

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

UN ÉQUILIBRE À PARFAIRE ENTRE L'HUMAIN ET LE NUMÉRIQUE



*Alliance du personnel
professionnel et technique
de la santé et des services sociaux*

Présenté le 3 février 2025 au ministre du Travail, M. Jean Boulet,
dans le cadre de la consultation sur l'avenir des milieux de
travail à l'ère du numérique.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DE L'APTS	3
INTRODUCTION	4
TRAVAIL À DISTANCE ET NOTION D'ÉTABLISSEMENT	5
CHANGEMENTS TECHNOLOGIQUES ET CHARGE DE TRAVAIL	7
UTILISATION ÉTHIQUE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LA GESTION	10
CONCLUSION	14
LISTE DES RECOMMANDATIONS	15

PRÉSENTATION DE L'APTS

L'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) est une organisation syndicale qui représente plus de 65 000 personnes, professionnelles et techniciennes, qui travaillent dans la grande majorité des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).

Sa mission principale est de défendre les droits ainsi que d'assurer la sauvegarde, la défense et le développement des intérêts économiques, sociaux, moraux, éducatifs et professionnels de ses membres par la négociation, l'action politique et l'application de leur convention collective.

Afin de réaliser cette mission, et dans le cadre de toutes ses actions, l'APTS est guidée par les valeurs fondamentales que sont la solidarité, la démocratie, l'égalité, la justice sociale, la liberté et la coopération.

De plus, en tant que syndicat représentant des professionnel-le-s (au sens large du terme), l'APTS revendique des conditions de pratique respectueuses des valeurs professionnelles de ses membres, qu'elles soient d'ordre éthique et/ou déontologique.

L'organisation compte sur une expertise large et diversifiée : ses membres (dont 86 % sont des femmes) occupent en effet plus d'une centaine de titres d'emploi différents. Elle est le seul syndicat à représenter exclusivement, et très majoritairement, le personnel professionnel et technique du RSSS (identifié comme la catégorie 4).

Ses membres travaillent dans des établissements qui ont différentes missions : centres hospitaliers, CLSC, CHSLD, centres jeunesse, centres de réadaptation, milieux de vie substitut et institutions de santé publique. L'organisation a donc une vue à la fois globale et spécifique de l'ensemble du réseau.

Par ses représentations et son expertise, l'APTS est à même de contribuer à l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des soins et services publics, et ce, dans une perspective de justice sociale et de protection du public.

À travers toutes ses interventions, elle défend également les grands principes de la *Loi canadienne sur la santé*, soit la gestion publique, l'universalité, l'accessibilité, l'intégralité et la transférabilité. Elle prône en outre une perspective féministe et inclusive.

INTRODUCTION

Le 8 novembre dernier, le ministre du Travail, M. Jean Boulet, a lancé une consultation ministérielle sur l'avenir des milieux de travail à l'ère numérique. Un exercice qu'il juge nécessaire en raison de l'évolution rapide des avancées technologiques qui changent le monde du travail.

Le ministre a ainsi convié différent-e-s partenaires de la société civile pour les consulter sur l'encadrement législatif et normatif du travail concernant cette transformation importante. L'APTS n'a pas hésité à répondre positivement à cet appel et est heureuse de partager son expertise sur le sujet.

Qu'on ne s'y trompe pas, le numérique a déjà bel et bien mis les pieds dans le RSSS. Qu'il suffise de penser à l'implantation du Dossier de santé numérique (DSN) et aux nombreux outils de gestion algorithmique qui « orientent » les décisions dans de multiples trajectoires de soin.

Les membres de l'APTS sont en première ligne de tous ces changements, précurseur-e-s, sinon cobayes, dans l'application de ces nouvelles technologies. Il-elle-s en constatent concrètement les effets sur le terrain, les bons et les moins bons. Leur retour d'expérience sur le sujet mérite considération, ce à quoi s'emploie ce bref document.

La première partie de celui-ci porte sur le télétravail et la notion d'établissement. La jurisprudence, verra-t-on, n'est pas encore fixée sur cette notion pourtant essentielle dans les rapports de travail. Le cadre législatif est loin derrière; les avancées technologiques et les changements qu'elles imposent, très loin devant.

La deuxième partie se penche sur les effets de tous ces changements sur la charge de travail. Si les gurus du numérique vantent volontiers le nec plus ultra de leur technologie, il-elle-s sont beaucoup moins loquaces sur les difficultés « après-vente » : problèmes et retards d'implantation systématiques ou effets collatéraux indésirables.

