

Charte d'utilisation

Odigo Quality Monitoring



Date de mise à jour	Version
25/04/2025	2

Charte d'utilisation des Services – "Odigo Quality Monitoring"

La présente chartre est conclue par et entre Odigo et le Client (chacun étant une " Partie ", ensemble les " Parties "), et vient compléter le contrat signé entre les Parties auquel il est joint (" Contrat ") pour la fourniture du service décrit dans la présente charte.

Les termes en majuscules utilisés mais non définis dans la présente charte ont la même signification que dans le Contrat.

Préambule :

Nous mettons à disposition de nos clients une solution de Quality Monitoring (« Odigo Quality Monitoring ») intégrant, à titre optionnel, un système d'intelligence artificielle (IA). Conformément au Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 sur l'intelligence artificielle (IA Act)¹, cette charte a pour objectif de définir les conditions d'utilisation de cette solution, afin de garantir qu'elle ne soit pas classifiée comme un système d'IA à haut risque. Toute utilisation en dehors des présentes règles engage la responsabilité du client.

1. Obligations du client

1.1 Vérification du statut à haut risque

Le client s'engage à s'assurer que le système d'IA utilisé n'est pas classé comme à haut risque conformément à l'article 6 de l'IA Act, lequel dispose qu'un système d'IA est à haut risque si :

- Il est utilisé dans les secteurs critiques énumérés dans l'annexe III de l'IA Act ;
- Il répond aux deux critères de qualification d'un système d'IA à haut risque, à savoir que le système d'IA est utilisé comme produit ou composant de sécurité d'un produit régi par l'annexe I de l'IA Act et qu'il est soumis à une procédure d'évaluation de conformité.

¹ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=OJ%3AL_202401689

1.2 Conformité à l'Annexe III de l'IA Act

Le client s'engage à ne pas déployer le système d'IA de la solution dans les activités ou secteurs définis comme à haut risque dans l'Annexe III de l'IA Act, à savoir :

- Identification biométrique et catégorisation biométrique à distance : Utilisation de systèmes d'identification biométrique ou de catégorisation à distance dans des espaces accessibles au public à des fins de surveillance ou de contrôle.
- Gestion et fonctionnement des infrastructures critiques : Systèmes d'IA utilisés pour la gestion des infrastructures telles que l'eau, l'énergie, les transports, et les infrastructures numériques, lorsque leur défaillance peut entraîner des conséquences graves sur la santé et la sécurité des personnes.
- Éducation et formation professionnelle : Systèmes d'IA utilisés dans la gestion de l'accès à l'éducation ou pour évaluer les étudiants et les candidats dans des processus d'admission ou d'évaluation ayant un impact déterminant sur leur avenir.
- Emploi, gestion du personnel et accès à l'emploi indépendant : Systèmes d'IA déployés pour le recrutement, la gestion du personnel, ou l'accès à des services professionnels indépendants, incluant les outils d'analyse des CV, de filtrage des candidats, ou d'évaluation des performances professionnelles.
- Accès aux services essentiels privés et publics : Systèmes d'IA utilisés pour évaluer l'accès des personnes aux services essentiels (santé, logement, aide sociale, etc.) ou pour déterminer l'éligibilité à des aides ou prestations sociales.
- Répression : Systèmes d'IA utilisés par les forces de l'ordre, notamment pour l'évaluation des risques, la prévention des infractions, et les outils de profilage qui influencent la décision des autorités sur la gestion des infractions pénales.
- Gestion des migrations et contrôle des frontières : Systèmes d'IA utilisés dans les processus d'octroi de visas, de traitement des demandes d'asile ou pour gérer les flux migratoires aux frontières.

- Systèmes d'IA dans l'administration de la justice et processus démocratiques : Outils d'IA influençant les décisions prises par les autorités judiciaires et pouvant avoir des impacts directs sur les droits et libertés des personnes.

1.3 Information des interlocuteurs

Le client s'engage à informer clairement les interlocuteurs que le système d'IA utilisé génère des contenus de synthèse de type texte et que ce contenu a été généré par une IA. Cette information doit être communiquée conformément à l'article 50 de l'IA Act, disposant que les personnes utilisant un système d'IA qui génère des contenus de synthèse de type audio, image, vidéo ou texte, doivent avoir connaissance que ces contenus ont été générés ou manipulés par une IA.

Dans le cadre de la mise en place la solution, Odigo pourra collaborer avec le Client pour la mise en place de cette information.

« Chers utilisateurs,

Nous tenons à vous informer que cette interaction peut être utilisée afin de générer une synthèse textuelle de l'appel, à l'aide d'un système d'intelligence artificielle (IA). Cette technologie a été conçue pour faciliter et améliorer votre expérience.

Conformément aux exigences réglementaires, nous assurons la transparence en vous notifiant explicitement que les contenus de synthèse peuvent être générés par un système d'IA. Nous vous assurons que tous ces contenus sont développés dans le respect de votre confidentialité et de votre sécurité. »

1.4 Mise en garde relative aux données sensibles

Le client est tenu d'informer les interlocuteurs, préalablement à toute interaction, qu'ils doivent s'abstenir de divulguer des données sensibles, telles que les données relatives à la santé, à l'orientation sexuelle, aux croyances religieuses ou philosophiques, ou à l'appartenance syndicale.

1.5 Purge des données

Afin de garantir que les données sensibles ne soient pas conservées de manière inutile, Odigo s'engage, en collaboration avec le client et selon ses instructions documentées, à mettre en place un système de purge des données collectées par la solution, soit de manière immédiate après utilisation, soit sur une base régulière.

2. Restrictions d'utilisation

Le client s'engage à ne pas utiliser le système d'IA de la solution pour les finalités suivantes, considérées comme à haut risque ou non conformes aux principes de l'IA Act :

- Surveillance de masse ou profilage individuel à des fins non proportionnées ou non nécessaires, y compris la catégorisation automatique basée sur des caractéristiques personnelles sensibles.
- Manipulation des comportements en utilisant des techniques subliminales ou des systèmes d'IA qui altèrent substantiellement les décisions des utilisateurs, comme cela est interdit par l'article 5 de l'IA Act.
- Utilisation discriminatoire fondée sur des critères sensibles tels que l'origine ethnique, la religion, l'âge ou les convictions politiques.

3. Modifications de la charte

Cette charte pourra être mise à jour, de plein droit par le Prestataire, pour refléter les évolutions législatives et réglementaires concernant l'utilisation des systèmes d'IA. En cas de modifications non acceptable pour le Client, le Client pourra résilier, pour convenance, le Produit Odigo Quality Monitoring, et ce moyennant le respect d'un préavis de 1 mois après la date de notification de la modification.

4. Non-respect de la charte

Dans les conditions de l'article « Responsabilité » du Contrat, le non-respect de cette charte engage la responsabilité pleine et entière du client. Odigo se réserve le droit de demander au Client des preuves du respect de la présente charte. En l'absence de preuve, le Client devra fournir à Odigo un plan d'action pour remédier à cette absence. Toute violation des dispositions légales relatives à l'IA Act, notamment l'utilisation dans un contexte à haut risque, pourra entraîner la suspension du Produit Odigo Quality Monitoring, sans préjudice de tout droit et recours.