

Politique de gestion

Titre : **Utilisation de l'intelligence artificielle**

Sujet : **Gestion de l'information**

N° : **PG 5.12**

Approuvée par : **Direction générale** (DG-26-147)

1.0 CONTEXTE

L'intelligence artificielle (ci-après **IA**) a le potentiel, grâce à ses capacités de calcul, de simplifier et d'accélérer la prestation de services tout en améliorant la performance de la Société de transport de Montréal (ci-après **STM**) grâce à l'automatisation de certaines tâches et au traitement accéléré de l'information.

Or, cette technologie implique aussi des risques et des inconvénients. La STM se doit donc de se questionner à propos de son utilisation de l'IA dans le but de bénéficier de ses avantages pour améliorer ses pratiques et sa performance, mais elle doit aussi se garder de l'utiliser dans certaines circonstances. La STM doit donc faire preuve de prudence et doit évaluer les risques et ses besoins réels avant d'en faire usage.

Conformément à divers encadrements, notamment, au *Code d'éthique* et à la Politique corporative *Acceptabilité sociale* (PC 1.20), la STM doit, en tant que Société publique, s'assurer de faire usage de l'IA de manière éthique et cohérente par rapport à sa mission, ses valeurs et ses engagements en matière de mobilité durable.

La STM est assujettie à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Dans ce contexte, les obligations de la STM vis-à-vis la loi demeurent et impliquent les mêmes exigences de protection lors de l'utilisation de l'IA. La gouvernance des ressources et actifs informationnels est prévue à la Politique de gestion *Gouvernance de la protection de renseignements personnels* (PG 5.11).

2.0 OBJECTIFS

Dans cette perspective, la présente Politique de gestion (ci-après **Politique**) a pour objectif de servir de référence en s'appuyant sur certains principes devant guider l'adoption et l'utilisation de l'IA. Outre ces principes, la Politique a aussi pour objectif de venir baliser et encadrer l'utilisation de l'IA, ainsi qu'à identifier les comportements à adopter et à proscrire en vue de mitiger les risques associés à cette technologie tout en maximisant ses avantages.

3.0 DÉFINITIONS

Intelligence artificielle :

Dispositifs capables de générer des résultats, d'imiter l'intelligence humaine et de résoudre des problèmes (prédictions, recommandations et décisions) en traitant et en interprétant des informations étant mises à sa disposition. Ils analysent les données disponibles dans leur environnement afin d'accomplir des objectifs ou tâches qui leur sont demandés.

Intelligence artificielle générative :

Dispositif d'IA capable de générer du texte, des images ou d'autres contenus multimédias sur la base d'informations et de commandes saisies par un utilisateur. Les

applications de ce type les plus communes sont ChatGPT, Google Gemini et Microsoft Copilot.

Informations sensibles

Une information, un renseignement qui, si révélé, porte préjudice aux entités qu'il concerne et qui, s'il était connu d'un tiers, pourrait permettre d'obtenir un avantage indu, de nuire à la réputation, d'avoir un impact sur la sécurité ou de se positionner de manière avantageuse à l'égard de la STM. Ce préjudice est relatif à l'impact, au niveau, à la sensibilité et à la nature de l'information.

Renseignements personnels :

Informations qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

4.0 PORTÉE

La présente Politique s'applique aux membres du personnel de la STM qui :

- Utilisent des dispositifs d'IA et y recourent pour obtenir des informations, des conseils et réaliser certaines tâches dans le cadre de leur travail;
- Souhaitent faire l'acquisition de l'un de ses dispositifs pour réaliser certaines tâches, analyses ou opérations à la STM;

Il en va de même pour les personnes qui agissent et posent des gestes au nom de la STM et auprès de tiers dans le cadre de leur contrat à titre de consultant, fournisseur ou sous-traitant. Il s'agit notamment des membres du personnel des firmes partenaires de la STM assignés aux travaux des bureaux de projets de la Société.

Les membres du Conseil d'administration de la STM et de ses comités sont également assujettis à la présente Politique.

Toutes ces catégories de personnes seront désignées par l'expression « personnes visées » dans la suite de ce document.

Les obligations découlant de la présente Politique continuent de s'appliquer après la fin de l'emploi ou du contrat avec la STM.

