



***Consultation sur la transformation des milieux de
travail par le numérique***

Présenté au Ministère du Travail

Janvier 2025

Uber Canada se réjouit de l'opportunité de fournir ses commentaires dans le cadre de la *Consultation sur la transformation des milieux de travail par le numérique*.

Le 27 janvier 2022, les TUAC Canada et Uber Canada ont annoncé un accord historique qui offre à plus de 140 000 chauffeurs et livreurs utilisant la plateforme Uber à travers le Canada une représentation solide. Dans le cadre de cet accord, les parties se sont également engagées à mettre de l'avant des réformes gouvernementales visant le travail de plateforme qui introduiraient de nouveaux avantages pour les travailleurs tout en protégeant la flexibilité offerte par cette industrie.

A) Les travailleurs de plateformes

Uber est une entreprise technologique qui invente, développe, concède sous licence, exploite, commercialise et continue d'améliorer des applications logicielles innovantes, notamment celles connues sous les noms de Uber et Uber Eats. Ces applications logicielles permettent l'exploitation de marchés numériques — parfois appelés plateformes — où des fournisseurs de biens et/ou services, y compris les travailleurs de plateformes comme les chauffeurs et livreurs, peuvent être mis en relation avec des consommateurs souhaitant ces biens ou services. Uber n'attribue pas de tâches ; plutôt, elle maintient des systèmes numériques qui permettent aux vendeurs, y compris les travailleurs de plateformes, de se connecter et de répondre aux demandes de ceux désirant leurs services.

i) Différences entre un travailleur traditionnel et un travailleur de plateformes

Recrutement et début d'activité

Les travailleurs de plateformes bénéficient d'une entrée simplifiée sur le marché. Contrairement aux processus de recrutement traditionnels, s'inscrire sur Uber est rapide et entièrement numérique. Ce modèle inclusif élimine les obstacles administratifs et facilite l'accès au travail. Pour être clair, il n'y a pas de processus d'entrevue. Une fois qu'un travailleur répond aux exigences réglementaires ou de sécurité, il peut commencer à offrir ses services au public immédiatement.

Flexibilité des horaires

La flexibilité est un avantage majeur du travail de plateforme :

- Travailleur traditionnel : Les horaires sont prédéterminés et moins adaptables aux imprévus.
- Travailleur de plateforme : Les chauffeurs et livreurs choisissent s'ils veulent travailler, quand et où. Cette flexibilité est particulièrement importante pour ceux jonglant avec de

multiples responsabilités personnelles et professionnelles. Près de 90 % des travailleurs de plateformes considèrent la flexibilité comme un facteur important dans leur choix d'utiliser la plateforme pour gagner un revenu.

En 2022, alors que nous faisons face à l'inflation, Uber a enregistré un nombre record d'inscriptions au Québec. Cela illustre concrètement l'importance de la flexibilité pour les travailleurs de plateformes. Nous avons interrogé ces individus pour mieux comprendre leurs motivations à rejoindre la plateforme. Plus de 65 % des répondants ont indiqué l'avoir rejoint pour faire face à la hausse du coût de la vie, aux dépenses imprévues ou à la perte d'heures de travail ou d'emploi. De plus, près de 70 % d'entre eux disaient utiliser la plateforme moins de 15 heures par semaine.

Aucune obligation à effectuer un travail et autonomie

Les travailleurs de plateformes ne sont pas liés par un contrat les obligeant à effectuer un travail. En conséquence, ils ne peuvent pas, contractuellement ou autrement, être contraints ou obligés de travailler. Interagir avec la plateforme, ainsi qu'avec toute demande individuelle faite par un client via la plateforme, reste à tout moment entièrement volontaire.

Ainsi, les travailleurs de plateformes ont la liberté d'accepter ou de refuser toute demande formulée par un client. Ils peuvent également travailler simultanément avec plusieurs plateformes. Cette autonomie contraste avec les contraintes d'un emploi traditionnel, où les tâches sont assignées par un superviseur, et où il est presque impossible de travailler simultanément avec des concurrents directs. Les chauffeurs et livreurs peuvent décider d'accepter ou de refuser des demandes.

