

TOURISME BAS-SAINT-LAURENT

Politique interne sur l'usage de l'IA générative

Encadrement de l'utilisation de l'intelligence artificielle générative par les membres du personnel de Tourisme Bas-Saint-Laurent

Réalisée à partir de la politique de
l'Alliance de l'industrie touristique du Québec

Décembre 2025

Table des matières

1	Introduction.....	3
1.1	Contexte et enjeux de l'IA générative.....	3
1.2	Objectif.....	3
1.3	Portée.....	3
2	Définitions.....	3
3	Principes directeurs.....	4
3.1	Orientation vers l'humain.....	4
3.1	Respect de la confidentialité et protection des données.....	4
3.2	Intégrité et vérification du contenu généré.....	4
3.3	Utilisation éthique et légale.....	5
3.4	Sécurité et approbation des outils.....	5
3.5	Développement des compétences.....	5
3.6	Effizienz, efficacité et pertinence.....	5
3.7	Durabilité et responsabilité environnementale.....	5
4	Usages autorisés.....	6
4.1	Activités permises.....	6
5	Usages restreints ou interdits.....	7
5.1	Usages strictement interdits.....	8
6	Responsabilités des membres du personnel.....	8
6.1	Responsabilité individuelle.....	9
6.2	Responsabilité des gestionnaires.....	9
6.3	Appui et recours en cas de doute.....	10
7	Encadrement et gouvernance.....	10
7.1	Responsables de l'encadrement.....	10
7.2	Processus d'approbation des outils.....	11
7.3	Révision et mise à jour de la politique.....	11
7.4	Mécanismes de suivi.....	11
	<u>7.5. Outils admis.....</u>	<u>11</u>



1 Introduction

1.1 Contexte et enjeux de l'IA générative

L'émergence de l'intelligence artificielle générative (IAG) transforme rapidement les façons de travailler dans tous les secteurs d'activité, y compris dans le domaine du tourisme. Ces technologies, telles que les assistants conversationnels, les générateurs de texte, d'images ou de code, sont de plus en plus accessibles, puissantes et polyvalentes. Elles offrent des opportunités d'amélioration de la productivité, de soutien à la création et de simplification de tâches répétitives.

Toutefois, leur utilisation comporte également des risques éthiques, juridiques et organisationnels, notamment en matière de confidentialité, de biais algorithmique, de désinformation ou de dépendance technologique. Afin d'encadrer adéquatement l'utilisation de ces outils et d'en tirer le meilleur parti, Tourisme Bas-Saint-Laurent souhaite se doter d'une politique interne claire et cohérente.

1.2 Objectif

La présente politique vise à établir les balises d'utilisation de l'intelligence artificielle générative par le personnel, les personnes qui nous fournissent une expertise-conseil et les partenaires de Tourisme Bas-Saint-Laurent. Elle précise les conditions dans lesquelles ces outils peuvent être utilisés, les usages autorisés et ceux qui sont restreints, ainsi que les responsabilités individuelles et collectives liées à leur emploi.

1.3 Portée

Cette politique s'applique à l'ensemble des personnes œuvrant au sein de Tourisme Bas-Saint-Laurent, les personnes qui nous fournissent une expertise-conseil et les partenaires de Tourisme Bas-Saint-Laurent. Elle couvre tous les outils et plateformes basées sur des technologies d'IA générative, qu'ils soient accessibles gratuitement ou via des services payants.

2 Définitions

Cette section vise à clarifier les termes clés utilisés dans la présente politique afin d'assurer une compréhension partagée des concepts liés à l'intelligence artificielle générative.

Intelligence artificielle générative :

Technologie reposant sur des algorithmes d'apprentissage automatique capables de générer du contenu nouveau à partir d'instructions ou de données d'entrée. Cela inclut, sans s'y limiter, la production automatisée de textes, d'images, de vidéos, de code informatique, de musique ou de voix synthétisées.



Modèle de langage à grande échelle (LLM–Large Language Model) :	Type de modèle d’intelligence artificielle entraîné sur de vastes ensembles de données textuelles afin de comprendre, générer ou traduire du langage humain. Exemples : ChatGPT, Gemini, Copilot, Claude.
Données confidentielles :	Toute information confidentielle ou stratégique liée aux activités de Tourisme Bas–Saint–Laurent, au personnel, aux partenaires, aux membres ou aux mandats, qui ne doit pas être diffusée ou partagée avec des systèmes externes sans autorisation. Cela inclut les données personnelles, les documents non publiés, les contrats, les informations financières ou encore les plans stratégiques et d’action.
Utilisation autorisée :	Emploi d’un outil d’IA générative dans le cadre d’activités professionnelles encadrées par les principes, permissions et recommandations décrites dans la présente politique.
Utilisation non autorisée :	Tout usage qui enfreint les règles, les valeurs ou les lois applicables, ou qui compromet la confidentialité, l’intégrité ou la réputation de Tourisme Bas–Saint–Laurent.

