WhatALead SAS

Accord de sous-traitance RGPD

Data Processing Agreement (DPA) et annexes

Version du 18 novembre 2026

Sommaire

Accord de sous-traitance RGPD (DPA) . . . 2

1. Parties . . . 2
2. Objet et portée . . . 2
3. Description du traitement . . . 2
4. Instructions documentées . . . 2
5. Confidentialité . . . 3
6. Sécurité . . . 3
7. Sous-traitants ultérieurs . . . 3
8. Transferts hors de l'Union européenne . . . 4
9. Assistance au Client . . . 4
10. Violations de données . . . 4
11. Durées de conservation . . . 4
12. Fin du contrat . . . 4
13. Audit . . . 5
14. Registre . . . 5
15. Obligations du Client . . . 5
16. Durée, responsabilité et droit applicable . . . 5
17. Contacts WhatALead . . . 5

Annexes . . . 5

Signatures . . . 6

Annexe 2 — Mesures de sécurité . . . 7

Annexe 3 — Prestataires, hébergement et IA . . . 9

Annexe 4 — Origine des leads, contact, désinscription et conservation . . . 11

Accord de sous-traitance RGPD (DPA)

1. Parties

Le Client, tel qu'identifié dans le Contrat principal, agissant en qualité de **responsable de traitement** (le « Client »).

WhatALead SAS, 60 rue François Ier, 75008 Paris, RCS Paris 937 870 913, SIRET 937 870 913 00012, TVA FR02937870913, représentée par Arthur Goudard, agissant en qualité de **sous-traitant** (« WhatALead »).

2. Objet et portée

2.1. Le présent accord (le « DPA ») fixe les conditions dans lesquelles WhatALead traite des données à caractère personnel pour le compte du Client, conformément à l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).

2.2. Il couvre les services WhatALead souscrits par le Client, par exemple :

- la réception des leads et une conversation WhatsApp menée par un agent IA (qualification, prise de rendez-vous, relances, notification des équipes du Client) ;
- la confirmation et le rappel de rendez-vous par WhatsApp à partir d'un agenda ou d'un webhook, avec une interface de suivi.

2.3. En cas de contradiction avec le Contrat principal, le DPA prévaut pour tout ce qui concerne la protection des données.

2.4. WhatALead agit en **responsable de traitement** pour ses propres données (comptes utilisateurs, facturation, support, sécurité). Ces traitements ne relèvent pas du présent DPA.

3. Description du traitement

Élément	Description
Objet	Fourniture des services souscrits (article 2.2)
Durée	Durée du Contrat principal, puis délai de suppression prévu à l'article 12
Opérations	Réception depuis les sources connectées par le Client, enregistrement, structuration, consultation, analyse par IA, envoi et réception de messages WhatsApp, transmission aux outils du Client (agenda, CRM), suppression
Finalités	Recontacter les prospects, qualifier leur besoin, organiser, confirmer et rappeler les rendez-vous, relancer, informer les équipes du Client, suivre les envois, produire des statistiques
Personnes concernées	Prospects et clients finaux du Client ; utilisateurs habilités du Client
Données	Prénom, nom, téléphone, e-mail, entreprise, date et lien du rendez-vous, réponses aux formulaires, source et paramètres de campagne, contenu des messages (texte, images, documents, messages vocaux et leur transcription lorsque la fonction est activée), statuts d'envoi, de réception et de lecture
Données exclues	Catégories particulières de l'article 9 (santé, opinions, religion, etc.) et données d'infraction de l'article 10, sauf accord écrit préalable fixant des garanties supplémentaires

4. Instructions documentées

4.1. WhatALead ne traite les données que sur instruction documentée du Client, y compris pour les transferts hors de l'Union européenne, sauf obligation légale. Dans ce cas, WhatALead en informe le Client avant le traitement, sauf interdiction légale.

4.2. Valent instructions documentées : le Contrat principal et le présent DPA ; le scénario, les messages et les réglages validés par le Client ; les demandes écrites du Client (e-mail, ticket).

