

# Agent conversationnel sur le site web

Courtage Exemple

Responsable de la protection des renseignements personnels  
Olivier Exemple, Directeur de l'exploitation

Projet  
Agent conversationnel sur le site web

Type de projet  
Adoption d'un outil d'intelligence artificielle

Date  
25 septembre 2026

Version  
1

## Approfondi

Niveau d'examen

## 4

Constats

1 écart, 3 à confirmer

## 0

Risques prioritaires

gravité et probabilité élevées

## 1

Fournisseurs hors Québec

## 5

Mesures

## 1 Objet et portée

Courtage Exemple, un cabinet en assurance de dommages, ajoute à son site web un agent conversationnel fondé sur l'intelligence artificielle. Cet agent répond aux questions des visiteurs sur l'assurance habitation et l'assurance automobile. Il recueille aussi les renseignements nécessaires à une demande de soumission, soit le nom, les coordonnées, l'adresse, le véhicule et les sinistres antérieurs. Le cabinet entreprend ce projet pour deux raisons. Il veut répondre aux visiteurs en dehors des heures d'ouverture. Il veut aussi préparer, à l'intention de ses courtiers, des demandes de soumission déjà documentées. Les renseignements recueillis ne sont pas utilisés à d'autres fins.

La présente évaluation porte sur les renseignements personnels que l'agent recueille auprès des visiteurs, clients ou clients potentiels du cabinet. Elle couvre leur hébergement infonuagique chez l'éditeur québécois de l'agent et leur transmission au fournisseur américain du modèle de langue qui rédige les réponses. Elle couvre aussi l'accès à ces renseignements au sein du cabinet et leur conservation. Le volume visé se situe entre 100 et 10 000 personnes. L'évaluation ne vise aucune décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé. En effet, l'agent ne fixe aucune prime et ne refuse aucun client : un courtier reprend chaque demande et prend toutes les décisions. Le travail du courtier après la reprise de la demande n'est abordé que dans la mesure où il reçoit les renseignements recueillis par l'agent.

Selon le quatrième alinéa de l'article 3.3 de la LPRPSP, l'évaluation est proportionnée à la sensibilité des renseignements, à la finalité de leur utilisation, à leur quantité, à leur répartition et à leur support. Au vu de ces facteurs, la présente évaluation est menée avec une profondeur élevée.

- LPRPSP : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1).

## 2 Renseignements visés

| Renseignement                       | Nature      | Personnes concernées |
|-------------------------------------|-------------|----------------------|
| Nom, courriel, téléphone et adresse | Coordonnées | Clients              |
| Véhicule et sinistres antérieurs    | Financier   | Clients              |
| Contenu des conversations           | Autre       | Clients              |

| Facteur (art. 3.3) | Constat                                                                                                                       |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sensibilité        | moyenne                                                                                                                       |
| Finalité           | Répondre aux questions des visiteurs en dehors des heures d'ouverture; Préparer les demandes de soumission pour les courtiers |
| Quantité           | De 100 à 10 000 personnes                                                                                                     |
| Répartition        | Au moins un traitement à l'extérieur du Québec                                                                                |