3 Principes directeurs

L’utilisation de l’IAG au sein de Tourisme Bas–Saint–Laurent doit reposer sur un ensemble clair de principes éthiques, juridiques et opérationnels. Ces principes visent à garantir un usage responsable, sécuritaire et aligné avec les valeurs de l’organisation.

3.1 Orientation vers l’humain

Les outils d’IA générative ne doivent jamais se substituer au jugement humain, notamment dans les situations impliquant des décisions sensibles ou des responsabilités professionnelles importantes. Tourisme Bas–Saint–Laurent privilégie une approche complémentaire : l’intelligence artificielle comme soutien à l’humain, et non comme remplaçant.

3.2 Respect de la confidentialité et protection des données

Aucune donnée confidentielle, stratégique ou personnelle ne doit être saisie dans une plateforme d’IA générative non explicitement autorisée. L’utilisation de données sensibles peut exposer Tourisme Bas–Saint–Laurent à des risques juridiques, réputationnels et financiers.



3.3 Intégrité et vérification du contenu généré

L'IA générative peut produire des erreurs factuelles, des biais ou des contenus inappropriés. Tout contenu généré doit être relu, adapté et validé par une personne humaine avant diffusion ou utilisation interne. Il incombe aux personnes qui utilisent ces outils de s'assurer de l'exactitude, de la neutralité et de la pertinence du contenu final.

3.4 Utilisation éthique et légale

Les usages de l'IA doivent respecter les lois en vigueur, notamment en matière de propriété intellectuelle, de protection des renseignements personnels et de non-discrimination. Les outils ne doivent pas être utilisés à des fins trompeuses, offensantes ou contraires aux valeurs de Tourisme Bas-Saint-Laurent.

3.5 Sécurité et approbation des outils

Seuls les outils validés par Tourisme Bas-Saint-Laurent peuvent être utilisés dans un cadre professionnel. Toute demande d'ajout ou d'évaluation d'un outil doit passer par le processus d'approbation défini par l'organisation.

3.6 Développement des compétences

Tourisme Bas-Saint-Laurent encourage la formation continue sur les bonnes pratiques d'utilisation de l'IA. Le développement d'une littératie numérique critique est essentiel pour tirer parti des outils tout en évitant les pièges technologiques tels que la dépendance, les biais ou les fausses données.

La littératie numérique critique est la capacité à interagir de manière critique et responsable avec le contenu, les outils et les plateformes numériques. Elle combine la capacité à utiliser la technologie avec la pensée critique pour évaluer l'information, comprendre les enjeux et agir de manière éclairée.

3.7 Efficience, efficacité et pertinence

L'intelligence artificielle générative doit être utilisée de manière ciblée pour améliorer les processus internes, réduire les tâches à faible valeur ajoutée, et renforcer la productivité organisationnelle sans sacrifier la qualité ou l'éthique. Son usage doit répondre à un besoin réel et être justifié par une valeur ajoutée tangible pour l'organisation ou ses parties prenantes.

3.8 Durabilité et responsabilité environnementale

Les personnes utilisatrices doivent développer des compétences critiques et une compréhension suffisante des outils d'IA pour en faire un usage réfléchi. L'usage de l'IA a un impact majeur sur l'environnement, il est donc important d'en limiter l'utilisation à des besoins nécessaires et bien définis.

La formation continue est encouragée afin d'assurer une utilisation compétente, éthique et sécuritaire des technologies émergentes.

4 Usages autorisés

L'utilisation de l'intelligence artificielle générative est autorisée au sein de Tourisme Bas-Saint-Laurent dans la mesure où elle respecte les principes directeurs énoncés à la section précédente, ainsi que les balises éthiques, légales et organisationnelles en vigueur. L'IAG peut constituer un levier pertinent pour optimiser certains processus, soutenir la créativité, et améliorer l'efficacité dans l'exécution de tâches professionnelles, tant qu'elle demeure encadrée par une supervision humaine.