Les Québécois sont attirés par le travail de plateformes en raison de la flexibilité qu'ils conservent. Lorsqu'on leur demande pourquoi ils conduisent ou livrent avec Uber et Uber Eats, en plus des revenus qu'ils gagnent, avoir un horaire flexible est systématiquement la raison principale, 89 % des répondants citant cet aspect comme une motivation (64 % une raison majeure, 25 % une raison mineure). Cela inclut :

- La possibilité de décider quand ils veulent travailler ;
- La possibilité de décider combien de temps ils veulent travailler ;
- La possibilité de travailler avec plusieurs plateformes simultanément ;
- La possibilité de reprendre le travail après une période d'inactivité, à condition que tous les critères d'inscription restent valides ;
- La possibilité de refuser des courses ou des livraisons lorsqu'elles leur sont proposées.

En tant qu'opérateurs de leur propre petite entreprise, les chauffeurs et livreurs peuvent faire des choix sur la manière dont ils gèrent leur activité. Cela signifie qu'ils ont un contrôle total sur le type de véhicule (qu'il soit loué, en crédit-bail ou possédé) ou de bicyclette qu'ils utilisent (à condition qu'il respecte les exigences provinciales), sur le choix d'un véhicule électrique ou à essence, ainsi que sur le téléphone et le forfait de données qu'ils utilisent, et ainsi de suite.

Pendant leur activité, il est également courant que les chauffeurs ou livreurs acceptent une offre supplémentaire via une autre application.

ii) Normes législatives

Uber Canada estime que le statu quo pour les travailleurs de plateformes n'est pas suffisant et qu'un changement législatif est nécessaire pour y remédier. Un tel changement est indispensable, car en l'absence de règles claires, les plateformes n'ont pas la certitude nécessaire pour effectuer les investissements requis, et les travailleurs peuvent être soumis à des normes très différentes d'une plateforme à l'autre.

Sur la base des commentaires provenant des chauffeurs et livreurs, les TUAC Canada et Uber Canada ont collaboré pour élaborer le cadre suivant de normes législatives pour les travailleurs de plateformes :

- **Flexibilité** : Préserver le choix de travailler quand, où et si l'on souhaite travailler.
- **Garanties de revenus** – Les travailleurs de plateformes recevraient au moins 120 % du salaire minimum durant les périodes de temps actif (c'est-à-dire, le temps passé en route vers le lieu de prise en charge, et durant la course elle-même).
- **Fonds d'avantages sociaux** – Les travailleurs de plateformes qui effectuent au moins 20 heures de temps actif en moyenne par semaine au cours d'un trimestre donné auraient droit à un fonds d'avantages sociaux qui les suivrait d'une plateforme à l'autre. Les travailleurs qui passent plus de temps sur les plateformes devraient avoir droit à plus d'avantages sociaux, de sorte que le fonds d'avantages sociaux s'adapte au temps passé sur les plateformes.
- **Avis de résiliation** – Les travailleurs de plateformes auraient droit à un préavis de résiliation ou à une indemnité de résiliation.
- **Protections en matière d'accident du travail** – Les travailleurs de plateforme auraient droit à une protection en cas d'accident du travail qui couvre les blessures subies durant les périodes de temps actif.
- **Droit de représentation** – Les travailleurs de plateformes devraient pouvoir bénéficier de certains droits, tels que l'accès à l'adhésion à un syndicat et à la négociation collective.

Les recherches récentes menées par Pollara Strategic Insights montrent que les chauffeurs et livreurs au Québec soutiennent largement la mise en œuvre des normes mentionnées ci-dessus :

- Après avoir pris connaissance des normes proposées à l'échelle de l'industrie dans l'accord entre Uber Canada et les TUAC Canada, 77 % des travailleurs de plateformes interrogés au Québec expriment leur soutien pour que leur gouvernement adopte cet ensemble de réformes.
- Le soutien pour chaque mesure prise individuellement est également élevé. Au Québec, le soutien varie entre 84 % et 89 %, avec une couverture des accidents du travail et la

protection de la flexibilité des chauffeurs atteignant les niveaux les plus élevés de soutien (89 % et 88 % respectivement).

