**A black and grey logo

Description automatically generated**[Logo de l’organisation]

[Adresse de l’organisation]

**Politique et directives sur l’utilisation   
de l’intelligence artificielle**

[Nom de l’organisation] (ci-après L’ORGANISATION)

**Date d’entrée en vigueur** : [Insérer la date]

**Version** : [Numéro de version]

**Modèle** : [Groupe de travail en IA et Tourisme](http://www.iatourisme.com/) – v2

**Responsable de la politique** : [Nom du responsable ou du comité en charge]

**Courriel du/de la responsable** : [Insérer le courriel du ou de la responsable]

**Prochaine révision** : [Date prévue de la prochaine révision]

**Table des matières**

[1. Introduction 3](#_Toc177117435)

[2. Principes Directeurs 5](#_Toc177117436)

[3. Gouvernance et Supervision 6](#_Toc177117437)

[4. Utilisation de l’IA dans les Opérations Touristiques 6](#_Toc177117438)

[5. Gestion des Données 7](#_Toc177117439)

[6. Développement et Acquisition de l’IA 8](#_Toc177117440)

[7. Gestion des Risques 8](#_Toc177117441)

[8. Formation et Sensibilisation 9](#_Toc177117442)

[9. Révision et Mise à Jour 10](#_Toc177117443)

[10. Conformité Réglementaire 10](#_Toc177117444)

# Introduction

Chez L’ORGANISATION, nous reconnaissons 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 et clients.

Cette politique a pour but d’offrir un cadre clair pour guider l’utilisation de l’IA dans nos activités quotidiennes, tout en respectant les lois et les normes applicables au Québec. L’IA doit être utilisée de façon à appuyer nos valeurs de transparence, de protection de la vie privée et de respect des individus.

## Objectifs de la Politique

Cette politique vise à :

* Encadrer l’utilisation de l’IA au sein de L’ORGANISATION 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.

## Champ d’Application

Cette politique s’applique à :

* **Tous les membres et employés** de L’ORGANISATION qui utilisent ou interagissent avec des technologies d’IA dans le cadre de leurs fonctions.
* **Tous les systèmes et outils d’IA** utilisés par L’ORGANISATION, qu’ils soient développés à l’interne ou fournis par des tiers.
* **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 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 WiFi.

## Principes Directeurs

* **Transparence** : Toute utilisation de l’IA doit être communiquée clairement aux parties concernées. Il est important que les personnes comprennent comment l’IA est utilisée dans nos services.
* **Respect de la vie privée** : Aucune donnée personnelle ou confidentielle ne doit être utilisée dans des systèmes d’IA sans le consentement éclairé des personnes concernées, conformément aux lois du Québec.
* **Responsabilité humaine** : L’IA doit toujours être utilisée pour soutenir, et non remplacer, les décisions humaines. Toute donnée ou tout contenu généré par l’IA doit être vérifié par une personne avant d’être utilisé ou partagé.
* **Sécurité des données** : Les systèmes d’IA doivent être conçus et utilisés de manière à protéger les données sensibles contre tout accès non autorisé ou utilisation abusive.

## Utilisation Pratique de l’IA

* **Dans les services aux clients** : L’IA peut être utilisée pour répondre aux demandes, offrir des recommandations ou automatiser certaines tâches. Cependant, les résultats générés par l’IA doivent être vérifiés avant d’être diffusés.
* **Dans la gestion interne** : L’IA peut être utilisée pour améliorer nos processus, mais toujours dans le respect des principes de sécurité et de transparence.

## Révision et Mise à Jour

Cette politique sera révisée régulièrement afin de s’assurer qu’elle reste conforme aux nouvelles lois, normes et technologies liées à l’IA.

# Principes Directeurs

## Transparence

L’utilisation de l’IA au sein de L’ORGANISATION doit être faite de manière claire et ouverte. Les membres, employés et partenaires doivent être informés de l’utilisation de l’IA, et savoir comment les systèmes d’IA influencent les décisions, les recommandations ou les services offerts.

## Respect de la vie privée

Aucune donnée personnelle ou sensible ne doit être utilisée dans des systèmes d’IA sans le consentement explicite des personnes concernées. L’ORGANISATION s’engage à respecter les lois sur la protection des renseignements personnels au Québec, en assurant la sécurité et la confidentialité des données manipulées par l’IA.

## Responsabilité humaine

L’intelligence artificielle est un outil pour soutenir les humains, pas pour les remplacer. Toute décision importante ou contenu généré par un système d’IA doit être révisé par un employé avant d’être utilisé ou communiqué. Les employés sont responsables de la supervision des systèmes d’IA dans leur travail quotidien.

## Équité et absence de biais

Les systèmes d’IA utilisés par L’ORGANISATION doivent être développés et utilisés de façon à éviter tout biais discriminatoire. Ils doivent garantir des résultats justes et équitables, sans nuire à certains groupes ou individus.

## Sécurité des données

Tous les systèmes d’IA doivent être configurés et utilisés de manière à protéger les données contre tout accès non autorisé, piratage ou fuite d’informations. Des audits réguliers doivent être effectués pour garantir que les protocoles de sécurité sont en place et respectés.

# Gouvernance et Supervision

## Responsable de l’IA

Une personne responsable de l’IA sera identifiée pour superviser l’utilisation de l’IA au sein de L’ORGANISATION (Personne désignée sur la page couverture). Cette personne sera responsable de la mise en œuvre, de la mise à jour et du respect des principes directeurs de l’utilisation de l’IA.

