



Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades

Mémoire présenté au ministère du Travail

Produit dans le cadre de la

Consultation sur la transformation des milieux de travail par le numérique

Janvier 2025

Table des matières

A. Présentation.....	5
B. Introduction.....	7
C. La transformation numérique de la CNESST	8
1) Les communications de la Commission et « Mon Espace CNESST ».....	8
2) L'utilisation de l'IA pour la prise de décision dans les dossiers de réparation.....	10
D. Sur certaines questions soulevées par la consultation.....	13
1) Modes d'organisation du travail et statut des travailleuses et travailleurs.....	13
2) Risques à la santé et la sécurité du travail liés à la transformation numérique.....	16
3) Encadrement de l'IA pour la prise de décision en entreprise	18
E. Impacts de l'automatisation et de l'IA sur l'emploi	20
F. Conclusion	23
G. Nos recommandations.....	25

A. Présentation

L'Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades (**uttam**) est une organisation qui regroupe principalement des travailleuses et travailleurs non-syndiqués qui ont été victimes d'accidents et de maladies du travail. Elle regroupe également des organisations ouvrières préoccupées par la réparation des accidents et des maladies du travail.

L'**uttam** est une organisation sans but lucratif fondée en 1975 par et pour les travailleuses et les travailleurs accidentés ou malades. C'est une organisation autonome qui n'est ni financée par la CNÉST, ni par le patronat.

Elle a comme principaux objectifs de regrouper les travailleuses et les travailleurs, de les informer et de défendre les droits individuels et collectifs des victimes d'accidents et de maladies du travail.

uttam
2348 rue Hochelaga
Montréal (Québec) H2K 1H8
Téléphone : 514-527-3661
Télécopie : 514-527-1153
uttam@uttam.quebec
www.uttam.quebec



B. Introduction

À l'automne 2024, le ministère du Travail annonçait la tenue d'une consultation sur la transformation des milieux de travail par les technologies numériques et, du même coup, son intention de l'encadrer législativement en révisant les lois touchant le travail.

Nous saluons cette initiative plus que nécessaire. Les nouvelles technologies et leur utilisation dans le monde du travail sont en train de transformer les emplois. Elles ont des impacts parfois positifs mais aussi disruptifs sur le monde du travail et les droits des travailleuses et des travailleurs. Comme tout indique que nous ne sommes qu'à l'aube d'une révolution numérique et des transformations majeures qu'elle risque de provoquer, il est pressant de s'attarder aux changements qu'entraînent ces nouvelles technologies et de réfléchir à ce qui peut et doit être mis en place pour encadrer leur utilisation et protéger autant que possible les droits des travailleuses et des travailleurs.

Notre organisation est parmi les rares groupes de défense de droits des non-syndiqués ayant été invités à se faire entendre dans le cadre de la présente consultation. Notre expertise concerne surtout le régime de réparation des lésions professionnelles, alors que la plupart des questions du guide du participant à la consultation ne concernent pas directement ce domaine. L'**uttam** juge néanmoins nécessaire de participer à cette consultation étant donné l'importance des enjeux soulevés. Mais nous estimons que la consultation aurait gagné à faire appel à l'expertise de groupes de défense de droits spécialisés dans la *Loi sur les normes du travail* et dans d'autres lois liées au travail.

Notre mémoire aborde d'abord les enjeux que nous connaissons le mieux et qui sont liés directement à notre pratique, soit des questions relatives à la transformation par le numérique de la CNÉSST elle-même. Nous discuterons ensuite d'autres enjeux soulevés par la consultation, sur la protection des droits des travailleuses et travailleurs dans le contexte de la transformation numérique et la santé et la sécurité du travail avant de discuter d'une autre question préoccupante, soit les impacts qu'auront l'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation sur les emplois.

Nous espérons que notre mémoire contribuera à alimenter la réflexion du ministère du Travail en vue d'un éventuel encadrement législatif de la transformation des milieux de travail, et de la CNÉSST, elle-même, par le numérique.

C. La transformation numérique de la CNÉSST

Le guide du participant à la consultation nous invite à répondre à certaines questions précises et nous répondons d'ailleurs à certaines d'entre elles dans la prochaine section. Tout d'abord, nous souhaitons traiter d'un enjeu non abordé dans le guide, mais lié au thème général de la consultation, soit celui de la transformation numérique de la CNÉSST et ses impacts pour les victimes de lésions professionnelles.

Nous traitons deux aspects de cette question : les communications de la CNÉSST avec les travailleuses et les travailleurs et l'utilisation de l'IA pour la prise de décision dans les dossiers de réparation.

1) Les communications de la Commission et « Mon Espace CNESST »

Il y a quelques années, la CNÉSST a mis en place la plateforme « Mon Espace CNESST », invitant les victimes d'accidents et de maladies du travail à y ouvrir un compte pour communiquer avec la Commission par voie électronique. Cette plateforme, accessible en ligne, permet aux travailleuses et travailleurs de transmettre divers formulaires et documents et de recevoir les messages et les décisions de la CNÉSST.

Au fil du temps, cette plateforme électronique est devenue le moyen de communication privilégié pour la CNÉSST, à tel point qu'au moment de produire une réclamation, beaucoup de victimes d'accidents ou de maladies du travail croient qu'il s'agit du seul canal possible pour le faire. En effet, la Commission a progressivement réduit la visibilité et la disponibilité de ses formulaires papier et dirige désormais systématiquement les travailleuses et travailleurs vers l'ouverture d'un compte « Mon Espace CNESST », dès la survenance d'une lésion professionnelle.

Si cette façon de faire présente des avantages pour la Commission et pour les personnes à l'aise avec les technologies numériques, notre expérience auprès des travailleuses et travailleurs non-syndiqués victimes de lésions professionnelles nous montre qu'elle peut avoir bien des effets pervers.