Les recherches mettent également en évidence l'importance de la flexibilité pour les travailleurs de plateformes :

- 84 % des travailleurs de plateformes au Québec indiquent que « la flexibilité et le contrôle de mon emploi du temps, en termes de moment et de lieu où je travaille », sont extrêmement ou très importants pour eux dans leur travail avec Uber.
- 81 % des travailleurs de plateformes au Québec indiquent qu'il est extrêmement ou très important pour eux que leur travail avec Uber « leur permette de programmer ou d'interrompre leur travail afin de s'occuper de leur famille, de leur santé, de leur éducation et/ou d'autres responsabilités professionnelles ».

De plus, Maximilien Roy, vice-président Québec de Restaurants Canada, avance que « Les plateformes de livraison tierces jouent un rôle crucial dans la gestion des commandes de centaines de restaurants partout au Québec, soutenant à la fois les entreprises locales et offrant une solution répondant aux besoins des clients. Alors que le gouvernement du Québec étudie les normes proposées par les TUAC Canada et Uber Canada, nous l'exhortons à privilégier une approche équilibrée. Les mesures doivent répondre soigneusement aux besoins des propriétaires de restaurants, protéger les travailleurs et garantir l'accessibilité aux consommateurs, car la commodité est déterminante pour le succès de notre industrie. »

iii) Processus de représentation

L'un des principaux commentaires entendus par les TUAC Canada et Uber Canada de la part des travailleurs de plateformes est qu'il peut être difficile de trouver une représentation adéquate et de résoudre des problèmes avec les plateformes. C'est pourquoi un aspect central de l'accord entre les TUAC Canada et Uber Canada est un modèle de représentation unique où les TUAC Canada peuvent représenter un chauffeur ou un livreur, à leur demande, lorsqu'ils font face à une désactivation de compte ou à d'autres litiges liés à leur compte.

Ce type de modèle n'existe qu'entre les TUAC Canada et Uber Canada au Canada. Les cas sont examinés par des agents de soutien formés, et les décisions de réactiver des comptes désactivés ou de résoudre des problèmes liés aux comptes sont prises dans des circonstances spécifiques, notamment :

- De nouvelles informations sont fournies par le chauffeur ou le livreur concernant le cas, qui n'avaient pas été prises en compte auparavant ; ou
- Une erreur dans le processus de traitement précédent est découverte par l'équipe de révision.

Les chauffeurs et livreurs du Québec savent désormais que s'ils rencontrent un problème sur la plateforme Uber ou s'ils estiment avoir été désactivés à tort, ils disposent d'un représentant auprès des TUAC Canada qui les guidera tout au long de ce processus et qui leur fournira une décision dans un délai raisonnable.

B) Intelligence artificielle

Alors que la proposition de normes mentionnées plus haut a été développée conjointement entre les TUAC Canada et Uber Canada, la section qui suit ne vise que Uber. L'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) sur le lieu de travail peut soulever des enjeux éthiques, affecter les relations de travail individuelles et collectives ainsi que les conditions de travail, et présenter de nouveaux risques pour la santé et la sécurité des travailleurs. Ces évolutions nécessitent une réflexion sur la capacité de la réglementation du travail à couvrir efficacement ces nouvelles conditions et les risques générés par l'utilisation de l'IA sur le lieu de travail.

Les commentaires d'Uber ici se concentrent sur le lieu de travail tel qu'il s'applique aux employés. Nous faisons une distinction entre un lieu de travail (par exemple, un bureau) et l'utilisation de l'IA dans d'autres contextes tels que celui des travailleurs de plateformes (par exemple, les chauffeurs et livreurs) ou des consommateurs. Nous n'aborderons pas l'utilisation de l'IA dans le contexte des travailleurs autonomes, bien que nous soyons disposés à répondre à des questions de suivi.

