

Déclaration de transparence sur l'intelligence artificielle

ORAKINA

Document de travail, version 0.1. Ce texte est un projet interne, non validé par un conseil juridique et non contractuel.

Établie au titre de l'article 50 du règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle, applicable depuis le 2 août 2026.

1. Qui parle, et à quel titre

ORAKINA développe et exploite un système d'intelligence artificielle destiné à interagir directement avec des personnes physiques par téléphone. À ce titre, **ORAKINA a la qualité de fournisseur** au sens du règlement précité.

Le client qui déploie un agent vocal pour son propre compte a la qualité de **déploieur**. Les obligations d'information qui pèsent sur lui, notamment envers ses propres appelants, sont rappelées à la section 6.

2. Ce que fait le système

L'agent vocal reçoit et émet des appels téléphoniques, comprend une demande formulée en langage naturel, y répond à partir des informations que le client lui a transmises, et déclenche l'action prévue par le client : prise de rendez-vous, transfert vers un interlocuteur humain, prise de message, envoi d'un compte rendu.

Il repose sur trois briques : la reconnaissance de la parole, un modèle de langage, et la synthèse vocale. [•] Le détail des catégories de fournisseurs figure à la section 5.

3. L'annonce faite à la personne appelée

Toute personne qui parle à un agent vocal ORAKINA en est informée dès le début de l'interaction, avant tout échange utile.

Cette annonce présente quatre caractéristiques :

- **Elle est intégrée au produit.** Elle n'est pas une ligne de configuration laissée à

l'appréciation du client.

- **Elle ne peut pas être désactivée.** Le client peut en adapter la formulation, il ne peut

ni la supprimer, ni la retarder, ni en altérer le contenu informatif.

- **Elle est journalisée.** Chaque diffusion est horodatée et conservée. Le journal est

restituable au client et constitue un élément de preuve en cas de contrôle.

- **Elle est rappelée à la demande.** Une personne qui demande à l'agent s'il est humain

reçoit une réponse claire et négative.

Formulation type : « Bonjour, vous êtes en relation avec l'assistant vocal automatisé de [nom du client]. Il s'agit d'une intelligence artificielle, et non d'une personne. Vous pouvez à tout moment demander à parler à un interlocuteur humain. »

4. Les limites connues du système

Elles sont énoncées ici parce qu'un système d'intelligence artificielle honnête est un système dont on connaît les limites.

- **La reconnaissance de la parole n'est pas exacte.** Le bruit, l'accent, le débit et la qualité de la ligne dégradent la compréhension.

- **Les réponses sont produites par un système probabiliste.** Elles peuvent comporter des inexactitudes ou des formulations inadaptées.

- **L'agent ne connaît que ce qu'on lui a transmis,** dans l'état où il l'a reçu. Il

n'interroge aucune source de données en temps réel et ne garantit pas l'actualité d'un stock, d'un tarif ou d'une disponibilité.

- **Le volume d'informations intégrables est limité.**

- **L'agent ne permet pas de joindre les services d'urgence.** Une personne qui exprime une situation d'urgence est invitée sans délai à mettre fin à l'appel et à composer le numéro des secours.

5. Ce que le système ne fait pas

Par conception, et non par paramétrage :

Pratique	Position d'ORAKINA
Se faire passer pour un humain	exclu, l'annonce est non désactivable
Reconnaissance des émotions sur le lieu de travail ou en établissement d'enseignement	exclue, pratique interdite par l'article 5 du règlement
Notation, classement ou sélection de personnes sans intervention humaine	exclu du périmètre contractuel, interdit par la charte d'usage
Identification ou authentification d'une personne par sa voix	hors périmètre du produit
Réutilisation des conversations pour entraîner des modèles	exclue, sans faculté d'opposition, et répercutée à toute la chaîne de sous-traitance
Conseil médical, juridique ou financier présenté comme tel	interdit par la charte d'usage

6. Ce qui incombe au client déployeur

Le client qui déploie un agent vocal :

- informe ses appelants, dans sa propre politique de confidentialité, du recours à un agent vocal fondé sur l'intelligence artificielle ;
- informe ses appelants que la ligne ne permet pas de joindre les services d'urgence ;
- détermine la base légale du traitement des données de ses appelants ;
- s'abstient de tout usage interdit par la charte d'usage annexée à son contrat.

Des mentions types lui sont fournies à l'annexe E de l'accord de traitement des données.

7. Marquage des contenus générés

L'article 50, paragraphe 2, du règlement impose de marquer, dans un format lisible par machine, les contenus audio générés artificiellement. [RÉSERVÉ : à confirmer avec Ivodor sur la chaîne de synthèse vocale retenue. L'échéance applicable aux systèmes mis sur le marché avant le 2 août 2026 est fixée au 2 décembre 2026.]

8. Contact

Toute question relative à la présente déclaration : contact@orakina.fr.