

Les répercussions de l'intelligence artificielle (IA) sur le secteur des organismes de bienfaisance et à but non lucratif canadien

Mémoire présenté au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées sur les répercussions des technologies de l'intelligence artificielle sur la main-d'œuvre canadienne

Le 22 novembre 2023

Soumis par l'Ontario Nonprofit Network

Résumé du mémoire

La quatrième révolution industrielle se caractérise par des bouleversements technologiques qui entraînent une évolution rapide de la nature du travail (communément appelée l'avenir du travail). La révolution approche à grands pas – à bien des égards, elle est déjà à nos portes – et elle aura des répercussions considérables sur le secteur des organismes de bienfaisance et à but non lucratif. Cette évolution rapide aura une incidence sur ce que notre secteur fait (le nombre et la qualité de nos emplois), sur la manière dont nous le faisons (les technologies telles que l'automatisation et l'intelligence artificielle qui rehaussent notre travail) et sur les compétences nécessaires pour faire le lien entre les deux.

La perturbation technologique du travail soulève également des questions sur la manière dont les technologies avancées sont développées et sur la propriété et/ou la gouvernance de ces technologies. Les réponses à ces questions sont importantes, car si nous ne prêtons pas attention, par exemple, à la manière dont les ensembles de données d'IA reproduisent les préjugés raciaux et sexistes ou à la concentration croissante des richesses entre les mains de ceux qui possèdent la technologie, nous risquons d'aggraver profondément les inégalités.

L'avenir du travail est imprévisible, mais passionnant. Pour les organismes à but non lucratif, il est possible de libérer du temps pour se concentrer sur le travail stratégique et relationnel qui ne peut pas facilement être effectué par l'IA, innover dans la façon dont nous résolvons des problèmes sociaux complexes et croître avec l'émergence de nouveaux emplois et compétences axés sur la technologie. En fait, ce processus est déjà en marche. Toutefois, afin de saisir les occasions d'une manière qui ne crée pas de dommages et d'inégalités, le secteur devra avoir son mot à dire pour façonner la façon dont les politiques publiques répondront à l'IA.

Dans le présent mémoire, nous commentons les répercussions, y compris les répercussions possibles, de l'intelligence artificielle (IA) sur la main-d'œuvre du secteur des organismes de bienfaisance et à but non

lucratif, ainsi que sur les communautés que nous servons. Nous y formulons également des recommandations en vue d'une politique publique qui inclut le secteur.

Commentaires détaillés sur les répercussions de l'IA sur la main-d'œuvre du secteur des organismes à but non lucratif du Canada

Les organismes à but non lucratif sont essentiels au bien-être de la communauté.

Notre secteur n'a jamais été aussi important pour les Canadiens, car de plus en plus de personnes, de familles et de communautés se tournent vers les organismes à but non lucratif et comptent sur eux, en particulier en période de crise. Selon un sondage que nous avons mené récemment, la demande de services d'organismes à but non lucratif n'a jamais été aussi forte qu'au cours des quatre dernières années, 76 % des organismes ontariens à but non lucratif ayant déclaré avoir enregistré une augmentation de la demande de services¹. Les organismes à but non lucratif permettent aux gens de reprendre le travail, sont en première ligne et fournissent des services de soins essentiels aux personnes âgées, aux jeunes et aux personnes malades et fragiles. Les services de formation à l'emploi des jeunes, les repas à domicile et les services de lutte contre la violence sexiste sont tous gérés par le secteur à but non lucratif. Dans un contexte où la demande augmente, nous comblons également des lacunes en matière de logements abordables, de programmes de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie, et de services d'établissement. Nos théâtres et festivals locaux, nos ligues mineures de soccer et nos camps de jour, ainsi que nos lieux de culte construisent des communautés dynamiques et favorisent l'engagement civique. Nos efforts en matière d'équité et de réconciliation visent à remédier aux préjudices historiques et à créer un sentiment d'appartenance pour tous. Les organismes à but non lucratif sont enracinés dans les communautés et se concentrent sur leur mission, et non sur les profits.

Les personnes et les relations avec la communauté sont le moteur du secteur à but non lucratif du Canada.

