

Supervisr.ai

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Version 2026.01 | Public | En vigueur le 27 octobre 2026 | supervisr.ai/privacy

1. Qui nous sommes et portée

Supervisr Technologie IA inc., faisant affaire sous le nom Supervisr.ai (« Supervisr », « nous »), est une société du Québec (Canada) qui offre une plateforme de supervision et d'intelligence conversationnelle propulsée par l'IA pour les agents vocaux humains et IA des secteurs réglementés. La présente Politique de confidentialité explique comment nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons les renseignements personnels lorsque vous visitez supervisr.ai, interagissez avec nous à titre de prospect ou de contact d'affaires, ou utilisez la plateforme Supervisr (collectivement, le « Service »).

Nous agissons à deux titres. Pour les renseignements concernant les visiteurs du site Web, les prospects et les Utilisateurs autorisés de nos clients, Supervisr est l'organisation responsable des renseignements (un responsable du traitement). Pour les enregistrements, les transcriptions et les autres données d'interactions vocales et textuelles traitées dans la plateforme pour le compte d'un client (les « Données du Client »), Supervisr est un fournisseur de services (sous-traitant) agissant selon les instructions de ce client. Les personnes dont les interactions vocales ou textuelles sont analysées devraient adresser leurs questions concernant ces enregistrements ou transcriptions à l'organisation avec laquelle elles ont interagi; nous aiderons cette organisation à répondre.

La présente Politique s'applique aux renseignements personnels régis par la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec (Loi 25), la LPRPDE du Canada, le RGPD du Royaume-Uni et de l'Union européenne et la California Consumer Privacy Act (CCPA), selon ce qui s'applique à vous.

2. Renseignements que nous recueillons

Renseignements que vous fournissez — nom, courriel professionnel, numéro de téléphone, employeur, titre de poste et contenu des messages lorsque vous demandez une démonstration, communiquez avec nous ou vous abonnez à nos communications; détails de compte lorsqu'un client vous attribue un accès à titre d'Utilisateur autorisé.

Renseignements recueillis automatiquement — adresse IP, type de navigateur et d'appareil, pages consultées, URL de provenance et données de journal similaires, recueillis au moyen de témoins (cookies) et de technologies similaires décrits à l'article 9; journaux d'activité de la plateforme, tels que les connexions et les actions effectuées, utilisés à des fins de sécurité et de soutien.

Données du Client traitées pour le compte des clients — enregistrements vocaux, transcriptions de clavardage et de texte, métadonnées (heure, durée, canal, identifiants d'agent et de file d'attente), champs de CRM qu'un client choisit de connecter et Résultats générés par nos fonctions d'IA à partir de ceux-ci. Les Données du Client peuvent contenir des renseignements personnels sur les agents d'un client et sur les personnes participant aux interactions enregistrées ou transcrites. Le caviardage des renseignements personnels dans les transcriptions est optionnel, configuré par client et appliqué après l'interaction.

Nous ne recueillons pas sciemment de renseignements auprès de personnes de moins de 18 ans, et le Service ne s'adresse pas à elles.

3. Utilisation des renseignements et fondements juridiques

Nous utilisons les renseignements personnels dont nous sommes responsables pour : fournir, sécuriser et soutenir le Service; authentifier les utilisateurs et appliquer les contrôles d'accès; répondre aux demandes de renseignements et de démonstration; envoyer des avis de service et, avec consentement lorsque requis, des communications marketing auxquelles vous pouvez vous désabonner en tout temps; analyser et améliorer le site Web et le Service à l'aide de données agrégées ou dépersonnalisées; détecter et prévenir les incidents de sécurité, la fraude et les abus et enquêter sur ceux-ci; et respecter nos obligations légales.

Lorsque le RGPD ou le RGPD du Royaume-Uni s'applique, nous nous fondons sur l'exécution d'un contrat (fourniture du Service), nos intérêts légitimes (sécurité, amélioration du produit, communications d'affaires avec des contacts professionnels), le consentement (témoins et communications marketing) et le respect d'obligations légales. Les Données du Client ne sont traitées que selon les instructions documentées du client en vertu d'une entente de traitement des données.

Supervisr n'utilise pas les Données du Client pour entraîner des modèles mis à la disposition d'autres clients, ne vend pas de renseignements personnels et ne les communique pas à des fins de publicité comportementale intercontextuelle.

4. Traitement par l'IA

Le Service utilise l'intelligence artificielle pour transcrire, résumer, évaluer et signaler les conversations vocales et textuelles. Le traitement par l'IA est effectué dans l'environnement infonuagique de Supervisr et, pour les services de reconnaissance vocale et de modèles de langage, par des sous-traitants contractuels liés par des modalités de traitement des données qui leur interdisent d'utiliser les données à leurs propres fins. Les Résultats soutiennent l'assurance qualité et la supervision humaines; les clients demeurent responsables de toute décision prise à l'égard d'un agent ou d'un client. Vous pouvez demander à l'organisation cliente, ou à nous, une explication de la façon dont un Résultat qui vous concerne a été produit, et Supervisr aidera le client à répondre conformément à la loi applicable.

5. Communication des renseignements

Nous ne communiquons les renseignements personnels que dans les cas suivants :

- Sous-traitants — hébergement infonuagique (Google Cloud Platform), fournisseurs de reconnaissance vocale et de modèles de langage, fournisseurs de téléphonie et d'intégration, outils de courriel et d'analyse et systèmes de soutien à la clientèle. Chacun est lié par une entente de traitement des données et fait l'objet d'une révision au moins annuelle. La liste à jour des sous-traitants est disponible sur demande à privacy@supervisr.ai et, pour les clients, dans leur entente de traitement des données.
- Nos clients — les renseignements de compte et d'activité des Utilisateurs autorisés sont visibles pour l'organisation cliente qui a attribué le compte.
- Obligations légales et sécurité — lorsque la loi, une ordonnance d'un tribunal ou une demande légitime d'une autorité publique l'exige, ou lorsque cela est nécessaire pour protéger les droits,

les biens ou la sécurité de Supervisr, de nos clients ou d'autrui. Nous aviserons les clients concernés de telles demandes, sauf interdiction légale.

