

INCIDENCE DES TECHNOLOGIES DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE SUR LA MAIN-D'ŒUVRE AU CANADA

Mémoire présenté au Comité permanent des ressources humaines, du
développement des compétences, du développement social et de la condition des
personnes handicapées

Le 22 novembre 2023

Le 31 octobre 2023, le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées (HUMA) a entamé son étude sur les incidences des technologies de l'intelligence artificielle (IA) sur la main-d'œuvre au Canada et sur les répercussions que ces technologies peuvent avoir sur les différentes régions, les syndicats, les secteurs de la main-d'œuvre et les personnes de divers groupes d'âge, sexes, niveaux de revenu et races ainsi que sur les personnes handicapées. Dans ce mémoire, nous apportons à cette étude importante le point de vue du secteur des organismes de bienfaisance et à but non lucratif.

Le secteur canadien des organismes de bienfaisance contribue à l'activité économique à hauteur de 192 milliards de dollars par an, ce qui représente 8,3 % de notre PIB. Nous employons 2,5 millions de personnes chaque année, et un Canadien sur dix travaille pour un organisme de bienfaisance ou à but non lucratif. Notre personnel est composé à 77 % de femmes, à 47 % de nouveaux arrivants et à 35 % d'Autochtones et de personnes racisées. Depuis le début de la pandémie, notre secteur est confronté à une augmentation constante de la demande de services des organismes de bienfaisance et à but non lucratif. La crise actuelle de l'accessibilité financière pèse sur les dons et entraîne une demande nouvelle et accrue de services¹. Les coûts de fonctionnement sont actuellement élevés : l'inflation a une incidence sur les coûts d'approvisionnement des programmes; les assurances sont actuellement plus chères à obtenir ou moins accessibles; et les organismes sont en concurrence pour le recrutement et le maintien en poste des talents. Une étude publiée par Imagine Canada révèle que la main-d'œuvre de notre secteur vieillit². La planification durable de la main-d'œuvre exige des organismes qu'ils attirent les travailleurs des jeunes générations, qui ont été formés à l'utilisation de l'IA.

Le secteur à but non lucratif accueille favorablement l'étude sur l'incidence des technologies de l'IA pour la main-d'œuvre au Canada. Depuis le début de la pandémie de COVID-19, le secteur à but non lucratif est contraint d'accélérer son adoption des technologies numériques. En raison d'un financement insuffisant et de pratiques restrictives de la part des bailleurs de fonds, y compris du gouvernement fédéral, de nombreux organismes ont sous-investi dans la technologie pendant plusieurs années. Ces organismes ont été poussés à mettre à jour leur infrastructure, et beaucoup ont réorganisé leurs opérations pour fournir des services en ligne. Par exemple, les organismes d'aide à l'établissement ont mis en place des cours de langue en ligne; les banques alimentaires ont développé des applications pour la livraison sans contact, et les prestataires de services de santé mentale comme Jeunesse, J'écoute ont commencé à utiliser l'intelligence artificielle pour donner la priorité à la prestation de services pour les jeunes à risque. Cependant, de nombreux organismes s'appuient sur des technologies qui leur ont été données, qui sont peu coûteuses et peu performantes. Les ressources limitées ont également empêché les organismes d'investir dans les nouvelles technologies, les logiciels et les ressources informatiques. Ces circonstances ont considérablement entravé la capacité et l'aptitude du secteur à s'informer sur les nouvelles technologies à intégrer dans ses systèmes de gestion et de première ligne.

¹ Ontario Nonprofit Network, *2023 State of the Sector survey – Technical Report*, 2023, <https://theonn.ca/publication/2023-state-of-the-sector-survey-technical-report/>.

² Imagine Canada, *Notre diversité, notre force : pour de meilleures conditions de travail dans le secteur à but non lucratif au Canada*, 2022, <https://www.imaginecanada.ca/sites/default/files/2022-11/Notre-diversite-notre-force.pdf>.

Les technologies d'IA ont le potentiel d'améliorer la productivité globale des organismes à but non lucratif en leur permettant d'accomplir davantage avec moins de ressources et en créant des occasions pour les employés de prendre part à des tâches à plus forte valeur ajoutée. Ces modèles peuvent contribuer à des tâches telles que la création de contenu, la sensibilisation des donateurs et l'évaluation des programmes³. Toutefois, leur mise en œuvre suscite des inquiétudes quant au risque de déplacement et de déqualification des travailleurs du secteur. Pour fournir des données supplémentaires sur le point de vue du secteur des organismes à but non lucratif sur les avantages et les inconvénients potentiels de l'IA, nous avons inclus les résultats d'une enquête menée dans le cadre du projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance de l'Université Carleton.

