



# **Mémoire de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec**

**Pour une transition numérique juste des milieux de  
travail**

**Déposé dans le cadre de la réflexion de la Commission de  
l'éthique en science et en technologie (CEST) sur les effets de  
l'intelligence artificielle sur le monde du travail**

**6 mars 2020**

**Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)**

565, boulevard Crémazie Est, bureau 12100

Montréal (Québec) H2M 2W3

Téléphone : 514 383-8000

Télécopieur : 514 383-8000

Sans frais : 1 877 897-0057

[www.ftq.qc.ca](http://www.ftq.qc.ca)

Dépôt légal — 1<sup>er</sup> trimestre 2020

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)

ISBN 978-2-89639-435-7

## TABLE DES MATIÈRES

<b><i>Introduction</i></b> .....	<b>1</b>
<b>1. Transition numérique au Québec : un phénomène émergeant, mais à nuancer</b>	<b>2</b>
<b>2. Effets observés ou anticipés de l'IA sur l'emploi et le travail</b> .....	<b>3</b>
2.1 Le travail de plateforme : une situation à régulariser .....	3
2.2 Gestion de ressources humaines (GRH) assistée et surveillance augmentée : de nouveaux leviers d'abus patronal .....	5
2.3 Travail collaboratif : atteinte au sens du travail et au jugement professionnel .....	6
<b>3. Encadrer le numérique pour protéger les gens : le rôle de l'État</b> .....	<b>10</b>
<b>4. Pour une transition numérique juste</b> .....	<b>11</b>
<b><i>Conclusion</i></b> .....	<b>13</b>



# INTRODUCTION

La Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec (FTQ) remercie la Commission de l'éthique en science et en technologie (CEST) de l'occasion qui lui est offerte de faire valoir son point de vue sur les effets de l'intelligence artificielle (IA) sur le monde du travail et de l'emploi. Forte de ses 600 000 membres œuvrant dans tous les secteurs d'activité économique, la centrale s'intéresse, depuis très longtemps, aux impacts des changements technologiques dans les milieux de travail. Bien qu'il ne s'agisse pas de la première vague de changements technologiques subie dans les milieux de travail, la transition numérique et le déploiement de l'IA en particulier sont porteurs de nouveaux défis et enjeux qu'il faut relever à brève échéance. C'est dans cette perspective que la centrale est intervenue à quelques reprises dans le débat public spécifiquement sur la thématique de l'automatisation et de la robotisation des milieux de travail<sup>1</sup>. Plus récemment, dans le cadre de son 32<sup>e</sup> Congrès, les membres de la FTQ ont discuté et se sont positionnés sur certains enjeux importants en matière d'éthique et d'action publique dans le contexte de la numérisation de l'économie<sup>2</sup>.

Nous avons pris connaissance du document élaboré par la CEST pour soutenir la réflexion<sup>3</sup>. Il s'agit d'un document de qualité qui résume assez bien une bonne partie des débats et des enjeux en ce qui a trait à l'IA et au travail. Toutefois, certains éléments sont plus équivoques et méritent une analyse plus serrée. Dans le cadre de ce mémoire, nous en aborderons un certain nombre tels les limites de la législation du travail, les atteintes à la vie privée, l'augmentation de la surveillance patronale, les bouleversements dans l'organisation du travail, la perte de sens du travail, la déqualification, les problèmes liés à la santé et à la sécurité au travail ainsi que les enjeux liés à l'égalité en emploi et ceux touchant l'action syndicale. En réponse à ces enjeux, ce mémoire mettra de l'avant quelques principes pour une transition numérique juste qui comprennent notamment des encadrements et des mécanismes de régulation et de soutien qui assurent dans les milieux de travail une intégration technologique qui soit juste, démocratique et porteuse de justice sociale.

---

<sup>1</sup> Notamment par : un mémoire sur l'économie de plateformes présenté au Groupe de travail sur l'économie collaborative (2019); une contribution au Symposium de Force 4.0, *Prévenir le Tsunami numérique : un défi pour l'emploi dans la Capitale-Nationale* (2018); la tenue d'une Journée de réflexion sur la crise des médias d'information (2019); la présentation d'un mémoire auprès de la Commission de la culture et de l'éducation dans le cadre de consultations sur l'avenir des médias d'information (2019) et deux interventions auprès de la Commission des transports au sujet des transformations de l'industrie du transport de personnes par automobile (2015, 2019).

<sup>2</sup> FTQ, *En action dans un monde en changement — Document d'appui du 32<sup>e</sup> Congrès de la FTQ*, Québec, du 25 au 28 novembre 2019, p. 69.

<sup>3</sup> COMMISSION DE L'ÉTHIQUE EN SCIENCE ET TECHNOLOGIE, *Les effets de l'intelligence artificielle sur le monde du travail*, document de réflexion, février 2019, p. 47.