La dernière partie explore les considérations déontologiques qui accompagnent l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) comme outil de gestion dans le RSSS. Nombre d'inquiétudes surgissent, en effet, qui concernent l'accès aux données, la vie privée, le détournement des données, les responsabilités de la gouvernance, etc. La table est donc mise et bien garnie.

TRAVAIL À DISTANCE ET NOTION D'ÉTABLISSEMENT

Le monde du travail change, et l'une des manifestations les plus évidentes de ces changements est sans doute le travail à distance, « une activité qui s'exerce à l'extérieur des bureaux de l'employeur au moyen d'outils informatiques et de télécommunication¹ ».

Le RSSS n'y échappe pas. On retrouve ainsi le télétravail dans des emplois ayant un lien direct avec les usager-ère-s : psychologue, travailleur-se social-e, etc. On le retrouve aussi dans des emplois sans lien direct avec eux : archiviste médical-e, agent-e de planification, de programmation et de recherche, spécialiste en évaluation des soins, etc.

Le phénomène étant relativement nouveau, peu d'encadrement normatif existe sur le sujet². Et, de fait, la législation québécoise a peu ou pas évolué sur la question du travail à distance, que ce soit en santé et services sociaux ou ailleurs. Même les tribunaux, qui ont eu à se pencher à plusieurs reprises sur cette question, déplorent le vide législatif en la matière et les problèmes qu'il cause.

La question s'est en effet posée devant ceux-ci, à savoir si un établissement de travail au sens du *Code du travail* pouvait s'étendre à l'extérieur des limites physiques de l'usine, et ce, jusqu'au domicile d'une personne qui rend des services à l'entreprise à partir de ce domicile.

En 2021, le Tribunal administratif du travail (TAT) a décidé que l'établissement de travail au sens du *Code du travail* pouvait, à cause du télétravail, se « déployer » à l'extérieur des limites physiques d'un établissement (une usine en l'occurrence), et ce, jusqu'au domicile d'une personne qui rend des services à l'entreprise à partir de ce domicile.

En 2023, la Cour supérieure a infirmé cette décision, notamment à cause du fait que le TAT « s'est substitué au législateur en créant le concept d'"établissement déployé" qui inclut le télétravail et qui n'est pas prévu au Code³ ». Elle soulève cependant qu'il y a là « une question de droit public nouvelle et importante qui intéresse [...] l'ensemble des personnes assujetties au Code du travail⁴ ».

Dans un jugement subséquent⁵, la même cour a retenu la notion « d'établissement déployé », référant directement à la décision du TAT dont il a été fait mention précédemment. Ce dernier jugement de la Cour supérieure semble toutefois ignorer que la notion d'établissement déployé avait précédemment été rejetée en contrôle judiciaire. La jurisprudence ne semble donc pas fixée.

¹ Selon la définition qu'en donne la CNESST. C. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/teletravail>.

² En fait, à peine quelques règlements sur la télémédecine ont vu le jour au Québec. Cf. Dubé, Christian. « Règlement sur les services de santé et les services sociaux pouvant être dispensés et les activités pouvant se dérouler à distance ». *Gazette officielle du Québec* 156, n° 37 (11 septembre 2024). https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/gazette/pdf_encrypte/lois_reglements/2024F/84054.pdf

³ Groupe CRH Canada inc.. c. Tribunal administratif du travail, 2023 QCCS 1259

⁴ Conseil du patronat du Québec c. Groupe CRH Canada inc., 2023 QCCA 1324

⁵ Coop Novago c. Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Coop Lanaudière -CSN, 2023 QCCS 1539

Quoi qu'il en soit, il convient de retenir trois choses des décisions qui précèdent :

- que le *Code du travail* est inadapté aux conditions contemporaines des prestations de travail et que la notion d'établissement doit rapidement être réinterprétée et élargie;
- qu'il revient en premier lieu au législateur de remédier à cette carence et de moderniser la notion, sans quoi les tribunaux devront travailler de façon inconstante avec des interprétations divergentes;
- que les trois décisions mentionnent que les travailleur-se-s à distance doivent faire partie de la même unité d'accréditation.

