



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

TABLE DES MATIERES

Politique de confidentialité.....	3
Objectifs de la politique.....	3
La collecte de vos renseignements personnels.....	4
Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels?	4
Comment nous recueillons vos données?	5
Comment nous pouvons utiliser vos informations	6
Avec qui partageons-nous des renseignements personnels?	6
Qui peut consulter vos renseignements personnels?	7
La conservation et la sécurité de vos données.....	7
Comment protégeons-nous vos renseignements personnels?	7
Où conservons-nous les renseignements personnels?	8
Pendant combien de temps conservons-nous les renseignements personnels?.....	9
Accès aux renseignements personnels et correction de ceux-ci.....	9
Quels droits une personne détient-elle à l'égard de ses renseignements personnels?	9
La mise à jour de la politique	10
Nos rôles et responsabilités.....	10
Questions ou plaintes	10
Comment mettons-nous à jour la présente politique sur la protection des renseignements personnels?.....	11
Lexique.....	11

LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Alys expérience (« nous », « notre » ou « nos ») est une entreprise québécoise spécialisée en contact clientèle dans les domaines de la sollicitation, de la prise de rendez-vous, du service à la clientèle, du soutien technique, de la philanthropie et du sondage. Nous nous engageons à protéger la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels que nous recueillons dans le cadre de nos activités. Cette politique de confidentialité explique comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements personnels.

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Dans notre rôle auprès de nos partenaires et clients, nous recueillons, utilisons et divulguons quotidiennement des renseignements aux fins d'analyse de bases de données, de formation et de télémarketing. Nous nous conformons aux normes éthiques les plus rigoureuses lors du traitement de tous les renseignements, particulièrement les renseignements personnels.

La présente politique de confidentialité a pour objectif :

- Informer nos clients sur la manière dont nous recueillons, utilisons et divulguons les renseignements personnels;
- Expliquer pourquoi nous recueillons des renseignements personnels et comment ils sont utilisés;
- Présenter les mesures que nous prenons pour protéger vos renseignements personnels;
- Établir vos droits en matière d'accès, de correction et de suppression de vos renseignements personnels;
- Fournir des informations sur la manière de nous contacter pour toute question ou plainte concernant la protection de vos renseignements personnels.

LA COLLECTE DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

POURQUOI NOUS RECUEILLONS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous recueillons des renseignements personnels dans le but de fournir des services de qualité à nos clients, de gérer nos relations avec les organismes, les entreprises et de respecter nos obligations légales. Les renseignements personnels que nous collectons nous aident à comprendre les besoins de nos clients, à personnaliser nos services et à améliorer nos activités.

Nous demandons à ce que nos clients aient obtenu votre autorisation quant à l'utilisation de vos renseignements personnels.

Avec votre consentement, les renseignements personnels seront utilisés et partagés dans le cadre de nos activités et de notre prestation de services, tout en s'assurant de respecter nos obligations légales.

Les renseignements personnels désignent toute information sur un individu à partir de laquelle cette personne peut être identifiée. Elles ne comprennent pas les données dont l'identité a été supprimée, c'est-à-dire les données anonymes. Les types de renseignements personnels que nous recueillons peuvent inclure, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Des coordonnées professionnelles et/ou personnelles, comme un prénom, un nom, adresse(s), adresse(s) électronique(s), date de naissance et numéro(s) de téléphone;
- Des renseignements biographiques comme un titre de poste, le nom d'un employeur, le parcours professionnel et/ou personnel, des photos et du contenu vidéo ou audio;
- Des renseignements relatifs au marketing et aux préférences de communication, de même que des renseignements connexes comme des préférences alimentaires, des commentaires et des réponses à des sondages;
- Des renseignements relatifs à l'historique de facturation et des renseignements financiers, comme une adresse de facturation, de l'information relative à un compte bancaire ou des données de paiement;
- Des renseignements relatifs à des services, comme des détails concernant des services que nous vous avons rendus;
- Des renseignements relatifs au recrutement, comme un curriculum vitae, des renseignements sur la scolarité et les antécédents professionnels, des détails concernant les affiliations professionnelles et d'autres renseignements pertinents à un recrutement potentiel par **Alys expérience**;
- Des renseignements sur l'utilisation du site Web et d'autres renseignements techniques, comme des détails concernant les visites sur nos sites Web, votre interaction avec notre publicité et notre contenu en ligne, ou des renseignements recueillis au moyen de témoins et d'autres technologies de suivi;

