



Intelligence artificielle au travail

Guide à destination des militants





Colophon

‘Intelligence artificielle au travail - guide à destination des militants.’ est une publication de la CSC

Mois de publication : octobre 2022

Rédaction : Elke Maes, Manon Van Thorre, Stijn Gryp,
Tom Van Aken (CSC)

Frederic Heymans, Michiel Vaes, Jonne van Belle,
Willemien Laenens (Kenniscentrum Data en
Maatschappij)

Traduction : Service de traduction ACV-CSC

Rédaction finale : Elke Maes, Manon Van Thorre

Conception : Simone Roovers - www.productief.be

Photos : Shutterstock

Editrice responsable : Dominique Leyon, Chaussée de
Haecht 579, 1030 Schaerbeek.

Plus d'informations : www.lacsc.be/IA



Intro

Chers militants,

L'intelligence artificielle (IA) change à la fois le monde et l'entreprise.

Les nouvelles technologies modifient rapidement notre vie quotidienne – qu'il s'agisse de notre façon de rester en contact avec nos proches et amis, de faire des courses, de voyager, de nous informer ou de nous divertir, voire de gérer nos finances. Les nouvelles technologies modifient aussi le mode de fonctionnement des entreprises¹ et elles ont un impact sur les travailleurs.

Par conséquent, il importe que nous travaillions sur ce sujet en tant que syndicat.

Les nouvelles technologies qui utilisent l'IA possèdent à la fois des avantages potentiels (notamment davantage de flexibilité et d'autonomie pour les travailleurs, moins de préjugés et de discrimination, davantage d'objectivité dans les décisions, etc.) et de graves inconvénients (p. ex. davantage de surveillance, la suppression du facteur humain dans le travail, la violation des droits en matière de vie privée, etc.) pour les travailleurs. Il importe donc que nous soyons impliqués, en tant que syndicat, lorsque les entreprises instaurent de tels systèmes, et même que nous puissions/devions signer des conventions sur la mise en œuvre, l'application et la gestion d'outils qui utilisent l'IA sur le lieu de travail. Le défi auquel les syndicats sont confrontés consiste à saisir les opportunités que l'IA offre pour améliorer les conditions de travail et, simultanément, en limiter les conséquences négatives.

Tels sont les motifs qui nous ont poussés à réaliser cette brochure pour vous. Dans un premier temps, nous expliquons ce qu'est l'IA. Nous formulons ensuite quelques principes majeurs dont vous pouvez tenir compte lorsque vous négociez à ce propos avec votre employeur. Enfin, nous joignons une liste de questions visant à vous aider lors de la discussion avec votre employeur.

Vous pouvez naturellement toujours demander de l'aide à votre permanent syndical CSC.

Bonne chance!

¹ Dans la présente brochure, le terme « entreprise(s) » désigne à la fois les entreprises, les institutions (de soins), les écoles, etc. En effet, l'IA se manifeste dans toutes ces organisations et tous ces secteurs.

COMMENT RECONNAITRE L'IA DANS L'ENTREPRISE ?

L'intelligence artificielle (IA) a un impact très rapide sur presque tous les aspects de notre vie, y compris au niveau professionnel. Que signifie cette technologie pour l'entreprise ?

Dans ce numéro de brAlnfood, le Kenniscentrum Data & Maatschappij explique brièvement en quoi consiste l'IA, ses différents aspects et principes pour vérifier si un système d'IA est fiable.

QUELLES TACHES L'AI MAITRISE-T-ELLE ?

L'IA est utilisée quotidiennement pour faciliter notre vie et la rendre plus confortable. L'IA peut également apporter une valeur ajoutée sur le lieu de travail; elle peut par exemple aider à effectuer des **tâches** perçues comme :



Répétitives : tâches comportant de nombreuses répétitions;



Difficiles : un système d'IA ne perd jamais sa concentration;



Dangereuses : l'IA peut intervenir dans des endroits trop dangereux pour les humains;



Sales: l'AI convient pour les tâches sales/non hygiéniques.

QU'EST-CE QUE L'IA?

L'IA peut être définie comme la simulation de l'intelligence humaine par la technologie, principalement par des machines telles que des systèmes informatiques.

L'IA est parfois comparée à l'électricité car il s'agit d'une technologie qui trouve progressivement des applications dans presque tous les aspects de notre vie.