## 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.
* **Employés** : Responsables de s’assurer que les outils d’IA utilisés dans leurs tâches quotidiennes respectent les directives de cette politique.

## 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 personne responsable de l’IA sera chargée de la révision annuelle de cette politique.

# Utilisation de l’IA dans les opérations

## Utilisation générale

L’intelligence artificielle peut être utilisée au sein de L’ORGANISATION 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

# Gestion des Données

## Sécurité des données

Toutes les données utilisées par les systèmes d’IA doivent être protégées en tout temps. L’ORGANISATION 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.

## Respect de la confidentialité

L’ORGANISATION 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.

## Transparence dans l’utilisation des données

L’ORGANISATION 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.

## 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.

# Développement et Acquisition de l’IA

## Choix des outils d’IA

Lorsqu’il est question d’utiliser, d’acquérir ou de développer des systèmes d’IA, L’ORGANISATION 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.

## Développement interne de l’IA

Si L’ORGANISATION développe ses propres outils d’IA, elle s’engage à suivre les meilleures pratiques pour garantir que les systèmes sont sécurisés, éthiques et transparents. Chaque système doit être testé rigoureusement avant d’être utilisé afin de s’assurer qu’il respecte nos standards et qu’il n’y a aucun biais ou erreur.

## Collaboration avec des tiers

Si des fournisseurs externes sont impliqués dans le développement ou la fourniture d’un système d’IA, L’ORGANISATION 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.

# Gestion des Risques

## Identification des risques

L’utilisation de l’IA comporte certains risques, notamment en matière de confidentialité, de sécurité et de biais potentiels. L’ORGANISATION 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.

## 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, L’ORGANISATION doit réagir rapidement.

## 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.

## Amélioration continue

L’ORGANISATION 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.

# Formation et Sensibilisation

## Formation des employés

Tous les employés de L’ORGANISATION qui utilisent ou interagissent avec des systèmes d’IA doivent suivre une formation obligatoire sur l’utilisation responsable de l’intelligence artificielle. Cette formation couvrira les bases de l’IA, les principes éthiques, la protection des données, et les risques liés à l’utilisation de ces technologies.

## Sensibilisation continue

Des sessions de sensibilisation régulières doivent être organisées pour mettre à jour les employés sur les nouvelles tendances, les risques émergents et les changements dans les lois ou les réglementations relatives à l’IA. Ces sessions permettront aussi de renforcer la compréhension des bonnes pratiques en matière d’utilisation de l’IA dans les activités quotidiennes de l’organisation.

## Accessibilité des ressources

L’ORGANISATION s’engage à fournir des ressources claires et accessibles à tous les employés pour qu’ils puissent consulter les bonnes pratiques, poser des questions et se tenir informés des mises à jour sur l’utilisation de l’IA. Des guides pratiques et des fiches d’information seront disponibles pour répondre aux besoins spécifiques des équipes.

# Révision et Mise à Jour

## Révision annuelle

La politique et les directives d’utilisation de l’IA de L’ORGANISATION seront révisées chaque année afin de s’assurer qu’elles sont toujours conformes aux lois en vigueur et adaptées aux évolutions technologiques. Ce processus de révision permettra de s’assurer que l’IA continue d’être utilisée de façon sécuritaire, éthique et responsable.

## Mises à jour en fonction des changements législatifs et technologiques

Si des changements importants surviennent dans les lois, les normes technologiques ou les meilleures pratiques relatives à l’IA, L’ORGANISATION s’engage à mettre à jour cette politique rapidement. Ces changements seront communiqués à tous les employés et partenaires concernés pour assurer une mise en conformité rapide.

## Participation des parties prenantes

La personne responsable de l’IA sollicitera régulièrement des commentaires et des retours d’expérience des employés et des partenaires pour ajuster et améliorer cette politique. Cette approche participative permettra de mieux adapter les directives aux besoins réels de l’organisation.

# Conformité Réglementaire

## Respect des lois québécoises et canadiennes

L’ORGANISATION s’engage à respecter toutes les lois et réglementations en vigueur au Québec et au Canada concernant l’utilisation de l’intelligence artificielle, la protection des renseignements personnels et la sécurité des données. Cela inclut, sans s’y limiter, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et la Loi 25 du Québec.

## Conformité avec les standards internationaux

En plus des lois locales, L’ORGANISATION s’efforcera de suivre les normes internationales pertinentes, notamment celles en matière d’éthique de l’IA, de protection de la vie privée et de sécurité des systèmes d’information, afin d’assurer un niveau élevé de conformité et de sécurité.

## Supervision légale et audits

Des audits internes et externes seront réalisés régulièrement pour garantir que les systèmes d’IA et leur utilisation au sein de L’ORGANISATION respectent les exigences légales et réglementaires. Tout manquement sera corrigé rapidement pour minimiser les risques juridiques et assurer une transparence totale envers les autorités compétentes.

# Lectures pertinentes

**GUIDE DES BONNES PRATIQUES D’UTILISATION DE L’INTELLIGENCE ARTIFICIELLE GÉNÉRATIVE**

Gouvernement du Québec

<https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/cybersecurite_numerique/Publications/Strategie_cybersecurite_numerique_2024-2028/GU_bonnes_pratiques_utilisation_IA_generative_VF.pdf>