- Des renseignements qui nous sont fournis par nos clients ou pour le compte de ceux-ci ou que nous produisons dans le cadre de notre prestation de services en sondages et qui pourraient, lorsque cela est pertinent, comprendre des catégories spéciales de renseignements personnels (notamment l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, etc.);
- Tout autre renseignement personnel fourni. Veuillez prendre note que si vous nous fournissez des renseignements personnels au sujet d'autres personnes (comme vos clients, vos administrateurs, vos dirigeants, vos actionnaires ou vos propriétaires véritables), vous devez vous assurer de les avoir dûment avisées que vous nous fournissez leurs renseignements et d'avoir obtenu leur consentement à une telle communication de renseignements;
- Le cas échéant, les preuves du consentement qui nous a été donné (date, heure, moyen), dans des circonstances où un tel consentement est nécessaire pour le traitement des renseignements personnels.

Nous recueillons ces renseignements de manière juste et légale, avec votre consentement lorsque cela est nécessaire, ou lorsque la loi nous l'autorise ou l'exige.

Note : nous ne collectons aucune donnée personnelle sur votre race ou votre ethnicité, vos croyances religieuses ou philosophiques, votre orientation sexuelle, vos opinions politiques, des informations sur votre santé et des données génétiques et biométriques.

COMMENT NOUS RECUEILLONS VOS DONNÉES ?

Nous recueillons vos renseignements personnels de différentes manières, notamment lorsque vous interagissez avec nous par le biais de notre site web, de formulaires en ligne, par téléphone ou par courriel, nous stockons les informations personnelles que vous nous donnez.

Informations provenant de tiers

Nous recevons occasionnellement des informations vous concernant de la part de tiers, comme indiqué ci-dessous :

- Des fournisseurs d'analyse tels que Google Analytics ;
- Fournisseurs d'informations de recherche tels que Google ;
- Informations publiquement accessibles vous concernant.

COMMENT NOUS POUVONS UTILISER VOS INFORMATIONS

Nous n'utiliserons vos informations personnelles que lorsque la loi nous y autorise. Le plus souvent, nous utilisons vos informations personnelles dans les circonstances suivantes :

- Lorsque cela est nécessaire pour nos intérêts légitimes (ou ceux d'un tiers) et que vos intérêts et droits fondamentaux ne prévalent pas sur ces intérêts ;
- Lorsque nous devons nous conformer à une obligation légale ou réglementaire ;
- Lorsque nous avons votre consentement explicite avant d'utiliser vos informations personnelles dans cette situation spécifique. Toutefois, nous ne nous appuyons généralement pas sur le consentement comme base juridique pour le traitement de vos informations personnelles et vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment en nous contactant. Vous trouverez les coordonnées correspondantes à la fin de cette politique.

AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous ne divulguons vos renseignements personnels qu'aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de l'exécution de leurs fonctions et responsabilités liées à nos services. Cela peut inclure notre personnel autorisé, nos partenaires de confiance et les autorités compétentes lorsque requis par la loi.

Nous pouvons également partager des renseignements personnels avec certains tiers, notamment les suivants :

- Des tiers fournisseurs de service et/ou partenaires, notamment ceux qui nous fournissent des services de sollicitation téléphonique, d'analyse de bases de données, de sites Web, de développement d'applications, d'hébergement, d'entretien et d'autres services informatiques. Ces tiers pourraient avoir accès à des renseignements personnels ou les traiter dans le cadre des services qu'ils nous fournissent. Nous limitons les renseignements que nous fournissons à ces fournisseurs de services aux seuls renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions, et les contrats que nous avons conclus avec ces fournisseurs de services exigent d'eux qu'ils préservent la confidentialité de ces renseignements ;

Nous allons utiliser les renseignements personnels dans le seul but d'atteindre l'objectif principal et l'objectif légitime applicable pour lesquels ils ont été collectés, ou à des fins compatibles à cette fin.

Afin de promouvoir ses services, il est possible qu'**Alys expérience** utilise les services de sites tiers, comme LinkedIn, Google ou Facebook.

Lorsque vous visitez notre site internet, ces tiers peuvent utiliser des témoins, pixels invisibles ou autres technologies similaires sur votre disque dur pour collecter ou

recevoir des informations à propos de votre navigation sur le site internet et ailleurs sur Internet. Ces technologies permettent de diffuser des publicités pertinentes et ciblées en fonction de vos centres d'intérêt. Vous pouvez consulter les témoins et les détruire si vous le désirez. Vous en avez donc le plein contrôle. Nous vous conseillons de vous référer aux paramètres de votre navigateur pour effectuer les modifications appropriées.