Beaucoup de travailleuses et de travailleurs, disposant d'une faible littératie numérique, ouvrent au départ leur compte sur « Mon Espace CNESST » avec l'aide d'une personne de leur entourage, croyant qu'il s'agit de la seule manière de réclamer pour

une lésion professionnelle. Par la suite, ces victimes sont incapables de suivre correctement leur dossier et de prendre connaissance à temps des décisions qui les concernent. En effet, dès l'ouverture d'un compte « Mon Espace CNESST », la Commission cesse de transmettre la correspondance par la poste. La plate-forme électronique devient par défaut le seul moyen de communication employé, y compris pour la transmission des décisions.

Certes, la Commission peut reprendre les envois postaux si une travailleuse ou un travailleur en fait la demande formelle en passant par son service à la clientèle. Cependant, la CNESST n'informe jamais les travailleuses et travailleurs de cette possibilité et notre expérience nous montre qu'en pratique, elle fait tout pour décourager de telles demandes.

Nous avons été témoins, ces dernières années, de nombreuses situations de pertes de droits injustes en raison de ces difficultés d'accès aux communications de la CNESST par « Mon Espace CNESST », pour des travailleuses et des travailleurs qui prennent connaissance trop tard de décisions transmises par cette voie électronique. Les victimes qui ne prennent connaissance d'une décision qu'après la fin du délai pour en demander la révision doivent exercer leur recours hors délai. Notons aussi que la CNESST considère que la notification électronique (c'est-à-dire l'envoi d'un courriel à la travailleuse ou au travailleur) constitue « la preuve de notification » et le point de départ du calcul du délai, sans égard à la prise de connaissance de cette notification par la personne concernée. Des travailleuses et travailleurs qui n'ont pas l'habitude de consulter leur messagerie électronique perdent des droits de cette manière. Si le Tribunal accepte parfois de les relever de leur défaut d'avoir respecté un délai dans pareille situation, c'est loin d'être toujours le cas¹.

En plus d'être privées de l'envoi postal des communications et des décisions, les victimes font face à des difficultés croissantes pour communiquer par téléphone ou en personne avec leur agente ou agent d'indemnisation. En effet, nous observons la forte

¹ Voir, par exemple, ces trois décisions récentes dans lesquelles le Tribunal rejette un recours de la victime en raison d'un hors délai causé par un retard lié à l'utilisation de « Mon Espace CNESST » : *Bilodeau et Construction E.J. Bilodeau inc.*, 2024 QCTAT 1071; *Cloutier et Delafontaine inc.*, 2024 QCTAT 4395; *St-Louis et Powell Canada inc.*, 2024 QCTAT 4054.

tendance qu’a la CNÉSST de limiter autant que possible les communications téléphoniques pour privilégier l’échange de messages électroniques sur « Mon Espace CNESST », alors que les rendez-vous en personne dans les locaux de la Commission sont devenus pratiquement impossibles à obtenir depuis la pandémie de 2020.

Si la transformation numérique des communications de la CNÉSST avec les travailleuses et travailleurs peut présenter des avantages, elle ne doit pas se faire aux dépens des victimes d’accidents et de maladies du travail les moins habiles avec les technologies numériques, ni rendre impossibles les communications de vive voix avec les agentes et agents de la Commission.

Pour ces raisons, nous recommandons :

1. Que la CNÉSST transmette systématique ses décisions par voie postale aux travailleuses et travailleurs, nonobstant l’ouverture d’un compte « Mon Espace CNESST », à moins que la travailleuse ou le travailleur ne demande explicitement de mettre fin à ces envois postaux;
2. Que la CNÉSST privilégie les communications téléphoniques et les rencontres en personne avec ses agentes et agents d’indemnisation quand les travailleuses et travailleurs expriment leur préférence pour ces modes de communication aux échanges de messages électroniques par « Mon Espace CNESST »;
3. Que la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) soit modifiée pour garantir la transmission des décisions par la poste, ainsi que le droit à des communications par des voies non-électroniques, à moins que la travailleuse ou le travailleur n’y renonce explicitement et exprime sa préférence pour les communications électroniques.

2) L’utilisation de l’IA pour la prise de décision dans les dossiers de réparation

Avec les progrès de l’IA et son accessibilité croissante, on peut s’attendre à ce que la CNÉSST, comme bien des entreprises, tente de tirer profit de cette technologie pour faciliter notamment ses processus de décision. Cette utilisation de l’IA dans la prise de décision par la Commission, si elle doit se produire, devrait être strictement encadrée.

La LATMP prévoit que la Commission rend ses décisions suivant l'équité et d'après le mérite réel et la justice du cas (351 LATMP), qu'une décision doit être écrite, motivée et notifiée aux intéressés (354 LATMP) et que le nom de la personne l'ayant rendue doit y apparaître (355 LATMP). La loi ne prévoit évidemment rien concernant l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la prise de décision. Nous estimons qu'il est urgent d'y remédier.

La loi devrait garantir explicitement qu'un processus décisionnel impliquant l'IA doit se faire sous supervision humaine et qu'il doit engager en tout temps la responsabilité humaine. La personne responsable de la décision dont il est question à l'article 355 LATMP doit donc demeurer un être humain. Surtout, le processus décisionnel doit en tout temps demeurer transparent et intelligible. Cela signifie que si un algorithme est utilisé dans la prise de décision, ne serait-ce que pour assister une agente ou un agent, il faudrait qu'il soit possible de retracer tous les éléments qui ont conduit l'outil informatique à rendre ou à recommander une décision ou une autre. Il faudrait aussi que la Commission soit en mesure de garantir que les algorithmes utilisés dans la prise de décision sont exempts de biais discriminatoire.