Il est essentiel d'étudier les répercussions de l'IA sur la main-d'œuvre du secteur à but non lucratif du Canada, de les consigner et d'y répondre au moyen de politiques publiques, car le principal atout du secteur et son moyen de servir les communautés sont ses employés, et les relations qu'ils établissent avec les communautés sont au cœur de leur travail. Ce secteur emploie 2,5 millions de personnes dans les provinces et les territoires. Notre main-d'œuvre reflète la population du Canada par sa diversité : plus des deux tiers des effectifs sont des femmes, près d'un tiers sont des Autochtones et des personnes racialisées, et près de la moitié sont des immigrants².

Les répercussions de l'IA sur la main-d'œuvre et les politiques publiques qui seront mises en œuvre pour y réagir sont importantes pour les communautés et leur bien-être.

Nous constatons déjà l'effet de l'évolution de la concentration du travail et de la richesse dans les communautés, et ce phénomène, associé aux effets des changements climatiques, fragilise les liens et les

¹ ONN, 2023 State of the Sector survey, 16 octobre 2023, <https://theonncanada.ca/topics/advocacy/nonprofit-sector-surveys/>.

² Imagine Canada, *Organismes de bienfaisance et à but non lucratif*, <https://www.imaginecanada.ca/fr/Notre-secteur>.

connexions communautaires de longue date, ce qui se traduit par une augmentation de l'itinérance, des problèmes de santé mentale de plus en plus importants, des travailleurs à temps plein qui doivent avoir recours aux banques alimentaires, une diminution du bénévolat et des dons, une augmentation de la polarisation et une perte de confiance dans les institutions publiques.

Lorsque ces phénomènes se manifestent dans les communautés, c'est le secteur non lucratif qui intervient. Bien que notre secteur soit au service des communautés, c'est aussi un secteur qui, traditionnellement, est tenu pour acquis et subit un sous-financement chronique. En tant que rempart contre l'effondrement et l'agitation sociales, il faut soutenir et renforcer la main-d'œuvre du secteur à but non lucratif et le travail qu'elle accomplit.

Les organismes à but non lucratif ont un rôle à jouer dans la manière dont l'IA est créée et gouvernée et sont bien placés pour contribuer à son utilisation de manière à optimiser notre avenir.

Les organismes de bienfaisance et à but non lucratif utilisent l'IA, et leur utilisation s'accroîtra nécessairement au fil des ans, plus la technologie deviendra accessible. Toutefois, le secteur a besoin d'une IA digne de confiance, dotée d'une gouvernance et d'une surveillance adéquates, compte tenu de la complexité du travail des organismes à but non lucratif. Sans un cadre éthique et juridique soigneusement élaboré, l'utilisation de l'IA pourrait entraîner des inégalités, des incertitudes et des dommages plus importants que les gains d'efficacité qu'elle promet d'apporter.

Par exemple, l'IA est de plus en plus souvent utilisée pour aider les services de ressources humaines dans les processus d'embauche, et il existe des préoccupations considérables concernant les préjugés à l'encontre des communautés en quête d'équité qui peuvent être intrinsèquement intégrés dans ces outils. Il est bien connu que l'intelligence artificielle est aussi bien informée que ceux qui la construisent³. Les algorithmes qui sous-tendent l'IA engloberont les préjugés et les valeurs de leurs concepteurs et de ceux qui ont conçu les ensembles de données qu'ils utilisent. Lorsque ces concepteurs appartiennent à un groupe homogène et sont incités à viser les profits, mais pas nécessairement l'équité, la technologie peut profondément perpétuer et aggraver les inégalités⁴. Dans le même ordre d'idées, il est impératif que les décisions prises par l'IA soient facilement explicables, c'est-à-dire que l'on sache quels facteurs, caractéristiques et ensembles de données sont utilisés dans la prise de décision, lesquels ne le sont pas et pourquoi, en particulier lorsque les décisions concernent des personnes⁵.

En outre, tout effet néfaste et tout préjudice seront ressentis de manière disproportionnée par les communautés que notre secteur sert le plus souvent. Il s'agit notamment des femmes, des jeunes et des personnes âgées, des communautés noires et autochtones, des nouveaux arrivants et d'autres communautés

³ M. Chui et coll., *Notes from the AI Frontier: Applying artificial intelligence for social good*, document de travail, McKinsey Global Institute, décembre 2018.