Sur le droit d'association

Le droit d'association est un principe fondamental du droit du travail. Sa défense se fait toutefois de plus en plus complexe. Le travail à distance et les autres emplois atypiques entraînent, on le voit, un éclatement des communautés de salarié-e-s autrefois liées par un lieu physique et imposent une distance qui remet « en cause le cadre juridique des rapports collectifs du travail⁶ ».

Si l'association, dans l'atteinte d'objectifs communs, n'est pas forcément assujettie à la présence d'une communauté physiquement reliée, cette unité de lieu n'en reste pas moins déterminante pour le développement de valeurs communes, d'entraide et de reconnaissance mutuelle. De fait, il est concrètement beaucoup plus difficile de s'organiser collectivement dans une communauté qui est morcelée et dont les lieux d'expression collective sont limités, voire absents.

La présence de ces lieux est forcément et fondamentalement remise en question avec le développement du travail à distance, même si ce phénomène est accueilli favorablement par une grande partie des travailleur-se-s. Dans pareilles circonstances, même si la liberté d'association constitue un droit fondamental, son « effectivité » devient de plus en plus problématique.

Compte tenu de ce qui précède et de la nouvelle réalité induite par le télétravail, nous faisons la recommandation suivante :

Recommandation 1 :

Élargir la notion d'établissement prévue au *Code du travail* afin que les dispositions découlant du droit d'association et toutes les notions s'y rattachant soient applicables de façon uniforme à tou-te-s les travailleur-se-s d'un même établissement, et ce, peu importe le lieu de leur prestation de travail.

⁶ Routhier-Caron, Marianne « Faire du syndicalisme en télétravail : constats » dans Barreau du Québec, Service de la formation continue, Développements récents en droit du travail (2024), vol 552, Montréal (QC), Éditions Yvon Blais, 2024, p. 147.

CHANGEMENTS TECHNOLOGIQUES ET CHARGE DE TRAVAIL

Si la numérisation des organisations est présentée partout comme une urgence et une nécessité, c'est qu'elle vient avec de nombreuses promesses, dont la principale est généralement celle d'une efficacité accrue.

Bien souvent, lorsqu'un outil numérique est intégré dans un milieu de travail, les raisons évoquées pour cette transformation concernent l'amélioration de la communication, l'accélération ou la facilitation de nombreux processus et l'élimination de tâches superflues ou répétitives.

Dans les faits, cette promesse d'efficacité n'est pas toujours remplie, et ce, non seulement dans les premiers mois qui suivent l'implantation de telles technologies, mais parfois même durant des années. La numérisation, particulièrement lorsque son déploiement est déficient, peut entraîner de nombreux effets indésirables à de multiples égards, au plan opérationnel, mais aussi au plan humain.

Il existe d'ailleurs un exemple éloquent dans le RSSS : le déploiement du DSN, orchestré par l'entreprise Epic Systems Corp, qui priorise une approche « Big Bang », c'est-à-dire une implantation totale et simultanée.

Les baisses de productivité après l'implantation de nouveaux logiciels sont normales. Le retour à la productivité préimplantation prend généralement de 6 à 12 mois après le déploiement d'un dossier médical numérique⁷, par exemple.

Dans un projet du même genre piloté par Epic Systems Corp, au Danemark⁸, la productivité n'avait toujours pas retrouvé son niveau préimplantation deux années plus tard, alors que l'entreprise prédisait une baisse de productivité maximale de seulement « trois semaines⁹ ».

L'architecte des systèmes informatiques appelé en renfort pour corriger la situation a décrit le système d'Epic comme un « chaos total et indescriptible¹⁰ ». Un fiasco qui donne à réfléchir, sachant que c'est la même firme qui est chargée de mener à bien le DSN au Québec.

Il n'y a pas seulement les difficultés qui tiennent à l'implantation des systèmes en tant que tels qui font problème. La mise en place de ces technologies de façon non coordonnée contribue, dans de nombreux milieux de travail, à la surcharge informationnelle (*information overload*), un trouble cognitif amplement documenté qui survient peu importe l'approche utilisée (que ce soit par problème ou de façon globale).

⁷ Priestman, Ward, Shankar Sridharan, Helen Vigne, Richard Collins, Loretta Seamer, et Neil J. Sebire. « What to Expect from Electronic Patient Record System Implementation; Lessons Learned from Published Evidence ». *Journal of Innovation in Health Informatics* 25, n° 2 (15 juin 2018): 92-104. <https://doi.org/10.14236/jhi.v25i2.1007>.