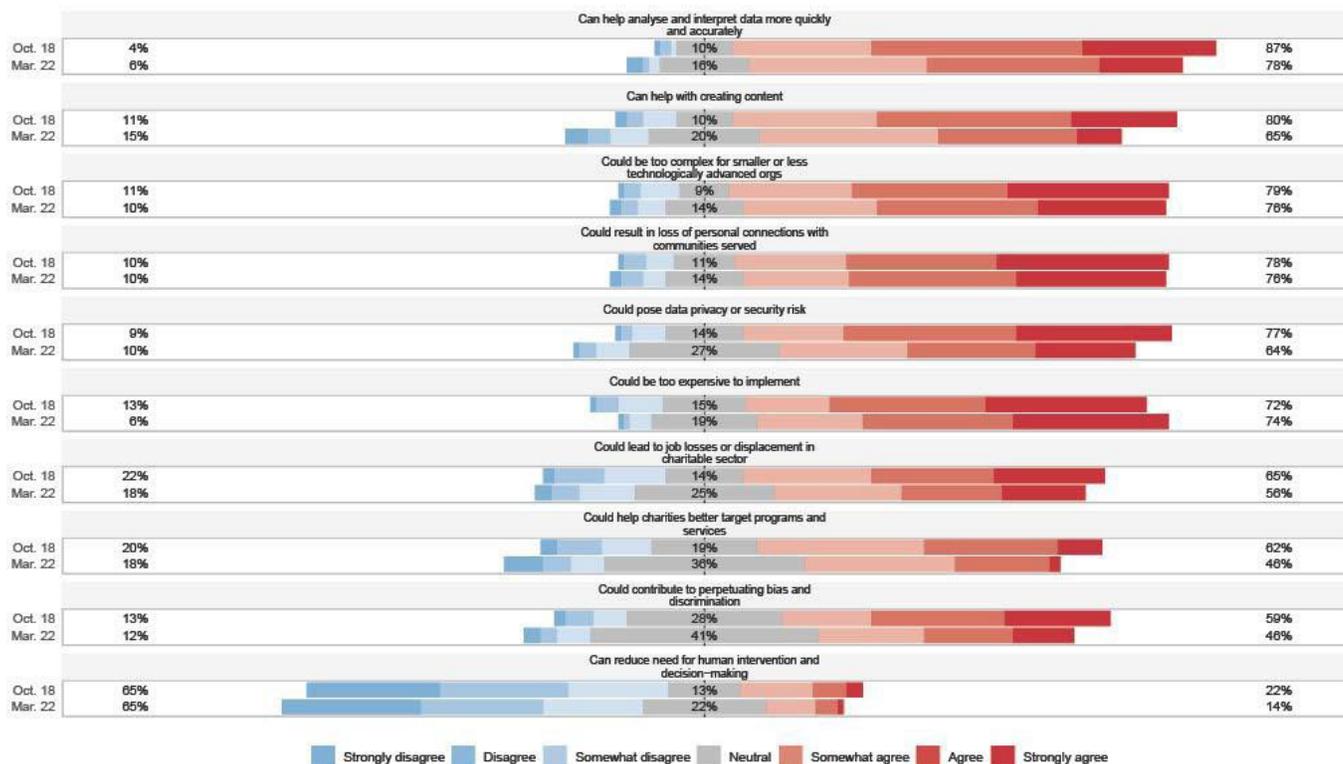


Figure 1⁴

English	Français
Can help analyse and interpret data more quickly and accurately	Peut aider à analyser et à interpréter les données plus rapidement et avec plus de précision
Can help with creating content	Peut aider à la création de contenu
Could be too complex for smaller or less technologically advanced orgs	Pourrait être trop complexe pour des organismes plus petits ou moins avancés sur le plan technologique
Could result in loss of personal connections with communities served	Risque de perte de liens personnels avec les communautés desservies
Could pose data privacy or security risk	Risque d'atteinte à la confidentialité des données ou à la sécurité
Could be too expensive to implement	La mise en œuvre pourrait être trop coûteuse

³ Université Carleton, Projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance, Intelligence artificielle (IA) (n° 1.10.42), 2023, <https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>.

