

ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

DPA / Data Processing Agreement - Service Relia

Version publique V1.0 - 18 septembre 2026

Audeo Diffusion Sàrl - Chemin de Sous-Mont 12 - 1008 Prilly - Suisse

IDE : CHE-383.795.605 | contact@relia-ai.com | www.relia-ai.com

Champ contractuel. Le présent DPA s'applique lorsqu'Audeo Diffusion traite des données personnelles pour le compte du Client dans le cadre de Relia. Il complète les Conditions générales du Service Relia (« CGV »). Pour les questions concernant spécifiquement ces traitements, le présent DPA prévaut sur les CGV.

1. Objet, intégration au contrat et champ d'application

1.1 Objet

Le présent Accord de traitement des données personnelles (« DPA ») régit les traitements de données personnelles effectués par Audeo Diffusion Sàrl (« Audeo Diffusion ») pour le compte du Client dans le cadre du Service Relia.

Il vise notamment à encadrer la sous-traitance conformément à la Loi fédérale suisse sur la protection des données (« LPD ») et, lorsque le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (« RGPD ») est applicable au traitement concerné, à l'article 28 RGPD.

1.2 Intégration au contrat

Le présent DPA fait partie des documents contractuels visés par les CGV. Lorsque la souscription est réalisée en ligne, son acceptation intervient selon le mécanisme prévu dans l'espace Relia conformément aux CGV.

En cas de contradiction entre le présent DPA et les CGV concernant spécifiquement un traitement de données personnelles effectué par Audeo Diffusion pour le compte du Client, le présent DPA prévaut. Les conditions particulières expressément convenues entre les parties peuvent compléter le présent DPA lorsqu'elles portent spécifiquement sur la protection des données.

1.3 Traitements propres d'Audeo Diffusion

Le présent DPA ne régit pas les traitements pour lesquels Audeo Diffusion détermine elle-même les finalités et moyens et agit comme responsable du traitement, notamment pour :

- la gestion de la relation contractuelle et commerciale avec le Client ;
- la gestion des comptes, interlocuteurs contractuels, factures et paiements ;
- les demandes de contact ou de rappel effectuées sur le site relia-ai.com ;
- la sécurité propre d'Audeo Diffusion, la prévention des abus et la défense de ses droits ;
- le respect de ses obligations légales ;
- les données techniques ou statistiques rendues effectivement anonymes.

Ces traitements relèvent de la Déclaration de protection des données d'Audeo Diffusion et de la législation applicable.

2. Définitions

Les termes définis dans les CGV conservent le même sens dans le présent DPA. Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent :

« **Données personnelles** » : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable, au sens de la législation applicable.

« **Données personnelles sensibles** » : les données bénéficiant d'une protection renforcée au sens de la législation applicable, notamment selon les cas les données de santé, les données relatives à la sphère intime, certaines données biométriques ou génétiques et les autres catégories légalement qualifiées de sensibles.

« **Données du Client** » : les informations et contenus transmis, introduits, générés ou rendus accessibles à Audeo Diffusion par ou pour le compte du Client dans le cadre du Service.

« **Données personnelles du Client** » : les Données du Client constituant des Données personnelles et traitées par Audeo Diffusion pour le compte du Client.

« **Personne concernée** » : toute personne physique à laquelle se rapportent les Données personnelles du Client, notamment un Client final ou, selon le traitement, un Utilisateur autorisé, collaborateur ou praticien du Client.

« **Sous-traitant ultérieur** » : un tiers auquel Audeo Diffusion confie tout ou partie d'un traitement de Données personnelles du Client pour le compte du Client.

« **Violation de la sécurité des données** » : un incident de sécurité entraînant accidentellement ou illicitement la perte, la suppression, la destruction, la modification, la divulgation ou l'accès non autorisé à des Données personnelles.

3. Rôles des parties

3.1 Client - Responsable du traitement

Pour les Données personnelles du Client traitées dans Relia pour les finalités déterminées par le Client, le Client agit en principe comme responsable du traitement. Il détermine notamment les finalités, les catégories de données nécessaires et les fonctionnalités qu'il active.

3.2 Audeo Diffusion - Sous-traitant

Audeo Diffusion traite les Données personnelles du Client pour le compte de celui-ci et selon ses instructions documentées, dans la mesure nécessaire à la fourniture, au maintien, au support et à la sécurité du Service.