⁴ Cathy O'Neil, *The Truth About Algorithms*, 17 octobre 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=heQzqX35c9A>.

⁵ Nicholas Diakopoulos, « We need to know the algorithms the government uses to make important decisions about us », *The Conversation*, 23 mai 2016, <https://theconversation.com/we-need-to-know-the-algorithms-the-government-uses-to-make-important-decisions-about-us-57869>.

racisées, des personnes en situation de handicap, des personnes et des familles à faible revenu, des sans-abris, des membres de la communauté 2ELGBTQIA+ et de ceux qui n'ont pas accès à la technologie ou à Internet, pour n'en citer que quelques-uns.

James Stauch et Alina Turner, deux experts qui étudient la technologie et le secteur canadien des organismes à but non lucratif, soulignent l'importance de la création conjointe de l'IA avec les organismes à but non lucratif : « Les organismes à but non lucratif ne peuvent pas se permettre de réparer les pots cassés par la quatrième révolution industrielle. Nous sommes tous passagers d'un avion propulsé par l'IA et qui accélère exponentiellement à chaque mètre de piste⁶. »

L'impact sera-t-il l'automatisation ou l'augmentation?

L'IA peut être une force bénéfique ou néfaste. Si l'IA est autorisée à se concentrer principalement sur l'automatisation et sur le remplacement de la main-d'œuvre humaine, nous pouvons nous attendre à ce qu'elle ait un impact significatif sur les familles et les communautés. Toutefois, si les politiques gouvernementales et les régimes fiscaux favorisent l'utilisation de l'IA pour rendre le travail plus efficace et soutenir la main-d'œuvre, les familles et les communautés prospéreront.

Lorsque l'IA se concentre sur l'augmentation des capacités humaines plutôt que sur leur imitation, l'humain conserve le pouvoir d'exiger une part de la valeur créée. En outre, l'augmentation crée de nouvelles capacités et de nouveaux produits et services, ce qui génère en fin de compte beaucoup plus de valeur que l'IA qui imite l'humain. Bien que les deux types d'IA puissent être extrêmement bénéfiques, les technologues, les dirigeants d'entreprise et les décideurs politiques sont actuellement trop enclins à favoriser l'automatisation plutôt que l'augmentation⁷.

Les politiques et les régimes fiscaux qui encouragent l'investissement en capital plus que l'investissement dans la main-d'œuvre ont conduit à une concentration croissante de la richesse. Une grande partie des travaux actuels sur l'IA vise à remplacer les humains plutôt qu'à les augmenter, ce qui exacerbera la concentration des richesses, qui pose déjà problème. Si les politiques gouvernementales soutiennent et encouragent l'IA à se concentrer sur ce que les machines font mieux que les humains plutôt que sur le remplacement des humains, nous pourrions multiplier les occasions et partager les richesses plutôt que de concentrer les richesses et de limiter les occasions.

Les différentes composantes du secteur à but non lucratif et l'incidence de l'IA sur elles.

Les emplois du secteur à but non lucratif sont très variés et pourraient subir toute une gamme de répercussions causées par la technologie et ne sont pas tous menacés de disparition.

⁶ James Stauch et Alina Turner, « From Algorithms to Altruithms: The Fourth Social Purpose Revolution », *The Philanthropist Journal*, 17 février 2020, <https://thephilanthropist.ca/2020/02/from-algorithms-to-altruithms-the-fourth-social-purpose-revolution/> [TRADUCTION].

⁷ Université de Stanford, *The Turing Trap: The Promise & Peril of Human-Like Artificial Intelligence*, 12 janvier 2022, <https://digitaleconomy.stanford.edu/news/the-turing-trap-the-promise-peril-of-human-like-artificial-intelligence/>.

À l'une des extrémités du spectre (les emplois les moins susceptibles d'être automatisés) se trouvent les emplois comportant principalement des tâches cognitives complexes (par exemple, la pensée critique, le jugement, la conscience de la situation, la résolution créative de problèmes, la direction de personnes) et une exigence d'intelligence émotionnelle qui, dans un avenir prévisible ne pourront être accomplies que par des personnes. Dans le secteur à but non lucratif, il s'agit notamment des emplois de soins directs, tels que les soins aux enfants, aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap ou aux personnes ayant des besoins complexes en matière de santé mentale et de toxicomanie, ainsi que la gestion du personnel et des bénévoles, pour n'en citer que quelques-uns.