Si les modèles disponibles d'IA ne permettent pas de garantir une telle transparence, la CNÉSST devrait s'abstenir de les utiliser.

En fait, les questions que nous soulevons ici font déjà partie de l'« *Énoncé de principes pour une utilisation responsable de l'intelligence artificielle par les organismes publics* » qui a été publié à la Gazette officielle du Québec le 7 août 2024². Nous demandons simplement que la CNÉSST respecte l'ensemble des dix principes qu'on y retrouve, lorsqu'elle utilisera l'IA pour ses processus décisionnels, et en particulier les principes du respect des personnes et de la règle de droit, de l'inclusion et de l'équité, de la transparence, de l'explicabilité et de la responsabilité.

² Direction de l'encadrement de l'utilisation éthique de l'intelligence artificielle et des données du Sous-ministère adjoint à la gouvernance des ressources informationnelles du ministère de la Cybersécurité et du Numérique, *Énoncé de principes pour une utilisation responsable de l'intelligence artificielle par les organismes publics*, Gouvernement du Québec, Juillet 2024. Publié dans la Gazette officielle du Québec, 7 août 2024, 156^e année, n°32. [en ligne : https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/gazette/pdf_encrypte/lois_reglements/2024F/83874.pdf].

Finalement, par souci de protection de la confidentialité et par respect pour les personnes et leurs droits, nous estimons que la CNÉSST ne devrait pas être autorisée à utiliser les données confidentielles des dossiers pour entraîner un modèle d'IA, sans le consentement explicite des travailleuses et travailleurs concernés.

En résumé, nous recommandons :

4. Que la LATMP soit modifiée pour encadrer explicitement l'utilisation de l'IA dans tout processus de prise de décision par la CNÉSST;
5. Que les travailleuses et travailleurs soient informés que l'IA a été utilisée pour assister une prise de décision dans leur dossier CNÉSST, chaque fois que c'est le cas;
6. Que toute décision rendue par la CNÉSST engage la responsabilité d'un être humain dont le nom doit apparaître au bas de la décision;
7. Que les processus décisionnels impliquant l'IA soient transparents et intelligibles et qu'ils permettent de connaître l'ensemble des éléments ayant été pris en compte pour rendre la décision;
8. Que la CNÉSST s'abstienne d'utiliser, pour un processus décisionnel, un modèle d'IA n'offrant pas de solides garanties d'absence de biais discriminatoire;
9. Que toute utilisation de l'IA par la CNÉSST respecte intégralement l'« *Énoncé de principes pour une utilisation responsable de l'IA par les organismes publics* »;
10. Qu'il soit interdit à la CNÉSST d'utiliser, aux fins d'entraîner une IA, les données confidentielles du dossier d'une travailleuse ou d'un travailleur n'ayant pas consenti explicitement à un tel usage.

D. Sur certaines questions soulevées par la consultation

Dans cette section, nous tenterons de répondre à certaines des questions soulevées par la consultation auxquelles nous estimons pouvoir apporter une certaine contribution.

Nous interviendrons d’abord sur les enjeux des modes d’organisation du travail (pages 5 et 6 du guide de consultation) et du statut des travailleuses et travailleurs (question 1 de la page 9 du guide). Nous aborderons ensuite des questions liées aux risques à la santé et la sécurité du travail dans le contexte des changements technologiques (question 2 de la page 9 et question 1 de la page 12 du guide). Enfin, nous traiterons de la nécessité d’encadrer l’IA dans la prise de décision en entreprise (question 2 de la page 12 du guide).

1) Modes d’organisation du travail et statut des travailleuses et travailleurs

Un des impacts qu’ont eu les technologies numériques est l’émergence de nouveaux modes d’organisation du travail, tels que le télétravail et le travail par l’intermédiaire de plateformes numériques, qui peuvent entraîner différentes conséquences sur les droits des travailleuses et travailleurs. Nous examinerons ici des impacts particuliers que chacun de ces deux nouveaux modes d’organisation du travail peuvent avoir.

Le télétravail, qui a pris une importance considérable au début des années 2020 avec la pandémie de Covid-19, peut notamment entraîner des conséquences sur les possibilités qu’ont les salariés d’exercer des moyens de pression pour établir un rapport de force face à leur employeur en contexte de négociation collective. Le guide de la consultation soulève d’ailleurs une question à ce sujet, évoquant la pertinence d’adapter le *Code du travail* à cette réalité.

Nous sommes d’avis que le législateur doit en effet s’assurer que les dispositions anti-briseurs de grève du *Code du travail du Québec* sont adaptées au contexte du télétravail et qu’elles permettent effectivement aux travailleuses et travailleurs d’exercer leur droit de grève en vue d’établir un rapport de force valable. Il faut s’assurer qu’aucun employeur ne puisse contourner aisément ces dispositions grâce à la dématérialisation du travail, comme cela a été le cas lors du long lock-out au Journal

de Montréal, de 2009 à 2011. Afin de prévenir ce genre de situation, les dispositions du *Code du travail* devraient interdire aux employeurs toute forme de recours à du travail effectué à distance visant à contourner l'arrêt de travail des salariés lors d'un conflit de travail. Nous invitons le législateur à porter attention à ce que les organisations syndicales recommanderont à ce sujet.

Une autre question concernant le télétravail que nous souhaitons aborder est celle qui concerne le droit à la déconnexion. Il est clair que le télétravail a, dans de nombreux cas, brouillé les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle. Une connectivité trop importante, sans limite déterminée ni encadrement, peut en effet être une cause de stress et de surcharge de travail pour des travailleuses et travailleurs.