- Transferts d'entreprise — dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition ou d'une vente d'actifs, sous réserve de la présente Politique ou de protections équivalentes.

6. Lieu de conservation et transferts internationaux

Les Données du Client sont conservées dans la région Google Cloud Platform configurée pour le client : États-Unis, Royaume-Uni ou Canada. La résidence des données est strictement appliquée pour chaque client. Les renseignements du site Web et des contacts d'affaires sont hébergés au Canada et aux États-Unis. Lorsque des renseignements personnels sont transférés hors du territoire où ils ont été recueillis, y compris hors du Québec, du Canada, du Royaume-Uni ou de l'EEE, nous effectuons les évaluations exigées par la Loi 25 et nous appuyons sur des garanties appropriées telles que l'addenda international de transfert de données du Royaume-Uni, les clauses contractuelles types de l'UE et les engagements contractuels de nos sous-traitants.

7. Conservation

Nous ne conservons les renseignements personnels que le temps nécessaire aux fins décrites dans la présente Politique ou tel que la loi l'exige. Les Données du Client, y compris les données d'interaction avec l'IA, sont conservées 12 mois par défaut et jusqu'à 24 mois lorsque le client le configure, puis supprimées. Les journaux système et de sécurité sont conservés 12 mois et les dossiers de conformité 24 mois. À la fin d'une entente client, les Données du Client peuvent être exportées pendant 30 jours, puis sont supprimées conformément à notre Politique de conservation des données. Les renseignements des contacts d'affaires et de marketing sont conservés jusqu'à ce que vous nous demandiez de les supprimer ou 24 mois après notre dernière interaction, selon la première éventualité.

8. Sécurité

Supervisr maintient un programme de sécurité de l'information aligné sur SOC 2 et dirigé par son chef de la technologie, comprenant le chiffrement AES-256 au repos, TLS 1.2+ en transit, l'authentification unique avec authentification multifacteur, l'accès fondé sur les rôles, des révisions trimestrielles des accès, la surveillance et la journalisation de sécurité et un plan de réponse aux incidents. Nous avisons les clients concernés et, lorsque requis, les autorités et les personnes de tout incident de sécurité confirmé touchant des renseignements personnels sans retard indu et dans les 72 heures suivant sa confirmation. Aucun système n'est parfaitement sécuritaire; si vous croyez que vos renseignements ont été compromis, écrivez à infosec@supervisr.ai.

9. Témoins et technologies similaires

Le site Web utilise des témoins strictement nécessaires à son fonctionnement et, avec votre consentement lorsque requis, des témoins d'analyse (Google Analytics) et des témoins marketing pour comprendre l'utilisation du site et mesurer les campagnes. Vous pouvez gérer vos préférences au moyen de la bannière de témoins ou des paramètres de votre navigateur. La désactivation des témoins peut nuire au fonctionnement du site. La plateforme elle-même n'utilise que les témoins requis pour l'authentification et la sécurité des sessions.

10. Vos droits

Selon votre lieu de résidence, vous pouvez avoir le droit d'accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, de les faire rectifier ou supprimer, de retirer votre consentement, de vous opposer à certains traitements ou de les restreindre, de les recevoir dans un format portable, de vous désabonner des communications marketing et, en vertu de la CCPA, de ne pas subir de discrimination pour avoir exercé vos droits. Pour exercer un droit, écrivez à privacy@supervisr.ai. Nous vérifierons votre identité et répondrons dans les 30 jours, délai pouvant être prolongé lorsque la loi le permet et que nous vous en expliquons la raison. Aucuns frais ne sont exigés, sauf si une demande est manifestement infondée ou excessive.

Lorsque vos renseignements sont traités pour le compte de l'un de nos clients, nous transmettons votre demande à ce client et l'aidons à y répondre.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle : au Québec, la Commission d'accès à l'information; au Canada, le Commissariat à la protection de la vie privée; au Royaume-Uni, l'Information Commissioner's Office; dans l'UE, l'autorité de votre État membre; en Californie, la California Privacy Protection Agency.

11. Modifications de la présente Politique

Nous pouvons mettre à jour la présente Politique pour refléter des changements au Service ou à la loi. La version en vigueur est toujours disponible à supervisr.ai/privacy avec sa date d'entrée en vigueur. Pour les changements importants, nous aviserons les administrateurs des clients et, s'il y a lieu, publierons un avis bien visible sur le site Web.

12. Coordonnées et personne responsable

La personne responsable de la protection des renseignements personnels au sens de la Loi 25 est Richard Couture, chef de la technologie. Les questions, demandes et plaintes peuvent être adressées à privacy@supervisr.ai ou par la poste à Supervisr Technologie IA inc., 6000, boulevard Rome, bureau 410, Brossard (Québec) J4Y 0B6, Canada.

La présente Politique est publiée en français et en anglais. En cas de divergence, la version française a préséance pour les personnes résidant au Québec et la version anglaise a préséance ailleurs.

Contrôle du document

Version: 2026.01

Date d'entrée en vigueur: 27 octobre 2026

Responsable: Chef de la technologie (CTO)

Cycle de révision: Annuel ou lors de tout changement important

Approuvé par: Équipe de direction de Supervisr.ai

Les révisions futures seront résumées dans la présente section.