

# Addendum traitement des données à caractère personnel **Voys SAS**

(version 1 - janvier 2026)



## **ADDENDUM PORTANT SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL PAR VOYS SAS. EN QUALITE DE SOUS-TRAITANT**

(version 1 - janvier 2026)

Cet addendum de traitement des données à caractère personnel fait partie intégrante du Contrat conclu entre vous en tant que Client (ci-après dénommé le "Responsable du traitement") et Voys SAS (ci-après dénommé le "Sous-traitant").

Le Responsable du traitement et le Sous-traitant sont collectivement désignés comme les "Parties", chacun étant individuellement une "Partie".

### **CONSIDÉRANT QUE:**

A. Les Parties ont conclu un Contrat en vertu duquel le Sous-traitant exécute, pour le compte du Responsable du traitement, les services de télécommunications et les services connexes qui y sont liés.

B. Dans le cadre de l'exécution de ce Contrat, le Sous-traitant traite des Données à caractère personnel au nom du Responsable du traitement au sens du RGPD.

C. Dans le présent Addendum, les Parties souhaitent formaliser leurs droits et obligations mutuels en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel par le Sous-traitant..

Cet Addendum de traitement des données sera annexé au Contrat.

### **IL EST CONVENU CE QUI SUIT:**

#### **1. DÉFINITIONS**

Aux fins du présent Addendum de traitement des données, les termes suivants sont définis comme suit:

1

Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

2	Personne concernée	Toute personne physique identifiée ou identifiable, telle que définie à l'article 4, point 1, du RGPD.
3	Violation de données	Une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière.
4	Contrat	L'accord visé au point A.
5	Données à caractère personnel	Toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable.
6	Sous-traitant	Toute entité ou personne qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement.
7	Traitement des données à caractère personnel	Toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des données à caractère personnel ou sur des ensembles de données à caractère personnel.
8	Responsable du traitement	La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel.
9	Addendum de traitement des données	Le présent Addendum de traitement des données, tel que prévu à l'article 28, paragraphe 3, du RGPD.

Les termes définis dans le RGPD ont la même signification que dans le présent Addendum

## **2. PORTÉE DE L'ADDENDUM**

Sauf accord écrit contraire des Parties, les dispositions du présent Addendum de traitement des données s'appliquent à tout traitement effectué par le Sous-traitant en vertu du Contrat.

## **3. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

Le présent Addendum pour objet de garantir la conformité avec l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

Le présent Addendum s'applique au traitement des données à caractère personnel tel que décrit à l'annexe 1.

Les annexes 1 et 2 font partie intégrante des clauses.

Le présent Addendum est sans préjudice des obligations auxquelles le responsable du traitement est soumis en vertu du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

Le présent Addendum ne suffit pas à lui seul pour assurer le respect des obligations relatives aux transferts internationaux conformément au chapitre V du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

## **4. DESCRIPTION DES TRAITEMENTS**

Le détail des opérations de traitement, et notamment les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement, sont précisés à l'annexe 1.

## **5. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU SOUS-TRAITANT**

a. Le Sous-traitant traite les Données à caractère personnel uniquement sur instruction du Responsable du traitement, sauf obligations légales contraires, et conformément à la législation et à la réglementation applicable au Sous-traitant, au Contrat, à l'Addendum de traitement des données, ainsi qu'à toutes les instructions écrites raisonnables du Responsable du traitement concernant le traitement des Données à caractère personnel.

b. Le Sous-traitant ne traitera les Données à caractère personnel que dans la mesure nécessaire à la fourniture des services prévus dans le Contrat au Responsable du traitement. Le Sous-traitant ne traitera pas les Données à caractère personnel à d'autres fins, sauf autorisation expresse écrite du Responsable du traitement.

c. Dans le cadre du présent Addendum de traitement des données, le Sous-traitant ne traitera que les Données à caractère personnel spécifiées dans l'Annexe 1, sauf accord écrit contraire explicite.

d. Le Sous-traitant n'a aucun contrôle sur l'objectif et les moyens du traitement des Données à caractère personnel. Le contrôle des Données à caractère personnel ne sera jamais confié au Sous-traitant.

e. Le Responsable du traitement peut donner des instructions complémentaires écrites au Sous-traitant en raison de modifications ou de changements dans la réglementation applicable à la protection des Données à caractère personnel.

## **6. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT**

a. Le Responsable du traitement garantit qu'une base juridique appropriée existe pour le traitement effectué par le Sous-traitant.

b. Le Responsable du traitement garantit que le contenu, l'utilisation et la commande du traitement des Données à caractère personnel tel que prévu dans le présent Addendum de traitement des données ne sont pas illicites et ne portent atteinte à aucun droit de tiers.

Le Responsable du traitement indemniserà le Sous-traitant contre toutes les réclamations qui en découlent.

## **7. CONFIDENTIALITÉ**

Le Sous-traitant n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le Sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité

À la demande du Responsable du traitement, le Sous-traitant fournira une copie de cet accord de confidentialité.