3.3 Absence de modification des rôles professionnels

Le Service ne modifie pas la relation entre le Client et ses Clients finaux ni les responsabilités professionnelles du Client. Le Client demeure notamment responsable des prestations qu'il fournit, des informations métier qu'il configure et du respect des obligations légales ou professionnelles propres à son activité.

4. Instructions du Client

4.1 Instructions documentées

Audeo Diffusion traite les Données personnelles du Client uniquement :

- conformément au contrat, au présent DPA et aux fonctionnalités configurées par le Client dans Relia ;
- selon les instructions documentées raisonnables du Client ;
- lorsqu'une obligation légale applicable à Audeo Diffusion l'exige.

La configuration du Service, l'activation de fonctionnalités et les actions réalisées par les Utilisateurs autorisés constituent des instructions documentées du Client.

4.2 Obligation légale

Lorsque la loi impose à Audeo Diffusion un traitement ne résultant pas des instructions du Client, Audeo Diffusion en informe préalablement le Client lorsque la loi le permet.

4.3 Instruction potentiellement illicite

Si Audeo Diffusion considère qu'une instruction du Client enfreint la législation applicable en matière de protection des données, elle en informe le Client sans retard injustifié et peut suspendre l'exécution de l'instruction concernée jusqu'à clarification.

4.4 Pas d'exploitation pour des finalités publicitaires ou d'entraînement

Audeo Diffusion ne vend pas les Données personnelles du Client et ne les exploite pas à des fins publicitaires propres. Elle n'utilise pas les conversations, messages ou autres Données personnelles du Client pour entraîner ou fine-tuner ses propres modèles d'intelligence artificielle ou ceux de fournisseurs tiers.

5. Obligations du Client

Le Client demeure responsable de la licéité des traitements dont il détermine les finalités. Il lui appartient notamment de :

- a. disposer d'une base juridique appropriée pour les traitements réalisés au moyen du Service ;
- b. fournir aux Personnes concernées les informations requises par la législation applicable ;
- c. déterminer les catégories de données qu'il est approprié de traiter dans Relia et limiter les Données personnelles, notamment sensibles, à ce qui est nécessaire ;
- d. configurer le Service conformément à ses obligations professionnelles et sectorielles ;
- e. déterminer si l'utilisation de WhatsApp, des agendas connectés et des autres canaux proposés est appropriée à son activité et aux données concernées ;
- f. maintenir exacts les horaires, prestations, disponibilités, tarifs, règles de réservation et autres paramètres métier qu'il communique à Relia ;
- g. gérer les Utilisateurs autorisés et leurs droits d'accès ;
- h. communiquer à Audeo Diffusion les instructions nécessaires lorsqu'une demande d'une Personne concernée requiert l'intervention du Sous-traitant.

6. Confidentialité et secret professionnel

6.1 Confidentialité

Audeo Diffusion traite les Données personnelles du Client de manière confidentielle et limite leur accès aux personnes qui en ont besoin pour fournir, maintenir, assister ou sécuriser le Service.

Les personnes autorisées à accéder à ces données sont soumises à des obligations appropriées de confidentialité, contractuelles ou légales.

6.2 Professions réglementées

Lorsque le Client est soumis à un secret professionnel ou à des obligations particulières de confidentialité, Audeo Diffusion traite les informations concernées uniquement pour les finalités nécessaires à l'exécution du contrat, au support demandé par le Client, à la sécurité du Service ou au respect d'une obligation légale.

Le Client demeure responsable de déterminer si l'utilisation des différents canaux de communication et fonctionnalités de Relia est compatible avec les exigences particulières de sa profession.

6.3 Accès interne exceptionnel

Audeo Diffusion n'accède au contenu des conversations ou autres Données personnelles du Client que dans la mesure nécessaire à la fourniture du Service, à la résolution d'un problème, à un diagnostic technique temporaire, à la sécurité, à l'exercice des droits d'une Personne concernée ou au respect d'une obligation légale.

7. Description générale du traitement

L'objet, la nature, les finalités, les catégories de Personnes concernées, les catégories de données et les principales durées de conservation figurent à l'Annexe A.

Les opérations peuvent notamment comprendre la réception, la collecte, la consultation, l'organisation, l'extraction, l'analyse automatisée, la génération de réponses, l'envoi de messages, la gestion d'appels manqués, la gestion de rendez-vous, la synchronisation avec un agenda, la conservation, la journalisation technique, la sauvegarde, la rectification, la restitution et l'effacement.