3 PROPRIETES

Un système d'IA possède généralement **3 propriétés** qui permettent de le reconnaître :



Indépendance :

un système d'IA peut effectuer des tâches et prendre des décisions dans un environnement complexe sans être contrôlé par un humain.



Auto-apprentissage :

les systèmes d'IA peuvent apprendre par eux-mêmes et ont une grande capacité d'adaptation et peuvent s'améliorer.



Données :

un système d'IA a besoin d'une énorme quantité de données (vidéos, photos, chiffres, textes, etc.) pour apprendre de manière autonome.

PLANIFICATEUR D'HORAIRE IA

Etablir l'horaire pour plusieurs travailleurs nécessite des heures de travail pour le service RH d'une entreprise. Afin d'aider ce service, un partenaire IA développe un outil de planification qui propose automatiquement des horaires pour tous les travailleurs.

Dans un premier temps, le personnel est soulagé de pouvoir confier une tâche difficile à un système informatique et utiliser le temps ainsi libéré pour d'autres tâches.

Mais rapidement, les plaintes affluent. Les nouveaux horaires sont irréalistes et engendrent une surcharge de travail.

SPÉCIALISATIONS DE L'IA

L'IA comprend différentes spécialisations. Chacune d'elles peut être utilisée pour différentes finalités. Voici **5 spécialisations fréquentes** :



La reconnaissance vocale : le système reconnaît et traite le son, en général en transformant la langue parlée en un texte écrit, ou l'inverse.



La reconnaissance de l'image : le système reconnaît les personnes, les choses et les situations présentées dans des images et des vidéos.



Le traitement naturel de la langue : le système comprend et interprète la langue et est capable de reconnaître le contenu d'un texte.



La robotique : systèmes qui évoluent dans le monde physique grâce à des capteurs, des bras, des roues, etc. La robotique peut aussi se passer d'IA, mais l'IA rend les robots « intelligents ».



Machine learning : les systèmes d'IA utilisent l'apprentissage automatique pour reconnaître des modèles par eux-mêmes, faire des prédictions et des estimations, regrouper des éléments et établir des liens.

Ou une combinaison des différentes spécialisations.

QUAND SE FIER A L'IA?

Comme toute nouvelle technologie, avec l'IA, il importe d'être attentifs à l'impact négatif du système. Voici **3 aspects permettant de déterminer si vous pouvez vous fier à un système d'IA** :



Conforme à la loi : un bon système d'IA respecte les lois et règles existantes (p. ex. pour établir des horaires de travail) afin d'éviter que les travailleurs ne soient intégrés au planning pour des doubles shifts ou des shifts consécutifs.



Ethique : l'IA n'a pas d'émotions ni de capacités humaines mais s'appuie sur la logique mathématique. Il importe donc de tenir compte des valeurs et normes humaines – comme le fait de concilier vies professionnelle et familiale – qui tiennent compte des préférences fondées sur l'horloge biologique ou la situation familiale. Un bon système d'IA est non discriminatoire, respecte votre vie privée, favorise le bien-être commun et laisse le dernier mot aux êtres humains.