## 1. TRANSITION NUMÉRIQUE AU QUÉBEC : UN PHÉNOMÈNE ÉMERGEANT, MAIS À NUANCER

Forte des analyses et travaux qu'elle a menés sur le sujet, ainsi que des informations partagées par ses membres, la FTQ dresse un portrait nuancé des effets potentiels du déploiement de l'intelligence artificielle et des technologies numériques sur l'emploi et le travail. De fait, l'état du marché du travail et la structure économique du Québec, bien que loin d'être isolés des dynamiques mondiales, nous laissent croire à court terme que le risque de rupture évoqué par certaines études ou institutions mérite d'être nuancé. D'abord, si la transition numérique s'avère une réalité bien établie dans certains secteurs (ex. : médias d'information, secteur minier, etc.), on a plutôt tendance à observer une pénétration variable et progressive de l'IA et des technologies numériques dans les entreprises. Il est vrai que la transition numérique exige des risques et investissements financiers, matériels et humains que toutes les entreprises n'ont pas les moyens de se permettre, et dans lesquels plusieurs sont réticentes à s'engager. Ensuite, le contexte de l'offre de travail que connaît actuellement l'économie québécoise, marquée de raretés et de pénuries dans un grand nombre de secteurs, ne permet pas d'enregistrer ni de discriminer des pertes nettes d'emplois dues aux changements technologiques en cours, et continue de promettre un défi aux entreprises. Enfin, dans ce contexte, il faut noter le recul de la part occupée par le travail atypique ou autonome sur le marché de l'emploi<sup>4</sup>, et la lenteur à laquelle les exigences de qualifications se polarisent à l'heure où le Québec devrait vivre dans l'économie du savoir annoncée depuis 30 ans<sup>5</sup>... Pour toutes ces raisons, la centrale ne nie pas qu'une transition numérique soit en cours, mais elle reste prudente quant à son ampleur et à l'éventualité qu'elle ne cause une dislocation du marché du travail québécois.

Dans ce contexte, il est encore difficile de prévoir, comme le suggère le document de consultation, si nous assisterons – et dans quelle mesure – à une déstructuration rapide et violente du marché du travail, à des créations ou disparitions massives d'emplois ou de secteurs, à la transformation radicale des tâches, voire même à la remise en question du salariat. D'après une tendance similaire aux précédentes poussées technologiques des 40 dernières années, on observe cependant déjà des transformations d'intensité variable dans la nature des tâches (ex. : automatisation partielle), des transferts de responsabilités ou déplacements de fonctions (ex. : les fonctions de première ligne sont remplacées par des fonctions d'opération d'appareils complexes qui, eux, assurent la première ligne), de nouvelles formes de délocalisation du travail (ex. : opération et gestion à distance

---

<sup>4</sup> Après la crise financière de 2008, on observe une diminution constante de la part relative de l'emploi atypique au Québec, qui est passé de 38,3 % en 2010 à 35,6 % en 2019, soit le plus bas taux connu depuis 1997. ISQ, *Taux d'emploi atypique selon diverses caractéristiques, Québec, Ontario et Canada*, données pour le Québec, [En ligne] [[www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/lien-statut-emploi/taux\\_emploi\\_atypique.html](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/lien-statut-emploi/taux_emploi_atypique.html)].

<sup>5</sup> D'ici 2024, l'information sur le marché du travail (IMT) prévoit que les exigences de niveaux de compétences technique et intermédiaire continuent de dominer le marché du travail (environ 60 % des métiers), alors que la progression du niveau professionnel restera de 1,1 % par année. Pour sa part, le fossé existant entre l'emploi hautement qualifié et l'emploi faiblement qualifié continuera de se creuser, mais à rythme moyen d'environ 0,2 % par an d'ici là. IMT, *Le marché du travail et l'emploi par industrie au Québec, Perspectives à moyen (2015-2019) et à long terme (2015-2024)*, 2016, p.13-14, [En ligne] [[www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00\\_IMT\\_Perspectives\\_2015-24.pdf](http://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_IMT_Perspectives_2015-24.pdf)].

d'équipements ou d'infrastructures connectées), de nouvelles formes de sous-traitance d'opérations au détriment d'expertises et d'emplois locaux (ex. : contrat clé en main de développement et de maintenance de systèmes sophistiqués confiés à une entreprise étrangère, etc.) Jusqu'à présent, ces observations proviennent de certains milieux ou secteurs particuliers, où ces effets sont rarement cumulés et ne sont pas généralisés. De fait, sans nier l'intensité des problèmes qui y sont vécus, cela témoigne encore d'une lente et progressive transition numérique dans les entreprises si l'on se place dans une perspective macroéconomique.

## **2. EFFETS OBSERVÉS OU ANTICIPÉS DE L'IA SUR L'EMPLOI ET LE TRAVAIL**

Néanmoins, le déploiement des nouvelles technologies numériques, de l'intelligence artificielle (IA), de la robotisation, des plateformes numériques et de l'industrie 4.0 a des effets réels et notables sur le monde du travail. Et ce, tant dans les entreprises (organisation du travail, santé et sécurité, etc.) que dans les modèles d'affaires qui bouleversent des secteurs d'activités complets (commerce au détail, manufacturier, médias, télécommunication, etc.). Si la centrale reconnaît le potentiel de bienfaits et d'avancées que peuvent receler certaines de ces technologies, elle s'inquiète surtout des nouveaux risques qu'ils peuvent faire courir dans le cadre du travail, notamment, quant au respect des droits, à l'équité, au sens du travail, à l'égalité socioéconomique, à la santé et la sécurité et à l'action syndicale.

### **2.1 Le travail de plateforme : une situation à régulariser**

Élaborées de manière à coordonner et articuler une offre et une demande de services, les plateformes de travail (ex. : Uber, Mechanical Turk, Upwork, Foodora, etc.) sont plus que de simples interfaces ou applications numériques. Assurant une régulation scrupuleuse de règles déjà stratégiquement établies pour optimiser cet arrimage, les algorithmes d'intelligence artificielle y jouent un rôle central, dont les impacts sont aussi importants qu'inquiétants pour la prestation des services en question.