4.1 Activités permises

Les cas d'usage suivants sont considérés comme acceptables, sous réserve de respecter les règles de confidentialité, de vérification du contenu et de sécurité des outils utilisés :

a) Rédaction de contenu préliminaire

- Brouillons de courriels, de documents, de présentations ou de rapports.
- Aide rédactionnelle éditoriale pour le blogue et les réseaux sociaux.
- Gabarits pour des communications externes non sensibles, à réviser avant envoi.

b) Synthèse et vulgarisation

- Résumés de documents volumineux pour appuyer la lecture critique.
- Reformulation de textes en langage clair pour faciliter la communication.

c) Idéation

- Génération d'idées de campagnes, de concepts créatifs, de messages promotionnels ou de slogans, dans une logique de soutien à la réflexion humaine.
- Suggestions de formulations, de titres ou d'angles de communication.

d) Traduction ou adaptation linguistique

- Traduction préliminaire de textes ou d'éléments de communication.
- Réécriture dans un autre registre de langue (professionnel, simple, neutre, etc.).

e) Appui à la formation et à l'apprentissage

- Génération de jeux-questionnaires, de matériels pédagogiques ou de scénarios de formation.
- Création de fiches de bonnes pratiques.

f) Analyse exploratoire



- Suggestions de structuration d'un texte, d'un plan de projet ou d'une grille d'analyse.
- Classement thématique ou génération de listes de vérification à partir d'un contenu existant.

g) Création de plans et d'idéation stratégiques

- Élaboration d'ébauches, de plans d'action, de plans de communication ou de plans opérationnels.
- Appui à la veille stratégique ainsi qu'à l'analyse des performances des médias sociaux, de la réputation en ligne, des campagnes de promotion... de TBSL.
- Appui à la structuration d'initiatives stratégiques, en soutien à des ateliers ou réflexions collectives.

h) Rédaction de rapports récurrents ou à faible valeur ajoutée

- Génération de versions préliminaires de rapports périodiques, de bilans d'activités ou de suivis administratifs standardisés.
- Appui à la mise en forme de contenus répétitifs ou prévisibles.

i) Personnalisation d'outils numériques

- Paramétrage ou adaptation d'outils IA (tableaux, assistants numériques, formulaires intelligents).
- Création de modèles réutilisables adaptés à l'environnement de travail de Tourisme Bas-Saint-Laurent (ex. : modèles de requêtes, canevas personnalisés).

j) Automatisation de tâches simples et récurrentes

- Génération automatique de réponses standards à des demandes répétitives (ex. : confirmation d'inscription, messages de rappel internes).
- Préremplissage de formulaires, mise en forme automatique de données ou de comptes-rendus.
- Appui à la création de scripts ou d'automatismes sans accès aux données sensibles, et toujours sous supervision.
- Recherche d'information.

5 Usages restreints ou interdits

L'IAG comporte des risques importants si elle est utilisée sans discernement. Certaines pratiques sont donc strictement interdites ou fortement déconseillées afin de protéger les données de

Tourisme Bas-Saint-Laurent, respecter les lois en vigueur et éviter des usages inappropriés ou contraires aux valeurs de l'organisation.

5.1 Usages strictement interdits

a) Utilisation de données confidentielles, personnelles ou stratégiques

Il est interdit d'inclure dans une requête IA :

- Des renseignements personnels (ex. : nom, adresse, numéro de téléphone);
- Des données confidentielles (ex. : budgets, partenariats, décisions internes, contrats);
- Des contenus sensibles liés à la stratégie, à la gouvernance ou à la réputation de Tourisme Bas-Saint-Laurent.

b) Production ou diffusion de contenu non vérifié

- Il est interdit d'utiliser du contenu généré par l'IA tel quel sans révision humaine.
- La diffusion publique (courriels externes, réseaux sociaux, communiqués) de contenu non validé est interdite.

c) Violation de droits d'auteur ou de propriété intellectuelle

- Il est interdit de demander à l'IA de reproduire, d'adapter ou de s'inspirer d'un contenu protégé sans autorisation (textes, images, vidéos, logos, musique, etc.).

d) Substitution à un jugement professionnel dans des décisions critiques

- Les outils d'IA ne doivent pas être utilisés pour prendre des décisions réglementaires, financières, RH ou juridiques sans intervention humaine qualifiée.

e) Utilisation non conforme aux outils approuvés

- L'emploi d'outils non validés est interdit, notamment ceux hébergés à l'extérieur du Canada sans chiffrement sécurisé.

f) Génération de contenu inapproprié ou contraire aux valeurs de Tourisme Bas-Saint-Laurent

- Il est interdit d'utiliser les outils d'IA pour générer, intentionnellement ou non, du contenu diffamatoire, discriminatoire, trompeur ou offensant.

6 Responsabilités des membres du personnel



Toute personne qui utilise un outil d'intelligence artificielle générative dans le cadre de ses fonctions professionnelles au sein de Tourisme Bas-Saint-Laurent assume une part active de responsabilité. L'usage de ces technologies doit être fait avec rigueur, discernement et dans le respect des obligations légales et organisationnelles.

