Intelligence artificielle en entreprise : gérer les risques tout en tirant profit des bénéfices?

11 avril 2023

Auteurs

Jean-Sébastien Desroches

Associé, Avocat

Eric Lavallée

Associé, Agent de marques de commerce Associé, et Avocat

À l'heure même où certains exigent une suspension temporaire de la recherche en intelligence artificielle et du développement de systèmes avancés et que d'autres souhaitent remettre le génie dans la bouteille, on peut se demander quel sera l'effet des technologies conversationnelles (ChatGPT, Bard et autres) au sein des entreprises et en milieu de travail. Certaines entreprises en encouragent l'usage, d'autres les interdisent, mais beaucoup n'ont toujours pas pris position.

Nous croyons qu'il est impératif que toute entreprise adopte une position claire et guide ses employés en ce qui a trait à l'usage de ces technologies. Avant de décider quelle position adopter, une entreprise doit être consciente des différents enjeux juridiques liés à l'usage de ces formes d'intelligence artificielle.

Si l'entreprise décide d'en permettre l'usage, elle doit alors être en mesure de bien encadrer cet usage et surtout les résultats et les applications qui en découleront.

Force est de constater que de tels outils technologiques présentent à la fois des avantages non négligeables susceptibles de soulever les passions, pensons notamment à la rapidité avec laquelle ces technologies conversationnelles réussissent à fournir une information à la fois surprenante et intéressante, et des risques indéniables quant aux avancées qui peuvent en résulter.

Nous résumons dans le présent texte quelques risques qui, à très court terme, guettent les entreprises, ainsi que leurs clients, employés et partenaires, dans le cadre de leur utilisation de ces outils.

Risques d'erreurs et responsabilité

Les médias ont abondamment relaté les errances et les inexactitudes des robots conversationnels

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.

qui génèrent du texte. Dans certains cas, on parle même « d'hallucinations », où le robot conversationnel invente une réalité qui n'existe pas. Cela n'est pas surprenant. D'une part, ces technologies s'abreuvent à l'Internet, qui est truffé de désinformation et d'inexactitudes, et d'autre part, on s'attend à ce que ces robots conversationnels « créent » de nouveaux textes. Ils n'ont pas, pour le moment du moins, de balises suffisantes pour utiliser cette « créativité » uniquement à bon escient.

On peut facilement imaginer des situations où un employé utiliserait une telle technologie pour produire du contenu destiné à être utilisé par son employeur à des fins commerciales. Surgit alors un danger évident pour l'entreprise si des mesures de contrôle appropriées ne sont pas mises en place. Le contenu ainsi généré pourrait s'avérer erroné, et ce d'une manière à tromper les clients de l'entreprise. Ce risque serait particulièrement important si le contenu ainsi généré fait l'objet d'une diffusion, par exemple en étant affiché sur le site web de l'entreprise ou utilisé dans une campagne de publicité.

Dans un tel cas, l'entreprise pourrait vraisemblablement être responsable du préjudice ainsi causé par son employé, celui-ci s'étant fié à une technologie qu'on sait défaillante.

Cet enjeu de fiabilité de ces outils, surtout lorsqu'ils sont utilisés de façon peu encadrée, demeure à ce jour l'un de plus préoccupant.

Diffamation

Imaginons qu'une telle information erronée concerne de surcroît une personne connue ou une entreprise concurrente. D'un point de vue juridique, une entreprise qui diffuse un tel contenu sans mettre en place des balises pour s'assurer que des vérifications adéquates ont été faites pourrait s'exposer à des poursuites en diffamation ou pour publicité trompeuse.

Il semble donc impératif d'adopter des mesures faisant en sorte que tout contenu tiré de ces technologies soit minutieusement validé avant tout usage commercial.

