

Annexe A

Telmatik.com : Votre partenaire de confiance en conformité avec la Loi 25

Chez telmatik, la protection des renseignements personnels de vos clients est au cœur de notre mission. En tant que centre d'appels utilisant les technologies de pointe de Microsoft, nous comprenons que l'utilisation de ces outils doit s'aligner parfaitement avec les exigences strictes de la Loi 25 du Québec.

Nous avons mis en place un cadre de gouvernance rigoureux pour garantir que toutes les communications et données gérées pour votre compte respectent les principes de transparence, de consentement et de sécurité dictés par la loi. Notre engagement va au-delà de la simple conformité ([Politique de confidentialité – Protection des renseignements personnels](#)) : il s'agit de bâtir et de maintenir la confiance avec vos clients.

Notre approche technologique en conformité avec la Loi 25 :

- **Nos plateformes de collecte d'informations**
 - **Gouvernance des données** : Notre environnement Microsoft nous permet de cartographier avec précision les renseignements personnels que nous collectons, de déterminer leur finalité et de les conserver de manière sécurisée. Nous utilisons des rôles de sécurité personnalisés pour nous assurer que chaque employé n'a accès qu'aux données strictement nécessaires à l'exécution de ses tâches, minimisant ainsi les risques d'accès non autorisé.
 - **Consentement** : Le système est configuré pour enregistrer et gérer le consentement de chaque individu, en s'assurant qu'il est libre, éclairé et manifesté pour des fins spécifiques. Nous respectons le droit des personnes de retirer leur consentement à tout moment.
 - **Droit à la portabilité** : À partir de septembre 2024, la Loi 25 exige le droit à la portabilité des données. Microsoft, grâce à son architecture structurée, nous permet de répondre efficacement aux demandes de communication des renseignements personnels dans un format technologique couramment utilisé.
- **Nos systèmes de communications multicanaux et transmission de messages**
 - **Sécurité et confidentialité** : Les communications (voix, SMS, e-mail) transitent via la plateforme sécurisée d'Azure ou nos propres serveurs tous hébergés au Québec. La protection des données est une priorité et nous nous

assurons que les mesures de sécurité sont en place pour prévenir les incidents de confidentialité.

- **Gestion du consentement** : L'utilisation d'Azure communication services est intégrée dans notre processus global de gestion du consentement, notamment pour les campagnes de communication sortantes. Nous nous assurons que le consentement est obtenu et documenté avant tout envoi de messages (par exemple, pour les communications A2P - Application to Person).
- **Les outils d'intelligence artificielle**
 - **Transparence des décisions automatisées** : La Loi 25 encadre l'utilisation de l'intelligence artificielle pour les décisions automatisées. Lorsque nos outils d'IA sont utilisés pour aider à la prise de décisions concernant un individu, nous nous engageons à en informer la personne concernée.
 - **Droit de révision humaine** : Nous offrons à vos clients le droit de contester une décision prise par un traitement automatisé et de demander qu'elle soit révisée par un membre de notre personnel.
 - **Anonymisation et dépersonnalisation** : Pour la formation de nos modèles d'IA et pour des fins de statistiques, nous utilisons les fonctionnalités pour dépersonnaliser ou anonymiser les données chaque fois que possible. Cela nous permet de bénéficier des avantages de l'IA tout en respectant la vie privée et en réduisant les risques de réidentification, conformément aux exigences de la loi.

Nos mesures concrètes pour une conformité totale :

- **Désignation d'un Responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP)** : Le ou la responsable de la protection des renseignements personnels est l'interlocuteur privilégié pour toute question relative à la confidentialité des données.
- **Politiques et pratiques de gouvernance** : Nous avons établi des politiques claires concernant la collecte, l'utilisation, la conservation et la destruction des renseignements personnels. Ces politiques sont documentées et mises à jour régulièrement.
- **Gestion des incidents de confidentialité** : En cas d'incident de confidentialité (accès non autorisé, perte, vol de données, etc.), nous disposons d'un plan d'intervention strict pour minimiser les dommages et informer rapidement la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi que les personnes concernées, si le risque de préjudice sérieux est avéré.

- **Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) :** Nous procédons à des ÉFVP systématiques avant de mettre en œuvre tout nouveau projet impliquant des renseignements personnels, notamment pour les transferts de données hors Québec, afin de nous assurer que la protection est adéquate.
- **Formation du personnel :** Tous nos employés sont formés aux principes et aux obligations de la Loi 25 et aux bonnes pratiques en matière de sécurité et de confidentialité des données.

Normes et certifications : une conformité reconnue

Nos outils et plateformes, principalement basés sur les solutions Microsoft, respectent les normes et certifications les plus rigoureuses en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels, avec une attention particulière portée aux exigences canadiennes et québécoises :

- **Norme ISO/CEI 27001 :** Cette certification internationale atteste que nos systèmes de gestion de la sécurité de l'information sont conformes aux meilleures pratiques, assurant ainsi la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.
- **Norme ISO/CEI 27018 :** Spécifiquement axée sur la protection des renseignements personnels dans le cloud, cette norme garantit que les données personnelles sont traitées conformément aux attentes des clients et aux exigences réglementaires.
- **Norme ISO/CEI 27701 :** Extension de la norme 27001, elle concerne la gestion des renseignements personnels (PIMS) et appuie directement la conformité à la Loi 25 et à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) du Canada.
- **Conformité à la Loi 25 (Québec) et à la LPRPDE (Canada) :** Nos processus et technologies sont spécifiquement adaptés aux exigences de la Loi 25 ainsi qu'à la LPRPDE, assurant une gestion responsable des renseignements personnels des Québécois et des Canadiens.
- **Hébergement des données au Québec :** Nous privilégions l'hébergement des données sur des serveurs situés au Québec ou au Canada, conformément aux exigences de la Loi 25 et aux attentes des organismes publics québécois.

En choisissant Telmatik.com, vous bénéficiez non seulement de solutions performantes et innovantes, mais aussi d'un environnement certifié et conforme aux normes les plus strictes en matière de protection des données, adapté aux réalités et exigences du Québec et du Canada.

Telmatik, votre partenaire qui non seulement optimise vos communications, mais qui s'engage également de manière proactive et responsable dans la protection des renseignements personnels, en utilisant les outils de Microsoft de manière conforme et éthique.