6.1 Responsabilité individuelle

Chaque utilisateur ou utilisatrice est personnellement responsable de :

a) La qualité et l'exactitude du contenu généré

- Vérifier les faits, les sources et les éléments factuels contenus dans les extraits produits par l'IA.
- Corriger toute erreur, approximation ou formulation ambiguë avant diffusion ou intégration dans un livrable.

b) La conformité à la directive interne

- Utiliser uniquement les outils autorisés et respecter les balises définies dans la présente directive.
- Ne jamais transmettre de données confidentielles, personnelles ou sensibles dans les requêtes.

c) La transparence dans l'usage de l'IA

- Mentionner l'usage de l'IA lorsque pertinent (ex. : dans des communications stratégiques ou officielles ainsi que dans des publications éditoriales).
- Ne pas faire passer un contenu généré pour une production humaine exclusive si ce n'est pas le cas.

d) Le respect de la propriété intellectuelle et des droits d'auteur

- S'assurer que les contenus générés ne reproduisent pas, même partiellement, des œuvres protégées sans autorisation ou attribution appropriée.

e) L'évaluation des risques

- Adapter son degré de prudence selon la sensibilité du contenu ou le public cible.
- Éviter l'usage de l'IA dans des contextes complexes, sensibles ou à fort enjeu sans validation supérieure.

6.2 Responsabilité des gestionnaires

Les personnes occupant un rôle de gestion ou de direction sont responsables de :

- Encadrer l'usage de l'IA au sein de leur équipe, en s'assurant que les pratiques respectent la présente politique.
- Promouvoir le développement des compétences numériques nécessaires à un usage éclairé.
- Appuyer l'instauration de mécanismes de validation, de suivi et de rétroaction sur les contenus générés.
- Encourager une culture d'amélioration continue, d'expérimentation responsable et de vigilance numérique.

6.3 Appui et recours en cas de doute

Toute personne ayant un doute sur l'usage d'un outil, sur la légitimité d'une requête, ou sur la conformité d'un contenu généré doit :

- Consulter la direction ou les personnes-ressources désignées.

7 Encadrement et gouvernance

Tourisme Bas-Saint-Laurent s'engage à encadrer l'utilisation de l'intelligence artificielle générative de manière structurée, évolutive et responsable. Cet encadrement repose sur une gouvernance claire, des processus d'approbation rigoureux et une veille constante des risques et opportunités liés à ces technologies.

7.1 Responsables de l'encadrement

Le déploiement, l'utilisation et l'évolution des pratiques liées à l'IAG relèvent de la collaboration entre plusieurs services, incluant notamment :

- **Le conseiller en intelligence d'affaires et innovation**
 - Met en place des protocoles de sécurité et d'accès.
 - Assure la conformité aux normes internes et aux lois applicables (protection des renseignements personnels, cybersécurité, etc.).
 - Offre un soutien aux membres du personnel et aux équipes (ex. : formation, accompagnement, résolution de cas ambigus).
 - Peut inclure des porte-paroles des communications, de la gouvernance, des RH ou de la conformité, selon les besoins.
- **Les directions**
 - Valident l'usage stratégique de l'IA dans les projets, communications ou services.

- Appuient les gestionnaires dans l'encadrement de leurs équipes.

7.2 Processus d'approbation des outils

L'utilisation d'un outil d'IA générative dans un cadre professionnel est conditionnelle à une approbation préalable, selon le processus suivant :

1. **Soumission de la demande** par courriel.
2. **Évaluation des risques** : sécurité, hébergement, confidentialité.
3. **Validation par le conseiller et approbation par la direction.**

En cas d'utilisation ponctuelle d'un outil non validé, une autorisation temporaire peut être envisagée, à condition qu'aucune donnée sensible ne soit transmise et que l'usage soit limité, clairement documenté et supervisé.

7.3 Révision et mise à jour de la politique

Les directives encadrant l'IAG seront amenées à évoluer avec les avancements technologiques. Une révision annuelle est prévue, ou plus fréquemment en cas de besoin. La version à jour sera diffusée à l'ensemble des équipes.

7.4 Mécanismes de suivi

Tourisme Bas-Saint-Laurent pourra mettre en place des mesures concrètes pour assurer un suivi de l'application de la politique, telles que :

- Rapports d'incidents liés à l'usage de l'IA.
- Suivi des outils utilisés et des demandes d'approbation.
- Formations obligatoires ou recommandées.

7.5 Outils admis

- Chat GPT
- Copilot
- Gemini
- Adobe generative fill