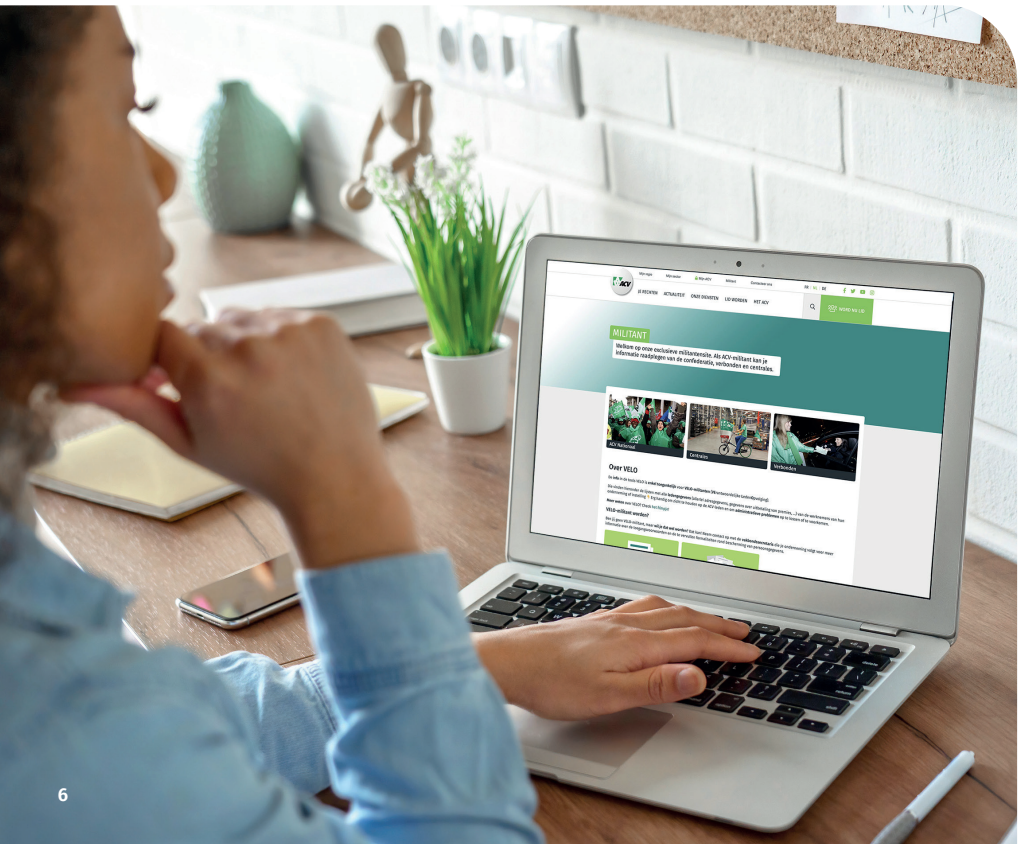
Robuste : un bon système d'IA est sûr et précis, résiste aux attaques des hackers et ne peut pas causer de dommages. Si le programme prévoit une option permettant aux travailleurs d'encoder leurs propres disponibilités, sans login ni mot de passe, toute personne qui a l'adresse du site peut accéder aux disponibilités de l'ensemble des travailleurs. Dans ce cas, les données personnelles des travailleurs ne sont pas sécurisées.

Kenniscentrum Data & Maatschappij & amail, « Comment reconnaître l'AI dans l'entreprise ? » (2022), Bruxelles. Ce brAnfood est disponible via une licence CC by 4.0.



Directives pour l'IA sur le lieu de travail:

Il ne s'agit donc pas de savoir si nous sommes pour ou contre l'utilisation des applications IA, mais bien de savoir comment nous intégrons des applications IA sur le lieu de travail afin qu'elles enrichissent les emplois (au lieu de les menacer) et aident les travailleurs qui remplissent ces fonctions. Ce « comment » doit être défini par le biais de la concertation sociale. Concertez-vous avec votre employeur et aboutissez à un plan d'approche et à des accords clairs.



Nous devons être associés à la concertation !

L'IA dans l'entreprise doit être soumise au dialogue social. Ce principe est notamment inscrit dans la convention que les interlocuteurs sociaux européens ont signée en juin 2020 sur le thème de la digitalisation. Ils ont convenu que les décisions relatives à la transformation numérique d'une entreprise doivent être prises en concertation entre les employeurs et les (représentants des) travailleurs, pour faire en sorte que les avantages soient pleinement utilisés, les risques limités et le cadre légal correctement appliqué.

Toutefois, notre propre législation belge comporte depuis très longtemps un levier qui permet d'entamer le débat : la CCT n° 39 relative à l'introduction de nouvelles technologies. Cette CCT stipule que lorsqu'il a décidé d'investir dans une nouvelle technologie et lorsque cet investissement a d'importantes conséquences collectives pour l'emploi, l'organisation du travail ou les conditions de travail, l'employeur doit, au plus tard 3 mois avant l'implantation de la nouvelle technologie :

- donner des informations sur la nature de la nouvelle technologie, sur les facteurs qui justifient son application et sur la nature des conséquences sociales; et
- se concerter avec les représentants des travailleurs, à propos des conséquences sociales de l'introduction de la nouvelle technologie.

Bien qu'elle date déjà de 1983, cette CCT reste certainement une base utile pour des négociations avec l'employeur sur la mise en œuvre des applications IA.

De quels importants principes faut-il tenir compte lors des négociations ?

