

Comité permanent des ressources humaines,
du développement des compétences, du
développement social et de la condition des
personnes handicapées

Mémoire transmis par voie électronique le 20 novembre 2023

Au nom de la coopérative de crédit First West, je suis heureux de transmettre au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées un mémoire sur *l'incidence des technologies de l'intelligence artificielle sur la main-d'œuvre au Canada*.

First West, dont les actifs totaux et les fonds sous mandat de gestion s'élèvent à 17,4 milliards de dollars et qui compte plus de 250 000 membres et environ 1 250 employés dans son équipe, est la troisième coopérative de crédit de la Colombie-Britannique et la cinquième du Canada en importance. Présente partout dans la province, elle exploite 45 succursales sous plusieurs bannières : Envision Financial, Valley First, Island Savings et Enderby & District Financial.

First West est une coopérative de crédit de compétence provinciale, mais elle en est aux dernières étapes des démarches qui en feront une coopérative de crédit de compétence fédérale au sens de la *Loi sur les banques*.

Plusieurs innovations technologiques ont transformé nos vies et notre façon de faire des affaires, à commencer par les téléphones intelligents et Internet. L'intelligence artificielle (IA), et plus particulièrement l'IA générative (IAGen), est le prochain jalon qui viendra ni plus ni moins bouleverser notre relation avec la technologie et ce que nous en retirons.

Bien que First West figure parmi les coopératives de crédit qui ont le mieux su tirer parti des innovations technologiques pour faire en profiter ses membres et la collectivité, elle a adopté une approche plus conservatrice et davantage fondée sur les risques en ce qui concerne l'IAGen afin d'éviter tout bris de confidentialité ou compromission de ses données. Dans les pages qui suivent, nous ferons le point sur notre utilisation de l'IA et les réserves qu'elle suscite et nous vous présenterons notre point de vue sur l'encadrement de l'IAGen par l'État.

Première réaction à l'intelligence artificielle générative

Notre première réaction à l'IA a été de créer des mécanismes de contrôle afin de protéger nos données et systèmes et d'aviser les membres de notre équipe qu'ils ne pouvaient pas utiliser les outils qu'on pouvait aisément trouver sur Internet dans le cadre de leur travail à la First West. Nous avons profité de cette pause pour mieux analyser les risques et les répercussions possibles de l'IA.

Avancer prudemment

Il y a plus de six ans, la First West a conclu un partenariat stratégique avec Microsoft. À l'époque, nous misions sur la transformation numérique de notre coopérative. Avec les années, tandis que la technologie continuait de progresser et que nous trouvions de nouvelles façons de servir nos membres, nous avons maintenu notre lien avec Microsoft, ce qui nous a permis de perfectionner notre stratégie technologique d'une manière qui aurait été impossible autrement. L'été dernier, nous avons demandé à Microsoft de procéder à une démonstration de faisabilité de l'IA Gen à partir de deux ensembles de données, la première correspondant à nos politiques et la seconde, à nos procédures. Nous voulions savoir s'il serait possible d'utiliser l'IA Gen pour rédiger un processus. Nous avons fourni de l'information à l'outil en lui posant des questions structurantes, comme « Comment puis-je devenir membre de la coop? » ou « Combien de parts les membres doivent-ils détenir pour être en règle? ». Au lieu de fouiller dans une panoplie de documents pour y trouver le détail recherché, l'outil nous a décrit la marche à suivre pour mener un processus à bien, contexte compris. Dans un environnement contrôlé comme celui-là, les résultats ont été positifs.

La transformation numérique que nous avons entreprise il y a plusieurs années nous a aidés à franchir cette nouvelle étape. Parce que nous avons déjà la base, nos données pouvaient être facilement utilisées par l'IA, ce qui veut dire que Microsoft a pu réaliser la démonstration de faisabilité que nous lui avons demandée en à peine quatre semaines. Même si nous continuons d'avancer prudemment, nous serons prêts à faire le grand saut de l'IA le moment venu.

Aller de l'avant grâce aux outils d'IA

Nous continuons d'étudier les avantages de l'IA et nous savons déjà qu'elle transformera nos façons de faire et que nous aurons besoin de gens ayant les compétences nécessaires pour l'utiliser de manière efficace. Notre intention n'est pas de remplacer qui que ce soit ni d'abolir quelque poste que ce soit au sein de notre organisation à cause de l'IA, mais d'optimiser nos

processus et de nous fournir l'information précise dont nous avons besoin pour mieux servir nos membres et pour le faire plus rapidement.