⁴ Université Carleton, Projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance, Intelligence artificielle (IA) (n° 1.10.42), 2023, <https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>.

Could lead to job losses or displacement in charitable sector	Risque de perte ou de déplacement d'emplois dans le secteur des organismes de bienfaisance
Could help charities better target programs and services	Pourrait aider les organismes de bienfaisance à mieux cibler leurs programmes et leurs services
Could contribute to perpetuating bias and discrimination	Peut contribuer à perpétuer les préjugés et la discrimination
Can reduce need for human intervention and decision-making	Peut réduire la nécessité d'une intervention humaine et d'une prise de décision
Strongly disagree	Pas du tout d'accord
Disagree	Pas d'accord
Somewhat disagree	Plutôt en désaccord
Neutral	Neutre
Somewhat agree	Plutôt d'accord
Agree	D'accord
Strongly agree	Tout à fait d'accord
Oct.	Oct.
Mar.	Mars

La figure 1 montre que le secteur est plus susceptible de voir un rôle potentiel pour l'IA dans l'analyse des données, la création de contenu et le ciblage des programmes et des services. Cependant, beaucoup estiment également que l'adoption des technologies d'IA présente des risques pour la confidentialité des données et pourrait perpétuer les préjugés. L'enquête montre que les personnes interrogées ne pensent pas que l'IA éliminera la nécessité d'une intervention et d'une prise de décision par l'humain, car les inquiétudes concernant la perte du lien personnel sont grandes et ont été exprimées de façon constante pendant toute la durée de l'enquête. Alors que le secteur des organismes à but non lucratif continue de déployer des technologies d'IA, nous apprécions d'avoir l'occasion de communiquer nos préoccupations et les occasions pour les travailleurs de notre secteur.

En mars 2022, afin de mieux comprendre les besoins du secteur, Imagine Canada a mené des actions de sensibilisation auprès des membres et des parties prenantes. Lorsqu'on leur a demandé de décrire le plus grand obstacle auquel leur organisme était confronté concernant l'adoption des technologies numériques, les répondants ont décrit trois obstacles principaux : le financement, le coût des technologies numériques, et la formation et l'éducation⁵. Pour décrire l'incidence des technologies de l'IA sur la main-d'œuvre du secteur à but non lucratif, ces perspectives, ainsi que les résultats de l'enquête sur les données du Projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance de l'Université Carleton, sont inclus dans notre mémoire.

Incidence sur notre main-d'œuvre

Emploi : Recrutement et maintien en poste

Selon le Forum économique mondial, d'ici 2030, 50 % des emplois seront transformés par l'automatisation⁶. D'ici 2030, 90 % des emplois nécessiteront des compétences numériques⁷. Le secteur

⁵ Imagine Canada, *Voix du secteur : Innovation et transformation numériques : la perspective des organismes de bienfaisance et OBNL canadiens*, 2022, <https://www.imaginecanada.ca/sites/default/files/Imagine-Canada-Voix-du-secteur-Innovation-et-transformation-numeriques.pdf>.

⁶ Forum économique mondial, *Jobs will be very different in 10 years. Here's how to prepare*, <https://www.weforum.org/agenda/2020/01/future-of-work/> [EN ANGLAIS].

⁷ Forum économique mondial, *Jobs will be very different in 10 years. Here's how to prepare*, <https://www.weforum.org/agenda/2020/01/future-of-work/> [EN ANGLAIS].

à but non lucratif pourrait avoir des difficultés à s'adapter aux nouveaux ensembles de compétences exigés par les technologies de l'IA, ce qui pourrait entraîner des inadéquations de compétences, du chômage et une perte de contact humain, car certains rôles nécessitent de l'empathie et des liens humains. L'IA est également susceptible d'accroître les inégalités socioéconomiques, car certains rôles peuvent devenir obsolètes tandis que de nouveaux postes plus qualifiés apparaissent, laissant derrière eux un vide qui pourrait toucher de manière disproportionnée certains segments de la main-d'œuvre.

