

Politique sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA)

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, ci-après nommé « CQRHT », reconnaît le rôle important que l'intelligence artificielle (IA) peut jouer pour améliorer nos services et nos opérations. Toutefois, l'utilisation de l'IA doit être encadrée par des principes qui garantissent son utilisation éthique, sécuritaire et respectueuse des droits de nos employés, membres, partenaires, fournisseurs et clients.

Cette Politique a pour but de définir un cadre clair pour guider l'utilisation responsable et éthique d'outils numériques d'intelligence artificielle (IA) générative dans les activités quotidiennes du CQRHT, tout en respectant les lois et les normes applicables au Québec.

Les lignes directrices ci-dessous définissent les obligations des employés, dirigeants, administrateurs et toute autre personne liées à l'utilisation d'applications d'intelligence artificielle (IA) générative dans le cadre de son mandat avec le CQRHT.

1. Objectifs

La Politique sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) générative, ci-après appelée la Politique, a pour objectifs :

- Encadrer l'utilisation de l'IA au sein du CQRHT afin d'assurer une utilisation responsable et éthique ;
- Protéger les données personnelles et confidentielles des individus et respecter les lois en vigueur au Québec, notamment en matière de protection de la vie privée ;
- Soutenir l'innovation en utilisant l'IA pour améliorer nos services sans compromettre les droits des personnes ;
- Garantir que l'IA est utilisée de manière transparente, équitable et sécuritaire dans toutes nos activités ;
- De sensibiliser les utilisateurs aux possibilités et aux risques de l'utilisation d'outils d'IA générative.

2. Champs d'application

Cette Politique s'applique à :

- **Tous les employés et dirigeants du CQRHT** qui utilisent ou interagissent avec des technologies d'IA dans le cadre de leurs fonctions.
- **Tous les administrateurs et observateurs du Conseil d'administration du CQRHT** qui utilisent ou interagissent avec des technologies d'IA dans le cadre de leur rôle.
- **Toutes personnes faisant affaires avec le CQRHT** dans le cadre de ses fonctions (fournisseurs, sous-traitants, etc.) et qui utilisent ou interagissent avec des technologies d'IA dans le cadre de leur rôle et ayant accès à des systèmes critiques, à haut risque ou à des données personnelles et/ou confidentielles.
- **Toutes les activités où l'IA est utilisée**, y compris le traitement de données, la gestion des opérations, et les interactions avec nos partenaires et clients.

Cette Politique porte sur les outils d'IA générative.

Cette Politique s'applique à l'utilisation de ces applications sur les appareils de l'entreprise et/ou les appareils personnels lorsqu'ils sont utilisés à des fins professionnelles ou connectés aux réseaux corporatifs incluant le réseau Wi-Fi.

3. Définitions

Les termes utilisés dans la présente Politique nécessitant une description précise sont définis ci-dessous.

IA générative (GenAI)

GenAI fait référence à une technologie d'intelligence artificielle qui synthétise de nouvelles versions d'images textuelles, audio ou visuelles à partir de grands ensembles de données en réponse aux invites des utilisateurs.

Protection, sécurité, confidentialité

Les informations sont partagées avec un outil GenAI par des invites utilisateur. En général, fournir l'accès à l'information constitue le partage de données avec l'outil. Le partage de données peut rendre publiques des informations confidentielles ou sensibles, car l'outil peut entraîner son modèle sur les données partagées.

Données confidentielles

Caractérise des données accessibles uniquement aux personnes et entités autorisées. Ces données peuvent figurer dans des documents, courriels, textes ou notes de réunion.

Propriété intellectuelle

Désigne les œuvres de l'esprit : inventions ; œuvres littéraires et artistiques ; dessins, modèles et emblèmes ; noms et images utilisés dans le commerce.

La propriété intellectuelle est protégée par la loi, par exemple au moyen de brevets, du droit d'auteur et d'enregistrements de marques, qui permettent aux créateurs de tirer une reconnaissance ou un avantage financier de leurs inventions ou créations. En conciliant de manière appropriée les intérêts des innovateurs et ceux du grand public, le système de la propriété intellectuelle vise à favoriser un environnement propice à l'épanouissement de la créativité et de l'innovation.¹

Requête IA

Demande adressée à l'outil d'intelligence artificielle (IA) par l'utilisateur à partir de laquelle l'outil générera du contenu sous forme de texte, d'image ou de son (vidéo).

¹ OMPI : <https://www.wipo.int/about-ip/fr/>

Vérification de la sortie de l'IA générative

L'utilisation des résultats des outils GenAI sans les examiner pour en faire une précision met le CQRHT en danger et peut nuire à sa réputation.

De nombreux modèles GenAI open source sont formés sur de grands ensembles de données accessibles au public. Les sorties peuvent donc contenir des informations protégées par le droit d'auteur ou la propriété intellectuelle d'autrui. Bien que la propriété, dans bon nombre de ces cas, ne soit pas claire, les utilisateurs doivent demeurer prudents et ne pas utiliser de sortie contenant du matériel qu'ils soupçonnent être sous la protection du droit d'auteur dans tout matériel interne ou externe.