4.3. WhatALead informe immédiatement le Client si une instruction lui paraît contraire au RGPD ou au droit applicable.

5. Confidentialité

5.1. Les personnes autorisées à traiter les données sont soumises à une obligation de confidentialité.

5.2. L'accès aux données est limité aux personnes qui en ont besoin (support, maintenance, gestion d'un incident).

5.3. WhatALead n'utilise jamais les données du Client à ses propres fins : pas de vente, pas de location, pas de réutilisation pour un autre client, pas d'entraînement de modèles d'IA.

6. Sécurité

WhatALead met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles décrites dans l'annexe 2. Il peut les faire évoluer à condition de maintenir un niveau de protection au moins équivalent.

7. Sous-traitants ultérieurs

7.1. Le Client autorise WhatALead à recourir aux sous-traitants ultérieurs suivants :

Prestataire	Rôle	Localisation	Garanties
Convex, Inc.	Base de données, back-end, tâches planifiées et stockage de fichiers	UE — Irlande (AWS eu-west-1)	DPA Convex
Passerelle IA de Convex (routage par OpenRouter, Inc., vers le fournisseur du modèle utilisé)	Fonctions d'IA selon le projet, par exemple : compréhension des messages, rédaction des réponses, qualification, transcription audio, lecture des informations de rendez-vous reçues	États-Unis	Couvert par le DPA Convex
Cloudflare, Inc.	Hébergement de l'interface, réseau et protection, stockage de fichiers (R2)	Réseau mondial, au plus près de l'utilisateur	Data Privacy Framework ; clauses contractuelles types
Meta Platforms Ireland Ltd (WhatsApp Business Platform, formulaires publicitaires)	Envoi et réception des messages WhatsApp, modèles de messages, réception des formulaires Facebook et Instagram	UE et États-Unis	Data Privacy Framework ; clauses contractuelles types
Resend, Inc.	E-mails automatiques : codes et liens de connexion, codes du portail prospect, notifications	États-Unis	Data Privacy Framework ; clauses contractuelles types

7.2. WhatALead informe le Client par e-mail de tout ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur. Le Client peut s'y opposer pour un motif raisonnable lié à la protection des données dans un délai de **30 jours calendaires** à compter de la notification. Les Parties cherchent alors de bonne foi une solution (désactivation du composant, mesures supplémentaires). À défaut, les conditions de résiliation du Contrat principal s'appliquent.

7.3. WhatALead impose par contrat à ses sous-traitants ultérieurs des obligations de protection des données équivalentes à celles du présent DPA et reste responsable envers le Client de leur exécution.

7.4. Les outils connectés par le Client (agenda, CRM, formulaires publicitaires, outils de prise de rendez-vous) relèvent de la relation entre le Client et leurs éditeurs. Ils ne sont pas des sous-traitants ultérieurs de WhatALead. WhatALead n'y lit et n'y écrit que les données nécessaires au service, avec l'autorisation du Client.

8. Transferts hors de l’Union européenne

8.1. Les bases de données des services sont hébergées dans l’Union européenne (Irlande). Certains sous-traitants ultérieurs (IA, messagerie, e-mail) peuvent traiter des données hors de l’Union européenne, principalement aux États-Unis.

8.2. Chaque transfert est encadré par une décision d’adéquation (Data Privacy Framework UE–États-Unis pour les entités certifiées) ou par les clauses contractuelles types de la Commission européenne (décision (UE) 2021/914) intégrées aux contrats des prestataires.

8.3. Des mesures supplémentaires s’appliquent : chiffrement en transit, minimisation des données envoyées, absence d’entraînement des modèles d’IA sur les données du Client.

8.4. Sur demande, WhatALead communique les références des garanties applicables à chaque prestataire, ainsi qu’une copie de leurs accords de traitement des données lorsque leurs conditions le permettent.