Le secteur à but non lucratif est déjà confronté à d'importants défis en matière de recrutement et de maintien en poste. De nombreux travailleurs ont quitté leur domaine pour travailler dans le secteur public ou privé, où les salaires sont plus élevés et les avantages sociaux plus complets⁸. Les organismes font régulièrement état de niveaux élevés d'absentéisme, d'épuisement professionnel et de congés pour raisons de santé mentale. En fait, au cours du deuxième trimestre de l'année, une grande partie du secteur non lucratif s'attendait à ce que le recrutement d'employés qualifiés (43,5 %) et la rétention d'employés qualifiés (32,2 %) soient des obstacles importants.⁹

Plusieurs organismes du secteur ont déclaré que l'utilisation de la technologie numérique avait profité au personnel en augmentant son efficacité et en lui permettant de consacrer plus de temps à d'autres tâches. Cependant, l'utilisation accrue de la technologie a entraîné un besoin plus important de recruter du personnel compétent en la matière. Toutefois, en raison de budgets de fonctionnement serrés, les organismes sont moins susceptibles de recruter un membre du personnel pour gérer uniquement leurs besoins en technologie.¹⁰ Alors que le secteur continue d'adopter et d'intégrer l'IA, il pourrait avoir du mal à recruter et à conserver du personnel ayant la formation et l'éducation nécessaires pour utiliser les technologies de l'IA.

Formation et éducation

Bien qu'il existe plusieurs programmes fédéraux et provinciaux de perfectionnement et de formation pour les professionnels des secteurs de la santé et du commerce, le secteur à but non lucratif dans son ensemble n'a qu'un accès limité aux programmes de formation et d'éducation sur l'IA. Les programmes disponibles comprennent le [Programme d'échange en matière de littératie numérique](#), le [Programme Compétences numériques pour les jeunes](#) et le programme [Compétences pour réussir](#). Cependant, ces programmes ne parviennent pas à améliorer la littératie numérique des personnes travaillant dans les organismes de bienfaisance et à but non lucratif, car ils ne sont pas conçus pour soutenir ce secteur. Les deux programmes se concentrent uniquement sur des sous-ensembles de personnes du secteur : les jeunes et les groupes sous-représentés. Aucun programme national financé par le gouvernement n'est conçu expressément pour doter les personnes travaillant dans le secteur avec les compétences numériques nécessaires pour éviter le déplacement des emplois à mesure que le monde évolue rapidement vers l'automatisation de la prestation de services.

⁸ Sénat, Comité spécial sur le secteur de la bienfaisance, *Catalyseur du changement : une feuille de route pour un secteur de la bienfaisance plus robuste*, 2019, https://sencanada.ca/content/sen/committee/421/CSSB/reports/CSSB_GovResponse_Charitable_f.pdf.

⁹ Statistique Canada, *Obstacles à surmonter par les entreprises ou organismes au cours des trois prochains mois, deuxième trimestre de 2023*, 2023, https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3310066601&pickMembers%5B0%5D=3.2&request_locale=fr.

¹⁰ Imagine Canada, *Voix du secteur : Innovation et transformation numériques : la perspective des organismes de bienfaisance et OBNL canadiens*, 2022, <https://www.imaginecanada.ca/sites/default/files/Imagine-Canada-Voix-du-secteur-Innovation-et-transformation-numeriques.pdf>.

Nos interlocuteurs du secteur ont exprimé leur intérêt pour une utilisation plus efficace de la technologie afin d'améliorer la prestation de services¹¹. Le manque de connaissances sur la manière dont les différentes technologies numériques et les logiciels interagissent et fonctionnent est également un obstacle mentionné couramment par les répondants, car il empêche les organisations de concevoir des systèmes technologiques intégrés pour leurs organismes¹². Selon les données du Projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance, **plus de 50 % des répondants ne se sentent pas prêts à utiliser l'IA pour soutenir le travail de leur organisme**¹³. Ce constat est encore renforcé par le fait que 61 % des répondants ont indiqué ne pas comprendre les applications potentielles de l'IA dans le secteur¹⁴. L'adoption des technologies de l'IA peut également laisser de côté de manière disproportionnée les organismes plus petits et moins avancés sur le plan technologique¹⁵.

Il est urgent de mettre en place une stratégie pour résoudre la crise actuelle du secteur en matière de recrutement, de formation et de maintien en poste des talents, afin de lui permettre de prospérer dans le contexte de l'évolution de la main-d'œuvre au Canada. Un accès continu au financement et aux programmes de soutien tels que le [Programme canadien d'adoption du numérique](#) (PCAN), le [Fonds de relance des services communautaires](#) (avec ses volets qui soutiennent l'investissement dans la dotation en personnel et la technologie) et le programme [Compétences pour réussir](#) aiderait de nombreux organismes à relever les défis liés à la main-d'œuvre et à adopter les technologies numériques, y compris l'IA, ce qui leur permettrait de mieux surmonter les crises ou les difficultés économiques¹⁶.