⁸ Un projet impliquant 18 hôpitaux dans la région de Copenhague. Cf. Allen, Arthur. « Lost in Translation: Epic Goes to Denmark ». POLITICO, 6 juin 2019. <https://www.politico.com/story/2019/06/06/epic-denmark-health-1510223>.

⁹ Hertzum, M., & Ellingsen, G. (2019). The implementation of an electronic health record: Comparing preparations for Epic in Norway with experiences from the UK and Denmark. *International Journal of Medical Informatics*, 129, 312-317. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2019.06.026>

¹⁰ Allen, Arthur. « Lost in Translation: Epic Goes to Denmark ». POLITICO, 6 juin 2019.

Ce phénomène très contemporain, où nous sommes à la fois bombardé-e-s et sollicité-e-s par de l'information, crée une surcharge cognitive difficile à gérer. Qu'elle soit générée par Internet, les applications numériques ou la croissance exponentielle des plateformes et des logiciels, la surcharge informationnelle a maintes fois été désignée par les recherches comme une cause importante de détresse psychologique et de divers problèmes de santé mentale. On le verra ci-dessous.

Une recherche publiée en 2018 par des chercheurs néerlandais et chinois a montré que la surcharge informationnelle diminuait grandement les niveaux de satisfaction au travail¹¹.

D'autres recherches ont révélé que l'utilisation excessive des technologies numériques entraînait des impacts négatifs sur la productivité, l'engagement au travail, le sentiment de solitude, le niveau d'énergie, et qu'elle se révélait une cause de plus en plus fréquente d'épuisement professionnel¹².

Des sondages ont montré que plus de 70 % des travailleur-se-s sentent que la surcommunication réduit leur productivité au travail, alors que plus de 65 % affirment passer d'application en application ou de logiciel en logiciel jusqu'à dix fois par heure¹³. Même si elle ne se traduit pas nécessairement par des tâches supplémentaires dans le cadre du travail – c'est souvent le cas cependant – cette surcharge informationnelle participe clairement à l'augmentation de la charge de travail vécue.

On le voit, un système d'intelligence artificielle (SIA) mal adapté ou mal implanté peut causer des torts qui vont bien au-delà de ses seules déficiences opérationnelles. Il peut entraîner des conséquences négatives tant sur l'organisation que sur ses employé-e-s.

C'est d'ailleurs pour cette raison que certaines lois québécoises incluent des dispositions forçant les responsables des organisations à mettre en place une analyse d'impact algorithmique lorsque des décisions automatisées sont utilisées. Tel est le cas de la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux* (LRSSS)¹⁴.

¹¹ Pengzhen Yin et al., « Coping with mobile technology overload in the workplace », *Internet Research* 28, n° 5 (1 janvier 2018): 1189-1212, <https://doi.org/10.1108/IntR-01-2017-0016>.

¹² Pallavi Singh et al., « Enforced Remote Working: The Impact of Digital Platform-Induced Stress and Remote Working Experience on Technology Exhaustion and Subjective Wellbeing », *Journal of Business Research* 151 (novembre 2022): 269-86, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.07.002>.

¹³ CITE Research. « From Workplace Chaos to Zen: How App Overload Is Reshaping the Digital Workplace ». RingCentral, 2018. https://netstorage.ringcentral.com/documents/connected_workplace.pdf.

¹⁴ Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux, RLRQ c R-22.1, art. 81.

Compte tenu de ce qui précède, spécialement quant à la question des préjudices potentiels rattachés à ces nouveaux systèmes, nous faisons donc la recommandation suivante :

Recommandation 2 :

Mettre en place la réglementation et les mesures de soutien financier nécessaires pour assurer une formation rémunérée adéquate à tou-te-s les salarié-e-s concerné-e-s lors de l'implantation d'un SIA.

Soutenir les efforts de recherche et de sensibilisation relatifs à la surcharge informationnelle en milieux de travail et à ses conséquences.

À l'image de la LRSSS, imposer aux organisations de moyenne ou grande taille la mise en place d'une analyse d'impact algorithmique permettant d'évaluer les risques de préjudice lors de la mise en place d'un SIA permettant une prise de décision automatisée.