8. Fonctionnalités d'intelligence artificielle

8.1 Finalités

Certaines fonctionnalités utilisent des modèles d'intelligence artificielle afin de comprendre une demande, extraire certaines informations utiles, déterminer l'action appropriée ou générer une réponse adaptée au contexte du Client.

8.2 Fourniture des modèles

Les modèles utilisés par le Service sont actuellement accessibles par l'intermédiaire d'Amazon Bedrock. Audeo Diffusion n'appelle pas directement l'éditeur du modèle pour traiter les conversations du Client.

Audeo Diffusion peut faire évoluer la version du modèle utilisée à condition de ne pas réduire matériellement les garanties de protection prévues par le présent DPA.

8.3 Minimisation et contexte conversationnel

Audeo Diffusion applique un principe de minimisation des informations transmises aux différentes étapes de traitement. Selon la fonction appelée et les informations disponibles, les éléments transmis peuvent comprendre :

- le prénom lorsque nécessaire ;
- le message ou la demande du Client final ;
- jusqu'aux dix messages récents nécessaires au maintien du contexte conversationnel ;
- les prestations, disponibilités et informations métier pertinentes ;
- le praticien ou collaborateur concerné ;
- le motif, la date, l'heure ou certaines informations relatives aux rendez-vous de la même Personne concernée ;
- le contexte métier configuré par le Client.

Les identifiants directs tels que le numéro de téléphone, l'adresse électronique, le nom de famille ou les identifiants techniques sont retirés des appels au modèle lorsqu'ils ne sont pas nécessaires à la fonction concernée.

8.4 Étapes nécessitant le message original

Certaines étapes dont la fonction consiste précisément à détecter ou extraire des coordonnées ou d'autres informations fournies par le Client final peuvent recevoir le message d'origine. Ce message peut alors contenir notamment un nom, un numéro de téléphone ou une adresse électronique lorsque le Client final les a lui-même inclus. Cette exception est limitée aux étapes pour lesquelles ces informations sont nécessaires.

8.5 Conservation, journalisation et entraînement chez AWS

Amazon Bedrock est configuré par Audeo Diffusion avec un mode de conservation des données « none ». La journalisation des invocations du modèle est désactivée.

Les Données personnelles du Client ne sont pas utilisées par Audeo Diffusion pour entraîner ou fine-tuner les modèles. Si Audeo Diffusion ne pouvait plus maintenir des garanties substantiellement équivalentes, elle en informerait le Client avant une modification matérielle du traitement, sauf impossibilité légale ou urgence de sécurité.

8.6 Mise en cache éphémère

Certains éléments de contexte métier configurés par le Client peuvent faire l'objet d'une mise en cache éphémère dans Amazon Bedrock pour une durée maximale d'une heure afin d'améliorer les performances. Les messages individuels des Clients finaux ne sont pas inclus dans ce bloc de cache métier selon l'architecture actuelle.

8.7 Localisation de l'inférence

Les appels Amazon Bedrock sont émis depuis la région AWS de Zurich. Audeo Diffusion utilise un profil d'inférence géographique européen et non un profil global. Une requête peut donc être exécutée dans l'une des régions comprises dans cette géographie européenne ; l'exécution dans un pays européen déterminé n'est pas garantie.

8.8 Pièces jointes WhatsApp

Dans l'architecture actuelle, Relia ne télécharge, ne conserve, n'analyse ni ne transmet au modèle d'intelligence artificielle le contenu des images, documents, fichiers audio ou vidéos reçus par WhatsApp. Le Service peut uniquement détecter la présence et le type du média afin d'indiquer qu'il n'est pas pris en charge.

9. WhatsApp Business Platform

9.1 Canal

Lorsque le Client utilise les fonctionnalités WhatsApp de Relia, les communications transitent par la WhatsApp Business Platform. L'utilisation de ce canal implique également des traitements réalisés par WhatsApp/Meta conformément aux conditions applicables à cette plateforme.

9.2 Données reçues et conservées

Les webhooks WhatsApp peuvent notamment contenir un numéro de téléphone, un identifiant WhatsApp, un nom de profil, le contenu du message, l'identifiant du message, un horodatage et des informations techniques de livraison.