D'abord, les entreprises de plateformes, en se posant en simples intermédiaires entre une offre et une demande de services, n'assument pas leur véritable position d'employeurs auprès des prestataires de services ni de la société. Bien qu'elles leur fassent miroiter une flexibilité du travail et la liberté de gérer leurs horaires, les plateformes détiennent, via leurs algorithmes, un ascendant important sur le cadre dans lequel s'exercent les activités de ces prestataires. Le travail à la demande (*just in time*) comporte son lot de contraintes, et la gestion en flux tendus exige des mécanismes de gestion algorithmique du travail qui mettent ces personnes sous pression. Ainsi, les plateformes contrôlent les conditions de connexion et de déconnexion des usagers (accès à l'ouvrage), établissent les critères de maintien en service (maintien de l'équipement, disponibilité, limitation des possibilités de refuser de l'ouvrage, etc.), évaluent le travail (critères, évaluation par les clients), définissent les méthodes de prestation du service (routes ou étapes à suivre, etc.), sa tarification et donc sa rétribution, etc. Pour la FTQ, il ne fait pas de doute que l'activité générée par certaines plateformes constitue une forme de travail salarié déguisée derrière de fausses appellations.

Dans la mesure où la plateforme contrôle les conditions de réalisation des tâches, l'individu qui lui offre ses services contre rétribution se trouve en situation de travail dépendant et doit être protégé à ce titre.

Le travail de plateforme présente de nombreux problèmes d'équité et d'éthique. Par exemple, le recours à des bassins de main-d'œuvre impersonnels par le microtravail ouvert à la multitude (*crowdsourcing*) contribue à l'isolement des travailleurs et travailleuses, qui dépendent en tout de la plateforme. En segmentant l'ouvrage en microtâches (*job slicing*), cette division du travail réduit la cohérence de l'activité laborieuse et met les individus en compétition, alors qu'elle permet à des donneurs d'ouvrage tels que des entreprises de sous-traiter des opérations courantes (ex. : traduction) à faible coût, et parfois même à l'étranger. Cela contribue d'ailleurs à renforcer les inégalités nord-sud à travers une division internationale du travail numérique qui s'appuie en partie sur une main-d'œuvre étrangère bon marché. Ce type de modèle d'affaires et d'organisation du travail permettent de fait de maintenir à un bas niveau les conditions dans lesquelles s'exerce la prestation de services sur le territoire québécois, en dehors ou en contravention de l'esprit des cadres normatifs régissant le travail.

En effet, les conditions dans lesquels les travailleurs et travailleuses de plateformes exercent leurs activités sont précaires : rémunération faible, intensification du travail, mise en concurrence des prestataires, pression à la performance, accès restreint aux protections sociales, difficulté à faire valoir leurs droits, obligations relatives à la fourniture et à l'entretien de leurs propres équipements, attente d'une disponibilité constante qui empiète sur la vie privée et limite la conciliation travail-vie personnelle, risques pour la santé et la sécurité sans admissibilité aux régimes de protection ni de prestations, etc. Facilement remplaçable, la main-d'œuvre des plateformes ne bénéficie d'aucune garantie d'ouvrage (absence de contrat, de permanence), d'aucune perspective d'avancement, d'aucune formation à l'emploi et d'aucun recours, etc. Elle a finalement bien peu de prise sur ses conditions de travail et sur l'organisation de son travail. Atomisée, elle est loin d'être en position de force et de pouvoir faire valoir ses intérêts et conditions à un contrat de travail qui n'est pas avoué. Pour finir, son droit d'association n'est pas garanti, bien que des précédents émergent ailleurs au Canada<sup>6</sup>.

Par la position prétendue d'intermédiaires, les entreprises de plateformes peuvent contourner les obligations relatives à la relation salariale au sens de la Loi sur les normes du travail (LNT) et du *Code du travail*, et donc de se soustraire aux obligations des régimes de relations de travail, de droits syndicaux et de protections sociales, en plus des régimes assurantiels comme l'assurance-emploi, l'assurance parentale, les régimes de retraite ou de santé et sécurité. Cela fait porter sur les épaules du travailleur la responsabilité de veiller à ses propres protections, alors même qu'il est en situation de précarité. Cette situation laisse un nombre important de travailleurs non reconnus en marge du marché formel et en proie à l'exclusion sociale. Il s'agit là d'un transfert de la gestion et des coûts des risques des nouveaux modèles d'affaires sur les individus et la société, qui pourraient coûter cher à l'État, notamment en prestations et assistance sociales.

---

<sup>6</sup> LA PRESSE CANADIENNE, « Les livreurs de Foodora en Ontario peuvent se syndiquer », Toronto, 25 février 2020.