UTILISATION ÉTHIQUE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LA GESTION

La gestion algorithmique est un autre phénomène lié à la transformation numérique qui peut avoir un impact significatif sur la charge de travail. Elle a beau ne pas être utilisée par les travailleur-se-s mêmes, elle n'en affecte pas moins significativement leur travail. On l'utilise déjà pour établir des horaires, des itinéraires de parcours de soins à domicile ou pour optimiser des trajectoires de soins.

Cette forme de gestion soulève cependant des inquiétudes liées à la surveillance des travailleur-se-s ou à l'évaluation purement algorithmique de leur travail, puisqu'elle permet d'assigner des tâches en évaluant les besoins en temps réel ou d'obtenir une rétroaction immédiate de la part des usager-ère-s.

Dans les faits, les conséquences varient selon les systèmes, les différents milieux et la façon dont ils sont implantés. Certaines études montrent que les technologies de surveillance utilisées pour distribuer des tâches ont augmenté la charge de travail; d'autres, qu'elles ont permis de la contenir sous un certain seuil, limitant notamment les cas de surcharge¹⁵.

On le voit, le potentiel de ce type d'outil de gestion est évident, mais les risques le sont tout autant. Seul un encadrement adéquat provenant des plus hautes instances, telles que le ministère du Travail, peut contribuer à réduire significativement de tels risques.

Dans cette optique, le guide développé par une équipe de l'Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle consigne un ensemble de principes qui devraient être établis au sein des organisations¹⁶. La transparence et l'explicabilité en constituent la base.

Dans tous les cas, les organisations devraient être entièrement transparentes quant à l'utilisation qu'elles font des SIA dans la gestion des ressources humaines et être en mesure d'expliquer avec précision quel en est le rôle¹⁷. Cette transparence doit offrir aux salarié-e-s un accès aux données qui les concernent, un droit de recours assorti d'indications claires pour s'en prévaloir et des mécanismes de rétroaction (*feedback*).

¹⁵ Parent-Rochelleau, Xavier, Marylène Gagné, Antoine Bujold, Pamela Lirio, et Marie-Claude Gaudet. « La gestion algorithmique de la main d'œuvre : mise en lumière des impacts sur les travailleurs et des bonnes pratiques ». Conseil de recherche en sciences humaines du Canada, 2021. <https://doi.org/10.61737/APFH2979>.

¹⁶ Pasquier, Vincent, Xavier Parent-Rochelleau, Christian Lévesque, Antoine Bujold, Kai-Hsin Hung, et Marie-Claude Gaudet. « Négocier la gestion algorithmique: un guide pour les acteurs du monde du travail ». Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique, décembre 2023. <https://doi.org/10.61737/APFH2979>.

¹⁷ Le guide propose des questions à se poser dans ce contexte. Par exemple, quelle est la nature des décisions automatisées? Quel est le niveau d'autonomie du système de gestion algorithmique? Dans quelle mesure les humains gardent-ils la main sur les décisions prises ou suggérées?

Gouvernance

Il est également nécessaire d'établir des normes générales de gouvernance des SIA basées notamment sur des principes de finalité (ce à quoi ils doivent servir) et sur des principes de limitation (ce à quoi ils ne doivent pas servir). En santé et services sociaux, ces principes devraient servir à délimiter clairement ce qui constitue des données de santé et des données de ressources humaines.

En soutien à domicile, par exemple, plusieurs salarié-e-s sont équipé-e-s d'applications spécialisées qui permettent d'évaluer la durée des soins et services ainsi que leurs déplacements, l'objectif étant d'optimiser les horaires de travail de l'équipe de même que les trajets pour la prestation des soins et, en conséquence, les services aux usager-ère-s.

Les données qui en proviennent pourraient toutefois être utilisées dans un objectif de surveillance de la performance individuelle des salarié-e-s, changeant ainsi radicalement leur finalité.

Pareille éventualité pourrait entraîner des risques sérieux pour les usager-ère-s : des salarié-e-s pourraient en effet être incité-e-s à raccourcir sans justification clinique leurs visites ou à conduire plus rapidement. Cette situation de « double finalité » des données peut sans aucun doute survenir dans une pluralité de contexte, avec des risques distinctifs dans chaque cas.

Cela étant, des principes de finalité et de limitation doivent être établis clairement pour chaque SIA. Leur implantation, dûment acceptée par toutes les parties, passe par l'établissement d'une feuille de route incontournable : impliquer la partie patronale, mais aussi des personnes salariées dans le choix et l'implantation des technologies ainsi que l'élaboration des mesures d'encadrement les concernant, le tout assorti de mécanismes de gouvernance impliquant toutes les personnes concernées, une fois le système implanté.