Les utilisateurs des outils GenAI doivent également être conscients qu'ils intègrent les biais des ensembles de données qui ont été utilisés pour les former. Ce biais de modélisation peut ne pas toujours correspondre à la valeur fondamentale du CQRHT et à notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion. Par conséquent, les résultats du modèle peuvent entraîner des erreurs systématiques ou favoriser certains groupes, ce qui entraîne des résultats injustes ou discriminatoires. Les utilisateurs de GenAI doivent adhérer aux processus d'examen existants où GenAI est utilisé pour prendre des décisions ou fournir une analyse de l'information qui peut être sujette à un biais.

4. Principes

Le CQRHT établit les principes ci-dessous comme étant des principes d'utilisation responsable de l'intelligence artificielle (IA) :

Intégrité et transparence

Le CQRHT s'engage à faire preuve d'intégrité, en présentant des données et des faits authentiques, en exprimant des idées originales et en citant leurs sources.

L'utilisation de l'IA est faite de manière claire et ouverte. Le CQRHT s'engage à informer ses différents collaborateurs de l'utilisation de l'IA, et comment les systèmes d'IA influencent les décisions, les recommandations et les services offerts.

Principe du respect de la règle de droit

Les bonnes pratiques de cette Politique doivent toujours être prises en compte parallèlement aux lois, règlements, directives et orientations concernant l'utilisation de la technologie et des services numériques.

Principe de la sécurité

L'utilisation responsable de systèmes d'IA doit se faire dans le respect des obligations relatives à la sécurité de l'information. Des mesures de sécurité doivent être mises en place afin de limiter les risques encourus et de protéger adéquatement l'information concernée.

Utilisation éthique

Les outils IA ne doivent pas être utilisés pour produire des contenus qui peuvent être offensants, trompeurs, illégaux ou contraires aux valeurs du CQRHT.

Il est attendu qu'en addition à cette Politique, l'utilisation de l'IA se fasse conformément aux principes éthiques du CQRHT ainsi qu'aux lois en vigueur.

Utilisation axée sur l'être humain

Le contenu généré par l'IA ne peut pas être utilisé et diffusé tel quel. Tout extrait généré par l'IA doit être révisé, adapté ou reformulé par un humain avant d'être utilisé ou diffusé.

5. Rôles et responsabilités

Pour toute utilisation des applications GenAI, les employés, la direction, les administrateurs et toute autre personne collaborant de près ou de loin avec le CQRHT doivent, en plus du devoir de se conformer aux réglementations en vigueur, adhérer aux éléments suivants :

5.1 Responsable de l'IA

La direction générale est responsable de superviser l'utilisation de l'IA au sein du CQRHT. Elle sera responsable de la mise en œuvre, de la mise à jour et du respect des principes directeurs de l'utilisation de l'IA.

5.2 Rôles et responsabilités

- Responsable de l'IA : Responsable de la stratégie et des politiques liées à l'IA. Supervision de l'application des directives d'IA dans leurs équipes respectives.
- La direction générale sera responsable d'élaborer les critères de ce qui sera autorisé d'utiliser en termes d'IA
- Employés : Responsables de s'assurer que les outils d'IA utilisés dans leurs tâches quotidiennes respectent les directives de cette politique.

5.3 Audits et révisions

Des audits réguliers seront réalisés pour vérifier la conformité des systèmes d'IA aux directives et aux lois en vigueur. Toute utilisation non conforme de l'IA sera corrigée rapidement. La direction générale responsable de l'IA sera chargée de la révision annuelle de cette Politique.

6. Utilisation de l'IA dans les opérations

6.1 Choix des outils d'IA

Lorsqu'il est question d'utiliser, d'acquérir ou de développer des systèmes d'IA, le CQRHT doit s'assurer que ces systèmes respectent les normes éthiques et de sécurité. Les fournisseurs d'IA doivent être sélectionnés avec soin en tenant compte de leurs pratiques en matière de protection des données et de respect des droits humains.

6.2 Collaboration avec des fournisseurs/sous-traitants

Si des fournisseurs externes utilisent l'IA, le CQRHT doit s'assurer que ces fournisseurs respectent les mêmes standards de sécurité, d'éthique et de respect des données. Des contrats doivent être en place pour définir clairement les responsabilités et obligations de chaque partie.

6.3 Utilisation générale

L'intelligence artificielle peut être utilisée au sein du CQRHT pour accomplir diverses tâches visant à améliorer l'efficacité, la créativité et la prise de décision. Par exemple, elle peut servir à traduire des textes, à faire des recherches ou encore à générer des idées lors de sessions de brainstorming. Ces outils doivent être utilisés de manière responsable et conforme aux principes éthiques définis par cette politique.

6.4 Interaction avec les clients

L'IA peut être utilisée pour améliorer les interactions avec les clients, par exemple en fournissant des réponses automatisées aux questions fréquentes, en offrant des recommandations personnalisées ou en facilitant les réservations. Toutefois, toutes les informations générées par l'IA doivent être revues et validées par un employé avant d'être communiquées aux clients.