Bien qu'elles déploient de nouveaux modèles d'affaires, les entreprises de plateformes doivent assumer les responsabilités conséquentes au droit de mener leurs activités sur le territoire du Québec. Pour assurer une saine concurrence, de même que des retombées positives et équitables auprès de la population en général et des travailleurs et travailleuses en particulier, il importe qu'elles acceptent pleinement leur rôle d'employeurs, respectent les cadres normatifs et collectifs existants (fiscalité, lois du travail, etc.) et contribuent aux régimes de protection sociale applicables. À cette fin, l'État doit jouer son rôle régulateur et faire le nécessaire pour assujettir les travailleurs et les travailleuses de plateforme aux lois du travail et les entreprises de plateformes aux lois applicables. De plus, face à la multiplication et à la diversification des situations de travail atypiques générées par le développement de ces plateformes, la centrale est d'avis qu'il importe de revisiter le rapport Bernier (2005<sup>7</sup>) et de remettre de l'avant ses recommandations en matière de financement des systèmes de sécurité sociale pour les personnes en situation de travail atypique.

## 2.2 Gestion de ressources humaines (GRH) assistée et surveillance augmentée : de nouveaux leviers d'abus patronal

Le recours à l'IA dans les pratiques et processus de gestion des ressources humaines (GRH), bien qu'encore marginal et limité à certains secteurs et certaines catégories d'entreprises, soulève déjà son lot de préoccupations.

D'abord, des enjeux se posent concernant l'égalité d'accès à l'emploi. L'IA étant conçue et entraînée par l'humain, elle peut reproduire et renforcer les biais discriminatoires, préjugés et stéréotypes qui existent dans la société, si elle n'est pas régulée en amont. Ces biais ont été observés dans les outils mobilisés pour la gestion de ressources humaines, notamment en matière de dotation, alors que des logiciels d'analyse de dossiers de candidatures reproduisaient des mécanismes de discrimination qui défavorisaient les femmes ou les personnes racisées. Ce type de situation est inquiétant parce qu'il témoigne qu'avant même d'être appliquée à la gestion courante de l'entreprise, l'IA peut créer des barrières systémiques à l'entrée en emploi. Il s'agit ni plus ni moins d'un frein au droit du travail, ce qui va à l'encontre des lois existantes. Malheureusement, l'algorithme est une boîte noire qui n'est compréhensible pour personne; elle l'est encore moins pour les candidats et candidates qu'elle contribue à exclure automatiquement. Ceux-ci ne disposent finalement que de bien peu de leviers pour remettre en question l'algorithme et le contester, et donc faire valoir leurs droits.

Par ailleurs, le recours aux moteurs de recherche en ligne pour scruter la réputation des candidats à l'embauche ou des travailleurs en poste semble s'être répandu depuis le tournant du millénaire. Désormais, des algorithmes permettent d'automatiser ce type de tâche administrative de manière nettement plus rapide et poussée et de constituer des dossiers toujours plus étoffés sur la loyauté ou le profil personnel des individus. L'usage par les employeurs des réseaux sociaux pour soutenir des mesures disciplinaires ou des

---

<sup>7</sup> BERNIER, Jean, VALLÉE, Guylaine et JOBIN, Carol, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle*, Québec, 2003, p. 568, [En ligne] [collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs52142].

congédiements en invoquant un manque de loyauté pose de nombreuses questions quant à la surveillance patronale dont les travailleurs et travailleuses peuvent faire l'objet en dehors des lieux et temps de travail. De même, la géolocalisation des travailleurs et travailleuses par les appareils fournis par l'employeur, en dehors du cadre du travail, crée des problèmes d'abus de contrôle. En plus, le droit à la déconnexion n'étant pas affirmé, on constate que le télétravail et les appareils ou outils de communication électroniques (courriel, téléphone cellulaire, etc.) fournis par l'employeur lui permettent en contrepartie d'exiger ou de suggérer fortement une disponibilité et une flexibilité qui empiètent trop souvent sur le temps de vie personnelle, la confidentialité et la santé psychologique.

Enfin, le renforcement de la capacité patronale d'exercer une surveillance et un contrôle étendus, constants et en temps réel sur le travail et sur les individus est l'une des grandes préoccupations des travailleurs et travailleuses sur le terrain. Ils en sont bien conscients : la multiplication des composantes électroniques connectées dans les équipements et infrastructures (capteurs, puces RFID, appareils géolocalisés, caméras numériques, appareils portatifs, etc.) accroît l'accumulation et le traitement des données en temps réel par les gestionnaires. Ces dispositifs sont ouvertement utilisés pour compiler des données et informations sur le rendement de chaque service ou individu, suivre la productivité, alimenter l'évaluation des travailleurs et des travailleuses (tant sur le rendement que les comportements), comparer le travail effectué entre unités de production, équipes ou services et entre travailleurs et travailleuses, constituer des dossiers disciplinaires, etc. De plus, le traitement en temps réel de telles données par des logiciels qui font abstraction de tout contexte, de toute dimension humaine et de toute tolérance tend à surconditionner par une menace latente la main-d'œuvre à faire attention à ses moindres faits et gestes. Sur certaines chaînes d'assemblage ou dans certains entrepôts, on témoigne d'une tension permanente et d'une perte de sens et de qualité de vie au travail. Dans certaines entreprises, le travail de bureau ou de centres d'appels est scrupuleusement surveillé par l'intermédiaire des ordinateurs et de la réseautique. Depuis les courriels aux historiques de navigation, en passant par l'activité de la souris et les temps de réaction ou de rédaction, certains logiciels veillent à compiler les données d'utilisation et à recueillir en temps réel les indices (clics, mots-clés, etc.) qui peuvent signaler des activités, interactions ou comportements jugés suspects par l'employeur. De la sorte, la compilation de masses de données soulève des questions éthiques qui inquiètent les travailleurs et travailleuses : à qui appartiennent ces données, à quoi servent-elles, sont-elles toutes légitimes et justifiables, jusqu'à quand peut être remontée la chaîne historique des usages pour constituer des dossiers disciplinaires, de telles données sont-elles vendues à des tiers, sont-elles à l'abri des fuites, comment peut-on accéder aux données qui nous concernent, est-ce que les lois existantes protègent suffisamment les renseignements personnels ? En un mot : y a-t-il encore une vie privée au travail ?