9. Assistance au Client

9.1. **Droits des personnes.** WhatALead aide le Client à répondre aux demandes d’accès, de rectification, d’effacement, de limitation, d’opposition et de portabilité. Selon le projet, un portail permet aux prospects de consulter les principales données les concernant, de ne plus être contactés et de demander leur suppression. À défaut, ces demandes sont traitées par WhatALead et le Client selon la procédure décrite dans l’annexe 4. WhatALead transmet sans délai au Client toute demande qu’il reçoit directement.

9.2. **Sécurité, analyses d’impact, consultation préalable.** WhatALead apporte une assistance raisonnable au Client pour la sécurité du traitement (article 32), la gestion des violations (articles 33 et 34), les analyses d’impact (article 35) et la consultation préalable de la CNIL (article 36).

9.3. Une demande manifestement excessive, répétitive ou nécessitant un développement spécifique peut être facturée, après accord du Client.

10. Violations de données

10.1. WhatALead notifie au Client toute violation de données à caractère personnel **sans délai indu** après en avoir pris connaissance, par e-mail au contact désigné par le Client, afin de lui permettre de notifier la CNIL dans les 72 heures (article 33).

10.2. La notification précise, dans la mesure du possible : la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes et de données concernées, les conséquences probables, les mesures prises ou proposées et un point de contact. Les informations peuvent être transmises en plusieurs fois.

10.3. WhatALead coopère avec le Client pour contenir l’incident, en rechercher la cause et y remédier. La procédure détaillée figure dans l’annexe 2.

11. Durées de conservation

Les durées de conservation sont décrites dans l’annexe 4.

12. Fin du contrat

12.1. Le Client peut exporter ses leads et ses échanges pendant le contrat et jusqu’à 30 jours après sa fin. Sur demande, WhatALead lui fournit un export dans un format courant (CSV ou JSON).

12.2. Au plus tard 30 jours après la fin du contrat, WhatALead supprime définitivement les données personnelles traitées pour le Client, ainsi que leurs copies, sauf obligation légale de conservation. Une attestation de suppression est fournie sur demande.

12.3. Les jetons d’accès aux outils du Client (WhatsApp, agendas, CRM) sont supprimés, les webhooks désactivés et le numéro WhatsApp du Client déconnecté.

13. Audit

13.1. WhatALead met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent DPA (politiques, procédures, questionnaires de sécurité, attestations des prestataires).

13.2. Le Client peut réaliser ou faire réaliser un audit dans les conditions suivantes : préavis d'au moins 45 jours calendaires ; périmètre limité aux services ; audit documentaire et à distance en priorité ; au plus un audit par an, sauf incident majeur ou exigence d'une autorité ; auditeur tiers soumis à un accord de confidentialité ; respect de la sécurité et de la confidentialité des autres clients.

13.3. Les coûts de l'auditeur restent à la charge du Client. Le temps passé par WhatALead au-delà d'une journée peut être facturé, après accord du Client.

14. Registre

WhatALead tient un registre des catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de ses clients (article 30.2 du RGPD).

15. Obligations du Client

En tant que responsable de traitement, le Client :

- dispose d'une base légale pour chaque contact et, lorsque c'est requis, du consentement des prospects ;
- informe les prospects (articles 13 et 14) en mentionnant l'usage de WhatsApp et de WhatALead dans sa politique de confidentialité ;
- garantit l'origine licite des leads transmis et en conserve la preuve ;
- valide les messages, les relances et les scénarios avant leur lancement ;
- respecte les politiques de Meta applicables à WhatsApp Business ;
- ne transmet pas de données exclues par l'article 3 ;
- sécurise les accès de ses utilisateurs et retire ceux des personnes qui quittent son organisation ;
- signale à WhatALead toute demande d'opposition ou de suppression reçue par ses autres canaux.

16. Durée, responsabilité et droit applicable

16.1. Le DPA prend effet à la signature du Contrat principal et dure tant que WhatALead traite des données pour le compte du Client.

16.2. La responsabilité des Parties est régie et limitée par le Contrat principal. Le DPA n'étend pas la responsabilité de WhatALead au-delà de ce qui y est prévu.

