

## **ANNEXE – TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES PAR DES SYSTÈMES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

### **1. Objet**

Les Sociétés, dans le cadre de leurs activités opérationnelles, commerciales, administratives et, de manière générale, toute activité visant à garantir la réalisation de leur objet social, peuvent développer et/ou mettre en œuvre des systèmes d'intelligence artificielle (« Systèmes d'IA »). Dans le cadre de la mise en œuvre de ces Systèmes d'IA, les Sociétés cherchent à optimiser leurs processus et à générer un traitement automatisé ou un soutien administratif (partiel) des informations ou des tâches dans leurs processus organisationnels. Pendant ce processus, les Sociétés collecteront, stockeront, utiliseront et feront circuler les données personnelles des titulaires afin qu'elles soient traitées et/ou utilisées pour l'entraînement du Système d'IA correspondant. Le tout, conformément aux activités et finalités du traitement exposées dans la présente annexe.

Par conséquent, cette Annexe à la Politique de Confidentialité a pour objet de décrire les conditions dans lesquelles les Sociétés, au moyen des outils mentionnés ci-dessous, en tant que Responsables du traitement, réalisent le Traitement des données personnelles collectées et/ou traitées par les Systèmes d'IA qu'elles mettent en œuvre, afin d'assurer la protection de ces informations, de garantir un traitement adéquat des données personnelles et de préserver les droits des titulaires.

Sans préjudice de ce qui précède, pour tout ce qui n'est pas régi dans cette Annexe, l'ensemble des dispositions de la Politique de Confidentialité ainsi que les Annexes par pays applicables à la juridiction dans laquelle se trouve le titulaire (ou applicables au Traitement de ses données personnelles) s'appliqueront.

### **2. Champ d'application**

Les lignes directrices établies dans cette Politique s'appliquent au Traitement de toutes les données personnelles traitées par les Sociétés via des Systèmes d'IA, à toute étape, directement, par leurs Collaborateurs, ou indirectement, par leurs Sous-traitants, Coresponsables ou Partenaires.

### **3. Données collectées et/ou traitées par les Sociétés via des Systèmes d'IA**

Les Sociétés, via les Systèmes d'IA qu'elles mettent en œuvre, collecteront et/ou traiteront différentes catégories de données personnelles, conformément au fonctionnement des Systèmes d'IA et aux lois de protection des données applicables

(conformément à la Politique de Confidentialité et aux annexes par pays). Parmi les données personnelles susceptibles d'être traitées via les Systèmes d'IA figurent :

a) Nom, type et numéro d'identification. b) Coordonnées (par ex., numéro de téléphone et adresse électronique). c) Adresse physique. d) Poste ou profession. e) Données démographiques, sociales et/ou de géolocalisation/domicile. f) Informations de crédit, patrimoniales, fiscales ou financières. g) Intérêts ou préférences. h) Données vocales, images et/ou vidéos. i) Données d'identification électronique ou identifiants web et informations relatives aux sites Internet, y compris des informations techniques sur les moyens de connexion ou le numéro du fournisseur d'accès à Internet. j) Données relatives à l'état de santé, la condition physique et assimilées. k) Données biométriques. l) Données relatives à une situation de vulnérabilité.

#### **4. Fondements juridiques du traitement**

Les Sociétés, par le biais des Systèmes d'IA qu'elles mettent en œuvre, ne traiteront que les données personnelles ayant été préalablement, expressément et de manière informée autorisées par le titulaire, que ce soit par écrit, verbalement ou par un comportement sans équivoque du titulaire, ou les données pouvant être traitées en vertu d'un autre fondement légal prévu par les lois applicables en matière de protection des données. Ces bases peuvent inclure, sans s'y limiter : (i) l'exécution d'un contrat ou accord à la demande du titulaire ; (ii) l'intérêt légitime des Sociétés à améliorer leurs services ; et (iii) le respect des obligations légales des Sociétés.

Lors de l'octroi de l'autorisation ou de la collecte des données (lorsqu'aucune autorisation n'est requise), les Sociétés informeront le titulaire des finalités et du traitement auquel ses données seront soumises, de même que de ses droits et des moyens pour les exercer. Le titulaire pourra révoquer son autorisation et/ou demander la suppression immédiate de ses données personnelles via les canaux prévus dans la Politique de Confidentialité, sauf en cas d'obligation contractuelle ou légale de conservation.

#### **5. Finalités**

Les Sociétés traiteront les Données Personnelles pour atteindre les finalités suivantes :

a) Fournir, améliorer et personnaliser les services proposés via les Systèmes d'IA mis en œuvre par les Sociétés. b) Analyser les interactions des titulaires avec les différents canaux et outils des Sociétés pour améliorer la précision et l'efficacité des Systèmes d'IA. c) Mener des activités visant à la validation de l'identité et/ou à la prévention des fraudes. d) Réaliser des études de marché, analyses statistiques, analyses de données