Audeo Diffusion ne conserve que les éléments nécessaires au fonctionnement du Service. Le nom de profil transmis par WhatsApp est reçu transitoirement mais n'est pas enregistré dans la base Relia. Le prénom et le nom éventuellement enregistrés sont ceux communiqués par le Client final dans la conversation.

L'identifiant technique du message utilisé pour la déduplication est conservé sans contenu pendant une durée limitée conformément à l'Annexe A.

9.3 Transferts liés au canal

WhatsApp/Meta peut effectuer des traitements ou transferts internationaux conformément à ses propres conditions et mécanismes de transfert. Le Client demeure responsable de déterminer si ce canal est approprié aux catégories de données qu'il décide d'y traiter.

10. Agendas et services tiers connectés par le Client

10.1 Connexion

Le Client peut connecter à Relia un agenda ou un service tiers avec lequel il entretient directement une relation contractuelle. Les conditions propres à ce tiers demeurent applicables, conformément aux CGV.

Audeo Diffusion accède uniquement aux autorisations et données nécessaires aux fonctions activées par le Client.

10.2 Contenu d'un rendez-vous

Selon la configuration du Service, un événement peut notamment comprendre une identification limitée du Client final, la date et l'heure, la prestation ou le motif, le praticien ou collaborateur, les coordonnées nécessaires et le lieu du rendez-vous.

Lorsqu'un motif est identifié comme sensible par la logique du Service, Relia le neutralise avant son inscription dans l'agenda externe selon les règles techniques en vigueur.

10.3 Qualification du fournisseur d'agenda

Lorsqu'un agenda est choisi et contracté directement par le Client, Audeo Diffusion intervient techniquement, sur instruction du Client, afin de lire ou écrire les informations nécessaires dans ce service. Le fournisseur concerné n'est pas présenté comme un Sous-traitant ultérieur librement choisi par Audeo Diffusion.

Si Audeo Diffusion devait à l'avenir engager elle-même un fournisseur d'agenda pour traiter les Données personnelles du Client pour le compte de celui-ci, ce fournisseur serait traité comme un Sous-traitant ultérieur conformément à l'article 12.

11. Mesures techniques et organisationnelles

Audeo Diffusion met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites à l'Annexe C compte tenu de l'état de la technique, des risques, de la nature et de la sensibilité potentielle des données et des finalités du traitement.

Ces mesures peuvent évoluer afin de maintenir ou améliorer le niveau de sécurité, à condition que leur évolution ne réduise pas matériellement le niveau général de protection du Service pendant la durée du contrat.

12. Sous-traitants ultérieurs

12.1 Autorisation générale

Le Client autorise de manière générale Audeo Diffusion à recourir aux Sous-traitants ultérieurs identifiés à l'Annexe B.

12.2 Encadrement

Audeo Diffusion impose aux Sous-traitants ultérieurs des obligations de protection des données appropriées à la nature des traitements qui leur sont confiés. Audeo Diffusion demeure responsable envers le Client de l'exécution de ses propres obligations contractuelles lorsqu'elle recourt à un Sous-traitant ultérieur.

12.3 Ajout ou remplacement

Audeo Diffusion informe le Client de l'ajout ou du remplacement prévu d'un Sous-traitant ultérieur. Dans la mesure raisonnablement possible, cette information est communiquée au moins trente jours avant le changement, notamment par voie électronique conformément aux CGV.

Le Client peut s'opposer au changement pour des motifs raisonnables et documentés liés à la protection des données. Les parties cherchent de bonne foi une solution raisonnable. Lorsqu'aucune solution n'est possible et que le changement est nécessaire à la fourniture du Service, les modalités de suspension ou de fin du Service prévues par le contrat s'appliquent.

13. Communications de données à l'étranger

Audeo Diffusion ne communique pas volontairement des Données personnelles du Client vers un État ne bénéficiant pas d'un niveau de protection reconnu comme adéquat sans mettre en œuvre, lorsque la loi l'exige, des garanties appropriées.

Selon la législation applicable, ces garanties peuvent notamment reposer sur une décision d'adéquation, un cadre de transfert reconnu, des clauses contractuelles types ou d'autres garanties légalement admises.

Lorsque le RGPD est applicable, les transferts sont encadrés conformément à son chapitre V. Lorsque la LPD est applicable, ils sont encadrés conformément aux règles suisses relatives à la communication de données personnelles à l'étranger.