¹⁸ Règlement sur l'intelligence artificielle (UE) 2024/1689

Justesse et responsabilité

Des principes de justesse et de responsabilité doivent finalement être mis en place, à l'image du *Règlement sur l'intelligence artificielle* de l'Union Européenne¹⁹. Toute décision implique des conséquences et c'est aussi le cas, évidemment, de celles prises ou soutenues par des SIA.

Selon les milieux de travail et le type de décision en cause, ces conséquences peuvent être graves. C'est d'ailleurs pourquoi le règlement de l'Union européenne a établi un encadrement ferme concernant les SIA dits à incidence élevée, ceux dont une erreur ou une décision biaisée pourrait entraîner des conséquences désastreuses.

En santé et services sociaux, ces systèmes à incidence élevée sont nombreux dans le domaine clinique, mais les SIA de gestion des ressources humaines peuvent, eux aussi, affecter directement la qualité des soins et des services et, conséquemment, la santé de la population.

Le projet de loi C-27¹⁹, *Loi sur l'intelligence artificielle et les données*, déposé à la Chambre des Communes en novembre 2022, établissait des bases similaires à celles du règlement de l'Union européenne concernant la responsabilité et les biais, notamment à l'égard des SIA à incidence élevée.

Étant donné le contexte politique actuel, ce projet de loi ne connaîtra sûrement pas de lendemain. On se retrouve donc, au Québec comme au Canada, devant un vide juridique qui, en 2025, devient de plus en plus injustifiable.

Le gouvernement québécois a donc devant lui une belle occasion d'agir en la matière et de s'établir comme leader nord-américain, non seulement en investissant dans le domaine de l'IA, mais aussi dans son encadrement législatif. C'est ainsi qu'il pourrait agir, notamment mais non limitativement, afin de développer une législation visant à :

- établir des règles afin de limiter au maximum les biais dans les données et dans les SIA de gestion des ressources humaines, des systèmes étant de plus en plus communs dans des processus allant de l'embauche jusqu'aux décisions de fin d'emploi;
- obliger les organisations à mettre en place des mécanismes de surveillance pour assurer l'exactitude des données et à rendre ces mécanismes accessibles aux salarié-e-s ou à leur représentant-e-s;
- désigner clairement des responsables au sein des organisations et des mécanismes pour assurer leur redevabilité, notamment en ce qui concerne les SIA à incidence élevée.

¹⁹ Projet de loi C-27, partie 3, *Loi sur l'intelligence artificielle et les données*, 1^{re} session, 42^e législature.

Compte tenu des nombreuses implications éthiques que soulève l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la gestion (spécialement au regard de la justesse des données, de leur finalité et d'une utilisation responsable de celles-ci par la gouvernance), nous faisons la recommandation suivante :

Recommandation 3 :

Adopter des dispositions légales encadrant l'utilisation des SIA dans la gestion des ressources humaines et visant à contraindre les organisations, publiques ou privées, à :

En matière de transparence

- Assurer aux salarié-e-s un accès aux données qui les concernent;
- assurer un droit de recours ainsi que des mécanismes clairs pour s'en prévaloir;
- instaurer des mécanismes de rétroaction pour les salarié-e-s.

En matière de gouvernance

- Établir des principes de finalité et de limitations clairs et négociés collectivement;
- garantir l'implication de la partie patronale et des salarié-e-s dans le choix et l'implantation des SIA et des mécanismes les encadrant;
- mettre en place, au-delà de l'implantation, des mécanismes de gouvernance impliquant toutes les personnes concernées.

En matière de responsabilités

- Établir des règles afin de limiter au maximum les biais dans les données et dans les SIA de gestion des ressources humaines, de l'embauche aux fins d'emploi;
- mettre en place des mécanismes de surveillance pour garantir l'exactitude des données et rendre ces mécanismes accessibles aux salarié-e-s ou à leur représentant-e-s;
- nommer clairement des responsables au sein des organisations et établir des mécanismes pour assurer leur redevabilité, notamment en ce qui concerne les SIA à incidence élevée.