16.3. Le DPA est régi par le droit français. Les litiges relèvent des juridictions prévues au Contrat principal.

17. Contacts WhatALead

- **Protection des données** : Hugo Prat — hugo.prat@whatalead.com
- **Technique et incidents de sécurité** : Jocelin Breil — jocelin.breil@whatalead.com

Annexes

- **Annexe 1 — Description du traitement** : article 3 ci-dessus.
- **Annexe 2 — Mesures de sécurité**.
- **Annexe 3 — Prestataires, hébergement et IA**.
- **Annexe 4 — Origine des leads, contact, désinscription et conservation**.

Signatures

Pour le Client (responsable de traitement)	Pour WhatALead (sous-traitant)
Société :	WhatALead SAS
Nom et fonction :	Arthur Goudard, Dirigeant
Date :	Date :
Signature :	Signature : 

Annexe 2 — Mesures de sécurité

En bref

- Données chiffrées en transit (HTTPS) et au repos ; jetons d'accès aux outils du Client chiffrés en plus par WhatALead (AES-GCM).
- Accès réservé : connexion par lien ou code à usage unique, données cloisonnées par client.
- Procédures écrites pour les incidents, les demandes des personnes et les accès.

1. Mesures techniques

1.1 Chiffrement

- Tous les échanges passent en HTTPS (TLS) : interface, API, webhooks, appels aux prestataires.
- Les données sont chiffrées au repos par les hébergeurs (Convex, Cloudflare).
- Les jetons d'accès aux outils du Client (WhatsApp, agendas, CRM) sont chiffrés en AES-GCM avant d'être enregistrés et ne sont jamais envoyés au navigateur.
- Les clés d'API sont stockées de façon sécurisée, jamais dans le code.

1.2 Accès et authentification

- **Authentification** : les connexions reposent sur Better Auth, par exemple avec un code à usage unique ou un lien envoyé par e-mail.
- **Accès** : réservé aux adresses ou aux domaines autorisés et aux personnes invitées, selon le projet.
- **Cloisonnement** : les données de chaque Client sont séparées de celles des autres Clients, selon le projet par une base de données dédiée ou par un espace de travail réservé, dont l'accès est contrôlé côté serveur.
- **Comptes d'administration WhatALead** : authentification à deux facteurs partout où elle est disponible, secrets rangés dans un gestionnaire de mots de passe d'entreprise, droits limités au besoin.

1.3 Points d'entrée protégés

- **Webhooks** : secret obligatoire ; toute requête sans secret valide est refusée.
- **Événements WhatsApp** : chaque événement transmis à l'application est signé et vérifié.
- **Connexions aux outils du Client** : OAuth, avec des adresses de retour déclarées chez chaque fournisseur.
- **Origines autorisées** : l'application n'accepte les appels que depuis les domaines déclarés.
- **Portail prospect, lorsqu'il est inclus au projet** : code à 6 chiffres valable 15 minutes, nombre de demandes limité, identifiants masqués à l'affichage et dans les journaux.

1.4 Fiabilité des envois

- Un même message n'est jamais envoyé deux fois.
- En cas d'erreur temporaire, l'envoi est relancé automatiquement. En cas d'erreur définitive, le message est marqué en échec et peut être renvoyé depuis l'interface.

1.5 Environnements

- Les environnements de développement et de production sont séparés (bases, clés et configuration distinctes).
- Toute évolution est testée en développement avant la mise en production.

1.6 Surveillance

- Surveillance automatique de la qualité et du statut du numéro WhatsApp, des modèles de message et des quotas, avec alertes à l'équipe technique.
- Les erreurs sont journalisées sans les secrets.

2. Mesures organisationnelles

- Engagement de confidentialité des personnes qui accèdent aux données.

- Accès accordé au strict besoin et revu régulièrement.
- Sensibilisation de l'équipe au RGPD et à la sécurité.
- Registre des traitements (article 30 du RGPD) et registre des incidents (article 33.5).
- Évaluation de chaque nouveau prestataire avant son utilisation : sécurité, DPA, lieu d'hébergement.