14. Droits des Personnes concernées

14.1 Interlocuteur principal

Le Client demeure l'interlocuteur principal des Personnes concernées pour l'exercice de leurs droits relatifs aux traitements dont il est responsable.

14.2 Assistance

Compte tenu de la nature du traitement, Audeo Diffusion fournit au Client une assistance raisonnable afin de lui permettre de répondre aux demandes d'accès, de rectification, d'effacement, de restitution, de limitation, d'opposition ou aux autres droits applicables.

14.3 Demande reçue directement

Si Audeo Diffusion reçoit directement une demande concernant des Données personnelles traitées pour le compte du Client, elle la transmet au Client sans retard injustifié et ne répond pas au fond, sauf instruction du Client ou obligation légale.

15. Analyses d'impact, consultations et coopération

Compte tenu de la nature du traitement et des informations dont elle dispose, Audeo Diffusion apporte une assistance raisonnable au Client lorsqu'elle est nécessaire pour une analyse d'impact relative à la protection des données, une consultation d'une autorité compétente, la documentation d'un traitement ou l'évaluation de mesures de sécurité.

Il appartient au Client, en qualité de responsable du traitement, de déterminer si une analyse d'impact ou une consultation préalable est requise pour son utilisation de Relia.

16. Violations de la sécurité des données

16.1 Information du Client

Audeo Diffusion informe le Client sans retard injustifié après avoir pris connaissance d'une Violation de la sécurité des données affectant les Données personnelles du Client.

16.2 Informations communiquées

Dans la mesure où elles sont disponibles, les informations communiquées comprennent notamment la nature de la violation, les catégories de données et de Personnes concernées, une estimation de l'ampleur lorsqu'elle est possible, les conséquences probables identifiées, les mesures prises ou proposées et un point de contact approprié. Les informations peuvent être complétées progressivement.

16.3 Notifications externes

Il appartient au Client de déterminer les notifications à effectuer auprès d'une autorité ou des Personnes concernées pour les traitements dont il est responsable, sauf obligation légale directement applicable à Audeo Diffusion. Audeo Diffusion fournit l'assistance raisonnablement nécessaire.

17. Conservation, restitution, effacement et fin du Service

17.1 Conservation opérationnelle

Les principales durées de conservation applicables aux traitements effectués pour le compte du Client figurent à l'Annexe A. Audeo Diffusion applique des durées différenciées selon la finalité des données et des journaux techniques.

17.2 Effacement d'une Personne concernée

Lorsqu'une demande d'effacement doit être exécutée, Audeo Diffusion supprime des systèmes actifs les données opérationnelles associées selon le processus applicable, notamment les conversations, rendez-vous, propositions, rappels, messages envoyés et appels manqués concernés. Une trace d'audit attestant l'opération peut être conservée lorsqu'elle est nécessaire à la sécurité ou à la preuve de l'exécution de la demande ; cette conservation relève alors d'un traitement propre d'Audeo Diffusion pour ces finalités limitées.

17.3 Sauvegardes

Les sauvegardes ne sont pas modifiées individuellement lors de chaque effacement. Les données supprimées des systèmes actifs peuvent donc subsister temporairement dans les sauvegardes jusqu'à expiration de leur cycle de rotation. Les sauvegardes locales sont conservées au maximum trente jours et les sauvegardes externalisées au maximum quatre-vingt-dix jours.

Les sauvegardes sont utilisées uniquement pour la continuité, la sécurité, les tests de restauration et la reprise après incident, et non pour l'exploitation opérationnelle courante des données supprimées.

17.4 Fin du Service

À l'expiration effective du Service, Audeo Diffusion supprime les Données personnelles du Client des systèmes actifs selon le processus applicable. Les copies résiduelles présentes dans les sauvegardes expirent selon leur cycle normal, au plus tard dans les quatre-vingt-dix jours.

Sur demande reçue avant la suppression définitive, Audeo Diffusion fournit au Client, dans la mesure permise par les fonctionnalités du Service, une restitution des données concernées dans un format raisonnablement exploitable.

Audeo Diffusion peut conserver les données qu'elle est légalement tenue de conserver ou qui sont nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits, sans les réutiliser pour les finalités opérationnelles du Service.

18. Information, documentation et audits

18.1 Informations disponibles

Audeo Diffusion met à disposition du Client les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect des obligations du présent DPA.

