

## **Addendum relatif au traitement de données personnelles dans le cadre de l'Assistant conversationnel IA (Agent conversationnel IA sur WhatsApp)**

### **1. Objectif de cet addendum**

Cet addendum complète la [Politique de confidentialité](#) de Verisure et fournit les informations spécifiques requises en vertu des articles 12 à 14 du RGPD concernant l'utilisation de l'Assistant Conversationnel IA de Verisure (l'« Agent IA ») sur WhatsApp, disponible via Meta Ads.

### **2. Description du traitement**

Lorsque vous contactez Verisure via une publicité WhatsApp, vos premiers messages peuvent être traités par notre assistant virtuel alimenté par l'IA. L'assistant IA aide à identifier vos besoins en matière de protection et vous met en relation avec un expert humain Verisure pour poursuivre la discussion. Vous pouvez demander à parler directement à une personne à tout moment.

### **3. Rôles et responsabilités**

- Responsable de traitement : Verisure
- Sous-traitants :
  - Zendesk, qui gère de manière sécurisée le routage des messages WhatsApp et les connexions API ;
  - Amazon Web Services (AWS), qui héberge l'infrastructure d'IA de Verisure dans l'Espace économique européen (EEE).
- Responsable de traitement indépendant : Meta Platforms Ireland Ltd. (WhatsApp) pour la transmission de messages et l'exploitation du service WhatsApp. Consultez la politique de confidentialité de WhatsApp ici : <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea>

### **4. Finalité et base légale**

Le traitement via l'Assistant IA est réalisé à des fins de qualification précontractuelle des prospects et d'amélioration de l'expérience utilisateur. La base légale de ce traitement est l'intérêt légitime de Verisure (article 6(1)(f) RGPD). Si vous choisissez ultérieurement de recevoir des communications marketing, cela se fera après avoir donné votre consentement (article 6(1)(a) du RGPD).

### **5. Traitement automatisé**

Notre assistant IA utilise la compréhension du langage naturel pour reconnaître votre intention et y répondre de manière appropriée. Ce processus n'implique pas de prise de décision automatisée qui produit des effets juridiques ou similaires au sens de l'article 22 du RGPD. Une évaluation humaine est toujours disponible sur demande. Vous pouvez vous opposer à cette analyse automatisée ou demander une prise en charge humaine à tout moment en nous contactant à l'adresse [gdp@verisure.fr](mailto:gdp@verisure.fr).

### **6. Conservation des données**

Les données collectées via l'Assistant IA ne sont conservées que pour la durée nécessaire au traitement de votre demande ou, le cas échéant, pour la durée de la preuve de concept (PoC).

Toutes les données de conversation WhatsApp traitées via l'assistant IA sont supprimées dès la fin de la preuve de concept ou, à tout moment, à votre demande.

## **7. Vos droits**

Vos droits sont décrits dans la [Politique de confidentialité](#) de Verisure, y compris les droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de retrait de consentement. Les demandes peuvent être envoyées à [gdp@verisure.fr](mailto:gdp@verisure.fr).

## **8. Mesures de sécurité**

Toutes les données traitées par l'assistant IA sont chiffrées pendant le transit et au repos grâce au service de gestion des clés AWS (KMS). Zendesk ne traite le contenu des messages que dans l'EEE selon les instructions écrites de Verisure et les garanties contractuelles conclues entre Zendesk et Verisure.

**Dernière mise à jour :** décembre 2025

**Responsable de traitement :** Verisure

**Contact :** [gdp@verisure.fr](mailto:gdp@verisure.fr)