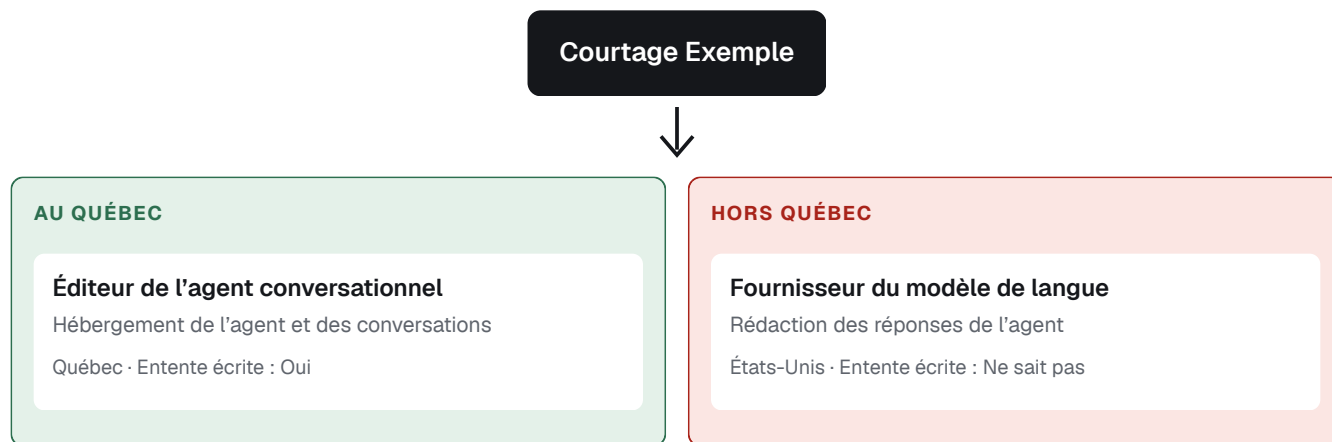
| Facteur (art. 3.3) | Constat      |
|--------------------|--------------|
| Support            | Infonuagique |

### 3 Flux de données

Les renseignements sont recueillis directement auprès du visiteur, au fil de sa conversation avec l'agent sur le site web du cabinet. Le visiteur fournit son nom, son courriel, son téléphone et son adresse. Il décrit aussi son véhicule et ses sinistres antérieurs. Le contenu complet de la conversation constitue lui-même un ensemble de renseignements le concernant. À ce jour, les visiteurs ne sont pas informés du traitement de leurs renseignements par l'agent.

Les conversations sont hébergées en mode infonuagique par l'éditeur de l'agent conversationnel, qui traite les renseignements au Québec et les conserve. Une entente écrite existe avec cet éditeur. Pour rédiger ses réponses, l'agent transmet le contenu des conversations au fournisseur du modèle de langue, qui les traite aux États-Unis. Il reste à confirmer si une entente écrite a été conclue avec ce fournisseur. Il reste aussi à confirmer s'il conserve les conversations et, le cas échéant, pendant combien de temps.

Au sein du cabinet, l'accès aux renseignements est limité aux membres du personnel qui en ont besoin, en particulier les courtiers qui reprennent les demandes de soumission. La durée de conservation des renseignements n'est pas définie et reste à confirmer, tant chez le cabinet que chez ses fournisseurs. Deux éléments reviennent du traitement. Le visiteur reçoit les réponses de l'agent à ses questions. Le courtier reçoit une demande de soumission préparée, à partir de laquelle il prend lui-même toutes les décisions. Il reste enfin à confirmer si le cabinet peut communiquer à une personne qui le demande les renseignements recueillis à son sujet, dans un format technologique structuré.



| Traitement                                  | Fournisseur                        | Lieu       | Au Québec | Entente écrite |
|---------------------------------------------|------------------------------------|------------|-----------|----------------|
| Hébergement de l'agent et des conversations | Éditeur de l'agent conversationnel | Québec     | Oui       | Oui            |
| Rédaction des réponses de l'agent           | Fournisseur du modèle de langue    | États-Unis | Non       | Ne sait pas    |

## 4 Constats et risques

### Constats

À confirmer

LPRPSP, art. 17 et 18.3

#### Aucune entente écrite avec Fournisseur du modèle de langue, à l'extérieur du Québec

L'article 17 exige que la communication à l'extérieur du Québec fasse l'objet d'une entente écrite qui tient compte des résultats de l'évaluation. L'article 18.3 exige que le mandat ou le contrat soit confié par écrit et indique les mesures de protection que le fournisseur doit prendre.

Réponse : ne sait pas

À confirmer

LPRPSP, art. 23 et 3.2

#### Durée de conservation non définie

L'article 23 exige de détruire ou d'anonymiser un renseignement lorsque les fins de sa collecte sont accomplies, et l'article 3.2 exige des politiques qui encadrent sa conservation et sa destruction.

