DOSSIER DE GOUVERNANCE & CONFORMITÉ OPÉRATIONNELLE

Protection des renseignements personnels, Loi 25 et cadre d'accueil vocal IA.

Document de référence conçu pour les propriétaires de cliniques (dentaires, médicales, orthèses), les dirigeants d'entreprises de services (CVAC, plomberie, toiture) et leurs responsables TI / conformité au Québec.

EXPLOITANT
AutoScale AI · Jean-Samuel Leboeuf

IMMATRICULATION
NEQ 2280833916 (Québec)

SIÈGE D'AFFAIRES
170, rue Principale, Saint-Zotique (QC)

CONTACT RPRP
contact@autoscaleai.ca · 450 280-3222

SITE OFFICIEL
https://autoscaleai.ca

VERSION
Édition v4.0 · Novembre 2026

ARCHITECTURE & MINIMISATION

Comment un appel circule — sans compromettre vos dossiers.

AutoScale AI intervient uniquement sur les plages convenues (débordement après 3—4 sonneries, midi ou hors heures). Vous conservez votre numéro téléphonique actuel et pouvez couper le renvoi en 30 secondes.

ÉTAPE 01

Débordement 30 s

Renvoi conditionnel depuis Bell, Vidéotron, Telus ou VoIP. Zéro portage de numéro.

ÉTAPE 02

Divulgation 00:01

L'assistant s'identifie explicitement comme IA dès la première phrase (transparence Loi 25).

ÉTAPE 03

Collecte minimale

Champs administratifs approuvés seulement : nom, rappel, motif, secteur, urgence.

ÉTAPE 04

Fiche 15 s / API

Transmission chiffrée TLS vers votre équipe (SMS/courriel) ou outil ouvert autorisé.

PÉRIMÈTRE AUTORISÉ

Ce que l'agent IA exécute

- Accueil bilingue FR-QC / EN et divulgation IA explicite.
- Qualification administrative (motif, nouveau vs existant, municipalité / code postal, disponibilités).
- Détection des critères d'urgence convenus par écrit et transfert vers votre ligne prioritaire ou technicien de garde.
- Transmission de la **Fiche 15 s** prête à décider, ou création d'une demande dans un outil ouvert testé (Cal.com, Jobber, HubSpot).

LIMITES STRICTES · NON NÉGOCIABLES

Ce que l'agent ne fait JAMAIS

- **Aucun** numéro d'assurance sociale (NAS), numéro RAMQ / NAM ou donnée de carte de crédit collecté par défaut.
- **Aucun** diagnostic clinique, triage médical improvisé ni avis technique risqué.
- **Aucune** écriture non autorisée dans un logiciel fermé (Dentitek, Progident, Omnimed, OFYS, MEDFAR MYLE, ProgressionLIVE).
- **Aucun** entraînement de modèles IA publics tiers avec vos scripts, enregistrements ou fiches.

CADRE RÉGLEMENTAIRE QUÉBEC & CANADA

Sous-traitants documentés, propriété 100 % et conformité LCAP.

COMPOSANTE	RÔLE DANS LA CHAÎNE DE TRAITEMENT	CONTRÔLE & TRANSPARENCE CONTRACTUELLE
Téléphonie & SMS	Transport des appels entrants/sortants et envoi des Fiches 15 s ou confirmations SMS convenues.	Fournisseur nominatif remis au contrat; chiffrement TLS en transit; journalisation horodatée.
Orchestration vocale & LLM	Reconnaissance vocale, application stricte de vos règles métier et synthèse vocale FR-QC / EN.	Endpoints commerciaux API sans réentraînement sur vos données; aucun diagnostic ni promesse hors script.
Journaux & connecteurs	Stockage limité des résumés convenus et relais webhook vers votre CRM/agenda autorisé.	Durée de conservation configurable (ex. 30—90 jours ou minimisée selon vos exigences cliniques).
Logiciels fermés métier	Dentitek, Progident, Omnimed, OFYS, MEDFAR MYLE, ProgressionLIVE, Acomba.	Mode **Fiche 15 s validée par votre équipe** par défaut; aucune écriture directe sans programme API officiel validé.

CONFORMITÉ LCAP / CASL (RELANCES SMS)

Cadre strict pour les forfaits avec SMS

- Envois déclenchés uniquement à la suite d'une demande entrante (appel manqué, formulaire soumis ou relation d'affaires active).
- Identification claire de votre entreprise dans chaque texto.
- Mécanisme de désabonnement instantané (**ARRÊT / STOP**) honoré automatiquement.
- Respect des plages horaires convenues pour éviter toute relance intrusive tardive.

PROPRIÉTÉ & RÉVERSIBILITÉ

Vos données restent à vous

- **Propriété 100 % :** vos scripts, règles métier, transcriptions et fiches vous appartiennent intégralement.
- **Export & suppression :** restitution ou suppression documentée sur demande et en fin d'entente (préavis 30 jours, sans contrat annuel).
- **Interruption en 30 s :** désactivation immédiate du renvoi depuis votre fournisseur téléphonique.

VALIDATION AVANT OUVERTURE AU PUBLIC

Grille de validation pré-lancement (8 scénarios vérifiés).

Aucun client ou patient réel n'est acheminé vers l'agent tant que les 8 scénarios ci-dessous n'ont pas été appelés, écoutés et validés conjointement sur votre numéro de test privé.

CAS	SCÉNARIO TESTÉ SUR LIGNE PRIVÉE	CRITÈRE DE RÉUSSITE VÉRIFIÉ ENSEMBLE	STATUT
01	Accueil & divulgation Loi 25	Annonce explicite de l'assistant IA dès 00:01 en FR-QC naturel.	□ Validé
02	Demande standard complète	Collecte exacte des champs convenus + Fiche 15 s reçue et lisible.	□ Validé
03	Urgence critique définie	Reconnaissance immédiate et transfert / alerte SMS ligne de garde.	□ Validé
04	Question hors périmètre / clinique	Refus poli, zéro diagnostic / prix inventé, note transmise à l'équipe.	□ Validé
05	Appelant bilingue (EN / FR)	Bascule fluide en anglais ou français sans perte de contexte.	□ Validé
06	Hors territoire / hors service	Vérification code postal / service et réponse polie sans bloquer l'agenda.	□ Validé
07	Interruption & reprise d'erreur	L'appelant corrige son numéro ou interrompt : l'agent s'adapte proprement.	□ Validé
08	Échec de transfert / hors ligne	Si personne ne décroche au relais, prise de dossier complet + alerte écrite.	□ Validé

PRÊT POUR VOTRE COMITÉ TI OU VOS ASSOCIÉS

Checklist rapide EFVP (Loi 25) remise lors du cadrage de 15 minutes

- Liste nominative des sous-traitants retenus pour votre déploiement, lieux de traitement et durées de conservation exactes.
- Confirmation écrite des champs collectés et des champs formellement exclus (ex. NAM, dossier clinique).
- Désignation du point de contact incident & gouvernance : **Jean-Samuel Leboeuf — contact@autoscaleai.ca — 450 280-3222.**