Comme mesure minimale de protection face à ces risques psychosociaux, nous estimons nécessaire de modifier la *Loi sur les normes du travail* pour y prévoir le droit pour une travailleuse ou un travailleur d'être coupé de toutes communications relatives à son emploi en dehors des périodes de travail. Les possibilités pour l'employeur d'exiger une connexion en dehors de ces périodes seraient donc limitées par la loi.

Il existe sans doute plusieurs manières de reconnaître et d'encadrer un tel droit à la déconnexion. Le législateur pourrait s'inspirer de ce qui se fait ailleurs à ce sujet, en examinant, par exemple, le cadre légal dont la France s'est dotée à ce sujet³, tout en étant à l'écoute de ce que les syndicats et les personnes et organisations disposant d'une expertise sur cette question ont à dire.

L'autre mode de travail particulier que le développement des technologies numériques a rendu possible, sur lequel nous souhaitons intervenir pour répondre à une question soulevée par le guide de consultation, est celui des plateformes numériques.

Nous avons assisté, ces dernières années, à l'émergence de plateformes offrant à la fois des services et, simultanément, un cadre de travail à des travailleuses et travailleurs que les exploitants de ces plateformes qualifient volontiers de « travailleurs autonomes ». L'industrie du taxi et celle de la livraison de repas ont été témoins d'une

³ *Loi no 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels*. En vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017, elle accorde aux personnes travaillant dans des entreprises de plus de 50 salariés un droit à la déconnexion.

explosion de ce phénomène, notamment avec l'arrivée d'Uber. De telles plateformes ont également fait leur apparition dans le secteur des services à domicile, pour offrir des services d'entretien ménager, de réparations, de soins ou de gardiennage.

Les personnes qui travaillent par le biais de ces différentes plateformes se retrouvent généralement avec un statut indéfini qui les empêchent de bénéficier des protections légales dont jouissent habituellement les travailleuses et travailleurs salariés.

Nous estimons nécessaire que des modifications législatives soient apportées à toutes les lois touchant le travail de manière à assurer une reconnaissance intégrale du statut de travailleur à toutes les personnes qui travaillent par le biais de ces plateformes. Ces travailleuses et travailleurs doivent bénéficier, autant que possible, des mêmes droits et des mêmes protections que l'ensemble des salariés, avec les adaptations nécessaires. Les exploitants de ces plateformes devraient de leur côté être considérés comme des employeurs en regard des lois du travail. À ce sujet, le ministre pourrait s'inspirer, entre autres, de la réforme adoptée en 2024 par la Colombie-Britannique⁴.

En résumé, nous recommandons :

11. Qu'un élargissement des dispositions anti-briseurs de grève du *Code du travail* soit sérieusement envisagé, sur la base des préoccupations que les organisations syndicales feront valoir à ce propos;
12. Que la *Loi sur les normes du travail* soit modifiée pour y introduire un droit à la déconnexion pour les travailleuses et travailleurs, limitant les périodes pour lesquelles un employeur pourrait exiger une connexion en dehors des heures de travail;
13. Que les lois touchant le travail soient modifiées afin d'assurer la reconnaissance du statut de travailleur, ainsi que toutes les protections légales dont jouissent les salariés, aux personnes qui travaillent par le biais de plateformes numériques.

⁴ Bill 48 : *Labour Statutes Amendment Act*, 2023, adopté par l'assemblée législative de Colombie-Britannique et sanctionné le 30 novembre 2023.

2) Risques à la santé et la sécurité du travail liés à la transformation numérique

Le recours aux technologies numériques a de nombreux impacts sur les milieux de travail et peut entraîner des risques particuliers pour la santé et la sécurité des travailleuses et des travailleurs. Par sa pratique, l'**uttam** vient de plus en plus souvent en aide à des travailleuses et travailleurs victimes de lésions attribuables à l'utilisation de ces nouvelles technologies. Ces risques émergents doivent être encadrés adéquatement.

Nous souhaitons en particulier intervenir au sujet des technologies de surveillance qu'utilisent des employeurs pour s'assurer de la productivité du travail. Ces outils technologiques ont souvent l'effet pervers d'imposer une intensification du travail dangereuse pour la sécurité des travailleuses et travailleurs. Des algorithmes fixent des objectifs de production et surveillent leur atteinte. Les travailleuses et travailleurs qui dépassent les cibles reçoivent des récompenses, alors que celles et ceux qui peinent à les atteindre doivent se justifier ou sont l'objet d'avertissements ou de sanctions. Ces méthodes de surveillance ont pour effet d'imposer des cadences de travail élevées qui entraînent du stress et d'importants risques de blessures physiques.

Au cours des dernières années, l'**uttam** a constaté une hausse majeure des demandes d'aide provenant des travailleuses et travailleurs des entrepôts d'Amazon de la grande région de Montréal⁵. Bon nombre d'entre elles et eux avaient été victimes d'un accident de travail, alors qu'ils travaillaient à une cadence élevée imposée par un algorithme de surveillance de la productivité. Certains de ces accidents auraient sans doute pu être évités sans les cadences de travail imposées par ces outils technologiques.

La récente annonce de fermeture de ses entrepôts et centres de distribution par Amazon ne doit pas nous faire oublier que ce type de technologie est susceptible d'être déployé dans énormément d'entreprises, que ce soit dans le secteur de l'entrepôt ou ailleurs. Pour protéger la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs, il nous

⁵ Sur les conditions de travail dans les entrepôts d'Amazon, voir notamment : *Le travail d'entrepôt chez Amazon : un travail à hauts risques*, dossier publié dans *Journal de l'uttam*, printemps 2024, p. 8-12. [en ligne : https://uttam.quebec/journal/journal_printemps_2024_no3.pdf].