Financement

En juin 2019, le Comité sénatorial spécial sur le secteur de la bienfaisance a publié le rapport [Catalyseur du changement : une feuille de route pour un secteur de la bienfaisance plus robuste](#). Dans le rapport, les recommandations 18 et 19 soulignent l'importance pour le gouvernement d'augmenter les possibilités de financement et de programme afin de soutenir le développement technologique et l'innovation dans le secteur. La recommandation 18 demandait que « le gouvernement du Canada établisse un volet pour financer des projets pour inciter les organismes à concevoir des technologies partagées afin de gérer leurs besoins administratifs ». La recommandation 19 demandait que « toutes les initiatives en matière d'innovation financées par le gouvernement fédéral et offertes aux organismes du secteur privé soient aussi offertes aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif et qu'on en fasse la promotion ». Les témoins ont apporté des preuves de la nécessité d'améliorations technologiques pour gérer les ressources humaines et les technologies partagées. Les témoins ont également décrit les obstacles qu'ils

¹¹ Imagine Canada, *Voix du secteur : Innovation et transformation numériques : la perspective des organismes de bienfaisance et OBNL canadiens*, 2022, <https://www.imaginecanada.ca/sites/default/files/Imagine-Canada-Voix-du-secteur-Innovation-et-transformation-numeriques.pdf>.

¹² Imagine Canada, *Voix du secteur : Innovation et transformation numériques : la perspective des organismes de bienfaisance et OBNL canadiens*, 2022, <https://www.imaginecanada.ca/sites/default/files/Imagine-Canada-Voix-du-secteur-Innovation-et-transformation-numeriques.pdf>.

¹³ Université Carleton, *Projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance, Intelligence artificielle (IA) (n° 1.10.42)*, 2023, <https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>.

¹⁴ Université Carleton, *Projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance, Intelligence artificielle (IA) (n° 1.10.42)*, 2023, <https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>.

¹⁵ Université Carleton, *Projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance, Intelligence artificielle (IA) (n° 1.10.42)*, 2023, <https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>.

¹⁶ Ontario, *Chambre of Commerce, Broken Links*, 2022, <https://occ.ca/wp-content/uploads/Broken-Links-Driving-Technology-Adoption-within-Ontarios-Small-Businesses.pdf>.

ont rencontrés en matière d'innovation technologique, notamment l'aversion au risque des bailleurs de fonds, le manque de soutien de la part des responsables du financement au sein du gouvernement fédéral, le manque de stabilité du financement, les restrictions imposées par l'ARC sur les excédents des organisations à but non lucratif et l'accent mis sur la réduction des frais généraux des organisations caritatives.

Depuis la publication du rapport du Comité sénatorial, le secteur de bienfaisance et à but non lucratif a continué à rencontrer des difficultés importantes pour accéder à l'infrastructure technologique de base parce qu'il ne dispose pas des fonds nécessaires pour augmenter ses frais généraux. Ce problème est encore exacerbé par le financement par projet, dans le cadre duquel le gouvernement et les bailleurs de fonds ne soutiennent que des programmes en particulier, laissant le secteur sans soutien pour les dépenses de fonctionnement de base¹⁷.

Près de trois ans après le rapport du Comité sénatorial, [l'Enquête canadienne de Statistique Canada sur la situation des entreprises](#) a révélé que plus d'un tiers des organismes à but non lucratif estimaient qu'il était quelque peu (12,9 %) ou extrêmement (22,4 %) difficile d'accéder aux ressources financières nécessaires pour investir dans les nouvelles technologies. Malgré les recommandations formulées dans le rapport du Comité sénatorial, plusieurs programmes gouvernementaux conçus pour soutenir l'innovation numérique et l'adoption de nouvelles technologies, tels que le [Programme canadien d'adoption du numérique](#) (PCAN) et le programme [Digital Main Street](#), ont **exclu les** organismes à but non lucratif.