Nous avons continué de tirer parti de notre partenariat avec Microsoft et de ses systèmes, et à ce jour, First West a adopté deux outils d'IA Gen, Copilot et Bing Chat. D'une grande puissance, ces outils sont conçus pour aider les membres de notre équipe à être plus créatifs au travail.

Cela dit, aussi stimulants ces outils soient-ils, ils soulèvent aussi bon nombre de questions relatives à l'éthique professionnelle et à la confidentialité des données. Nous avons donc demandé trois choses à notre équipe :

- Protéger les renseignements de nature délicate : les membres de notre équipe ne doivent communiquer ou saisir aucune donnée (dossiers financiers, propriété intellectuelle, coordonnées, dossiers de ressources humaines, renseignements confidentiels en tout genre) provenant de First West quand ils utilisent Bing Enterprise ou Bing Chat.
- Vérifier l'exactitude de l'information : l'IA Gen compile les sources qui lui sont fournies et en retire l'information qui s'y trouve, il se peut donc que les outils d'IA fassent fausse route. Les membres de notre équipe ne doivent pas se fier exclusivement aux résultats tirés de ces outils et les considérer plutôt comme un point de départ à valider.
- Continuer de se méfier de l'IA Gen provenant de tiers : les membres de notre équipe ne doivent utiliser que les outils d'IA faisant partie de l'écosystème First West afin de se protéger contre les données douteuses et éviter de mettre la coopérative de crédit à risque.

Encadrement de l'intelligence artificielle

Bien que la First West ait adopté une approche prudente et fondée sur les risques par rapport à l'IA Gen, certaines organisations foncent tête baissée, sans même se doter de processus d'évaluation des risques. S'il arrive que ces organisations gagnent un avantage concurrentiel indéniable parce qu'elles sont les premières à adopter un nouvel outil, elles s'exposent aussi à de graves atteintes à la protection des données, ce qui peut les faire reculer et nuire à leur clientèle.

Les institutions financières responsables comme la First West doivent penser à la cybersécurité et à la sécurité des données quand elles décident d'adopter l'IA. Cette prudence peut toutefois

nuire à leur compétitivité, car ceux qui se seront dépêchés tireront plus rapidement profit des avantages de l'IA.

Encadrer l'IA peut équilibrer les règles du jeu et permettre à l'ensemble des organisations qui gèrent des renseignements personnels de nature délicate de se doter de mesures appropriées d'atténuation des risques. C'est particulièrement vrai dans le secteur des services financiers, où la protection des consommateurs est un enjeu de taille et où la concurrence est limitée, ce qui veut dire qu'on peut facilement prendre du retard sur les autres.

La First West se réjouit des mesures que le gouvernement a prises jusqu'à présent pour encadrer l'IA Gen. First West n'aura aucune peine à se conformer à plusieurs des principes énoncés dans le *Code de conduite volontaire visant un développement et une gestion responsables des systèmes d'IA générative avancés* du Canada et elle poursuit sa réflexion sur les autres. La First West suit également le cheminement du projet de loi sur l'intelligence artificielle et les données qui a été présenté en juin 2022.

Au fur et à mesure que l'IA se perfectionnera et que de nouvelles lois entreront en vigueur, les occasions de consulter le gouvernement au sujet du Code et de l'aspect législatif seront toujours les bienvenues.

Conclusion

La First West continuera, en collaboration avec Microsoft et ses autres partenaires de confiance, à intégrer les outils d'IA à ses façons de faire, mais elle procédera de manière prudente, pondérée et réfléchie, en gardant toujours à l'esprit la confidentialité des renseignements personnels des membres et la protection de leur vie privée. Nous attendons avec impatience la discussion du gouvernement sur l'IA et les consultations auprès de l'industrie. Tout en demeurant prudents, nous sommes impatients de voir ce que l'IA pourra faire pour nous aider à rendre nos méthodes plus efficaces et à mieux servir nos membres.

Cordiales salutations,

Le chef de la transformation,



Darrell Jagers