Nous ne sommes évidemment pas les seuls à parvenir à ces constats, voir aussi : Hamel-Roy et al., *Mobiliser pour la santé et la sécurité du travail dans les entrepôts : des travailleurs et travailleuses d'agences au taylorisme numérique*, rapport de recherche, 2023. En particulier, les pages 37 à 39 de ce rapport de recherche traitent des risques à la santé et la sécurité du travail et de la pression à la productivité dans les entrepôts. [en ligne : <https://iwc-cti.ca/wp-content/uploads/2023/12/Rapport-Entrepot-version-web-finale-3.pdf>].

apparaît urgent d'encadrer et de sévèrement limiter l'utilisation de ce type d'outil technologique, comme cela se fait dans certaines législations ailleurs dans le monde⁶.

Nous estimons qu'il faut aussi examiner les risques à la santé psychique qu'entraîne pour les travailleuses et les travailleurs l'usage des nouvelles technologies. Au cours des dernières années, un certain nombre de travailleuses et travailleurs nous ont rapporté subir de l'anxiété en raison de systèmes de surveillance mis en place par leur employeur pour assurer une surveillance constante de leur travail. À notre avis, l'usage d'outils intrusifs, tels que des caméras filmant à tout moment la travailleuse ou le travailleur, doit être strictement limité.

D'autres innovations technologiques pourraient aussi avoir des impacts sur la santé et la sécurité du travail. Mentionnons les outils technologiques qui permettent d'automatiser l'organisation logistique du travail, en faisant appel à l'informatique, la robotique et l'IA, et dont l'usage se développe dans certains secteurs comme l'entrepôt et le transport de marchandises⁷. En imposant une rigidité excessive de l'organisation du travail ou des cadences de travail trop élevées, ces nouvelles technologies pourraient représenter des risques physiques et psychosociaux pour les travailleuses et travailleurs⁸. La robotique en soi comporte d'ailleurs sa part de risques spécifiques sur lesquels il est certainement nécessaire de se pencher⁹.

Finalement, nous invitons le législateur à examiner les risques psychosociaux émergents qui pourraient résulter de l'implantation de l'IA dans les milieux de travail et de son usage accru. Dans une étude publiée par le Conseil de l'innovation du Québec sur

⁶ Par exemple, l'utilisation des outils technologiques de surveillance est encadrée en France où une entreprise peut être mise à l'amende pour l'utilisation d'un système de surveillance excessivement intrusif. C'est ce qui s'est produit pour l'entreprise Amazon qui s'est vue infliger une amende de 32 millions d'euros, au début de 2024, pour son système de surveillance de ses employés. Voir à ce sujet : Associated Press, *Amazon mise à l'amende pour surveillance « intrusive » de ses employés en France*, publié dans Le Devoir, 23 janvier 2024. [en ligne : <https://www.ledevoir.com/economie/805833/amazon-mise-amende-surveillance-intrusive-employees-france>].

⁷ Pour l'utilisation de ces nouvelles technologies, consulter notamment Jack Portley, *L'importance croissante des robots dans le secteur de la logistique*, 25 août 2023. [en ligne : <https://knowhow.distrelec.com/fr/transport/limportance-croissante-des-robots-dans-le-secteur-de-la-logistique/>].

⁸ Pour des exemples des risques que comportent l'automatisation et la robotisation de la logistique, voir notamment : Pascal Ughetto, *Automatisation et robotisation : Quels effets sur le travail et les compétences dans la logistique ?*, 2018. [en ligne : <https://enpc.hal.science/hal-01880731/document>].

⁹ À ce sujet, voir notamment : Paul Therrien, *Robotique : quand les nouvelles technologies rencontrent la santé et la sécurité du travail*, Prévention au travail, 11 juin 2024. [en ligne : <https://www.preventionautravail.com/robotique-nouvelles-technologies-sante-securite-travail/>].

les impacts de l'intelligence artificielle sur le travail et l'emploi, des craintes étaient soulevées à ce propos, notamment au sujet du risque de perte de sens au travail à mesure que la majorité des décisions seront prises en charge par des systèmes d'IA¹⁰.

Pour ces raisons, nous recommandons :

14. Que le *Règlement sur la santé et la sécurité du travail* soit modifié pour y intégrer un encadrement de l'utilisation des technologies de surveillance, d'une part pour empêcher l'imposition de cadences élevées causant des risques de blessures et d'autre part pour limiter le temps de surveillance des travailleuses et travailleurs et empêcher une surveillance excessivement intrusive;
15. Que l'Institut de recherche Robert-Sauvé sur la santé et la sécurité du travail (IRSST) soit mandaté pour analyser les risques physiques et psychosociaux associés à la robotique, aux outils technologiques d'automatisation de la logistique et à l'IA au travail;
16. Que le législateur fasse preuve de vigilance face aux risques émergents liés aux nouvelles technologies, notamment la robotique, les outils technologiques d'automatisation de la logistique et l'IA, et qu'il légifère au besoin pour protéger la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs face à ces risques, en s'inspirant des recommandations de l'IRSST ou d'autres experts se prononçant sur ce sujet.

3) Encadrement de l'IA pour la prise de décision en entreprise

Nous avons fait valoir, à la section précédente, la nécessité d'encadrer l'utilisation de l'IA dans les processus décisionnels de la CNÉST. Nous souhaitons maintenant aborder l'utilisation de l'IA pour la prise de décision en entreprise.

Nous estimons nécessaire de réglementer l'usage de l'IA pour la prise de décision en entreprise, surtout pour les décisions relevant de la gestion des ressources humaines

¹⁰ Conseil de l'innovation du Québec, *Réflexion collective sur l'encadrement de l'IA, Dossier thématique no 4, Les impacts de l'intelligence artificielle sur le travail et l'emploi*, 2024. Voir entre autres la p. 7 du document sur les risques de déresponsabilisation des employés et de perte de sens au travail avec le transfert de la responsabilité décisionnelle aux systèmes d'IA. [en ligne : <https://conseilinnovation.quebec/wp-content/uploads/2024/02/T4-DossierThematique-2.pdf>].

et dont les conséquences affectent directement les travailleuses et travailleurs, notamment les décisions d'embauche et de sanction.