## 8. DUREE DU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le traitement par le sous-traitant n'a lieu que pendant la durée précisée à l'article 16 ci-dessous et à l'Annexe 1.

## 9. MESURES DE SÉCURITÉ

a. Le Sous-traitant mettra en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées et efficaces, conformes à l'état actuel de la technologie et aux coûts qui y sont associés, en fonction de la nature des Données à caractère personnel traitées. Figure parmi ces mesures, la protection des données contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel ou l'accès non autorisé à de telles données (violation de données à caractère personnel). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les personnes concernées. Ces mesures de sécurité comprennent notamment les mesures décrites dans l'Annexe 2 du présent Addendum de traitement des données.

b. Le Sous-traitant opère conformément à la norme ISO 27001 et a mis en place à tout moment une politique de sécurité écrite appropriée pour le traitement des Données à caractère personnel, dans laquelle sont décrites notamment les mesures mentionnées au point a) de cet article.

c. Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions (« données sensibles »), le Sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

c. Les Données à caractère personnel sont principalement traitées dans l'Espace économique européen (EEE). Lorsque le Sous-traitant ou les tiers qu'il engage traitent des Données à caractère personnel en dehors de l'EEE, dans les conditions prévues à l'article 44 ci-dessous, le Sous-traitant veille à ce qu'un niveau de protection approprié soit assuré.

## 10. REGISTRE

a. Le Responsable du traitement tient un registre conformément à l'article 30, paragraphe 1, du RGPD.

b. Le Sous-traitant tient un registre conformément à l'article 30, paragraphe 2, du RGPD de toutes les catégories d'activités de traitement qu'il a réalisées pour le compte du Responsable du traitement et est responsable de l'exhaustivité et de l'exactitude de ce registre.

## 11. INFORMATIONS ET OBLIGATION DE COLLABORATION

a. Le Sous-traitant fournira au Responsable du traitement, sur demande et de manière rapide et adéquate, toutes les informations sur le traitement des Données à caractère personnel par le Sous-traitant ou ses Sous-traitants. Le Sous-traitant fournira ces informations dès que possible, mais au plus tard dans les trois jours ouvrables.

b. Le Sous-traitant apportera toute son aide au Responsable du traitement en cas de plainte, de question ou de demande d'une Personne concernée, ainsi que lors d'enquêtes ou d'inspections menées par l'Autorité de protection des données.

c. Si le Sous-traitant reçoit directement d'une Personne concernée une demande d'accès, de rectification ou de suppression de ses Données à caractère personnel, le Sous-traitant informera immédiatement le Responsable du traitement de la réception de la demande. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande, à moins que le Responsable du traitement des données ne l'y ait autorisé.

Le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement. Dans ce cadre, le Sous-traitant se conforme aux instructions du Responsable du traitement.

Outre l'obligation incombant au Sous-traitant d'assister le Responsable du traitement, le Sous-traitant aide le Responsable du traitement à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le Sous-traitant:

1. l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel (analyse d'impact relative à la protection des données) lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques;
2. l'obligation de consulter l'autorité de contrôle compétente préalablement au traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque;
3. l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le Responsable du traitement si le Sous-traitant apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes;
4. les obligations prévues à l'article 32 du règlement (UE) 2016/679.

Les parties définissent à l'annexe 2 les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le Sous-traitant est tenu de prêter assistance au Responsable du traitement dans l'application de la présente clause, ainsi que la portée et l'étendue de l'assistance requise.

## **12. AUDIT ET CONTRÔLE**

Le Responsable du traitement peut faire vérifier les obligations par un auditeur accrédité indépendant à définir, ou procéder lui-même à cet audit. Le Sous-traitant coopérera aussi rapidement que raisonnablement possible à une telle inspection, notamment en fournissant un accès aux informations pertinentes.

Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du Sous-traitant et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.

En cas de force majeure, les Parties se consulteront pour discuter des conséquences. Les déclarations verbales, les promesses ou les accords n'ont pas de force juridique.

## **13 SURVEILLANCE, INCIDENTS ET VIOLATIONS DE DONNÉES**

a. Le Sous-traitant surveillera activement les violations des mesures de sécurité et rapportera les résultats de la surveillance conformément à cet addendum au Responsable du traitement.

- b. Dès que possible (au plus tard dans les 24 heures) après avoir pris connaissance d'un incident ou d'une violation de données (quelle qu'en soit la nature) ayant (partiellement) trait ou pouvant avoir trait aux Données à caractère personnel, le Sous-traitant en informera le Responsable du traitement via les coordonnées connues du Responsable du traitement. Le Sous-traitant fournira au moins les informations suivantes : la nature de la violation de données, les Données à caractère personnel potentiellement touchées (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées), les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel, les conséquences constatées et prévues de l'incident ou de la violation de données, ainsi que les mesures prises et à prendre par le Sous-traitant.
- c. Le Sous-traitant prendra à sa charge toutes les mesures nécessaires pour limiter les dommages (potentiels) et soutiendra pleinement et immédiatement le Responsable du traitement dans les notifications aux Personnes concernées et/ou aux autorités.
- d. Le Sous-traitant disposera en tout temps de procédures écrites lui permettant de fournir une réponse immédiate au Responsable du traitement concernant un incident ou une violation de données, et de collaborer efficacement avec ce dernier pour traiter la violation de données. Le Sous-traitant fournira au Responsable du traitement, sur demande, une copie des procédures écrites mentionnées au présent paragraphe.
- e. Si nécessaire, le Responsable du traitement informera les personnes concernées et d'autres tiers, y compris la CNIL des violations de données. Le Sous-traitant n'est pas autorisé à fournir des informations sur les violations de données aux personnes concernées et/ou à des tiers, sauf si cela est légalement requis ou en accord avec le Responsable du traitement.
- f. Le traitement des violations de données se fera conformément au protocole établi.