1. Reconnaître les applications IA et en clarifier l'objectif

Les travailleurs ont le droit de savoir quelles sont les applications IA utilisées, dans quel but elles sont utilisées et quel est leur impact sur les travailleurs. Demandez un relevé de l'ensemble des systèmes d'IA qui existent dans votre entreprise ou qui seront prochainement installés.

2. Analysez l'impact des applications IA sur le travail et sur les travailleurs

Demandez à votre employeur de réaliser une étude d'impact de l'implantation d'un système d'IA dans votre entreprise, en étant plus spécifiquement attentifs aux conséquences pour quelques droits fondamentaux (tels que les risques de discrimination, pour le respect de la vie privée, etc.) et pour l'emploi (tels que le nombre d'emplois concernés, les besoins de compétences, etc.).

3. Principe de « l'être humain aux commandes »

Le principe directeur devrait être « l'être humain aux commandes ». Il n'est jamais acceptable de déléguer la responsabilité de décisions importantes à des applications non humaines.

Les algorithmes doivent conseiller et les êtres humains décider, pas l'inverse. Les travailleurs doivent toujours avoir le droit de faire appel à une personne qui peut ne pas tenir compte (de la décision) d'un algorithme. Les algorithmes doivent servir à aider les gens, jamais à les remplacer.



4. Transparence

La transparence du processus décisionnel est essentielle. Les algorithmes doivent utiliser des critères connus de tous et leurs décisions doivent pouvoir être expliquées dans un langage clair et compréhensible, qui rejette tout jargon technique. Il faut noter clairement quelles décisions sont prises et pour quels motifs, afin de pouvoir les vérifier.

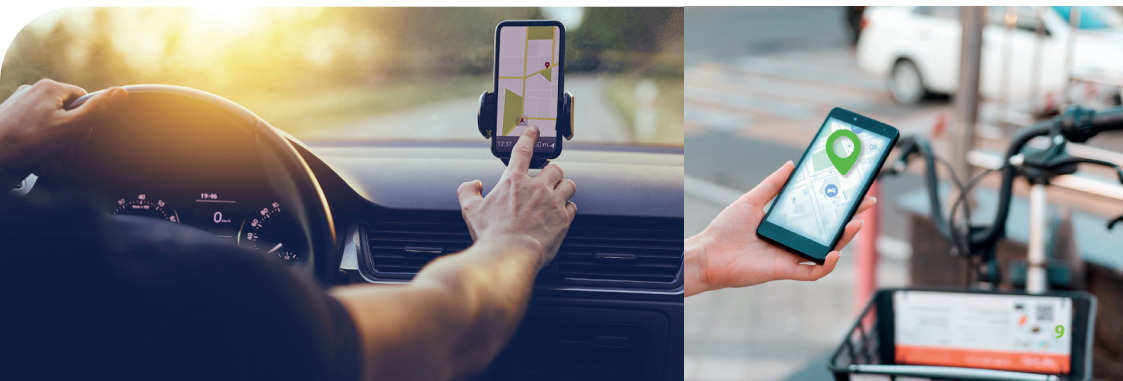
5. Un objectif justifié

Rassembler des données ou exercer une surveillance sur le personnel doit répondre à un objectif clairement justifié. Des données personnelles ou sensibles pour un autre motif, telles que le contenu des e-mails, des discussions ou la géolocalisation ne peuvent être collectées sans le consentement des personnes concernées.

Les travailleurs doivent avoir accès à toutes les données réunies sur le lieu de travail à leur sujet, ainsi qu'à toutes les évaluations que des algorithmes ont réalisé au sujet de leurs prestations.

6. Investir dans les travailleurs

Les entreprises qui investissent dans des outils algorithmiques doivent aussi concevoir un plan pour investir simultanément dans leur personnel : cartographier les profils de compétences, recycler les travailleurs dans des domaines dont l'importance croîtra après la mise en œuvre des algorithmes, former les membres du personnel à assumer de nouvelles tâches/fonctions si leur travail est automatisé.



Quelques pistes pour entamer la discussion avec votre employeur

Vous trouverez ci-dessous une liste de questions que vous pouvez utiliser si vous souhaitez entamer la discussion sur l'IA au sein de votre entreprise. Cette liste couvre de nombreux domaines dans lesquels l'IA peut être utilisée, mais elle n'est certainement pas exhaustive.