6.5 Marketing et personnalisation

Les outils d'IA peuvent être utilisés pour personnaliser les offres et les publicités en fonction des préférences des clients. Cependant, il est essentiel que cette utilisation respecte la vie privée des clients et qu'aucune donnée personnelle ne soit utilisée sans leur consentement explicite.

6.6 Optimisation des opérations internes

L'IA peut être utilisée pour optimiser des processus comme la gestion des stocks, la planification des ressources ou l'analyse des tendances du marché. Ces systèmes doivent être paramétrés de façon à garantir la sécurité des données et l'exactitude des analyses produites.

6.7 Soutien à la prise de décision

L'IA peut fournir des analyses et des recommandations pour aider à la prise de décision, mais elle ne doit pas remplacer le jugement humain. Les décisions finales doivent toujours être prises par des humains, sur la base d'informations générées par l'IA, mais revues pour leur exactitude et pertinence.

7. Gestion des Données

7.1 Sécurité des données

Toutes les données utilisées par les systèmes d'IA doivent être protégées en tout temps. Le CQRHT s'engage à respecter les meilleures pratiques en matière de sécurité des données pour éviter les fuites, les accès non autorisés ou les piratages. Les données sensibles ou confidentielles, comme les renseignements personnels, ne doivent jamais être partagées ou utilisées sans consentement approprié.

7.2 Respect de la confidentialité

Le CQRHT s'assure que toutes les données personnelles utilisées par l'IA respectent les lois en vigueur, comme la Loi sur la protection des renseignements personnels au Québec. Le consentement des personnes doit être obtenu avant d'utiliser leurs données dans des systèmes d'IA. Aucune donnée ne sera utilisée pour un autre usage que celui initialement prévu sans obtenir un nouveau consentement.

7.3 Transparence dans l'utilisation des données

Le CQRHT s'engage à informer les clients, membres et partenaires de la manière dont leurs données sont collectées, stockées et utilisées par les systèmes d'IA. Les utilisateurs ont le droit de demander à tout moment des informations sur l'utilisation de leurs données et de demander que celles-ci soient supprimées ou modifiées si nécessaire.

7.4 Gestion et stockage

Les données utilisées pour les systèmes d'IA doivent être correctement organisées et stockées de manière sécurisée. Elles doivent être accessibles uniquement aux personnes autorisées et ne doivent pas être conservées plus longtemps que nécessaire.

8. Gestion des risques

8.1 Identification des risques

L'utilisation de l'IA comporte certains risques, notamment en matière de confidentialité, de sécurité et de biais potentiels. Le CQRHT s'engage à identifier et évaluer ces risques avant de déployer tout système d'IA. Chaque utilisation de l'IA doit être examinée pour s'assurer qu'elle ne présente pas de risques inacceptables pour les personnes ou l'organisation.

8.2 Protocole de réponse aux incidents

Si un problème survient avec un système d'IA, qu'il s'agisse d'une violation de données, d'une erreur ou d'un biais dans les résultats, le CQRHT doit réagir rapidement.

8.3 Suivi et audit des systèmes

Tous les systèmes d'IA doivent être surveillés régulièrement pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement et sans biais. Des audits doivent être effectués périodiquement pour vérifier que les systèmes respectent les directives de cette Politique, et que les risques sont gérés de façon appropriée.

8.4 Amélioration continue

Le CQRHT s'engage à revoir et à améliorer ses systèmes d'IA en fonction des nouvelles technologies et des nouvelles lois. La gestion des risques doit être un processus continu, avec des mises à jour régulières pour s'assurer que l'organisation reste conforme et sécuritaire.

9. Défaut de se conformer

Les utilisateurs qui ne se conforment pas à l'une des dispositions de la présente Politique peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Les violations par les entrepreneurs peuvent entraîner la résiliation de leur contrat. Toute activité illégale liée à GenAI sera signalée aux autorités.

Les violations potentielles détectées par surveillance ou signalées doivent suivre les processus de réponse aux incidents.

10. Approbation et révision de la Politique

La direction générale du CQRHT est responsable de l'élaboration de la présente Politique. Elle la soumet ensuite au Comité Gouvernance & RH pour approbation qui la recommandera au Conseil d'administration pour adoption.

Le Comité Gouvernance & RH sera responsable de sa révision annuellement ; celle-ci est appelée à être faite régulièrement afin d'assurer sa pertinence vu l'évolution rapide de l'IA générative.

De son côté, la direction générale sollicitera les commentaires et les retours d'expérience des employés et des partenaires pour ajuster et améliorer cette Politique afin de mieux l'adapter aux besoins réels du CQRHT.

Toute modification doit être présentée au Conseil d'administration pour adoption.

11. Date d'entrée en vigueur

La Politique entre en application à la date de son adoption par le Conseil d'administration et remplace toute autre politique portant sur le même sujet.