5.0 PRINCIPES GÉNÉRAUX

La STM s'est dotée d'un Code d'éthique et d'un Plan stratégique organisationnel établissant les valeurs et les objectifs stratégiques de l'organisation. Le Conseil d'administration a également donné des mandats à la STM en matière de développement durable (PC 1.13) et d'acceptabilité sociale (PC 1.20). La présente Politique s'aligne donc sur ce cadre existant en invoquant les principes généraux suivants :

Pertinence : L'utilisation de l'IA doit répondre à un besoin réel et apporter une valeur ajoutée. Si une autre solution permet de réaliser la même tâche avec des résultats équivalents, elle se doit d'être privilégiée. Si l'utilisation de l'IA ne permet pas de réaliser des gains concrets, on doit s'abstenir de l'utiliser.

Sécurité : Les technologies d'IA utilisées doivent préserver l'intégrité des renseignements personnels et informations sensibles appartenant à la STM. La STM doit donc prendre en compte les risques ou vulnérabilités pouvant conduire à des incidents de cybersécurité ou de confidentialité lors du déploiement et l'utilisation de ces technologies qui seront autorisées par la STM. Si une technologie d'IA ne permet pas de veiller à ses impératifs, elle ne doit pas être utilisée.

Transparence : La STM appelle à la prudence lorsqu'il est impossible de comprendre le raisonnement derrière une analyse ou une décision générée par l'IA. Par ailleurs, lorsque l'IA appui une tâche, une décision ou la rédaction de contenu, son utilisation se doit d'être explicitement divulguée. La STM reconnaît également l'importance de la notion du consentement dans les situations où la décision d'une IA peut avoir une incidence sur un usager ou citoyen.

Imputabilité : La STM souligne que le jugement humain doit toujours prévaloir et que l'IA ne doit, en aucun cas, s'y substituer. L'IA doit être considérée comme un outil en appui à l'expertise, la réflexion et la créativité, sans toutefois les remplacer. Ainsi, bien que les outils d'IA puissent supporter les décisions, ils ne peuvent pas en prendre de manière autonome. La compétence et le jugement professionnels doivent toujours primer. Lorsque les personnes visées font usage de l'IA pour les motifs décrits ci-dessus, elles demeurent pleinement responsables des résultats produits et ne peuvent imputer quelque faute que ce soit au système ayant servi de soutien.

Responsabilité sociale et environnementale : L'utilisation des systèmes d'IA génère des impacts environnementaux majeurs liés notamment aux consommations d'eau et d'énergie requises pour leurs fonctionnements. Dans le cadre de son engagement en faveur du développement durable, formalisé dans sa PC 1.13, la STM souhaite un usage sobre de l'IA afin de limiter ces impacts. L'utilisation de l'IA doit donc être faite de façon à éviter le gaspillage de ressources pouvant en résulter. La STM reconnaît également les risques et impacts sociaux liés à l'utilisation de l'IA, notamment dans les domaines de l'emploi, de la culture et de l'éducation.

Équité : Les bases de données et l'information sur lesquelles s'appuient les outils d'IA à la STM se doivent d'être fiables et représentatives de la réalité et de la diversité afin d'éviter qu'elles ne reproduisent des biais ou quelque discrimination. Certaines décisions ou suggestions fournies par l'IA pourraient s'avérer discriminatoires pour certaines catégories de personnes et renforcer certains préjugés. La STM reconnaît donc un risque de subjectivité important lié à l'utilisation de l'IA et les personnes visées ont la responsabilité de tenir compte de ces biais potentiels.

6.0 COMITÉ SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (ci-après « Comité IA »)

La mise en place de ce comité vise à mettre en œuvre la présente Politique, à baliser certains usages et à contribuer à la promotion d'une culture organisationnelle qui favorise une utilisation responsable de l'IA.

Mandat

Sous la responsabilité de la Direction exécutive - Technologies de l'information et innovation, le Comité IA a pour mandat :

- De s'assurer de l'évaluation des risques pour tout projet, demande ou démarche d'intégration d'IA au sein de la STM. Il évalue et détermine quels technologies et usages peuvent être faits sur la base des principes généraux devant guider l'utilisation de l'IA à la STM.
- De s'assurer que le processus d'approvisionnement responsable est respecté lors d'une acquisition d'une technologie IA ou qui contient de l'IA en partenariat avec la Direction Approvisionnement stratégique tel que défini dans la *Directive sectorielle – Approvisionnements responsables* (DS APP 006).
- De tenir une liste des technologies d'IA autorisées et pouvant être utilisées à la STM;
- De proposer des orientations et des solutions concernant les enjeux en matière d'utilisation de l'IA tout en appuyant les différents secteurs dans leur diffusion de contenu de sensibilisation et de formation relatif à l'IA et aux bonnes pratiques;
- De recommander des mises à jour afin d'assurer la pertinence de la présente Politique dans le but que son application demeure cohérente avec l'évolution rapide des besoins de la société et de l'IA;
- D'accomplir toutes autres fonctions habituellement dévolues à ce type de comité qui ont une incidence sur l'utilisation de l'IA.