et activités de marketing, commerciales, d'intelligence économique et de service client, y compris celles utilisant des outils d'intelligence artificielle et de big data, afin d'analyser la faisabilité de nouveaux produits ou services, d'améliorer la prestation de services, de personnaliser celle-ci et d'optimiser les stratégies commerciales. e) Traiter les commandes, demandes ou toute requête, réclamation ou question posée par le titulaire via les canaux de contact mis à disposition. f) Mener des enquêtes de satisfaction, études statistiques et suivis pour mesurer la satisfaction des titulaires, connaître leurs préférences et évaluer la qualité des produits et/ou services fournis par les Sociétés. g) Obtenir des informations sur l'activité de navigation et de recherche du titulaire sur les sites web et applications (gérés ou non par les Sociétés), afin d'améliorer son expérience lors de futures interactions. h) Envoyer des communications par courrier postal, électronique, mobile ou tout autre moyen, contenant des informations commerciales, publicitaires ou promotionnelles relatives aux produits, services, événements, promotions et/ou concours à caractère commercial ou publicitaire en lien avec les Sociétés. i) Combiner les informations obtenues en ligne sur différentes plateformes numériques avec celles collectées sur le titulaire afin de créer un profil pouvant être utilisé pour fournir des services personnalisés. j) Localiser la position géographique du titulaire. k) Fournir des informations aux autorités de contrôle et de surveillance. l) Transférer ou transmettre les Données Personnelles à des tiers, situés ou non dans le pays, dans le cadre de la structuration et de la réalisation de transactions stratégiques. m) Vérifier et mettre à jour les Données Personnelles. n) Informer sur les changements apportés à la Politique. o) Se conformer aux obligations légales et réglementaires.

## **6. Comment sont traitées les Données Personnelles des enfants, des adolescents et les Données Sensibles ?**

Lorsque cela est absolument nécessaire, les Sociétés peuvent collecter et/ou traiter les données personnelles de mineurs et/ou des données sensibles, en informant les titulaires (ou leurs représentants légaux dans le cas des mineurs) que, en raison de la nature sensible de ces données ou du statut de mineur, ils ne sont pas tenus de les fournir, sauf en cas d'obligation légale. De même, concernant les données sensibles, les Sociétés indiqueront quelles données seront traitées et à quelles finalités spécifiques elles seront soumises à l'aide d'outils d'IA.

## **7. Accès et circulation des données personnelles**

L'accès aux données personnelles sous la responsabilité des Sociétés sera accordé uniquement aux employés ayant besoin d'y accéder et de les traiter dans le cadre de

leurs fonctions. Les Sociétés ne partageront ni ne remettront les données personnelles à des tiers avec lesquels elles n'ont aucun lien contractuel.

Cependant, sans préjudice des dispositions relatives à la transmission et/ou au transfert contenues dans la Politique de Confidentialité, lorsque cela s'avère nécessaire pour atteindre les finalités indiquées, les données personnelles collectées et/ou traitées via les Systèmes d'IA pourront être légitimement transmises ou transférées à des Fournisseurs ou Partenaires tiers, situés ou non dans le pays, y compris dans des juridictions aux normes différentes et à un niveau de protection non adéquat. Ces tiers incluent notamment les Fournisseurs de services logiciels (y compris stockage cloud), les fournisseurs de Systèmes d'IA, ainsi que toute entité ayant une relation contractuelle avec les Sociétés.

De même, les Sociétés pourront transférer les données personnelles à des tiers, y compris leurs partenaires commerciaux, domiciliés en France ou à l'étranger (même dans des juridictions n'offrant pas un niveau adéquat de protection des Données Personnelles), pour les traiter en tant que Responsables indépendants ou Coresponsables. Cela pourra se faire dans le cadre de partenariats stratégiques, de ventes d'actifs impliquant des données personnelles, de commercialisation de bases de données, de développement de plateformes ou d'applications technologiques, entre autres activités prévues dans l'autorisation.

En réponse à toute demande d'exercice du droit d'accès à l'information, les Sociétés ne pourront communiquer les informations qu'au titulaire, à ses ayants droit ou représentants légaux, aux entités publiques ou administratives dans le cadre de leurs fonctions légales ou sur décision judiciaire, ainsi qu'aux tiers autorisés par le titulaire ou la loi applicable en matière de protection des données. Les Sociétés se réservent le droit de demander des documents supplémentaires afin de vérifier l'identité et la qualité de la personne faisant la demande.

#### **8. Pendant combien de temps les données personnelles sont-elles traitées ?**

Les Sociétés conserveront les données personnelles pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités et/ou au respect de leurs obligations légales ou contractuelles. Passé ce délai, les données personnelles seront supprimées et/ou effacées de leurs bases de données.

Cependant, une fois les finalités atteintes, les Sociétés peuvent procéder à l'anonymisation des données. Une fois cette opération réalisée, visant à rendre les données non identifiables et à protéger la vie privée et l'identité des titulaires, les

Sociétés pourront conserver et utiliser les données anonymisées de manière illimitée, celles-ci n'étant plus soumises aux lois de protection des données applicables.

### **9. Systèmes d'IA mis en œuvre par les Sociétés**

Les Sociétés ont mis en œuvre les Systèmes d'IA suivants, via lesquels le traitement des données personnelles est effectué:

| <b>NOM DU SYSTÈME D'IA</b> | <b>DESCRIPTION</b>  | <b>FINALITÉ DU TRAITEMENT</b>   | <b>DATE DE MISE EN SERVICE</b> |
|----------------------------|---|---|--------------------------------|
| CXQI                       | Service d'analyse des appels et des interactions avec les Utilisateurs et les Clients via Concentrix. | Amélioration des services et des processus de relation client, en détectant les interactions négatives ou non résolues. | Avril 2025                     |