



GUIDE DESTINÉ AUX TITULAIRES DE PERMIS LORS DE L'UTILISATION D'UN SYSTÈME D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

Préambule

L'intelligence artificielle désigne une technologie dont les systèmes sont de plus en plus présents et accessibles à tous, mais dont l'utilisation n'est pas sans risques. Le courtage immobilier n'y échappe pas et est de plus en plus exposé à l'utilisation de ces technologies.

Conscient de l'évolution et de l'adoption de l'intelligence artificielle, l'OACIQ considère qu'il est important de suggérer des balises quant à son utilisation, d'informer les professionnels des enjeux et des risques qui en découlent, et de prévoir des règles claires et rigoureuses qui permettront son usage en respect avec les obligations professionnelles actuelles des titulaires de permis et la protection du public.

Objectif

Le présent guide vise à proposer aux titulaires de permis et aux dirigeants d'agence les meilleures pratiques pour une utilisation transparente, efficace, responsable, éthique et sécuritaire des systèmes d'intelligence artificielle.

Champ d'application

Le présent guide présente les meilleures pratiques que tout titulaire de permis devrait appliquer lors de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le cadre de ses activités professionnelles.

Il est recommandé que les personnes qui sont à l'emploi d'un titulaire de permis, d'une agence ou autorisées à agir pour ceux-ci prennent connaissance et appliquent autant que faire se peut les mesures du présent guide.

Interprétation

L'utilisation d'une technologie faisant appel à l'intelligence artificielle ou toute autre technologie ne soustrait aucunement les titulaires de permis et dirigeants d'agence à leurs obligations professionnelles et déontologiques de conseil, vérification et information qui sont au cœur de la profession de courtier immobilier.

Définitions

Au terme du présent guide, les termes suivants se définissent comme suit :

- **Système d'intelligence artificielle / système d'IA** : tout système de technologie de l'information qui exécute des tâches pour lesquelles il faut habituellement faire appel à l'intelligence humaine, tel que mais non limitativement ChatGPT, Norton AI, Bing Chat, Midjourney.
- **Renseignement personnel** : s'entend au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1.

Utilisation de l'intelligence artificielle dans les activités professionnelles

RECOURS À L'UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Dans le cadre de l'utilisation d'une technologie faisant appel à l'intelligence artificielle dans ses activités professionnelles, le titulaire de permis ou le dirigeant d'agence doit tenir compte de ses aptitudes, des limites de ses connaissances et des moyens dont il dispose.

Il ne devrait pas avoir recours à l'utilisation d'une telle technologie sans en avoir une pleine compréhension et une bonne maîtrise et à défaut, se référer à un professionnel pouvant l'accompagner.

Lors de l'utilisation d'un système d'IA, le titulaire de permis doit privilégier et protéger les intérêts de ses clients et respecter leurs besoins spécifiques.

Le titulaire de permis ou le dirigeant d'agence prodigue à ses clients des conseils éclairés dans ses activités professionnelles et lorsqu'il utilise un système d'IA, il demeure toujours responsable de l'utilisation qu'il fait de l'information, du résultat ou des données qu'il en retire.

L'intelligence artificielle ne doit pas être utilisée afin de modifier, ajuster ou autrement altérer un résultat, une donnée ou une image dans le but de les rendre plus attrayants, de masquer ou de faussement présenter une situation.

TRANSPARENCE

Le titulaire de permis doit s'assurer que les informations qu'il utilise dans un système d'IA ont été vérifiées, conformément à ses obligations déontologiques.

Il doit faire preuve de transparence dans l'utilisation d'un système d'intelligence artificielle dans l'exercice de ses fonctions.

Ainsi, il doit dénoncer l'utilisation de tout système d'intelligence artificielle ou d'une source ayant été générée par un système d'intelligence artificielle dans le cadre d'une opération de courtage lorsqu'une telle utilisation ou source peut avoir une incidence sur la décision que le client peut prendre ou lorsqu'elle a une incidence sur les conseils que le titulaire prodigue au client. Dans une telle éventualité, le titulaire de permis doit expliquer l'utilisation qui en est faite, les résultats ou données obtenus, les différents avantages et les limites.

Tout résultat généré doit être présenté de manière transparente, en mettant en évidence son utilité et le rôle humain dans l'analyse des résultats et la prise de décision, notamment lorsqu'il est utilisé pour analyser le marché immobilier, identifier des immeubles correspondant aux besoins ou critères du client, présenter des comparables, établir une valeur marchande ou faciliter les transactions

MESURES VISANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La communication de renseignements personnels dans utilisation d'une technologie faisant appel à l'intelligence artificielle dans le cadre d'une opération de courtage doit se faire avec prudence, diligence et compétence.

Un titulaire de permis ou dirigeant d'agence se doit d'utiliser les renseignements personnels qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis, et de préserver le caractère confidentiel des renseignements personnels qui ont été portés à sa connaissance ou auxquels il a eu accès dans le cadre de ses fonctions.

Le client ou les parties concernées doivent autoriser l'utilisation de leurs renseignements personnels et une telle utilisation doit pouvoir en garantir la sécurité et le respect de la confidentialité.

La protection des renseignements personnels doit toujours primer sur l'utilisation de la technologie.

INFORMATION

Le titulaire de permis ou le dirigeant d'agence doit fournir au client toute information relative à l'utilisation de l'intelligence artificielle et la manière dont elle est utilisée.

Il demeure responsable de l'interprétation et de la communication à ses clients des résultats générés par l'intelligence artificielle. À cet égard, il doit leur fournir toutes les explications nécessaires pour bien comprendre et apprécier la qualité des services qu'ils reçoivent.

DOSSIERS ET REGISTRES

L'utilisation de toute technologie faisant appel à l'intelligence artificielle se doit d'être en adéquation avec les obligations professionnelles, déontologiques et les prescriptions de la loi.

Le titulaire de permis ou le dirigeant d'agence qui désire utiliser un système d'intelligence artificielle pour le maintien des dossiers et registres doit pouvoir en garantir l'exactitude, la confidentialité, la disponibilité et la conformité aux obligations professionnelles et déontologiques. Tout système d'intelligence artificielle doit être évalué sur une base régulière pour assurer le respect des obligations professionnelles.

POLITIQUE INTERNE

Par l'entremise de leur dirigeant d'agence, les agences immobilières sont fortement encouragées à adopter des politiques internes afin d'encadrer l'utilisation de tout système d'IA par leurs titulaires de permis de courtier ainsi que tout employé de l'agence.