Composition

Le Comité IA est composé des personnes suivantes :

- Gestionnaire désigné par la Direction exécutive - Technologies de l'information et innovation et qui agit à titre de président et membre d'office;
- Secrétaire corporatif ou Secrétaire corporatif adjoint, responsable de l'éthique. Il agit à titre de membre d'office;
- Gestionnaire désigné par la Direction – Affaires juridiques et métropolitaines, responsable de l'analyse juridique. Il agit à titre de membre d'office.
- Gestionnaire désigné par la division de la Gestion de l'information, il agit à titre de membre d'office.
- Gestionnaire désigné par la Direction exécutive – Talents, diversité et expérience client, responsable de relations de travail et des ressources humaines. Il agit à titre de membre d'office.

Fonctionnement

- Le Comité IA se réunit minimalement deux fois par année.
- Il peut inviter toute personne ayant une expertise pertinente pour l'appuyer dans l'exécution de son mandat.

- La création de tout sous-comité permanent visant à l'assister dans la réalisation de son mandat doit être approuvée par les membres du comité. Sous réserve de ce qui précède, la présidence du comité peut créer un sous-comité « ad hoc » portant sur des enjeux spécifiques découlant du mandat du comité pour des travaux s'échelonnant sur une période de moins d'une année.

7.0 COMPORTEMENTS À ADOPTER

Lorsqu'une personne visée fait usage d'une IA tel que défini à la section 3 de la Politique, elle se doit d'adopter les comportements suivants :

- S'assurer qu'un réel besoin justifie l'utilisation d'une IA en lien avec les objectifs de la STM et ses principes généraux.;
- Vérifier la fiabilité des informations obtenues auprès d'une IA;
- Se tenir à jour quant à l'évolution de ces technologies ainsi qu'aux risques qui y sont associés en complétant les formations obligatoires à ce sujet;
- Utiliser uniquement les technologies d'IA approuvées par le comité IA coordonné par la Direction exécutive - Technologies de l'information et innovation de la STM. Les technologies approuvées sont répertoriées dans la [liste des outils IA permis](#). Pour les technologies qui ne figurent pas dans cette liste, se référer au comité IA pour toute nouvelle utilisation ou demande d'acquisition d'IA;
- Documenter de manière structurée l'utilisation de l'IA. Cette démarche vise à démontrer le travail réalisé lors de vérifications.
- Lorsque disponible, toujours activer les fonctionnalités de confidentialité des outils d'IA, tels que la suppression de l'historique des demandes et la permission d'entraîner le modèle sur les informations fournies.
- Lorsque possible, exiger, auprès des fournisseurs d'IA, une transparence et une communication complète des impacts des produits et des services fournis, ainsi que leurs efforts en matière de responsabilité sociale et environnementale via la démarche d'acquisition de la STM;
- Indiquer clairement, lors du partage ou de la communication d'un contenu, s'il a été produit par l'IA générative en ajoutant, l'étiquette « généré par IA » disponible dans la suite Office 365 seulement. Cette exigence exclut les utilisations qui n'auraient pas pour effet d'altérer ou de remplacer le jugement humain, notamment la correction d'orthographe, la clarification de formulation ou l'organisation d'idées si cela respecte l'intégrité des analyses et des conclusions de l'utilisateur.
- Anonymiser les informations entrées dans l'IA, lorsqu'il est question de renseignements personnels afin de réduire les risques d'incidents de sécurité.

8.0 COMPORTEMENTS À PROSCRIRE

Lorsqu'une personne visée fait usage d'une IA tel que défini à la section 3 de la Politique, elle ne doit jamais, par exemple :

- Faire en sorte qu'une IA puisse prendre une décision de manière autonome. Une personne visée doit toujours exercer son propre jugement et demeure responsable des décisions, sans pouvoir les déléguer aux IA ayant assisté leur réflexion;
- Mettre à la disposition d'une IA des renseignements personnels ou des informations sensibles;
- Utiliser du contenu produit par une IA qui viole la propriété intellectuelle et des droits d'auteur;
- Formuler des commandes ou des demandes à l'IA qui sont inappropriées, illégales et à l'encontre des encadrements et des valeurs de la STM;
- Utiliser des IA qui ne figurent pas dans la liste de technologies approuvées par le comité IA de la STM;
- Si des technologies d'IA sont utilisées pour identifier, évaluer ou catégoriser des candidats ou des employés dans le cadre d'un processus de dotation, les personnes visées doivent éviter tout biais et garantir une égalité à l'emploi à tous en vertu de la Politique corporative *Accès à l'égalité en emploi* (PC 2.12);
- Dans le cas d'un usage personnel, ne pas utiliser l'adresse courriel de l'organisation pour s'authentifier à une plateforme d'IA générative en vertu de la Politique de gestion *Utilisation des actifs informatiques* (PG 5.02).
- Utiliser des images générées par l'IA dans des communications officielles et dans des documents institutionnels de la STM qui ne sont pas en adéquation avec les normes établies par la Direction - Affaires publiques, relations avec les partenaires et communications.