Le secteur continue d'indiquer que l'accès aux possibilités de financement est limité pour l'achat de technologies et l'embauche de personnel et d'autres experts pour utiliser et mettre en œuvre des technologies telles que l'IA. Ces résultats sont également corroborés par les données du Projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance, qui ont révélé que plus des deux tiers des personnes interrogées pensent que la mise en œuvre de l'IA sera coûteuse pour les organismes de bienfaisance¹⁸.

Recommandations

L'émergence de nouvelles technologies a généralement laissé le secteur à but non lucratif à la traîne. En l'absence d'interventions appropriées de la part des gouvernements fédéral et provinciaux, nous craignons qu'il en aille de même avec l'IA. Contrairement au secteur à but lucratif, le secteur à but non lucratif ne bénéficie pas d'aides à l'innovation en particulier¹⁹. Sans soutien pour favoriser l'innovation, le secteur risque de stagner.²⁰ En tant que partenaire clé dans la prestation de services qui garantissent la santé et le bien-être des communautés, le gouvernement du Canada a besoin d'un secteur de

¹⁷ Bryan Evans, Ted Richmond et John Shields, « Structuring neoliberal governance: The nonprofit sector, emerging new modes of control and the marketisation of service delivery », *Policy and Society*, vol. 24, n° 1, 2005, p. 73 à 97.

¹⁸ Université Carleton, Projet Canada Perspectives des organismes de bienfaisance, Intelligence artificielle (IA) (n° 1.10.42), 2023, <https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>.

¹⁹ CanadaHelps, *Les organismes de bienfaisance du Canada sont-ils prêts pour la transformation numérique?*, 2021, <https://www.canadahelps.org/fr/sondage-sur-les-competences-numeriques/>; Fatima Syed, *Canada's non-profit sector needs to fund digital projects*: CIRA, 2021, <https://thephilanthropist.ca/2021/03/canadas-non-profit-sector-needs-to-fund-digital-projects-cira/>.

²⁰ Autorité canadienne pour les enregistrements Internet, *Unconnected: Funding Shortfalls, Policy Imbalances and How They Are Contributing to Canada's Digital Underdevelopment*, 2021, <https://www.cira.ca/en/resources/documents/net-good/unconnected/> [EN ANGLAIS].

bienfaisance et à but non lucratif robuste. Les investissements dans les technologies telles que l'IA ont la possibilité d'améliorer la prestation de services pour le secteur à but non lucratif, permettant ainsi d'atteindre une plus grande partie de la communauté²¹. Le secteur à but non lucratif a besoin que le gouvernement fournisse des investissements à long terme et des programmes de soutien pour faciliter l'adoption des technologies de l'IA²². Nous recommandons ce qui suit au gouvernement :

1. *Élaborer une stratégie de main-d'œuvre fondée sur l'équité, la diversité et l'inclusion, qui porte sur le maintien en poste, le perfectionnement des compétences, la rémunération, la formation, le développement du leadership et la planification de la relève.*
2. *Élargir l'admissibilité au Programme canadien d'adoption du numérique aux organismes à but non lucratif et aux organismes de bienfaisance.*
3. *Renforcer la résilience technologique du secteur à but non lucratif en établissant un nouveau cycle du Fonds de relance des services communautaires.*
4. *Affecter 298 millions de dollars supplémentaires au programme « Compétences pour réussir » au cours des trois prochaines années pour permettre aux Canadiens d'améliorer les compétences fondamentales et transférables dont ils ont besoin pour entrer sur le marché du travail.*

À propos d'Imagine Canada

Imagine Canada est un organisme de bienfaisance national qui offre aux organismes de bienfaisance et aux organismes à but non lucratif des programmes, de l'aide et des ressources conçus pour les aider à mieux appuyer les Canadiens et les collectivités qu'ils servent. Au total, notre secteur représente 8,3 % du PIB du Canada et emploie plus de 2,4 millions de personnes dans tout le pays, avec plus de 170 000 organismes à but non lucratif et organismes de bienfaisance. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous à l'adresse cedwards@imaginecanada.ca ou au 1-800-263-1178, poste 325.

Sincères salutations,

Chantal Edwards

Gestionnaire, politiques publiques, Imagine Canada

²¹ Klaus Schwab, *The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond*, 2016, <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>.

²² Autorité canadienne pour les enregistrements Internet, *Unconnected : Funding Shortfalls, Policy Imbalances and How They Are Contributing to Canada's Digital Underdevelopment*, 2021, <https://www.cira.ca/en/resources/documents/net-good/unconnected/> [EN ANGLAIS].