par le Client.

5.1 Annonce du caractère automatisé. Toute personne physique interagissant avec l'agent est informée, de façon claire et au plus tard au moment de la première interaction, qu'elle communique avec un système d'intelligence artificielle (articles 50(1) et 50(5) du Règlement IA).

5.2 Annonce de l'enregistrement et faculté d'opposition. Lorsque l'enregistrement est activé par le Client, l'Appelant en est informé dans le même message et dispose d'une faculté simple et effective de s'y opposer, conformément à l'article 124 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. L'exercice de cette faculté arrête l'enregistrement pour l'appel concerné sans interrompre le Service.

5.3 Confirmation sur interrogation. Lorsque l'Appelant demande s'il parle à un humain ou à une machine, l'agent confirme sa nature de système automatisé.

5.4 Transfert vers un humain. L'Appelant peut à tout moment demander un interlocuteur humain, selon les règles de transfert définies par le Client.

5.5 Marquage des contenus générés. L'audio généré par l'agent porte un marquage lisible par machine permettant d'identifier son caractère artificiellement généré, conformément à l'article 50(2) du Règlement IA.

Article 6. Usages proscrits

Le Client s'interdit d'utiliser ou de configurer les Services :

- pour recourir à des techniques subliminales, manipulatrices ou trompeuses altérant substantiellement le comportement d'une personne (article 5 du Règlement IA) ;
- pour exploiter la vulnérabilité d'une personne liée à son âge, à un handicap ou à sa situation sociale ou économique ;
- pour analyser les émotions de ses collaborateurs ou de candidats ;
- pour usurper l'identité d'une personne physique réelle, notamment en clonant sa voix, ou pour laisser croire à un interlocuteur humain ;
- pour évaluer, trier ou prioriser des appels selon l'urgence médicale ;
- pour attribuer un score social, évaluer la solvabilité ou apprécier un risque relatif à une personne ;
- à des fins de prospection téléphonique ou de démarchage ;
- pour traiter des données sans base légale, ou pour surveiller ses propres collaborateurs sans avoir respecté la procédure d'information et de consultation qui lui incombe.

Toute violation du présent article constitue un manquement grave au sens de l'article 20 des conditions générales.

Article 7. Conséquences d'une modification par le Client

7.1 Le Client qui appose son nom ou sa marque sur les Services, ou qui y apporte une modification substantielle, est réputé Fournisseur en application de l'article 25(1)(a) ou (b) du Règlement IA.

7.2 Le Client dont la configuration a pour effet de faire relever les Services de l'Annexe III du Règlement IA — notamment en activant une fonction de triage ou de priorisation médicale, ou une fonction de reconnaissance des émotions — est réputé Fournisseur en application de l'article 25(1)(c).

7.3 Dans l'un et l'autre cas, il assume l'ensemble des obligations correspondantes et garantit Elevedia conformément aux articles 15.7 et 15.8 des conditions générales.

Article 8. Signalement et contact

Le Client signale à Elevedia, à l'adresse support@elevedia.be, tout incident, tout comportement inattendu de l'agent et toute réclamation d'un Appelant relative au caractère automatisé de l'interaction. Elevedia consigne ces signalements et en tient compte dans l'évolution des Services.