9.0 SANCTIONS

Selon la nature des gestes commis, une personne visée contrevenant aux dispositions de la présente Politique s'expose à l'imposition de mesures administratives ou disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement. De plus la STM se réserve le droit d'exercer tout autre recours compte tenu de la responsabilité contractuelle des partenaires qui pourraient faire usage de ces dispositifs.

10.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Secrétariat corporatif

- Collaborer à la production de contenu de sensibilisation en matière d'IA sur les questions en lien avec la protection des renseignements personnels et l'éthique.

Personnes visées par cette politique

- Prendre connaissance des dispositions de la présente politique et, en cas de doute ou d'incompréhension, se référer à la Direction exécutive – Technologies de l'information et innovation
- Se tenir à jour face à l'évolution rapide de cette technologie en participant à des formations et en lisant les guides à cet effet fournis par la Direction exécutive – Technologies de l'information et innovation.
- Se tenir à jour quant au respect des règles concernant la protection des renseignements personnels et, en cas de doute ou d'incompréhension, se référer au Secrétariat corporatif.

Gestionnaires

- Assurer le respect de la présente politique dans la gestion de son secteur d'activité et en faire la promotion aux membres de son équipe;
- Prendre les mesures appropriées ou se référer aux autorités compétentes pour gérer tout manquement ou toute autre situation en lien avec la présente politique.

Direction exécutive – Technologies de l'information et innovation

- Assumer à l'égard de cette Politique la responsabilité de son interprétation, de son application, de sa mise à jour (conformément aux dispositions de la politique corporative « Mode d'approbation des encadrements administratifs » - PC1.00) ainsi que celle d'appuyer sa mise en œuvre dans les opérations;
- Assurer le soutien et l'expertise nécessaires à l'utilisation de l'IA;
- Faire une vigie de tous les outils actuellement utilisés à la STM ainsi que les cas d'utilisation;
- Coordonner et présider les rencontres du comité IA;
- Rendre compte des activités du comité IA au comité Gestion des actifs et ressources informationnelles sur demande (ci-après **GRAI**);
- Diffuser et tenir à jour une liste de technologies IA approuvées par le comité IA;
- Sensibiliser et promouvoir les bonnes pratiques en matière de cybersécurité et de l'utilisation de l'IA;
- Assumer la responsabilité d'intégrer et rendre disponible l'étiquette « généré par IA » dans la suite Office 365.

Division - Gestion stratégique et responsabilités sociales

- Assurer un rôle de vigie concernant les impacts en développement durable de l'intelligence artificielle.
- Collaborer à la production de contenu de sensibilisation en matière d'IA sur les questions en lien avec le développement durable.

Division – Gestion de l'information

- Sensibiliser et promouvoir les bonnes pratiques en matière de gestion de l'information en lien avec l'utilisation de l'IA.
- Renforcer la gestion du cycle de vie des données dans les systèmes de la STM afin de réduire les risques et obtenir des résultats fiables.
- Assurer la mise en place de pratiques intégrant la classification et la qualité des données (métadonnées, organisation, intégrité) afin d'assurer leur cohérence et leur utilisation optimale et sécuritaire.

11.0 RÉFÉRENCES

Cette Politique vient compléter ou préciser les dispositions prévues aux encadrements suivants :

- Code d'éthique de la Société de transport de Montréal;

- Plan stratégique organisationnel (PSO) 2030;
- Politique corporative – Développement durable (PC 1.13);
- Politique corporative – Acceptabilité sociale (PC 1.20);
- Politique corporative – Accès à l'égalité en emploi (PC 2.12);
- Politique de gestion – Gouvernance de la protection des renseignements personnels (PG 5.11);
- Politique de gestion – Utilisation des actifs informatiques (PG 5.02);
- Directive sectorielle – Approvisionnements responsables (DS APP 006).

HISTORIQUE : Adoption : 08-07-2026