À ce stade, il est difficile de voir comment l'IA pourrait directement affecter la santé et la sécurité individuelles et collectives au travail, bien que l'IA puisse être utilisée dans l'administration et l'adjudication des programmes de santé et de sécurité, ainsi que des assurances. L'IA est un instrument important qui peut être utilisé à de nombreuses fins différentes, qu'elles soient bénéfiques ou préjudiciables. Voici quelques exemples généraux :

- L'IA peut aider les travailleurs en déchargeant les tâches répétitives et ennuyeuses, leur permettant de se concentrer sur des travaux plus engageants et d'améliorer leur moral.
- L'IA peut faciliter l'interaction humaine, par exemple en simplifiant la planification des réunions.
- L'IA peut réduire les interactions humaines, par exemple en encourageant un travailleur à utiliser un chatbot IA pour résoudre des problèmes avant de se tourner vers ses collègues pour obtenir de l'aide.
- L'administration des programmes de santé et de sécurité ainsi que des assurances santé au travail pourrait être automatisée grâce à l'IA pour les décisions de couverture des réclamations.

Le principal enjeu lié à l'encadrement de l'utilisation de l'IA au travail est de trouver le bon équilibre entre :

- (a) Encourager l'innovation, améliorer l'efficacité et accroître la productivité sur le lieu de travail grâce à l'utilisation des outils d'IA ;
- (b) S'assurer que l'IA n'est pas utilisée de manière à causer, ou risquer de causer, des préjudices aux travailleurs ;
- (c) Garantir que l'IA soit mise en œuvre de manière transparente afin que les travailleurs sachent quand un système est déployé.

Une réglementation intelligente ne freine pas l'innovation, mais protège néanmoins les individus contre les préjudices. Il est important de reconnaître que les outils d'IA peuvent accroître l'efficacité et la productivité. La productivité est souhaitable, et l'impact sur le marché du travail, qui pourrait nécessiter que certains travailleurs acquièrent de nouvelles compétences, ne devrait pas être considéré comme un préjudice en soi, car les marchés du travail ont tendance à s'adapter aux perturbations technologiques. L'analyse des préjudices pour les travailleurs devrait être effectuée sur une base individuelle et se concentrer sur l'équité, la transparence et la sécurité.

Une réglementation basée sur des principes permet de favoriser l'innovation et une large gamme de cas d'utilisation. Une réglementation trop prescriptive et détaillée deviendra rapidement obsolète et limitera l'innovation.

L'IA au travail présente des enjeux similaires à ceux liés à la réglementation générale de l'IA. Le lieu de travail n'est qu'un des nombreux contextes où l'IA peut être utilisée :

- Si l'IA est utilisée pour des décisions importantes telles que l'embauche ou les licenciements, il devrait y avoir une responsabilité, une transparence, et un droit de recours ou de révision par des humains.
- Si l'IA est utilisée pour aider les ressources humaines à trier les CV ou les candidatures, cela est important mais moins sensible. L'IA peut être un outil crucial pour le tri, à condition qu'elle soit surveillée pour éviter les biais et garantir l'exactitude.
- Les employés peuvent utiliser l'IA de manière non autorisée pour effectuer leur travail, ce qui peut poser des problèmes liés à l'exactitude, à la confidentialité individuelle (en partageant des informations personnelles identifiables avec des modèles d'IA externes), et à la confidentialité commerciale (en partageant des informations internes avec des modèles d'IA externes).
- Une utilisation non autorisée de l'IA peut également engendrer des problèmes de responsabilité liés à la propriété intellectuelle ou aux droits d'auteur.

Les objectifs principaux dans le contexte du travail salarié devraient être :

- La transparence dans le déploiement de l'IA ;

- Un recours individuel pour les décisions automatisées hautement conséquentes.

Il pourrait être approprié d'établir des garde-fous externes pour s'assurer que l'IA ne soit pas utilisée de manière nuisible aux individus. Par exemple, un employé ayant une ancienneté importante ne devrait pas être licencié uniquement par un outil d'IA. Les lieux de travail qui utilisent des outils d'IA pour surveiller les employés (par exemple, pour surveiller la productivité) devraient divulguer cette utilisation à leurs employés, ainsi que les conséquences potentielles de cette surveillance.

C) Prochaines étapes

Alors que le Gouvernement du Québec poursuit son processus de consultation sur ce sujet important, Uber Canada serait ravi d'avoir l'occasion d'approfondir la discussion. Dans d'autres juridictions, nous avons constaté les avantages d'une consultation et d'une collaboration étroite avec les parties prenantes de l'industrie et du milieu du travail afin de trouver une solution juste et équilibrée.