Vous ne devez pas non plus commencer à travailler sur tous les points en même temps.

Vérifiez ce qui peut s'appliquer à votre entreprise.

Généralités

- ▶ Existe-t-il une stratégie globale en matière d'IA dans votre entreprise et à quoi ressemble-t-elle ?
- ▶ Comment l'introduction de l'IA améliorera-t-elle la position votre entreprise sur le marché ?
- ▶ Votre entreprise a-t-elle l'intention de modifier son modèle commercial en introduisant l'IA ?
- ▶ Utilise-t-on déjà des systèmes d'IA ? Lesquels ? Et où ?
- ▶ Quel est le but de ces systèmes d'IA ?
- ▶ Pour qui ou de quelle manière crée-t-elle une valeur ajoutée ? Pour qui le système est-il utile ?
- ▶ Quels sont les points d'achoppement de ce changement et pour qui ?

Investissement et développement de systèmes d'IA

- ▶ Quels sont les gains de productivité attendus/réalisés avec l'introduction de l'IA ?
- ▶ Quels sont les coûts d'investissement dans l'IA et le retour sur investissement attendu ?
- ▶ Qui est associé à la conception de l'application de l'IA ?
- ▶ Comment les travailleurs sont-ils associés aux tests et à la mise en œuvre de l'IA ? Comment les expériences des travailleurs sont-elles utilisées pour améliorer les processus ?
- ▶ L'IA sera-t-elle développée en interne ou par des entreprises externes ? Si elle est développée en externe, comment l'entretien et la surveillance seront-ils effectués ?





Emploi et conditions de travail

- ▶ Comment l'emploi dans votre entreprise évoluera-t-il avec l'introduction de l'IA : s'agira-t-il de créer, transformer, détruire ou délocaliser des emplois ?
- ▶ Comment la qualité de l'emploi et les conditions de travail dans votre entreprise devraient-elles évoluer avec l'introduction de l'IA ?
- ▶ Comment a évolué la corrélation entre les profils peu qualifiés ($\leq$ secondaire supérieur) et les profils hautement qualifiés ?
- ▶ Comment l'introduction de l'IA peut-elle ou a-t-elle modifié le temps de travail ?
- ▶ Quelle supervision humaine est en place pour contrôler les processus RH exécutés par l'IA ?
- ▶ Quelles sont les options pour garantir aux travailleurs de pouvoir contester les décisions algorithmiques qui les concernent ?

Contenu des fonctions et organisation du travail

- ▶ Comment l'IA influence-t-elle les processus de travail et la possibilité pour les travailleurs de déterminer leur propre planning et processus de travail ?
- ▶ Comment l'IA influence-t-elle les fonctions existantes ?
- ▶ Comment l'IA influence-t-elle la charge de travail ? A-t-elle augmenté ou diminué ?
- ▶ Comment le travail est-il organisé ? Le travail est-il contrôlé par des personnes qui travaillent sur des machines, ou le travail est-il adapté aux machines ?
- ▶ L'IA donne-t-elle plus d'autonomie aux travailleurs ou crée-t-elle au contraire plus de contrôle et des routines de travail non flexibles ?
- ▶ Les travailleurs peuvent-ils superviser les systèmes d'IA ?