Nous invitons le législateur à se pencher sur l'opportunité de doter le Québec d'un cadre réglementaire pour garantir une utilisation éthique de l'intelligence artificielle en entreprise. Cet éventuel cadre réglementaire devrait prévoir l'exigence d'un contrôle et d'une évaluation humaine des décisions prises par les systèmes d'IA, engageant la responsabilité de l'entreprise. La réglementation devrait aussi prévoir des exigences de transparence, incluant l'obligation d'informer les personnes impliquées qu'une IA est utilisée pour prendre une décision les concernant.

En ce qui concerne les décisions touchant l'embauche ou la sanction d'une travailleuse ou d'un travailleur, nous estimons qu'il faut interdire de les confier à des intelligences artificielles qui suivent des processus décisionnels opaques et qui sont susceptibles d'avoir intégré des biais discriminatoires. Donc, à moins de disposer d'un modèle d'IA pouvant expliciter les motifs d'une décision et permettant d'exclure tout biais discriminatoire, les employeurs devraient s'abstenir d'utiliser l'IA dans un contexte d'embauche ou de sanction.

En résumé, nous recommandons :

- 17.** Que les lois du travail interdisent l'utilisation d'un modèle d'IA n'offrant pas de solides garanties d'absence de biais discriminatoire pour toute décision relative à l'embauche ou la sanction d'une travailleuse ou d'un travailleur;
- 18.** Que le législateur envisage l'adoption d'un cadre réglementaire sur l'utilisation responsable de l'IA en entreprise, qui prévoirait le contrôle, l'évaluation et la responsabilité humaine pour toute décision prise par l'IA et imposerait d'informer de manière transparente toute personne impliquée que l'IA est utilisée pour une décision la concernant.

E. Impacts de l'automatisation et de l'IA sur l'emploi

Le guide de consultation nous invitait à donner notre avis sur des enjeux relatifs aux thèmes présentés ne faisant pas l'objet d'une question spécifique mais s'intégrant à la mission du ministère du Travail. C'est ce que nous ferons dans la présente section.

Plus précisément, nous souhaitons discuter des impacts disruptifs que l'IA générative et l'automatisation risquent d'avoir à court terme sur le marché du travail et de ce que nous croyons possible de faire pour aider les travailleuses et travailleurs à encaisser le choc.

Le tout récent rapport de l'Institut du Québec (IDQ), publié le 15 janvier dernier, estime qu'environ 810 000 personnes, soit 18% des travailleuses et travailleurs, occupent ou cherchent un emploi dans un secteur vulnérable à l'automatisation par la technologie existante¹¹. S'il s'agit de la plus récente, cette étude est loin d'être la seule sur le sujet. Un rapport de Statistique Canada, datant de l'automne dernier, mentionnait, par exemple, que 31% des employés de 18 à 64 ans occupent des emplois potentiellement très exposés à l'IA et relativement peu complémentaires à celle-ci¹².

Une chose semble certaine, l'implantation de l'intelligence artificielle dans les milieux de travail et l'automatisation qu'elle permet auront des impacts majeurs sur le monde du travail et les emplois à mesure que les entreprises utiliseront ces nouveaux outils. Même si l'ampleur de ces impacts demeure incertain et fait l'objet de débats, l'idée que plusieurs emplois soient appelés à disparaître alors que d'autres se transformeront fait consensus.

Comme groupe de défense de droits des travailleuses et travailleurs, nous ne pouvons manquer de nous intéresser à cette question et anticiper avec une certaine crainte les pertes d'emplois à venir. Il y a lieu de s'inquiéter en particulier pour les travailleuses et travailleurs moins scolarisés, plus vulnérables face à l'automatisation, qui auront du

¹¹ Anthony Migneaut, *Répercussions de l'automatisation et de l'IA sur la main-d'œuvre au Québec – Quels sont les travailleurs et travailleuses les plus vulnérables?*, Institut du Québec, janvier 2025. [en ligne : <https://institutduquebec.ca/content/publications/repercussions-de-l-automatisation-et-de-l-ia-sur-la-main-d-oeuvre-au-quebec/idq-202501-ia.pdf>].

¹² Tahsin Mehdi et Marc Frenette, *Exposition à l'intelligence artificielle dans les emplois au Canada : estimations expérimentales*, Statistique Canada, 25 septembre 2024. [en ligne : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/36-28-0001/2024009/article/00004-fra.htm>].

mal à s'adapter à d'importantes modifications de leurs tâches ou à se réadapter sans aide dans un nouvel emploi.

Face aux changements disruptifs imminents, nous estimons que le législateur a le devoir de mettre en place un filet de sécurité pour amoindrir le choc que subiront des centaines de milliers de travailleuses et de travailleurs. Il faut prévoir des mesures pour garantir l'accès à des programmes de recyclage et de formation continue pour les travailleuses et travailleurs qui perdront leur emploi en raison des changements technologiques ou qui devront se former pour apprendre de nouvelles tâches par suite de la transformation de leur emploi.

D'ailleurs, la CNÉST devrait elle-même tenir compte, dans les processus de réadaptation professionnelle qu'elle établit pour les victimes de lésions professionnelles, des bouleversements prévisibles du marché du travail, afin de ne pas diriger les travailleuses et travailleurs vers des emplois convenables appelés à disparaître à court terme. À cet effet, l'ajout d'un élément à la définition d'« emploi convenable » qu'on retrouve à l'article 2 LATMP nous apparaît nécessaire : la loi devrait prévoir qu'un « emploi convenable » est « un emploi approprié [...] qui présente une possibilité raisonnable d'embauche, qui n'est pas susceptible de disparaître dans un avenir rapproché en raison des changements technologiques et dont les conditions d'exercice ne comportent pas de danger pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique ou psychique du travailleur. »¹³

Enfin, il nous semble essentiel de s'assurer que la population du Québec puisse compter sur le filet social le plus robuste et le plus généreux qui soit, pour soutenir celles et ceux qui subiront un chômage prolongé en raison des changements technologiques.

