

## Notification relative aux traitements automatisés/intelligence artificielle

Modifications à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec

Article 12.1

### **Introduction**

Le 22 septembre 2021, le Québec a adopté la [Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels](#) (2021, chapitre 25) (la « Loi ») qui met à jour les lois sur la protection des renseignements personnels dans le secteur public et dans le secteur privé. Les dispositions de la Loi entrent en vigueur sur une période de 3 ans.

Ce document a été créé par des sommités canadiennes en matière de protection des renseignements personnels, en collaboration avec des associations industrielles nationales et régionales. Nous pensons qu'il est important d'adopter une approche harmonisée des lois sur la protection des renseignements personnels dans toutes les juridictions canadiennes afin que les règles soient compréhensibles pour les particuliers et les entreprises. L'interprétation des lois sur la protection des renseignements personnels doit être pragmatique, raisonnable et axée sur les résultats pour les particuliers et la mise en œuvre pour les entreprises. Dans cet esprit, nous avons élaboré des conseils qui nous semblent appropriés pour interpréter les dispositions les plus complexes de la Loi.

Ce document peut être partagé et utilisé par les entreprises. Il ne s'agit pas d'un avis juridique, mais de recommandations, de pratiques exemplaires à l'intention des entités qui souhaitent se conformer à la Loi avant que le gouvernement ou la Commission d'accès à l'information (la « CAI ») ne fournisse des règlements ou des directives supplémentaires. Nous encourageons les entreprises à suivre les développements de la CAI et des autorités gouvernementales sur ces sujets et ceux liés à la Loi.

### **Notification des traitements automatisés/intelligence artificielle**

Lorsqu'une organisation prend une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé de renseignements personnels, il existe une nouvelle obligation de notification qui vise à accroître la transparence dans l'utilisation des systèmes décisionnels automatisés, tels que l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique. Il est raisonnable de s'attarder principalement aux décisions qui peuvent avoir un **impact matériel, direct ou significatif** sur une personne. Cette obligation de notification n'accorde pas à la personne visée un droit de s'opposer à faire l'objet d'une décision prise exclusivement par un traitement automatisé.

## Meilleure pratique de l'industrie

Les organisations devraient envisager de fournir de l'informations supplémentaire dans leur avis de confidentialité pour refléter les **meilleures pratiques** en termes de transparence dans l'utilisation du traitement automatisé en général, et en particulier lorsqu'il peut avoir un impact direct sur les individus.

Cet avis initial devrait inclure

- Une explication claire de la décision prise à l'aide du traitement automatisé.
  - Par exemple, dans le cadre d'un processus de demande de prêt automatisé, le consommateur doit être informé qu'il pourrait se voir accorder ou refuser un prêt sur la base de l'utilisation d'un traitement automatisé des données utilisées pour déterminer l'éligibilité du prêt.
- Catégories de renseignements ou sources de données utilisées pour prendre la décision.
  - Par exemple, dans le même scénario de demande de prêt, la personne doit être informée que la plateforme d'apprentissage automatique peut analyser les relevés bancaires, les talons de chèque, les documents fiscaux, les formulaires d'hypothèque, les factures, la cote de crédit, etc. pour déterminer l'admissibilité au prêt et la capacité du consommateur à rembourser le prêt demandé.
- Comment un individu peut demander des informations supplémentaires ou soumettre des observations.
  - Par exemple, des instructions claires doivent être fournies à l'individu sur la façon dont il peut contacter l'organisation pour poser des questions ou fournir des commentaires sur le processus automatisé utilisé.

Vous trouverez ci-dessous une description détaillée des nouvelles exigences ainsi que certaines recommandations :

### a) Utilisation d'un traitement automatisé pour prendre une décision

L'obligation d'informer s'applique lorsqu'une décision est fondée exclusivement sur un traitement automatisé de renseignements personnels. Jusqu'à ce que la CAI fournisse de nouvelles orientations, si vous répondez « oui » à chacune des questions suivantes, vous avez l'obligation d'informer.

- Le traitement est-il automatisé ?
  - Bien que le traitement automatisé puisse être interprété de manière assez large, concentrez-vous sur les technologies plus avancées, telles que l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique.

- Utilisez-vous des renseignements personnels ?
  - L’obligation d’information s’étend à l’utilisation de renseignements personnels dans le cadre d’un traitement automatisé, mais ne s’applique pas au traitement de renseignements anonymisés ou agrégés.
- La décision est-elle prise exclusivement à l’aide d’un traitement automatisé ?
  - Par exclusivement, il ne doit y avoir **aucune intervention humaine** avant l’application du traitement automatisé
  - Se concentrer sur les décisions qui peuvent avoir un **impact matériel, direct ou significatif** sur un individu, par exemple
    - Accorder ou refuser l’accès à un produit ou à un service sur la base d’une évaluation de la situation financière ou médicale d’une personne.
    - Mais pas simplement le routage d’un appel ou la commercialisation d’un nouveau service

## b) Obligation d’informer

Dès que vous confirmez que votre décision concernant une personne est prise exclusivement à l’aide d’un traitement automatisé, il existe une nouvelle obligation d’informer la personne.