18.2 Priorité à la documentation

Les parties privilégient d'abord les questionnaires de sécurité, descriptions des mesures techniques, politiques, attestations et autres preuves documentaires raisonnablement disponibles.

18.3 Audit

Lorsque ces informations ne suffisent raisonnablement pas, le Client peut demander un audit relatif aux obligations du présent DPA. Sauf Violation de données, demande d'une autorité ou motif sérieux documenté, l'audit :

- n'intervient pas plus d'une fois par période de douze mois ;
- est annoncé au moins trente jours à l'avance ;
- est réalisé pendant les heures ouvrables ;
- ne compromet pas la sécurité ou la confidentialité des autres clients d'Audeo Diffusion ;
- est conduit par un auditeur indépendant soumis à une obligation de confidentialité.

Les coûts d'un audit demandé par le Client sont supportés par le Client, sauf si l'audit révèle un manquement matériel d'Audeo Diffusion au présent DPA.

19. Durée et modification du DPA

19.1 Durée

Le présent DPA s'applique pendant toute la période durant laquelle Audeo Diffusion traite des Données personnelles du Client pour le compte de celui-ci. Les obligations qui, par leur nature, doivent survivre à la fin du contrat, notamment la confidentialité, l'effacement et la coopération relative à un incident antérieur, restent applicables après la fin du Service.

19.2 Modification

Audeo Diffusion peut modifier le présent DPA notamment en raison d'une évolution du Service, d'une évolution légale ou réglementaire, d'une modification des prestataires utilisés ou d'une évolution nécessaire des mesures de sécurité.

Les modifications importantes sont communiquées au Client dans un délai raisonnable avant leur entrée en vigueur. Lorsque cela est approprié, Audeo Diffusion peut demander une nouvelle acceptation. La version applicable à chaque période contractuelle demeure identifiable et archivée.

20. Application conditionnelle du RGPD

Lorsque et uniquement dans la mesure où le RGPD est applicable à un traitement couvert par le présent DPA :

- les notions de responsable du traitement, sous-traitant, Personne concernée et Données personnelles sont interprétées conformément au RGPD ;
- Audeo Diffusion traite les Données personnelles uniquement sur instruction documentée du Client, y compris concernant les transferts vers des pays tiers, sauf obligation légale ;

- Audeo Diffusion fournit l'assistance raisonnablement requise pour les obligations prévues aux articles 32 à 36 RGPD compte tenu de la nature du traitement et des informations dont elle dispose ;
- les dispositions du présent DPA relatives aux Sous-traitants ultérieurs, à la sécurité, aux droits des Personnes concernées, à l'effacement, à la restitution, à l'information et aux audits sont interprétées de manière à satisfaire à l'article 28 RGPD.

21. Responsabilité, droit applicable et communications

21.1 Responsabilité

La responsabilité des parties au titre du présent DPA est régie par les dispositions de responsabilité des CGV, sous réserve des dispositions impératives de la législation applicable.

21.2 Droit applicable et for

Le présent DPA est soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois. Pour les Clients professionnels, les tribunaux du siège d'Audeo Diffusion Sàrl, à Prilly dans le canton de Vaud, sont compétents, sous réserve des fors impératifs prévus par la loi.

21.3 Communications

Les communications relatives au présent DPA peuvent être adressées par voie électronique conformément aux CGV. Les demandes relatives à la protection des données peuvent être adressées à contact@relia-ai.com.

ANNEXE A - Description des traitements

A.1 Objet et finalités

Fourniture et exploitation du Service Relia, notamment afin de :

- recevoir et traiter des demandes de Clients finaux ;
- prendre en charge certaines suites d'appels manqués ;
- échanger via WhatsApp ;
- comprendre et qualifier les demandes ;
- fournir des informations administratives ou métier ;
- proposer, créer, modifier ou annuler des rendez-vous selon les fonctionnalités activées ;
- consulter des disponibilités et synchroniser des rendez-vous avec un agenda connecté ;
- envoyer des confirmations ou rappels lorsque la fonction est activée ;
- assurer la sécurité, le support, la continuité et le bon fonctionnement du Service.

A.2 Catégories de Personnes concernées

- Clients finaux du Client, notamment patients, clients, prospects ou usagers ;
- Utilisateurs autorisés et représentants du Client ;
- collaborateurs, praticiens ou autres professionnels référencés par le Client dans le Service.