En résumé, nous recommandons :

- 19.** Que des mesures pour garantir l'accès à des programmes de recyclage et de formation continue soient mises en place pour soutenir les travailleuses et

¹³ Article 2, LATMP. Le passage souligné est l'ajout que nous proposons à la définition d'« emploi convenable » qu'on retrouve à cet article.

- travailleurs devant se former en raison d'une transformation ou d'une suppression de leur emploi causée par les changements technologiques;
- 20.** Que la définition d'« emploi convenable » à l'article 2 LATMP soit modifiée pour en exclure les emplois menacés de disparaître à court terme en raison des changements technologiques.
- 21.** Que le filet social soit renforcé afin de mieux soutenir les personnes qui subiront les contrecoûts des changements technologiques.

F. Conclusion

Les enjeux soulevés par les progrès de l'IA et la transformation numérique sont importants, tant pour le monde du travail que pour l'ensemble de la société, et il est essentiel qu'on s'y attarde. Il est aussi nécessaire d'apporter des changements aux lois du travail pour encadrer la transformation numérique et tenter de réduire les risques que peuvent comporter les nouvelles technologies, notamment pour les droits des travailleuses et travailleurs et pour leur santé et sécurité.

Tout au long de ce mémoire, nous avons fait valoir des craintes face à des aspects de la transformation numérique en cours, que ce soit au sein de la CNÉ SST ou du monde du travail en général. Nous avons aussi mis de l'avant des propositions pour en minimiser les impacts négatifs dont, nous l'espérons, le ministre s'inspirera.

Tout en remerciant le ministère du Travail et le ministre d'avoir pris l'initiative de cette consultation et de nous avoir invités à nous y exprimer, nous devons réitérer qu'il aurait été souhaitable d'inviter davantage d'organisations de défense de droits des travailleuses et travailleurs à s'y faire entendre.

En terminant, soulignons que les enjeux de la transformation numérique en cours dépassent le seul monde du travail. La rapidité étourdissante avec laquelle progresse la technologie étonne et inquiète, tant par les promesses qu'elle nous fait que pour les craintes qu'elle soulève, alors que l'IA et la robotique pourraient prochainement atteindre et dépasser l'ensemble des capacités humaines. Les transformations en cours et celles qui s'annoncent dans l'avenir risquent de bouleverser tous les secteurs de la société et nous forcent à revoir bien des prémisses sur notre rapport au travail et au monde. Des experts nous mettent en garde à propos des risques que posent le développement et

l'utilisation de l'IA¹⁴ pour l'emploi¹⁵, mais aussi pour la démocratie¹⁶, pour la justice sociale¹⁷, pour l'environnement¹⁸ et même pour la survie de l'humanité¹⁹. Toutes ces questions cruciales concernent l'ensemble de la société et méritent d'être débattues largement et démocratiquement. Souhaitons donc que d'autres composantes du gouvernement du Québec imitent bientôt la présente initiative du ministère du Travail et tiennent des consultations sur les impacts des changements technologiques et des transformations qu'ils apportent sur la société dans son ensemble.

¹⁴ Au sujet des risques généraux du développement de l'IA, voir notamment : *Pause Giant AI Experiments: An Open Letter*, Future of Life Institute, 22 mars 2023. Cette lettre ouverte signée par plus de 33 000 personnes issues du domaine de la technologie, incluant quelques sommités, telles que Yoshua Bengio et Stuart Russell, demandait un arrêt de six mois du développement de systèmes d'IA plus puissants que GPT-4. On peut y lire: « *AI systems with human-competitive intelligence can pose profound risks to society and humanity, as shown by extensive research [...] Powerful AI systems should be developed only once we are confident that their effects will be positive and their risks will be manageable. [...]* ». [en ligne : <https://futureoflife.org/open-letter/pause-giant-ai-experiments/>].

¹⁵ Voir, entre autres, le rapport de l'Institut du Québec et celui de Statistique Canada, cités précédemment.

¹⁶ Sur les risques que représente, entre autres, la génération de fausses images ou de vidéos pour la démocratie, voir, par exemple : Conseil de l'innovation du Québec, *Réflexion collective sur l'encadrement de l'IA, Les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle sur la démocratie, l'environnement et les arts et la culture, État de situation*, Octobre 2023. [en ligne : https://conseilinnovation.quebec/wp-content/uploads/2023/10/CIQ_Impacts_societe_IA_EDS-1.pdf].

¹⁷ Sur l'amplification de la concentration de la richesse que le développement de l'IA pourrait entraîner, voir notamment : Mathieu Chéret, *Comment l'intelligence artificielle va accélérer la concentration des richesses et accroître les inégalités*, 19 juin 2023. [en ligne : <https://letempsdesruptures.fr/index.php/2023/06/19/comment-lintelligence-artificielle-va-accelerer-la-concentration-des-richesses-et-accroitre-les-inegalites/>].

¹⁸ Le coût énergétique et l'impact environnemental du développement et de l'utilisation de l'IA sont très importants et en forte croissance. Voir, par exemple, Karim Benessaïeh, *Intelligence artificielle – Un impact environnemental monstre*, La Presse, 3 juin 2023. [en ligne : <https://www.lapresse.ca/affaires/economie/2023-06-03/intelligence-artificielle/un-impact-environnemental-monstre.php>].