Réponse : ne sait pas

Écart

LPRPSP, art. 8

#### Personnes concernées non informées

L'article 8 exige d'informer la personne concernée, lors de la collecte, des fins, des moyens et de ses droits, ainsi que, le cas échéant, des tiers à qui les renseignements sont communiqués et de la possibilité qu'ils le soient à l'extérieur du Québec.

Réponse : non

À confirmer

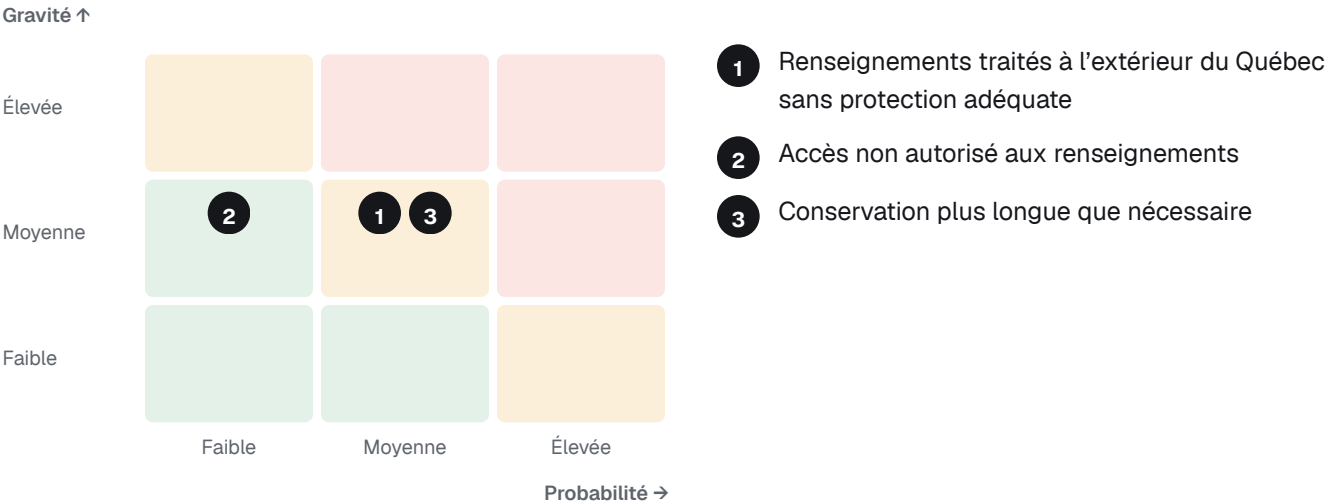
LPRPSP, art. 3.3

#### Communication dans un format structuré non prévue

L'article 3.3 exige que le projet permette de communiquer à la personne concernée, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, les renseignements informatisés recueillis auprès d'elle.

Réponse : ne sait pas

Risques



| # | Risque                                                                  | Gravité | Probabilité | Articles              |
|---|-------------------------------------------------------------------------|---------|-------------|-----------------------|
| 1 | Renseignements traités à l'extérieur du Québec sans protection adéquate | moyenne | moyenne     | LPRPSP, art. 17       |
| 2 | Accès non autorisé aux renseignements                                   | moyenne | faible      | LPRPSP, art. 20 et 10 |
| 3 | Conservation plus longue que nécessaire                                 | moyenne | moyenne     | LPRPSP, art. 23       |

5 Communication à l'extérieur du Québec

## Fournisseur du modèle de langue · États-Unis

| Facteur (art. 17)                                  | Constat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Sensibilité du renseignement                    | moyenne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. Finalité de son utilisation                     | Rédaction des réponses de l'agent                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. Mesures de protection, y compris contractuelles | Entente écrite : Ne sait pas                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. Régime juridique de l'État                      | Les États-Unis n'ont pas de loi fédérale générale sur la protection des renseignements personnels. L'encadrement varie selon les États et les secteurs, et les régimes d'accès gouvernemental y sont plus larges qu'au Québec. Ces éléments décrivent le régime juridique; ils ne concluent pas à son caractère adéquat. |

*Conclusion de l'organisation (à compléter) : l'article 17 permet la communication si l'évaluation démontre que le renseignement bénéficierait d'une protection adéquate, et exige qu'elle fasse l'objet d'une entente écrite.*

