



Principes régissant l'utilisation de l'IA à GreenShield

GreenShield est une entreprise nationale sans but lucratif d'assurance et de soins de santé dont la mission sociale est de promouvoir Une meilleure santé pour tous^{MC}.

Compte tenu de la multiplication des applications potentielles de l'intelligence artificielle (IA) et des risques connexes, nous avons établi des principes concernant son utilisation aujourd'hui et au fur et à mesure de son évolution. Ces principes reflètent notre conviction selon laquelle la technologie doit être au service des gens et la réalisation de notre mission passe par l'innovation conjuguée à la responsabilisation.

Ils témoignent de notre identité et de notre devoir de diligence envers notre personnel, notre clientèle, nos partenaires et les communautés que nous servons. Ils seront réévalués régulièrement, au gré de l'évolution de la technologie, des règlements et de notre compréhension.

UNE MEILLEURE SANTÉ POUR TOUS



Nos employés et employées avant tout

Nous utilisons l'IA pour soutenir notre personnel et lui offrir du renfort, et non pour le remplacer. L'objectif est d'accroître les capacités nécessaires pour offrir l'accès à de meilleurs soins, exercer un jugement éclairé et mieux travailler. L'IA transforme nos méthodes de travail; c'est pourquoi nous miserons sur la formation, le perfectionnement professionnel et la conception judicieuse des postes comme mesures d'adaptation.



Recours à l'IA uniquement quand elle sert notre mission

Nous n'utilisons l'IA que lorsqu'elle peut contribuer de manière utile à notre mission, qui est de promouvoir Une meilleure santé pour tous. Notamment, nous pouvons l'utiliser si elle permet :

- d'améliorer l'expérience d'assurance et de soins de santé de notre clientèle, parce qu'elle procure facilité, accessibilité, intégration et meilleurs résultats en santé;
- d'accroître notre incidence sur la santé et le bien-être des Canadiens et Canadiennes;
- de fonctionner plus efficacement et, par conséquent, de réinvestir dans notre mission sociale.



L'être humain aux commandes

Dans les situations complexes, sensibles ou encore lorsque les enjeux sont à incidence élevée, l'IA ne doit pas agir seule; une personne doit toujours avoir le dernier mot. L'IA peut faciliter la prise de décision, mais elle ne remplace pas le jugement, la bienveillance ou la responsabilité d'un être humain.



Maintien d'un climat de confiance et protection de la vie privée

La confiance est au cœur de notre mission. Nous ne fournissons des données personnelles à l'IA qu'en cas de nécessité et toujours en respectant des règles rigoureuses de protection de la vie privée, de sécurité et de gouvernance. Nous faisons preuve de transparence quant à notre utilisation de l'IA et il nous incombe de protéger les renseignements qui nous sont confiés.



Utilisation responsable, éthique et durable de l'IA

Nous réévaluons régulièrement nos outils d'IA, y compris ceux provenant de tiers, afin d'éviter ceux qui :

- donnent lieu à des préjugés ou à de la discrimination;
- utilisent les données à mauvais escient;
- produisent des résultats qui ne peuvent être expliqués, examinés ou régis de manière appropriée;
- vont à l'encontre de nos engagements en matière d'empreinte écologique et de durabilité.