Plusieurs auteurs suggèrent que les résultats générés par un tel outil d'intelligence artificielle devraient davantage servir d'aide pour l'analyse et la prise de décision, que de produits ou résultats finaux. Cependant, la vitesse à laquelle les entreprises adopteront ces outils et en bénéficieront, notamment sur le plan concurrentiel, pourrait devancer la vitesse à laquelle les bonnes pratiques et la réglementation viendront les gouverner.

Enjeux de propriété intellectuelle

Les robots conversationnels qui émergent ont été développés en vue de constituer des extensions aux moteurs de recherche du web, tels Google et Bing. Il est possible que le contenu généré par les robots conversationnels s'inspire de contenus web déjà existants et assujettis à des droits d'auteur, et qu'il en reprenne même parfois des portions substantielles. Cela pourrait entraîner une violation de droits d'auteur. Si l'utilisateur limite son usage à des fins de recherche interne, le risque est alors limité puisque la loi prévoit une exception pour un usage équitable dans un tel contexte. Par contre, si son intention est de diffuser le texte à des fins commerciales, il y a un risque de violation de droits d'auteur. Ce risque est particulièrement présent lorsqu'on demande à un robot conversationnel de générer du contenu sur un sujet ciblé pour lequel il existe peu de références sur le web.

Une autre question pour laquelle les réponses ne sont pas encore claires est celle de savoir qui détiendra les droits sur les réponses et les résultats découlant d'un tel outil, notamment si ces réponses et ces résultats font l'objet de diverses adaptations ou modifications avant leur ultime utilisation.

Enjeux de confidentialité et de protection des renseignements personnels

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.

À la lecture de leurs modalités et conditions d'utilisation, la plupart de ces technologies conversationnelles ne semblent pas prévoir un usage qui soit confidentiel. Il est donc impensable de leur révéler des secrets commerciaux ou des renseignements confidentiels. Qui plus est, ces technologies ne sont pas conçues pour recevoir ni pour protéger des renseignements personnels conformément aux lois et règlements applicables dans les juridictions où elles pourraient être utilisées. Leurs propriétaires se dégagent généralement de toute responsabilité à cet égard.

Autres enjeux

Quelques autres enjeux importants méritent d'être soulignés parmi ceux qu'il est possible d'anticiper à ce jour.

Premièrement, les possibles biais discriminatoires que certains attribuent aux outils d'intelligence artificielle, lorsque combinés avec le peu de règlementation de ces outils, peuvent entrainer des conséquences significatives pour divers groupes de la population.

Deuxièmement, on ne peut pas passer sous silence les nombreux enjeux éthiques associés aux applications d'intelligence artificielle qui seront développées dans divers secteurs (médecine, justice, politique, etc.). Les enjeux seront d'autant plus grands lorsque ces mêmes applications seront utilisées dans des juridictions où les lois, les coutumes et la culture (économiques, politiques et sociales) sont différentes.

Enfin, les risques de conflit ne peuvent pas être ignorés. Qu'il s'agisse de conflits entre groupes prônant différentes valeurs, entre organisations ayant des objectifs opposés, ou même entre nations, il est difficile de prédire si et comment les avancées en matière d'intelligence artificielle permettront de solutionner ou d'apaiser de tels conflits ou si au contraire elles les envenimeront.

Conclusion

Ces technologies conversationnelles présentent un grand potentiel, mais soulèvent aussi des enjeux juridiques sérieux. À court terme, il semble peu probable que ces outils puissent légitimement se substituer au jugement humain, lui-même imparfait. Mais tout comme l'a fait la révolution industrielle il y a deux siècles, l'arrivée de ces technologies entraînera des changements importants et rapides au sein des entreprises.

Il est important de préparer dès maintenant des politiques visant à encadrer l'usage de ces technologies au sein de votre entreprise. De plus, si votre entreprise doit intégrer une telle technologie dans le cadre de ses activités, nous vous recommandons de procéder à une étude attentive de ses modalités et conditions d'utilisation afin de vous assurer qu'elles sont compatibles avec le projet et les objectifs que votre entreprise souhaite réaliser grâce à elle.

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.