## **14 SOUS-TRAITANTS**

- a. Dans le cadre de cet addendum au traitement, le Sous-traitant peut utiliser les Sous-traitants ultérieurs mentionnés dans l'Annexe 1.
- b. Le recours à des Sous-traitants est conforme aux dispositions de l'article 28, paragraphes 2 et 4 du RGPD.

## **15 RESPONSABILITÉ**

Le Sous-traitant est responsable conformément à ce qui est prévu à l'article 82 du RGPD.

## 16 DURÉE ET RÉSILIATION

a. Cet Addendum au traitement est valide tant que le Sous-traitant a mandat du Responsable du traitement pour traiter des données à caractère personnel en vertu du Contrat entre le Responsable du traitement et le Sous-traitant. Cet Addendum au traitement prend fin automatiquement lorsque le Contrat prend fin.

b. Après la résiliation du Contrat, le Sous-traitant supprime les données à caractère personnel, ou les renvoie au Responsable du traitement et détruit les copies existantes, au choix du Responsable de traitement, au plus tard dans un délai de huit (8) semaines, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps.

Le Sous-traitant continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données.

Ce délai est nécessaire pour supprimer les données des sauvegardes.

c. Si le Sous-traitant est tenu de conserver certaines données à caractère personnel et/ou documents ou autres supports de données contenant des données à caractère personnel en vertu d'une obligation légale de conservation, le Sous-traitant veillera à la destruction définitive de ces données à caractère personnel et/ou documents, ou autres supports de données dans un délai de quatre (4) semaines après la fin de l'obligation légale de conservation.

## 17 NULLITÉ

Si une disposition du présent Addendum au traitement est nulle ou autrement inapplicable, les autres dispositions restent en vigueur. Les Parties conviendront alors d'une disposition qui se rapproche autant que possible de l'objectif de la disposition nulle.

## 18 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

a. En cas de contradiction entre le présent addendum au traitement et le Contrat conclu entre les Parties, l'Addendum au traitement des données à caractère personnel de Voys SAS prévaut.

b. Le droit français régit le présent addendum au traitement.

c. Tout litige relatif au Contrat ou à son exécution sera soumis aux tribunaux français compétents à Paris.

## ANNEXE 1 : APERÇU DES TRAITEMENTS

Ce contrat de traitement des données personnelles concerne les traitements suivants de données personnelles.

### Type de données personnelles

Enregistrement des appels téléphoniques

Transcription, résumé et analyse sentimentale des appels téléphoniques

Transcription et analyse sentimentale des messages vocaux enregistrés

### Catégories des personnes concernées

Responsables (relation avec)

Nom de l'entreprise	Objectif	Localisation du serveur
Devhouse Spindle B.V.	Enregistrement des appels téléphoniques	EER
Osso B.V.	Stockage des appels téléphoniques	EER
Amazon Web Services EMEA SARL	Fournisseur d'infrastructure cloud pour la conversion des enregistrements d'appels en transcriptions, résumés et analyses sentimentales	EER

## ANNEXE 2 : MESURES DE SÉCURITÉ

Le sous-traitant déclare avoir pris les mesures techniques et/ou organisationnelles suivantes, entre autres:

- a. Mesures physiques pour la sécurité d'accès, y compris un contrôle organisationnel;
- b. Contrôle d'accès logique pour accéder aux données personnelles;
- c. Coffre-fort pour le stockage des fichiers de données;
- d. Vérification des autorisations attribuées;
- e. Audits externes de l'organisation;
- f. Mesures pour garantir que seul le personnel autorisé a accès aux données personnelles aux fins définies dans le contrat;
- g. Attribution aux employés et sous-traitants d'accès aux données personnelles via des comptes nominatifs, avec une journalisation adéquate de l'utilisation de ces comptes, et limitant l'accès aux données personnelles nécessaires à chaque personne;
- h. Mesures pour protéger les données personnelles contre la destruction, la perte ou la modification accidentelles ou illégales, le stockage, le traitement, l'accès ou la divulgation non autorisés ou illégaux;
- i. Mesures pour identifier les vulnérabilités en ce qui concerne le traitement des données personnelles dans les systèmes utilisés pour fournir des services au responsable;
- j. Mesures pour garantir la disponibilité rapide des données, comme précisé dans le contrat;
- k. Autres mesures convenues entre les parties dans le contrat.