### 2.3 Travail collaboratif : atteinte au sens du travail et au jugement professionnel

Avec une capacité de traiter et d'exécuter une diversité d'opérations et de tâches, l'IA offre de nouvelles possibilités d'organisation et de partage du travail au sein des entreprises ou des chaînes de valeur. Que ce soit par des logiciels, applications ou appareils à la complexité

et à l'autonomie variables (robots, dispositifs « intelligents », etc.), l'IA permet désormais dans certaines activités de compenser, accompagner, soutenir ou partager des tâches avec l'humain. De la cobotique à l'aide à la décision, l'IA fait son apparition dans des milieux variés et redéfinit, selon une intensité variable, les contours du travail humain. Pour la centrale, cela pose certains défis.

Certes, l'automatisation de certaines tâches peut contribuer à réduire la pénibilité du travail, à transférer de l'humain à la machine certains risques pour la santé ou la sécurité. Dans les mines par exemple, les espaces plus difficiles d'accès et risqués sont parfois laissés à des robots opérés à distance. Dans certains cas, le robot permet de libérer l'humain pour des tâches et défis plus stimulants (coordination, supervision des opérations, etc.). En revanche, on observe sur le terrain une perte de sens voire une aliénation croissante dans le partage du travail avec la machine. Que ce soit par des dispositifs GPS (ex. : conduite ou localisation de véhicules, collecte en entrepôt) ou par le recours à des casques ou bracelets connectés émerge une nouvelle forme de standardisation des tâches à la fois routinière et déshumanisante. Dans ces cas, l'organisation du travail est prescrite par l'IA pour répondre à une volonté d'optimisation des opérations dans leurs moindres détails, sans aucune flexibilité, sans tenir compte de la capacité des individus ni des contraintes liées à des environnements complexes, des situations d'urgence ou tout simplement à des interactions humaines. Cela contribue à réduire l'autonomie professionnelle des travailleurs et des travailleuses, en minimisant voire en remettant en cause leur jugement professionnel.

À cet égard, les algorithmes d'aide à la décision posent déjà des questions éthiques cruciales dans les milieux dits professionnels qui mobilisent des savoirs complexes et des capacités d'analyse ou de diagnostic. En effet, l'humain se trouve défié par l'algorithme et son jugement ou ses actes professionnels peuvent être remis en question, transférant sur ses épaules le fardeau de justifier ses décisions à l'encontre de l'algorithme. En cas d'erreur, cela pose toute la question de la responsabilité et de la présomption : qui, du professionnel ou de l'algorithme porte le poids de la démonstration ? Si l'algorithme est à la source de l'erreur, qui est en cause : l'employeur ou le programmeur ? Lorsque la santé ou la sécurité des individus sont en jeu, ces situations peuvent être lourdes de conséquences.

## 2.4 Santé et sécurité du travail : des risques quand même

Généralement présenté comme salvateur, l'impact de l'IA et des technologies numériques en matière de santé et de sécurité au travail est à nuancer et méritera beaucoup d'attention de la part de l'ensemble des acteurs dans les prochaines années. Si certaines technologies peuvent contribuer à réduire la pénibilité physique et psychologique de certaines tâches (ex. : exosquelettes, robots collaboratifs), ou éviter à des humains de se placer dans des situations à risque élevées pour leur santé ou leur sécurité (ex. : recours à des drones, appareils opérés à distance), d'autres présentent de nouveaux problèmes. Par exemple, les dispositifs portables individuels qui servent sur les chantiers à alerter de la présence de machineries ou de dangers reportent sur l'individu la responsabilité de sa sécurité alors que l'esprit de la loi exige de réduire les dangers à la source.

Dans certains milieux, le travail avec des équipements et appareils connectés (ex. : casques, télécommandes GPS, etc.) ou même des robots collaboratifs génère de nouvelles prescriptions de travail en continu qui mettent les travailleurs et travailleuses sous pression, au risque de l'épuisement. De même, la gestion des opérations par l'IA tend à intensifier le travail et à maintenir des cadences ou des exigences de performance qui accroissent le stress et l'anxiété au travail. La détresse psychologique est une conséquence notable de la numérisation des opérations et de l'organisation du travail et il faudra bien vite en tenir compte.

## 2.5 IA et numérique : de nouvelles armes contre l'action syndicale et le droit d'association

Avec la multiplication des dispositifs connectés et interreliés, l'accumulation de données et la géolocalisation, associées à la traçabilité des faits, gestes et conversations électroniques des travailleurs et des travailleuses, font craindre un accroissement de la surveillance et du profilage antisyndicaux dans les milieux de travail. Certains dispositifs permettent de connaître les allées et venues des travailleurs et travailleuses de même que leurs interactions (fréquence, durée, qui est en présence de qui et quand, mots-clés dans les courriels, etc.). Les syndicats constatent que leurs membres peuvent ainsi être surveillés et catégorisés selon leur proximité avec leurs représentants. Déjà, des employeurs informés en temps réel des communications ou interactions de leur personnel appliquent des représailles à l'endroit de membres qui écrivent à leur syndicat, ou utilisent les informations auxquelles ils ont accès pour faire échouer des campagnes de mobilisation ou de syndicalisation. En somme, les outils numériques donnent aux employeurs de nouveaux leviers d'ingérence dans les affaires syndicales qui leur offrent l'avantage d'obtenir facilement quantité d'informations et d'attaquer le droit d'association en toute discrétion.