3. Procédures

3.1 Incident de sécurité ou violation de données

Étape	Délai	Actions
1. Détection et qualification	Dès l'alerte	Identifier ce qui est touché (confidentialité, intégrité, disponibilité), le périmètre, les clients et les données concernés
2. Confinement	Immédiat	Changer les clés et secrets, révoquer les jetons WhatsApp et OAuth, couper le webhook ou le scénario concerné, suspendre les envois si besoin
3. Notification au Client	Sans délai indu, pour lui permettre de notifier la CNIL dans les 72 h	E-mail au contact du Client, avec les informations prévues à l'article 10.2 du DPA ; compléments au fil de l'enquête
4. Enquête et correction	Au plus vite	Recherche de la cause, correction, vérification, aide au Client pour informer les personnes si nécessaire
5. Clôture	Après correction	Inscription au registre des incidents, retour d'expérience, mise à jour des mesures

Signalement d'un incident : jocelin.breil@whatalead.com.

3.2 Demande d'une personne concernée (accès, rectification, suppression, opposition)

1. **Réception** : portail prospect, message dans la conversation, e-mail au Client ou à WhatALead.
2. **Vérification d'identité** : code envoyé au numéro ou à l'e-mail concerné, ou vérification raisonnable en cas de doute.
3. **Transmission** : une demande reçue par WhatALead sur des données du Client est transmise sans délai au Client.
4. **Exécution** sur instruction du Client : export, correction, suppression ou ajout à la liste d'exclusion.
5. **Réponse** à la personne dans un délai d'un mois, prolongeable de deux mois pour une demande complexe (article 12.3 du RGPD).
6. **Trace** de la demande et de la réponse, avec des identifiants masqués.

3.3 Gestion des accès

- **Arrivée** : compte créé sur invitation, avec le rôle minimal nécessaire.
- **Départ** : accès retirés le jour même ; secrets partagés changés si nécessaire.
- **Côté Client** : le Client gère ses utilisateurs et retire l'accès d'une personne qui quitte son organisation, ou le demande à WhatALead.

3.4 Incident WhatsApp (qualité en baisse, numéro limité, modèle rejeté)

1. Alerte reçue par l'équipe technique.
2. Pause des envois concernés si nécessaire.
3. Analyse : contenu des modèles, rythme d'envoi, origine des leads et opt-in.
4. Correction avec le Client, puis reprise des envois.

Annexe 3 — Prestataires, hébergement et IA

En bref

- Les données des leads sont stockées dans l'Union européenne, en Irlande (base de données Convex, région AWS eu-west-1).
- Les modèles d'IA utilisés n'apprennent pas sur les données des Clients.

1. Architecture

- **Interface** (tableau de bord du Client, interface de suivi, portail prospect) : hébergée sur Cloudflare Pages.
- **Back-end et base de données** : Convex, région Union européenne (Irlande).
- **WhatsApp** : WhatsApp Business Platform (Cloud API) de Meta. Les connexions de numéros et les événements WhatsApp passent par un service de WhatALead qui signe chaque événement transmis.
- **Intelligence artificielle** : tous les appels aux modèles d'IA passent par la passerelle IA de Convex.
- **Fichiers** (images et documents envoyés ou reçus) : Convex et Cloudflare R2.

2. Sous-traitants ultérieurs (données des leads)

La liste des sous-traitants ultérieurs qui traitent des données de leads figure à l'article 7 du DPA.

3. Prestataires sans données de leads

Prestataire	Rôle	Localisation
Stripe	Paiement des abonnements WhatALead	UE (Stripe Payments Europe, Irlande)
PostHog (cloud UE)	Mesure d'audience de l'application : pages vues par les utilisateurs connectés. Capture automatique des clics et des saisies désactivée ; aucun suivi sur le portail prospect	UE (Francfort)
Google, Facebook	Selon le projet, connexion à l'application avec un compte Google ou Facebook	Selon le fournisseur
Telegram	Alertes techniques destinées à l'équipe WhatALead, sans donnée de lead	Selon le fournisseur

4. Outils connectés par le Client

Ces outils appartiennent au Client, qui a son propre contrat avec chaque éditeur : Google Agenda, Calendly, Cal.com, iClosed, GoHighLevel, Monday, Airtable, systeme.io, Facebook et Instagram Lead Ads, LinkedIn Lead Gen Forms, TikTok Lead Generation, OnOff. Leur utilisation est encadrée par l'article 7.4 du DPA.