CONCLUSION

Qu'il s'agisse de redéfinir la notion d'établissement au sens du *Code du travail* à cause du télétravail, d'implanter de nouveaux outils numériques ou de se questionner sur les implications déontologiques des SIA, il n'y a aucun doute : la révolution numérique est en marche.

Et les choses vont vite. Les lois et la jurisprudence sont à la traîne, les administrations peinent à installer des systèmes qui nous feront oublier le fax pour toujours, les problèmes liés à l'utilisation du numérique commencent à poindre et à faire des ravages (surcharge de travail, gouvernance errante, déshumanisation des services, etc.)

Nul doute que le Québec est à la croisée des chemins. Nul doute que son système de santé et de services sociaux s'y trouve déjà, lui aussi. Une intervention vigoureuse et éclairée est donc plus que jamais nécessaire. Il faut un encadrement législatif qui viendra mettre de l'ordre dans tout cela. Le législateur a devant lui une feuille presque toute blanche et l'occasion de faire œuvre de pionnier.

De façon modeste, ce document donne un aperçu des chantiers qu'il convient d'envisager dans le domaine qui est le nôtre et qui préoccupent grandement le ministre : modes d'organisation du travail, transition d'un fonctionnement traditionnel à un fonctionnement numérique et encadrement de l'intelligence artificielle par un cadre normatif.

Nous insistons, en terminant, sur le fait que nos recommandations ont le grand mérite de se fonder sur le retour d'expérience de nos 65 000 membres, qui travaillent aux premières loges d'un système qui apprend à composer avec la transformation numérique et l'intelligence artificielle. Un système qui doit bien servir les Québécois-es. De façon numérique et intelligente, pour le mieux. Mais de façon humaine d'abord et avant tout.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1 :

Élargir la notion d'établissement prévue au Code du travail afin que les dispositions découlant du droit d'association et toutes les notions s'y rattachant soient applicables de façon uniforme à tou-te-s les travailleur-se-s d'un même établissement, et ce, peu importe le lieu de leur prestation de travail.

Recommandation 2 :

Mettre en place la réglementation et les mesures de soutien financier nécessaires pour assurer une formation rémunérée adéquate à tou-te-s les salarié-e-s concerné-e-s lors de l'implantation d'un SIA.

Soutenir les efforts de recherche et de sensibilisation relatifs à la surcharge informationnelle en milieux de travail et à ses conséquences.

À l'image de la LRSSS, imposer aux organisations de moyenne ou grande taille la mise en place d'une analyse d'impact algorithmique permettant d'évaluer les risques de préjudice lors de la mise en place d'un SIA permettant une prise de décision automatisée.

Recommandation 3 :

Adopter des dispositions légales encadrant l'utilisation des SIA dans la gestion des ressources humaines et visant à contraindre les organisations, publiques ou privées, à :

En matière de transparence

- Assurer aux salarié-e-s un accès aux données qui les concernent;
- assurer un droit de recours ainsi que des mécanismes clairs pour s'en prévaloir;
- instaurer des mécanismes de rétroaction pour les salarié-e-s.

En matière de gouvernance

- Établir des principes de finalité et de limitations clairs et négociés collectivement;
- garantir l'implication de la partie patronale et des salarié-e-s dans le choix et l'implantation des SIA et des mécanismes les encadrant;
- mettre en place, au-delà de l'implantation, des mécanismes de gouvernance impliquant toutes les personnes concernée.

En matière de responsabilités

- Établir des règles afin de limiter au maximum les biais dans les données et dans les SIA de gestion des ressources humaines, de l'embauche aux fins d'emploi;
- mettre en place des mécanismes de surveillance pour garantir l'exactitude des données et rendre ces mécanismes accessibles aux salarié-e-s ou à leur représentant-e-s;
- nommer clairement des responsables au sein des organisations et établir des mécanismes pour assurer leur redevabilité, notamment en ce qui concerne les SIA à incidence élevée.

SIÈGE SOCIAL

1111, rue Saint-Charles Ouest, 12^e étage
Longueuil (Québec) J4K 5G4
Tél. : 450 670-2411 ou 1 866 521-2411
Télec. : 450 679-0107 ou 1 866 480-0086

BUREAU DE QUÉBEC

1305, boul. Lebourgneuf, bureau 200
Québec (Québec) G2K 2E4
Tél. : 418 622-2541 ou 1 800 463-4617
Télec. : 418 622-0274 ou 1 866 704-0274

www.apsq.com • info@apsq.com