Si vous souhaitez que des sites tiers stockent des témoins sur votre disque dur en vue de vous offrir de la publicité ciblée, vous pouvez activer cette option.

Dans tous les cas, nous ne vendons et ne vendrons jamais vos renseignements personnels. Cependant, il est possible que nous devions partager vos renseignements personnels avec des tiers dans le cours normal de nos affaires.

QUI PEUT CONSULTER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

L'accès à vos renseignements est limité au personnel, aux consultants ainsi qu'aux sous-traitants d'**Alys expérience** qui ont besoin d'y accéder dans l'exercice de leurs fonctions. Notre personnel ainsi que nos consultants et sous-traitants s'engagent annuellement à protéger la confidentialité des renseignements personnels dont ils ont besoin dans le cadre de leurs fonctions, conformément à nos exigences et à la législation applicable. Nous ne vendons, ne louons, ni ne partageons vos renseignements personnels à des tiers à des fins de marketing sans votre consentement explicite.

LA CONSERVATION ET LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES

COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous prenons des mesures de sécurité appropriées pour protéger vos renseignements personnels contre tout accès non autorisé, toute divulgation, toute utilisation abusive, toute altération ou toute destruction accidentelle ou illicite. Cela comprend :

- Une infrastructure en nuage à l'intérieur du système Office 365 (Sharepoint) ;
- La sauvegarde de l'environnement Office 365 est prise trois fois par jour et l'environnement technologique chez IBM est sauvegardé directement par le système Veeam. Ces serveurs sont situés dans le Centre de données d'IBM à Montréal avec une réplication de sauvegarde vers Toronto.
- L'infrastructure utilise les dernières versions de Windows Server, les dernières versions de Voxco Multimode et l'ensemble des composantes du réseau qui utilisent les dernières versions des manufacturiers ;
- La double authentification a été déployée dans l'environnement 365. Une RMM est installée pour garantir la mise à jour automatique de tous les ordinateurs et serveurs ;

- Le logiciel Voxco Multimode utilisé par l'entreprise est hébergé dans un centre de données Cloud chez IBM dans la région de Montréal, au Québec. L'hébergement IBM utilisé possède la norme de conformité SOC2 type 2. L'ensemble de la plateforme Voxco possède également la norme de conformité SOC2 Type 2;
- Nos procédures et méthodes de travail ont été basées sur celles de la *Nationale Institute of Standards and Technology* et révisées par l'équipe de spécialistes en cybersécurité de KPMG-Egyde.

Nous maintenons des mesures de protection physiques, techniques ou administratives appropriées pour protéger les renseignements personnels contre une destruction accidentelle ou non conforme aux lois, une perte accidentelle, une modification, une divulgation ou un accès non autorisé, un mauvais usage ou toute autre forme illégale de traitement des renseignements personnels en notre possession. Nous avons pris des mesures pour garantir que les seuls membres du personnel qui ont accès à vos renseignements personnels sont ceux qui ont besoin de les connaître ou dont les fonctions exigent raisonnablement que ces renseignements soient connus.

Cependant, aucune méthode de transmission par Internet ni aucun moyen de stockage électronique ne sont sécuritaires à 100 %. Nous ne pouvons donc pas assurer ou garantir la sécurité des renseignements que vous nous transmettez ou nous fournissez et vous le faites à vos propres risques. Nous ne pouvons pas non plus garantir que de tels renseignements ne seront pas consultés, obtenus, divulgués, modifiés ou détruits par suite de la violation de nos mesures de protection physiques, techniques ou administratives.

Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées à la rubrique «Questions ou plaintes». S'il survenait un incident de confidentialité touchant vos renseignements personnels, nous nous engageons à vous aviser dans les meilleurs délais suite à notre connaissance de cet incident. Nous prendrons les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

OÙ CONSERVONS-NOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nos données sont conservées en infonuagique au Canada via la plateforme Sharepoint. Certains renseignements personnels sont conservés de façon sécuritaire, à notre siège social.

PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous ne conservons vos données personnelles que le temps nécessaire à la réalisation des objectifs pour lesquels nous les avons collectées, y compris pour satisfaire à toute exigence légale, comptable ou de rapport.