¹⁹ Voir, notamment, la déclaration signée par plusieurs centaines d'expertes, d'experts, de scientifiques et de figures dirigeantes de l'industrie de l'IA : *Statement on AI Risk*, Center for AI Safety, 30 mai 2023. La déclaration tient en une phrase: « *Mitigating the risk of extinction from AI should be a global priority alongside other societal-scale risks such as pandemics and nuclear war* ». [en ligne: <https://www.safe.ai/work/statement-on-ai-risk>].

G. Nos recommandations

Sur la transformation numérique de la CNÉSST

Communications de la Commission et « Mon Espace CNESST »

1. Que la CNÉSST transmette systématique ses décisions par voie postale aux travailleuses et travailleurs, nonobstant l'ouverture d'un compte « Mon Espace CNESST », à moins que la travailleuse ou le travailleur ne demande explicitement de mettre fin à ces envois postaux;
2. Que la CNÉSST privilégie les communications téléphoniques et les rencontres en personne avec ses agentes et agents d'indemnisation quand les travailleuses et travailleurs expriment leur préférence pour ces modes de communication aux échanges de messages électroniques par « Mon Espace CNESST »;
3. Que la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) soit modifiée pour garantir la transmission des décisions par la poste, ainsi que le droit à des communications par des voies non-électroniques, à moins que la travailleuse ou le travailleur n'y renonce explicitement et exprime sa préférence pour les communications électroniques.

Utilisation de l'IA pour la prise de décision dans les dossiers de réparation

4. Que la LATMP soit modifiée pour encadrer explicitement l'utilisation de l'IA dans tout processus de prise de décision par la CNÉSST;
5. Que les travailleuses et travailleurs soient informés que l'IA a été utilisée pour assister à une prise de décision dans leur dossier CNÉSST, chaque fois que c'est le cas;
6. Que toute décision rendue par la CNÉSST engage la responsabilité d'un être humain dont le nom doit apparaître au bas de la décision;
7. Que les processus décisionnels impliquant l'IA soient transparents et intelligibles et qu'ils permettent de connaître l'ensemble des éléments ayant été pris en compte pour rendre la décision;
8. Que la CNÉSST s'abstienne d'utiliser, pour un processus décisionnel, un modèle d'IA n'offrant pas de solides garanties d'absence de biais discriminatoire;
9. Que toute utilisation de l'IA par la CNÉSST respecte intégralement l'« Énoncé de principes pour une utilisation responsable de l'IA par les organismes publics »;
10. Qu'il soit interdit à la CNÉSST d'utiliser, aux fins d'entraîner une IA, les données confidentielles du dossier d'une travailleuse ou d'un travailleur n'ayant pas consenti explicitement à un tel usage.

Sur certaines questions soulevées par la consultation

Modes d'organisation du travail et statut des travailleuses et travailleurs

11. Qu'un élargissement des dispositions anti-briseurs de grève du *Code du travail* soit sérieusement envisagé, sur la base des préoccupations que les organisations syndicales feront valoir à ce propos;
12. Que la *Loi sur les normes du travail* soit modifiée pour y introduire un droit à la déconnexion pour les travailleuses et travailleurs, limitant les périodes pour lesquelles un employeur pourrait exiger une connexion en dehors des heures de travail;
13. Que les lois touchant le travail soient modifiées afin d'assurer la reconnaissance du statut de travailleur, ainsi que toutes les protections légales dont jouissent les salariés, aux personnes qui travaillent par le biais de plateformes numériques.

Risques à la santé et la sécurité du travail liés à la transformation numérique

14. Que le *Règlement sur la santé et la sécurité du travail* soit modifié pour y intégrer un encadrement de l'utilisation des technologies de surveillance, d'une part pour empêcher l'imposition de cadences élevées causant des risques de blessures et d'autre part pour limiter le temps de surveillance des travailleuses et travailleurs et empêcher une surveillance excessivement intrusive;
15. Que l'Institut de recherche Robert-Sauvé sur la santé et la sécurité du travail (IRSST) soit mandaté pour analyser les risques physiques et psychosociaux associés à la robotique, aux outils technologiques d'automatisation de la logistique et à l'IA au travail;
16. Que le législateur fasse preuve de vigilance face aux risques émergents liés aux nouvelles technologies, notamment la robotique, les outils technologiques d'automatisation de la logistique et l'IA, et qu'il légifère au besoin pour protéger la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs face à ces risques, en s'inspirant des recommandations de l'IRSST ou d'autres experts se prononçant sur ce sujet.

Encadrement de l'IA pour la prise de décision en entreprise

17. Que les lois du travail interdisent l'utilisation d'un modèle d'IA n'offrant pas de solides garanties d'absence de biais discriminatoire pour toute décision relative à l'embauche ou la sanction d'une travailleuse ou d'un travailleur;
18. Que le législateur envisage l'adoption d'un cadre réglementaire sur l'utilisation responsable de l'IA en entreprise, qui prévoirait le contrôle, l'évaluation et la responsabilité humaine pour toute décision prise par l'IA et imposerait d'informer de manière transparente toute personne impliquée que l'IA est utilisée pour une décision la concernant.

Sur les impacts de l'automatisation et de l'IA sur l'emploi

19. Que des mesures pour garantir l'accès à des programmes de recyclage et de formation continue soient mises en place pour soutenir les travailleuses et travailleurs devant se former en raison d'une transformation ou d'une suppression de leur emploi causée par les changements technologiques;
20. Que la définition d'« emploi convenable » à l'article 2 LATMP soit modifiée pour en exclure les emplois menacés de disparaître à court terme en raison des changements technologiques.
21. Que le filet social soit renforcé afin de mieux soutenir les personnes qui subiront les contrecoûts des changements technologiques.