Par ailleurs, dans les années 2008-2009, le conflit de travail au Journal de Québec a exposé les limites des dispositions anti-briseurs de grève à l'ère des nouvelles technologies de l'information et des communications, alors que Québecor recourait à des journalistes pigistes pour externaliser la production de son quotidien en lock-out et en poursuivre la publication. Le Tribunal<sup>8</sup> a estimé qu'attachée à la notion d'établissement, comme lieu physique plutôt que comme incarnation de l'employeur, l'interdiction de recourir aux briseurs de grève était respectée si le travail était exécuté par d'autres acteurs à l'extérieur des murs de l'entreprise. Fortement dénoncée, cette lacune du *Code du travail* a permis à Québecor de récidiver en 2010-2011 lors du conflit du Journal de Montréal et n'a toujours pas été résolue, malgré les recommandations d'une commission de l'Assemblée nationale<sup>9</sup>. Malheureusement, sur la base de ces précédents, la prolifération des technologies numériques laisse craindre un recours plus important, facilité et banalisé à une forme de scabisme numérique lors de conflits de travail. À nos yeux, l'externalisation ouverte (*crowdsourcing*) ou localisée, le recours à des robots ou machines intelligents et plus ou moins autonomes, les opérations à

---

<sup>8</sup> SYNDICAT CANADIEN DE LA FONCTION PUBLIQUE, SECTION LOCALE 1450 ET AUTRE C. JOURNAL DE QUÉBEC ET AUTRES, [2011] QCCA 1638.

<sup>9</sup> COMMISSION DE L'ÉCONOMIE ET DU TRAVAIL, *La modernisation des dispositions anti-briseurs de grève*, Assemblée nationale du Québec, novembre 2011.

distance, ou encore les logiciels et applications d'IA capables de mener diverses tâches cognitives (analyse ou génération de textes ou documents, traduction, etc.), constituent de nouveaux risques en ce sens. La législation n'empêcherait actuellement pas un employeur de contourner une grève ou de renforcer son lock-out par une forme de sous-traitance ou de délocalisation du travail qui lui permettrait de poursuivre en tout ou en partie ses activités productives. Cela ne peut que défavoriser et continuer de miner le rapport de force de travailleurs et travailleuses légitimement regroupés en syndicats pour faire valoir leurs droits et obtenir une amélioration de leurs conditions de travail, face à des employeurs disposant de leviers toujours plus puissants de contournement du droit de grève, voire d'accentuation de la violence des lock-out.

Enfin, les nouvelles technologies numériques complexifient la représentation syndicale. Dans certains secteurs (ex. : bancaire), des entreprises ont introduit des algorithmes et éléments d'intelligence artificielle dans les systèmes de gestion de la rémunération qui sont à la fois si complexes et opaques, qu'ils échappent à la compréhension et rendent difficile la contestation de la part des syndicats. Par ailleurs, l'accumulation de masses de données et leur traitement par des outils d'intelligence artificielle peuvent également permettre à l'employeur, qui en est le détenteur, de renforcer considérablement et même de personnaliser en détail les analyses qu'il peut tirer des milieux de travail, informations auxquelles le syndicat n'a pas accès. Face à une telle puissance de génération et de traitement d'informations, les moyens dont disposent les syndicats pour préparer des dossiers de représentation ou de défense de leurs membres ou même des négociations collectives sont bien vite dépassés. De la sorte, l'IA creuse l'écart des moyens entre parties syndicales et patronales, ce qui affaiblit la portée des droits d'association et de représentation ainsi que le rapport de force des travailleurs et travailleuses et la capacité de les défendre.

## 2.6 Compétences et formation : le risque d'une polarisation croissante

Que ce soit par la croissance des activités rétribuées sur les plateformes électroniques ou de l'automatisation des tâches sous la pression de technologies numériques plus ou moins perturbatrices, la centrale s'inquiète également de la multiplication des facteurs pouvant contribuer à une plus grande polarisation du marché du travail. En effet, la révolution numérique annonce de potentielles pertes d'emplois, particulièrement dans des secteurs ou activités de faible qualification ou marqués par des tâches répétitives qui pourraient être automatisées. Dans ce contexte de mutation des attentes et exigences des entreprises, et donc du marché du travail, les compétences professionnelles pertinentes ou en demande pourraient migrer vers des profils plus autonomes, plus polyvalents, plus en phase avec une « littératie numérique » aux contours encore mouvants. Cumulées, ces perspectives pourraient générer des risques pour la main-d'œuvre québécoise, si elles contribuent à accroître les inégalités existantes dans le marché du travail. Faute de régulation ou d'encadrement adéquat, le risque s'accroît de voir s'imposer d'une part une classe d'emplois hautement qualifiés et fortement rémunérés et d'autre part une masse d'emplois précaires et faiblement rémunérés, le tout au détriment des classes d'emplois intermédiaires qui sont le terreau de la classe moyenne. Au lieu de contribuer à plus de justice sociale, cette situation

pourrait à terme, au contraire, donner lieu à une fracture aux conséquences dommageables sur les plans humains, économiques, sociaux et démocratiques.