5. Intelligence artificielle

5.1 Ce que fait l'IA

Selon le projet, l'IA peut par exemple :

- lire le message d'un lead, comprendre sa demande et rédiger une réponse à partir des informations validées par le Client (offres, FAQ, site) ;
- qualifier un lead selon les critères du Client, proposer des créneaux et prendre un rendez-vous dans l'agenda connecté ;
- transcrire des messages vocaux et des appels, lorsque la fonction est activée ;

- lire les informations d’un rendez-vous reçu de l’agenda ou de l’outil du Client (prénom, nom, téléphone, lien de visio).

Lorsqu’un projet envoie uniquement des modèles fixes validés par Meta, l’IA n’écrit aucun message.

5.2 Modèles utilisés

Usage	Fournisseur	Modèle
Agent conversationnel	Via la passerelle IA de Convex	Selon la tâche
Transcription audio	Via la passerelle IA de Convex	Modèle spécialisé en transcription
Lecture des rendez-vous	Anthropic, via la passerelle IA de Convex	Claude Haiku 5.5

Les versions de modèles peuvent évoluer chez un même fournisseur. Un changement de fournisseur suit la procédure de l’article 7 du DPA.

5.3 Garde-fous

- **Aucun entraînement** : la passerelle IA de Convex s’engage à ne pas utiliser les données envoyées pour entraîner des modèles.
- **Minimisation** : seules les données utiles à la tâche sont envoyées (message, historique de la conversation, informations sur l’entreprise). Les clés et jetons d’accès ne sont jamais envoyés.
- **Réponses contrôlées** : l’IA répond dans un format structuré, vérifié par le code avant toute action (envoi, rendez-vous, mise à jour).
- **Pas d’invention** : quand une information manque, l’agent pose la question à l’équipe du Client au lieu d’inventer une réponse.
- **Contrôle humain** : le Client peut relire et valider les suggestions de l’agent avant envoi.
- **Pas de décision automatisée aux effets juridiques** (article 22 du RGPD) : la qualification sert seulement à prioriser les leads pour l’équipe commerciale du Client.
- **Transparence** : les prospects doivent savoir qu’ils échangent avec un assistant automatisé (règlement européen sur l’IA, article 50). La présentation de l’agent est définie avec le Client.

5.4 Options sur demande

Ces options ne sont pas requises par le RGPD : les transferts de données sont déjà encadrés (article 8 du DPA). Elles sont étudiées à la demande du Client et peuvent entraîner un surcoût.

Option	Ce que ça change	Limites et impact
Modèles d’IA hébergés en Europe uniquement	Les requêtes sont traitées par un modèle hébergé dans l’Union européenne (par exemple AWS Bedrock en Irlande ou Google Vertex AI en Europe), sans passer par la passerelle IA de Convex	Choix de modèles plus restreint. Surcoût possible : tarif des modèles, mise en place et maintenance. L’ajout d’un prestataire suit la procédure de l’article 7 du DPA
Conservation zéro	Les requêtes de texte sont envoyées uniquement à des fournisseurs qui ne conservent pas les données après le traitement	Choix de modèles plus restreint et surcoût possible. Ne s’applique pas à la transcription audio, qui peut être désactivée si le Client le souhaite

Annexe 4 — Origine des leads, contact, désinscription et conservation

En bref

- WhatALead ne fournit, n'achète, ne loue et ne revend aucun fichier de contacts. Tous les leads viennent du Client.
- Un lead n'est contacté sur WhatsApp que s'il a donné son numéro au Client et accepté d'être recontacté, ou s'il a écrit en premier.
- Une demande d'arrêt (« STOP », « ne me contactez plus »…) coupe les messages et les relances.
- La durée de conservation est définie pour chaque projet, par exemple 12 mois après le dernier échange.