6

## Mesures retenues

Les mesures ci-dessous découlent des caractéristiques du projet. L'organisation indique, pour chacune, si elle est en place ou prévue, et par qui.

|                                                                                                                                                                                    | En place                 | Prévue                   | Responsable |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|
| Déterminer les fins avant la collecte et ne recueillir que les renseignements nécessaires à ces fins.<br>LPRPSP, art. 4 et 5                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| Prendre des mesures de sécurité raisonnables compte tenu de la sensibilité, de la finalité, de la quantité, de la répartition et du support des renseignements.<br>LPRPSP, art. 10 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| Conclure avec chaque fournisseur à l'extérieur du Québec une entente écrite qui tient compte des résultats de la présente évaluation.<br>LPRPSP, art. 17                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| Informar les personnes concernées, lors de la collecte, de la possibilité que leurs renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec.<br>LPRPSP, art. 8                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |

|                                                                                                                                                    | En place                 | Prévue                   | Responsable |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|
| Prévoir la marche à suivre en cas d'incident de confidentialité, et inscrire chaque incident au registre des incidents.<br>LPRPSP, art. 3.5 et 3.8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |             |

## 7 Conclusion

L'évaluation a fait ressortir quatre constats. Le premier touche l'absence d'entente écrite connue avec le fournisseur du modèle de langue, qui traite les renseignements à l'extérieur du Québec. Les autres constats portent sur l'absence de durée de conservation définie, sur le fait que les personnes concernées ne sont pas informées et sur la communication des renseignements dans un format structuré, qui n'est pas prévue. Trois risques en découlent. Le traitement des renseignements à l'extérieur du Québec sans protection adéquate et leur conservation plus longue que nécessaire présentent chacun une gravité et une probabilité moyennes. L'accès non autorisé aux renseignements présente une gravité moyenne et une probabilité faible.

Plusieurs éléments restent à confirmer. Il faut établir si une entente écrite encadre la relation avec le fournisseur américain et si ce fournisseur conserve les conversations, et pendant combien de temps. Il faut aussi établir quelle durée de conservation s'applique aux renseignements et si leur communication dans un format structuré est possible. Les réponses à ces questions pourraient modifier l'appréciation des risques.

Courtage Exemple adopte les cinq mesures présentées dans le présent document afin de réduire les risques relevés. Olivier Exemple a été associé à cette évaluation.

*Ce document a été rédigé à partir des réponses de l'organisation. Il applique à ces réponses les dispositions citées et ne constitue pas un avis juridique. L'organisation l'adopte sous la responsabilité de son responsable de la protection des renseignements personnels.*

## Adoption

**L'organisation adopte la présente évaluation et les mesures retenues.**

Nom : Olivier Exemple

Fonction : Directeur de l'exploitation

Date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

## Annexe : réponses de l'organisation

---

| Question                                                        | Réponse                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Type de projet                                                  | Adoption d'un outil d'intelligence artificielle                                                                               |
| Finalités                                                       | Répondre aux questions des visiteurs en dehors des heures d'ouverture; Préparer les demandes de soumission pour les courtiers |
| Utilisation à une nouvelle fin                                  | Non                                                                                                                           |
| Quantité                                                        | De 100 à 10 000 personnes                                                                                                     |
| Support                                                         | Infonuagique                                                                                                                  |
| Durée de conservation définie                                   | Ne sait pas                                                                                                                   |
| Accès limité au personnel qui en a besoin                       | Oui                                                                                                                           |
| Décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé      | Non                                                                                                                           |
| Révision humaine de la décision                                 | Oui                                                                                                                           |
| Technologie d'identification, de localisation ou de profilage   | Non                                                                                                                           |
| Produit offert au public avec des paramètres de confidentialité | Non                                                                                                                           |
| Collecte auprès de mineurs de moins de 14 ans                   | Non                                                                                                                           |
| Personnes concernées informées                                  | Non                                                                                                                           |
| Communication dans un format structuré possible                 | Ne sait pas                                                                                                                   |
| Responsable consulté dès le début                               | Oui                                                                                                                           |