Formation et développement des compétences

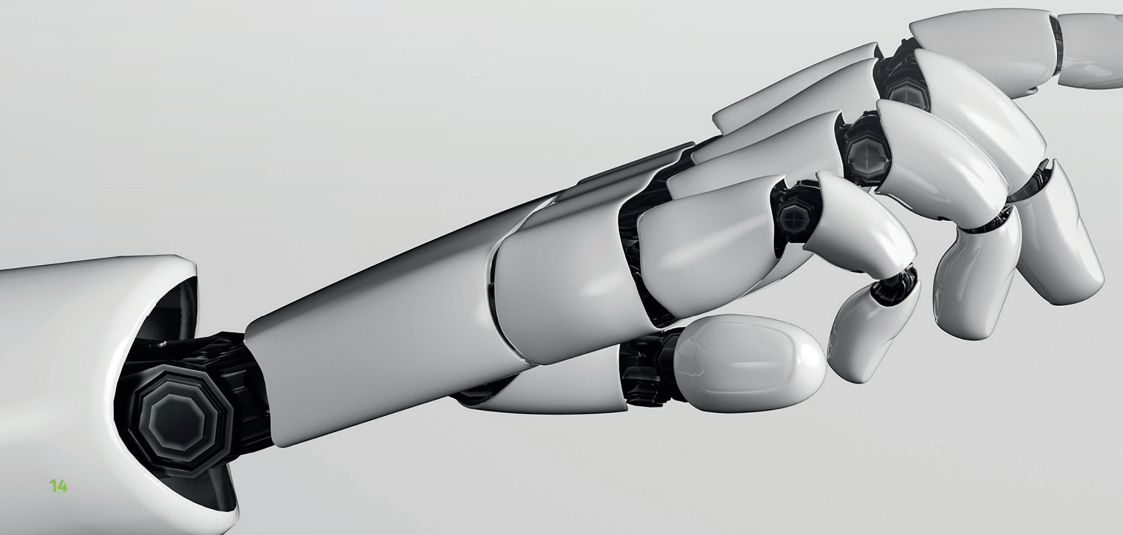
- ▶ Comment votre entreprise travaille-t-elle à la planification à long terme des aptitudes et des compétences (identification des besoins en termes d'aptitudes pour l'avenir et développement de l'offre de formation correspondante) ?
- ▶ Quels sont les différents types de compétences nécessaires à l'avenir ?
- ▶ Comment votre entreprise s'assurera-t-elle que les travailleurs comprennent leurs propres rôles et tâches dans le cadre de leur fonction et par rapport à la machine ?
- ▶ Tous les travailleurs auront-ils accès au recyclage et à la formation continue ?
- ▶ Quel est le nombre d'heures de formation en IA ? Quelles sont les prévisions pour l'année prochaine ?
- ▶ La politique de formation relative à l'IA prévoit-elle le développement d'aptitudes personnelles telles que la capacité à résoudre des problèmes, à penser de façon critique, etc. ?
- ▶ Quels moyens ont été alloués à la formation ?
- ▶ Comment les syndicats sont-ils associés au développement des aptitudes et à la politique de formation dans votre entreprise ?

Surveillance du comportement et des prestations des travailleurs

- ▶ Comment les prestations et le comportement des travailleurs sont-ils contrôlés sur le lieu de travail et en dehors de celui-ci (p. ex., via des dispositifs de suivi GPS, la géolocalisation sur des appareils mobiles, dans les voitures de société, etc.) ?
- ▶ Quels outils d'analyse de la suite Microsoft Office 365 utilise-t-on ? Qui a accès à ces données ? Dans quel but sont-elles stockées et pendant combien de temps ? (p. ex. MyAnalytics, WorkplaceAnalytics, etc.) ?

Santé et sécurité au travail

- ▶ Quelles nouvelles technologies/IA votre entreprise peut-elle introduire pour mieux protéger la santé et la sécurité des travailleurs ?
- ▶ L'IA a-t-elle soulagé les travailleurs de certaines tâches éprouvantes ou, au contraire, accru la pression physique et psychologique ?
- ▶ L'impact de l'IA sur la santé et la sécurité au travail a-t-il été contrôlé (p. ex., le stress professionnel en raison de l'intensification du travail) ? A-t-on évalué les risques ? Comment les travailleurs sont-ils associés à cette démarche ? L'évaluation des risques est-elle régulièrement actualisée ?



Protection des données des travailleurs

- ▶ Quelle est la politique de votre entreprise en matière de protection des données ?
Où sont stockées les données ? Où sont situés les serveurs et sous quelle juridiction ? Comment les données sont-elles utilisées ? Qui a accès aux données ? Les données des travailleurs sont-elles vendues à des entreprises externes ? De quels droits disposent les travailleurs en matière d'accès aux informations que votre entreprise détient à leur sujet ?
- ▶ Qui est propriétaire des données collectées ? Qui détient les droits d'accès ou d'utilisateur ?
- ▶ Comment les informations sur les travailleurs sont-elles partagées avec les organes de concertation ?
- ▶ Comment votre entreprise s'assure-t-elle que les systèmes d'IA sont conformes au RGPD ?

Nous vous souhaitons un franc succès !





www.lacsc.be/IA



ond-ent@acv-csc.be



facebook.com/lacsc



[@la_csc](https://twitter.com/la_csc)



www.youtube.com/cscvideo



[@lacsc](https://www.instagram.com/lacsc)