1. Origine des leads

1.1 Sources possibles

Source	Exemples	Comment les données arrivent
Formulaires publicitaires	Facebook et Instagram Lead Ads, LinkedIn Lead Gen Forms, TikTok Lead Generation	Connexion du compte publicitaire du Client, réception automatique de chaque nouveau formulaire
Formulaires et outils du Client	Site internet, landing pages, systeme.io, GoHighLevel, Airtable, Monday	Webhook sécurisé ou connexion autorisée au compte du Client
Agendas et prises de rendez-vous	Google Agenda, Calendly, Cal.com, iClosed	Connexion autorisée ou webhook : chaque rendez-vous pris transmet le contact et la date
Fichiers fournis par le Client	Export CSV ou Excel de son CRM	Import par le Client, ou par WhatALead sur instruction écrite
Messages entrants	Le prospect écrit au numéro WhatsApp du Client (bouton WhatsApp du site, publicité « click-to-WhatsApp », QR code)	Réception par l'API WhatsApp Business

1.2 Ce que WhatALead ne fait pas

- acheter, louer ou revendre des fichiers ;
- enrichir les leads avec des bases de données tierces ;
- collecter des numéros sur internet (profils, annuaires, groupes WhatsApp) ;
- réutiliser les leads d'un Client pour un autre Client ou pour son propre compte.

Le site public du Client peut être lu pour alimenter la base de connaissance de l'agent (offres, services, FAQ). Seules les informations sur l'entreprise sont utilisées.

1.3 Ce que le Client garantit

Le Client est responsable de traitement. Il garantit que chaque lead transmis a été collecté loyalement et qu'il a une base légale pour le contacter. Il conserve la preuve de l'origine et du consentement (date, source, formulaire ou campagne, texte accepté) et la fournit sur demande.

2. Règles de contact

2.1 Quand un lead peut être contacté

Situation	Règle	Référence
Le lead écrit en premier	Réponse libre pendant 24 h après son dernier message ; au-delà, uniquement avec un modèle validé par Meta	Politique WhatsApp Business
Message lié à une demande du lead (confirmation, rappel de rendez-vous, suivi de dossier)	Le lead a donné son numéro et accepté d'être contacté sur WhatsApp	Politique WhatsApp Business ; RGPD art. 6.1.b ou 6.1.f
Message commercial à un particulier	Consentement préalable et spécifique (case non pré-cochée qui mentionne WhatsApp). Exception : client existant, pour des produits ou services analogues, s'il a pu s'y opposer lors de la collecte	Code des postes et des communications électroniques, art. L.34-5 ; RGPD art. 6.1.a
Message commercial à un professionnel, sur ses coordonnées professionnelles	Le message concerne son activité, il a été informé et peut s'opposer ; WhatsApp exige en plus son accord pour être contacté sur WhatsApp	Recommandations de la CNIL ; Politique WhatsApp Business
Contact désinscrit ou présent sur une liste d'exclusion	Aucun message, quelle que soit la source	RGPD art. 21

2.2 Texte d'opt-in conseillé

Sous les formulaires du Client, une case à cocher non pré-cochée :

> J'accepte que [Nom de l'entreprise] me recontacte par WhatsApp, SMS, e-mail ou téléphone au sujet de ma demande. Je peux me désinscrire à tout moment en répondant STOP.

Pour des messages commerciaux, une case séparée : « J'accepte de recevoir les offres de [Nom de l'entreprise] par WhatsApp. »

La politique de confidentialité du Client doit mentionner WhatsApp et WhatALead comme prestataire. WhatALead fournit un paragraphe type sur demande.