- Comment et quoi informer
  - Informer peut se faire par différents moyens et les organisations peuvent adopter une approche à plusieurs niveaux, selon le cas (par exemple, des informations générales dans une politique de confidentialité, des conditions générales, un site web, des FAQ, et des informations plus spécifiques sur des formulaires ou dans d’autres communications directes comme une notification « juste à temps » ou une fenêtre pop-up).
  - Les organisations doivent être franches et aussi transparentes que possible en utilisant un langage clair et simple
  - Plus la décision a d’impact, plus il est nécessaire que les explications sur le traitement automatisé soient claires et bien visibles pour aider la personne à comprendre qu’un processus automatisé est utilisé pour prendre la décision.
- Quand informer
  - Les organisations disposent d’une certaine souplesse quant au moment d’informer les personnes, pour autant qu’elles le fassent au plus tard lorsqu’elles informent la personne de la décision elle-même.

### c) Obligation d'expliquer sur demande

Si une personne le demande, une organisation a l'obligation de fournir de l'information supplémentaire sur la prise de décision automatisée. Notez que cette obligation exige des organisations qu'elles fournissent aux demandeurs un éventail d'information plus large que celui requis par l'obligation de base d'informer les personnes concernées de la prise de décision automatisée. Lorsqu'elle en fait la demande, une organisation doit expliquer ce qui suit :

- Les renseignements personnels utilisés pour rendre la décision
  - Les organisations devront conserver des dossiers appropriés pour satisfaire à cette obligation
  - En général, les organisations doivent fournir les **types** de renseignements personnels utilisés (par exemple, renseignements sur la santé, historique financier, renseignements sur le comportement, habitudes de navigation)
  - Elles doivent également fournir des informations sur la **nature** des renseignements personnels utilisés (par exemple, s'il s'agit des renseignements personnels d'une personne en particulier ou de ceux appartenant à de nombreuses personnes pour entraîner leurs algorithmes de traitement automatisé)
  - Plus la décision a d'impact sur l'individu, plus la réponse doit être détaillée (p. ex. informations de crédit, informations sur les demandes de remboursement de soins de santé ou antécédents médicaux, habitudes de navigation sur des sites tiers, informations sur le code postal de Statistique Canada)
- Les raisons et les principaux facteurs qui ont conduit à la décision
  - L'explication doit être suffisante pour permettre à la personne de comprendre comment elle est arrivée à cette décision et quels ont été les principaux facteurs qui y ont contribué
  - Parfois, cela peut être simple, par exemple
    - *Dans un scénario où un spécialiste du marketing utilise une solution de publicité contextuelle basée sur l'apprentissage automatique supervisé pour classer le contenu à partir d'images, de vidéos, de textes ou de discours, cela peut entraîner un biais. Par exemple, un ensemble de données qui identifie de la violence pourrait contenir trop d'images de personnes d'une certaine race, ce qui pourrait alors conduire à des préjugés sur le public et avoir un impact sur le message marketing utilisé.*
  - D'autres fois, ce sera plus compliqué, par exemple
    - *Dans un scénario de location de voiture, l'IA qui fonctionne à partir des renseignements fournis par le demandeur, combinée à l'utilisation par un fournisseur de services de données d'enquête et du revenu des ménages de*

*Statistique Canada dans un quartier, augmente le montant du versement initial requis en prédisant que le demandeur se situait dans une tranche de revenu inférieure et présentait un risque plus élevé.*

- Toutefois, les organisations ne sont pas tenues de divulguer les renseignements commerciaux exclusifs (c.-à-d. les secrets commerciaux ou la « recette secrète »); dans ce cas, les organisations devront expliquer les principaux facteurs ou paramètres.
- Leur droit de corriger les renseignements personnels utilisés pour rendre la décision, si nécessaire
  - Les types de renseignements personnels ou les renseignements personnels réels utilisés doivent être suffisamment clairs pour que la personne sache si les renseignements personnels sont exacts ou non, et l'impact qu'ils peuvent avoir sur la décision.

#### **d) Obligation de donner l'occasion de présenter des observations**

Les organisations doivent donner aux personnes la possibilité de soumettre des observations à un membre de leur personnel qui est en mesure de réviser la décision.

- Soumettre des observations
  - Les organisations doivent être ouvertes aux observations des personnes visées par une décision automatisée;
  - Bien qu'une organisation ne doive pas nécessairement modifier son traitement automatisé, elle doit envisager de documenter la rétroaction et d'expliquer ou de justifier le résultat de sa révision.
- Membre de l'organisation qui peut revoir la décision
  - Les organisations peuvent commencer par s'appuyer sur les procédures existantes de traitement des plaintes des clients, y compris les plaintes relatives à la protection de la vie privée, car ces processus comprennent généralement du personnel expérimenté qui peut revoir les décisions ou les transmettre à d'autres personnes au sein de l'organisation, le cas échéant.