Pour déterminer la durée de conservation appropriée des données personnelles, nous prenons en compte la quantité, la nature et la sensibilité des données personnelles, le risque potentiel de préjudice résultant de l'utilisation ou de la divulgation non autorisée de vos données personnelles, les objectifs pour lesquels nous traitons vos données personnelles et la possibilité d'atteindre ces objectifs par d'autres moyens, ainsi que les exigences légales applicables.

Lorsque nous n'avons plus besoin de vos renseignements personnels, nous les détruisons de manière sécurisée conformément à nos politiques internes.

ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CORRECTION DE CEUX-CI

Vous avez le droit d'accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Si vous souhaitez consulter, corriger, mettre à jour ou supprimer vos renseignements personnels, veuillez nous contacter aux coordonnées fournies à la fin de cette politique. Nous ferons de notre mieux pour répondre à votre demande dans les délais légaux applicables.

QUELS DROITS UNE PERSONNE DÉTIENT-ELLE À L'ÉGARD DE SES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Dans certaines circonstances et conformément aux lois applicables en matière de protection des données, une personne dispose des droits suivants :

- Accès : le droit de demander si nous traitons des renseignements et, le cas échéant, de demander d'avoir accès aux renseignements personnels. Sous réserve du droit applicable et, le cas échéant, du paiement d'une somme monétaire, la personne peut ainsi recevoir une copie des renseignements personnels que nous détenons et certains autres renseignements la concernant;
- Exactitude : nous sommes tenus de prendre des mesures raisonnables pour nous assurer que les renseignements personnels en notre possession sont exacts, complets, non trompeurs et à jour;
- Rectification : le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons;
- Désindexation : le droit de demander de cesser de diffuser leurs renseignements personnels ou de désindexer tout hyperlien rattaché à leur nom donnant accès à des renseignements si cette diffusion leur cause préjudice ou contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire (droit à l'effacement ou à l'oubli);

- Anonymisation : le fait que notre organisme puisse au lieu de les détruire, anonymiser les renseignements personnels pour les utiliser, mais uniquement à des fins sérieuses et légitimes (ex. : conservation des informations requises aux fins d'inspection fiscale éventuelle) ;
- Le droit d'être informé lorsque vous faites l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé;
- Le droit d'être informé lors du recours à une technologie d'identification, de localisation ou de profilage et des moyens offerts pour activer ces fonctions.

Enfin, il est également possible de déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information.

LA MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

NOS RÔLES ET RESPONSABILITÉS

En tant que centre de contacts-clients, nous assumons la responsabilité de la protection de vos renseignements personnels conformément aux lois et réglementations applicables. Nous veillons à ce que notre personnel soit formé et conscient de l'importance de la confidentialité et de la sécurité des renseignements personnels.

QUESTIONS OU PLAINTES

Si vous avez des questions, des préoccupations ou des plaintes concernant notre utilisation de vos renseignements personnels, veuillez nous contacter aux coordonnées fournies ci-dessous. Nous examinerons et répondrons à toutes les demandes de manière appropriée et dans les délais légaux.

Coordonnées :

Madame Darlen Savard
Directrice administrative
Alys expérience

1051, boul. Talbot, bureau 102
Chicoutimi (Québec) G7H 4B5
Tél. : 418 – 696-4325 poste 102
Sans frais : (888) 759-5453
info@alys-experience.ca

COMMENT METTONS-NOUS À JOUR LA PRÉSENTE POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment. Les modifications seront publiées sur notre site web avec la date d'entrée en vigueur mise à jour. Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette politique pour vous tenir informé de nos pratiques en matière de confidentialité.

La présente politique a été mise à jour pour la dernière fois le : 16 juin 2026

LEXIQUE

- Renseignement personnel (RP)
Tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier.
Exemples de RP : nom, race, origine ethnique, religion, état matrimonial, niveau d'instruction, adresse électronique, messages de courriel et adresse IP, revenus, achats, habitudes de consommation, renseignements bancaires, données sur les cartes de crédit ou débit, rapports de prêt ou de solvabilité, déclaration de revenus, numéro d'assurance sociale ou d'autre numéro d'identification
- RP sensible
La loi précisera qu'un renseignement personnel est considéré comme sensible lorsque de par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée (source : CAI)
Exemples de RP sensibles : taille, poids, dossiers médicaux, groupe sanguin, ADN, empreintes digitales, signature vocale.