### **3. ENCADRER LE NUMÉRIQUE POUR PROTÉGER LES GENS : LE RÔLE DE L'ÉTAT**

On le voit, la révolution numérique bouscule, bien qu'à géométrie variable, les divers secteurs d'activités ainsi que le monde du travail lui-même, dans ses règles, ses encadrements, ses pratiques, ses dimensions sociales et psychologiques. En l'absence d'intervention étatique et régulatrice, la transition des milieux de travail et des modèles d'affaires à laquelle on assiste pourrait générer ou accroître les inégalités sociales et économiques.

À cette fin, l'État doit se mettre en action et assurer son rôle de régulation et de redistribution en modernisant les lois appropriées, en mettant en place ou en renforçant les mécanismes nécessaires pour amortir les chocs et réduire les inégalités anticipées, tels que les programmes de soutien du revenu.

D'abord, il importe que les entreprises numériques ou de plateformes soient assujetties aux lois fiscales et aux cadres normatifs régissant les activités des entreprises traditionnelles. En ce sens, les lois du travail devraient être mises à jour pour étendre les droits aux protections sociales et à la syndicalisation aux travailleurs et travailleuses atypiques et de plateformes, et moderniser les protections du *Code de travail*, dont les dispositions anti-briseurs de grève. Les cadres normatifs visant à protéger la vie privée doivent également être modernisés et renforcés afin, notamment, d'encadrer et de réguler la collecte et l'usage des données dans les milieux de travail, tant dans l'espace (jusqu'où peut s'étendre la collecte) que dans le temps (combien de temps peut-on conserver des données, jusqu'à quand peut-on remonter), et clarifier tout ce qui relève de la propriété des données recueillies. Cela doit contribuer à renforcer les balises et à accroître la transparence quant à la manière et aux pour lesquelles les données sont recueillies et utilisées par les employeurs, et en particulier en matière disciplinaire ou d'évaluation du rendement.

Enfin, le gouvernement doit s'assurer que les protections sociales soient accessibles à l'ensemble des travailleurs et des travailleuses, et soient adéquates et adaptées aux nouvelles réalités du travail pour répondre aux besoins réels lors des transitions de carrières, pertes d'emplois, etc. Les subventions et avantages fiscaux consentis aux entreprises par le gouvernement pour soutenir les transformations technologiques ou les accélérer<sup>10</sup> devraient être assortis de critères et conditions qui prévoient des leviers de formation de la main-d'œuvre, de reclassement et de requalification pour les travailleurs et travailleuses dont les postes seraient mis en péril ou affectés.

---

<sup>10</sup> CLOUTIER, Richard, « Entreprises : introduction accélérée de différents amortissements », *Les Affaires*, 3 décembre 2018, [En ligne] [[www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/gouvernement/entreprises-introduction-acceleree-de-differents-amortissements/606843](http://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/gouvernement/entreprises-introduction-acceleree-de-differents-amortissements/606843)].

## 4. POUR UNE TRANSITION NUMÉRIQUE JUSTE

La FTQ ne s'oppose pas aux changements technologiques, mais milite pour un progrès sans victime. La centrale ne peut se résoudre à l'idée d'une société qui profiterait à une minorité de personnes alors qu'une majorité croissante serait condamnée à la précarité. S'appuyant sur les principes définis par l'OIT dans l'Agenda pour le travail décent et en matière de changements climatiques<sup>11</sup>, la FTQ défend l'idée d'une « transition numérique juste » afin que les changements portés par la révolution numérique et l'IA soient porteurs de justice sociale. Pour la centrale, il importe que les travailleurs et travailleuses ne fassent pas les frais d'une implantation désordonnée, opaque et unilatérale de technologies numériques dont les finalités ne sont par ailleurs pas toujours clairement établies ou connues dans les entreprises. Pour être juste, la transition numérique doit donc s'inscrire dans une perspective et une stratégie de plein emploi, générer un travail décent et de qualité pour tous et toutes, garantir les droits sociaux et du travail, et contribuer à la réduction des inégalités sociales. Enfin, les travailleurs et travailleuses s'attendent à pouvoir être parties prenantes des changements et à bénéficier de leurs retombées.

À cette fin, outre le rôle législatif et régulateur que peut jouer l'État sur le plan social, des leviers d'action qui touchent directement les travailleurs et les travailleuses dans leurs milieux doivent être activés et soutenus.

### 4.1 Renforcer les leviers de formation continue

Nombreux sont les observateurs et les institutions qui anticipent une pression à la hausse sur les qualifications et compétences professionnelles et individuelles au cours des prochaines années. Pour permettre aux travailleurs et aux travailleuses d'aujourd'hui de se maintenir en emploi dans un contexte de transformations potentiellement perturbatrices, ou de vivre une mobilité professionnelle, il importe d'accroître l'accès à la formation continue pour le plus grand nombre.