A.3 Catégories de données

Identité et coordonnées : prénom, nom ou initiale lorsque présent, numéro de téléphone, adresse électronique, identifiants techniques nécessaires ;

Conversations : contenu des messages, contexte conversationnel, horodatages et statuts de messages ;

Rendez-vous : date, heure, prestation ou motif, praticien ou collaborateur, statut, coordonnées nécessaires, lieu et historique de rendez-vous pertinent pour la même Personne concernée ;

Données métier : prestations, horaires, disponibilités, tarifs, règles de réservation, fermetures et informations du cabinet ou de l'entreprise ;

Données techniques : journaux d'accès, événements de sécurité, identifiants techniques, traces de déduplication et traces nécessaires au diagnostic.

A.4 Données personnelles sensibles

Selon l'activité du Client et le contenu communiqué par les Clients finaux, le Service peut traiter des Données personnelles sensibles, notamment des données relatives à la santé ou des informations couvertes par un secret professionnel. Le Client demeure responsable de limiter ces données à ce qui est nécessaire à son utilisation légitime du Service.

A.5 Principales durées de conservation

Catégorie	Durée / règle
Conversations et messages conservés dans Relia	90 jours après la dernière activité de la conversation.
Historique transmis à une étape de génération IA	Jusqu'aux 10 messages récents nécessaires au contexte ; ces prompts sont construits à la demande et ne sont pas stockés comme tels par Relia.
Identifiant de message WhatsApp utilisé pour la déduplication	7 jours, sans contenu de message.
Journaux d'accès réseau / proxy contenant notamment l'adresse IP	30 jours.
Journaux de diagnostic susceptibles de contenir le message brut ou la réponse	Activés uniquement lorsqu'un besoin technique le justifie ; conservation maximale de 7 jours.

Catégorie	Durée / règle
Sauvegardes locales	30 jours au maximum.
Sauvegardes externalisées chez Infomaniak Swiss Backup	90 jours au maximum.
Traces d'audit nécessaires à la sécurité ou à la preuve d'une opération	Conservées aussi longtemps que nécessaire à la sécurité ou à la preuve de l'opération. Cette conservation relève d'un traitement propre d'Audeo Diffusion pour ces finalités limitées.

A.6 Pièces jointes WhatsApp

Le contenu des images, documents, fichiers audio et vidéos reçus via WhatsApp n'est ni téléchargé, ni conservé, ni analysé, ni transmis au modèle d'intelligence artificielle dans l'architecture actuelle.

ANNEXE B - Sous-traitants ultérieurs

La présente liste identifie les principaux Sous-traitants ultérieurs utilisés par Audeo Diffusion pour traiter des Données personnelles du Client. Les services tiers sélectionnés et contractés directement par le Client, notamment certains agendas, sont traités conformément à l'article 10 et ne sont pas automatiquement qualifiés de Sous-traitants ultérieurs d'Audeo Diffusion.

B.1 Infomaniak Network SA

Fonction : hébergement de l'application, infrastructure serveur, base de données et sauvegardes.

Localisation principale : Plan-les-Ouates / Genève, Suisse ; Swiss Backup en Suisse.

Données concernées : Données du Client nécessaires au fonctionnement et à la sauvegarde du Service.

B.2 Amazon Web Services EMEA SARL

Fonction : Amazon Bedrock pour les fonctions d'intelligence artificielle.

Région d'appel : Zurich (eu-central-2).

Zone d'inférence : profil géographique européen configuré par Audeo Diffusion ; une exécution peut intervenir dans les régions européennes couvertes par ce profil.

Données concernées : contenu et contexte nécessaires à la fonction d'intelligence artificielle concernée, selon les règles de minimisation de l'article 8.

Conservation / journalisation : mode de conservation « none » ; journalisation des invocations désactivée. Certains éléments de contexte métier peuvent faire l'objet d'un cache éphémère d'une heure conformément à l'article 8.6.

B.3 WhatsApp Ireland Limited / WhatsApp Business Platform

Fonction : réception, transmission et statut des communications WhatsApp utilisées par le Service.

Localisation contractuelle européenne : Irlande, avec transferts ultérieurs possibles selon les mécanismes applicables au service WhatsApp/Meta.

Données concernées : numéro WhatsApp, contenu des messages, métadonnées et informations techniques nécessaires à la transmission et au suivi des messages.