2.3 Règles d'envoi

- Les messages partent d'un compte WhatsApp Business vérifié au nom du Client. En attendant la vérification Meta du Client, WhatALead peut prêter un compte à titre provisoire ; les envois basculent sur le compte du Client dès sa vérification.
- Meta classe les modèles de message en « utilitaire » (information liée à une demande) ou « marketing » et peut reclasser un modèle.
- Les messages, les relances et leur rythme sont validés par le Client avant le lancement. Rien ne part avant cette validation.
- Chaque message indique l'entreprise qui écrit et reste en rapport avec la demande du lead.
- Rappels de rendez-vous : un message par rendez-vous et aucune confirmation pour un rendez-vous déjà passé.
- Les limites de Meta s'appliquent : niveau de qualité du numéro, plafonds d'envoi, restrictions par pays (par exemple pour les messages marketing vers les numéros américains).

3. Désinscription

3.1 Comment un lead se désinscrit

Moyen	Ce qui se passe
Répondre « STOP », « désabonner », « ne me contactez plus », « unsubscribe »… dans la conversation	Le contact est marqué comme désinscrit et les relances prévues sont annulées. Selon le projet, la demande est détectée automatiquement ou traitée par WhatALead et le Client
Portail prospect, selon le projet	Le lead se connecte avec un code reçu par e-mail ou par téléphone, consulte les données le concernant, puis choisit de ne plus être contacté ou de supprimer ses données
Demande écrite au Client ou à WhatALead	Arrêt des messages et, si demandé, suppression des données
Blocage ou signalement dans WhatsApp	Plus aucun message ne lui parvient. Un signalement fait baisser la qualité du numéro : proposer STOP l'évite

3.2 Listes d'exclusion

Selon le projet, les numéros et e-mails désinscrits sont conservés dans une liste d'exclusion, vérifiée avant chaque envoi. Un contact exclu ne reçoit rien, même s'il revient par une nouvelle source (par exemple un nouveau formulaire ou un nouvel import). Cette liste ne garde que l'identifiant (téléphone ou e-mail), le motif et la date.

3.3 Traitement d'une demande d'arrêt

Lorsqu'une demande d'arrêt n'est pas traitée automatiquement, elle suit ces étapes :

1. WhatALead supprime le lead et ses messages de l'interface de suivi ;
2. le Client cesse de transmettre ce contact (agenda, webhook) ou annule le rendez-vous ;
3. le lead reçoit une confirmation dans les meilleurs délais, et au plus tard sous un mois.

3.4 Bonnes pratiques

Proposer la désinscription dans les messages commerciaux, par exemple : « Répondez STOP pour ne plus recevoir nos messages. »

4. Durées de conservation

Données	Durée	Fonctionnement
Conversations, leads et suivi des envois	Définie pour chaque projet : par exemple 12 mois après le dernier échange, ou la durée du contrat	Suppression d'un lead à la demande du Client ou du lead ; suppression complète au plus tard 30 jours après la fin du contrat. WhatALead recommande de ne pas dépasser 3 ans après le dernier contact (recommandation de la CNIL pour les prospects)
Listes d'exclusion	3 ans minimum après la demande	Identifiant, motif et date uniquement, pour pouvoir respecter la demande
Demandes via le portail prospect	Code : 15 minutes. Demande : le temps de la traiter et d'en garder la preuve	Identifiants masqués dans les journaux
Données envoyées aux modèles d'IA	Pas de copie gardée par WhatALead en dehors de la conversation. Via la passerelle IA de Convex : selon le fournisseur final. Conservation zéro possible en option, sur demande du Client (hors transcription audio)	Aucun entraînement des modèles (voir l'annexe 3)
Fichiers de leads fournis par le Client (CSV, Excel)	Le temps de l'import	Supprimés des postes et messageries de WhatALead une fois importés
Comptes utilisateurs du Client	Durée du contrat, puis 30 jours	Supprimés ensuite
Factures et pièces comptables	10 ans	Obligation légale (Code de commerce, art. L.123-22)
Journaux techniques	Quelques jours chez l'hébergeur ; 12 mois maximum pour les traces de sécurité	Utilisés pour le diagnostic et la sécurité