Cela pose d'importants défis : à l'heure où les postes exigeant les plus faibles qualifications seraient plus à risque de disparaître ou de subir des transformations importantes, on constate que ce sont les travailleurs et travailleuses les moins scolarisés ou qualifiés qui ont le moins accès où se prévalent le moins de la formation continue. C'est dire que la précarisation permanente et croissante menace une partie de la main-d'œuvre qui risque de ne pas pouvoir s'adapter aux nouvelles exigences du marché du travail, et de périlcliter dans une classe d'emplois précaires.

L'autorégulation par le marché n'est pas une avenue viable pour accompagner et assurer le succès des transitions professionnelles : les institutions publiques (ministères pertinents, établissements d'enseignement, organismes de concertation, etc.) doivent être proactives et

---

<sup>11</sup> OIT, *Principes directeurs pour une transition juste vers des économies et des sociétés écologiquement durables pour tous*, 2015, [En ligne] [[www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/documents/publication/wcms\\_432864.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_432864.pdf)].

créer les conditions favorables à une formation plus accessible et plus adaptée à la réalité de la main-d'œuvre. Il importe donc de responsabiliser les entreprises et de renforcer les leviers financiers (ex. : loi dite du 1 %<sup>12</sup>) et institutionnels qui permettent au plus grand nombre de mettre à jour leurs compétences, et particulièrement les compétences de base (littératie, numératie). La formation continue en emploi doit être privilégiée et financée par les employeurs qui doivent aménager le temps de travail à cette fin. Enfin, compte tenu des particularités des différents secteurs au regard du numérique, il serait souhaitable d'accorder aux regroupements sectoriels, tels que les comités sectoriels de la main-d'œuvre, les leviers nécessaires pour mettre en place la formation professionnelle et continue de manière adaptée.

#### 4.2 Déployer le dialogue social pour une transition numérique juste et réussie

Enfin, la centrale est convaincue que les changements technologiques, considérant les impacts multidimensionnels qu'ils entraînent dans les milieux de travail, et considérant la diversité des réalités à prendre en compte, doivent être négociés avec les travailleurs et travailleuses. C'est une condition de succès pour une implantation réussie que de prendre pleinement en compte, à toutes les étapes du processus, l'expertise et les préoccupations concrètes de celles et ceux dont l'organisation du travail et la nature des postes seront transformées par ces technologies.

Les employeurs ont un devoir de transparence quant à leurs intentions, leurs objectifs, mais aussi quant à la teneur et à la portée des technologies qu'ils souhaitent implanter. Les algorithmes eux-mêmes doivent pouvoir être compris par les travailleurs et les travailleuses et leurs représentants afin que les conséquences, angles morts et problèmes puissent être anticipés en amont, et que des correctifs voire même la pertinence des projets puissent être discutés de manière paritaire. Pour la centrale, l'implantation de mécanismes de dialogue social dans les milieux de travail est une voie de prévention à emprunter qui ne peut que favoriser une approche gagnant-gagnant en réduisant les erreurs d'implantation et en limitant les problèmes de relations de travail, de santé et sécurité ou autres que les technologies pourraient causer. De plus, la pratique du dialogue social devrait pouvoir être portée également à des considérations macroéconomiques, où les partenaires sociaux pourraient définir notamment les leviers de formation à mettre en place, examiner les cadres normatifs et émettre des recommandations auprès des décideurs pour assurer une transition numérique juste. Enfin, un tel dialogue social suppose la présence de regroupements de travailleurs et travailleuses, ce qui exige de protéger le droit s'associer et d'étendre l'accès à la syndicalisation. Or, comme tous les milieux de travail ne sont pas syndiqués, un dialogue pourrait également s'organiser au niveau sectoriel, afin que soient discutées et appliquées des normes communes à certains secteurs industriels.

---

<sup>12</sup> QUÉBEC, *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (D-8.3)*.

## CONCLUSION

Constatant que la révolution numérique et le déploiement de l'IA présentent de multiples et importantes limites susceptibles d'accroître les inégalités sociales, économiques et démocratiques, la FTQ revendique un encadrement des changements technologiques afin qu'ils ne laissent personne pour compte et contribuent au bien commun. Prônant une transition numérique juste, la centrale insiste pour que ces changements soient régulés par les pouvoirs publics de manière à ce qu'ils soient créateurs d'emplois décents et de qualité pour tous et toutes, et porteurs de justice sociale. La FTQ appelle donc à une implantation raisonnée des nouvelles technologies, adaptée aux réalités des divers secteurs, mais également encadrée par une mise à jour de la législation du travail et celle concernant la protection de la vie privée et des renseignements personnels. De plus, la centrale privilégie le déploiement de leviers de dialogue social à tous les paliers d'action et de décision afin que la transition numérique puisse reposer sur une justice préventive plutôt que sur une simple justice réparatrice. Enfin, comme elle l'a proposé lors d'une consultation précédente, la FTQ croit toujours d'actualité la mise sur pied d'un « chantier de réflexion sur l'avenir du filet social et du modèle de relations du travail dans le contexte de la numérisation de l'économie et de l'émergence des plateformes<sup>13</sup>. »

WC/mk/yh/mcg/nl  
Sepb-574  
2020/03/06

---

<sup>13</sup> FTQ, *Mémoire de la FTQ sur l'économie de plateformes, présenté au ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation dans le cadre des consultations organisées par le Groupe de travail sur l'économie collaborative (GTEC)*, 25 avril 2018, p.3,[En ligne] [ftq.qc.ca/wp-content/uploads/2018/04/Memoire-FTQ-Economie-plateformes-GTEC\_2018-04-25.pdf].