B.4 Google Workspace

Fonction : support et communications entre Audeo Diffusion et le Client lorsque ces échanges contiennent des Données personnelles du Client nécessaires au traitement de la demande de support.

Données concernées : uniquement les informations communiquées dans l'échange de support ou nécessaires à sa résolution.

Le Client est invité à ne pas transmettre par e-mail des Données personnelles sensibles qui ne sont pas nécessaires à la résolution de sa demande.

B.5 Services d'agenda choisis par le Client

Lorsqu'un service d'agenda est connecté par le Client dans le cadre d'une relation contractuelle directe entre le Client et le fournisseur concerné, ce fournisseur est un service tiers choisi par le Client. Audeo Diffusion transmet ou consulte les données nécessaires sur instruction du Client. Si la qualification ou le mode d'intégration change, la liste des Sous-traitants ultérieurs est mise à jour conformément à l'article 12.

ANNEXE C - Mesures techniques et organisationnelles

C.1 Architecture et hébergement

- application, API, proxy et base de données principales hébergés en Suisse chez Infomaniak ;
- base de données non directement exposée à Internet ; seule l'API y accède et l'API n'est accessible que via le proxy ;
- absence de stockage de fichiers applicatif séparé dans l'architecture actuelle.

C.2 Contrôle des accès et authentification

- accès techniques limités aux personnes autorisées selon le besoin d'en connaître ;
- identifiants personnels et gestion des droits d'accès ;
- mots de passe stockés sous forme hachée au moyen de scrypt ;
- jetons de session avec expiration et limitation des tentatives ;
- authentification à deux facteurs obligatoire pour les comptes administrateurs ;
- accès serveur restreint et authentifié par clés SSH pour les comptes techniques autorisés.

C.3 Gestion des secrets

- secrets techniques stockés dans un fichier à accès restreint sur le serveur ;
- copie des secrets critiques chiffrée avec GPG à côté des sauvegardes ;
- clé privée GPG conservée hors du serveur de production dans un gestionnaire de mots de passe.

C.4 Sauvegardes et continuité

- sauvegarde quotidienne ;
- chiffrement AES-256 des sauvegardes par Audeo Diffusion avant leur externalisation ;
- conservation locale jusqu'à 30 jours et chez Infomaniak Swiss Backup jusqu'à 90 jours ;
- contrôle du transfert avant suppression de l'ancienne copie ;
- tests réguliers de restauration dans un environnement dédié.

C.5 Journalisation

- journaux d'accès réseau/proxy conservés 30 jours ;
- API journalisant les événements utiles sans enregistrer en routine le numéro de téléphone ni le texte du message ;
- filtrage des URL sensibles afin d'éviter l'enregistrement des jetons d'accès utilisés par certaines fonctions ;
- journaux de diagnostic contenant du contenu conversationnel activés uniquement lorsqu'un besoin technique le justifie et conservés au maximum 7 jours ;
- alertes techniques externes conçues pour ne pas contenir de données de Client final.

C.6 Minimisation et traitement IA

- sélection du contexte nécessaire à chaque fonction ;
- suppression des identifiants directs lorsqu'ils ne sont pas nécessaires ;
- transmission d'un maximum de dix messages récents lorsque le contexte conversationnel l'exige ;
- absence de transmission du contenu des pièces jointes ;
- absence d'utilisation des Données personnelles du Client pour l'entraînement ou le fine-tuning ;
- Amazon Bedrock configuré avec un mode de conservation « none » et journalisation des invocations désactivée ;
- profil d'inférence géographique européen, appels émis depuis Zurich.

C.7 Effacement

- effacement coordonné des données opérationnelles associées à une Personne concernée lorsqu'une demande valide est exécutée ;
- suppression de l'événement d'agenda concerné avant suppression des références nécessaires à sa localisation lorsque cela est techniquement applicable ;
- conservation d'une trace d'audit permettant de démontrer l'opération d'effacement ;
- disparition des copies résiduelles au rythme de rotation des sauvegardes, au plus tard sous 90 jours.

C.8 Réévaluation

Audeo Diffusion réévalue et adapte ses mesures techniques et organisationnelles lorsque l'évolution des risques, du Service ou de l'état de la technique le justifie.

Audeo Diffusion Sàrl

Exploitant de Relia

Chemin de Sous-Mont 12, 1008 Prilly, Suisse

IDE : CHE-383.795.605

contact@relia-ai.com | www.relia-ai.com