L'analyse menée en 2020 par le Brookfield Institute a révélé que les soins de santé et l'assistance sociale étaient l'un des secteurs d'activité qui comptait le plus grand nombre de travailleurs dans les professions dont la part d'emploi devrait augmenter⁸. Les projections de l'OCDE concernant les professions qui connaîtront la plus forte croissance d'ici 2029 incluent les aides à domicile et les soins personnels, les conseillers en toxicomanie, en troubles du comportement et en santé mentale, ainsi que les thérapeutes conjugaux et familiaux⁹. La plupart des emplois en soins directs au Canada se trouvent dans le secteur à but non lucratif; ils sont essentiels à notre économie et constituent les types d'emplois dont la croissance est la plus rapide dans le monde.

Au milieu du spectre se trouvent les emplois pour lesquels les tâches peuvent changer ou être assistées/augmentées par la technologie, sans que l'emploi lui-même soit remplacé. Cela comprend les emplois liés aux programmes d'emploi et de formation et aux services d'immigration et d'établissement, ainsi que les emplois dans le sous-secteur des sports et des loisirs.

Plus bas dans le spectre se trouvent les emplois les plus susceptibles d'être perturbés, et c'est là que se situent les arts et les industries culturelles. Depuis la pandémie, ces industries ont du mal avec leur modèle financier, qui a été l'un des premiers à être perturbé par l'IA. Les services de diffusion en continu ont bouleversé les modèles de revenus des artistes. Une nouvelle menace qui se profile est l'introduction de « robots conversationnels » qui ont le potentiel de plagier les arts écrits et appliqués, réduisant encore la capacité des artistes à vivre de leur art. Des formes nouvelles et plus solides de protection des droits d'auteur sont nécessaires pour empêcher le vol de produits culturels par l'IA.

À l'extrémité du spectre des perturbations, on trouve les emplois de routine du secteur qui peuvent être ou seront remplacés parce qu'ils consistent en des tâches routinières et répétitives telles que la gestion des documents et des dossiers, les services de réservation et la vente de billets.

⁸ Diana Rivera, Yasmin Rajabi, Joshua Zachariah et Rob Willoughby, *Ahead by a Decade: Employment in 2030*, mai 2020, <https://brookfieldinstitute.ca/ahead-by-a-century-employment-in-2030/>.

⁹ Organisation de coopération et de développement économiques, *Perspectives de l'emploi de l'OCDE 2019 : L'avenir du travail*, 25 avril 2019, https://www.oecd-ilibrary.org/fr/employment/perspectives-de-l-emploi-de-l-ocde-2019_b7e9e205-fr; Forum économique mondial, *Jobs of Tomorrow: Mapping Opportunity in the New Economy*, janvier 2020, <https://www.weforum.org/publications/jobs-of-tomorrow-mapping-opportunity-in-the-new-economy/> [EN ANGLAIS].

Seule la moitié du secteur est composée de personnel rémunéré, l'autre moitié repose sur des bénévoles et dispose, au mieux, d'un personnel à temps partiel. Il serait formidable que l'IA puisse renforcer les organisations bénévoles – en les aidant à accomplir des tâches organisationnelles telles que les affaires générales, la gestion des finances et la tenue des dossiers des membres. Toutefois, il est peu probable que les concepteurs d'IA qui ne bénéficient pas d'un soutien gouvernemental s'intéressent à ces questions, car si elles ont une énorme valeur sur le plan civique, elles n'ont que peu de valeur monétaire.

Adaptation technologique dans le secteur

Si, dans l'ensemble, l'IA est plus susceptible d'augmenter la main-d'œuvre du secteur plutôt que de la déplacer par l'automatisation, compte tenu de la nature du travail à but non lucratif, cette transition sera influencée à la fois par les tendances externes et par la capacité organisationnelle du secteur à l'adopter.

Adaptation technologique dans le secteur	
Largement répandue	Importance croissante
<ul style="list-style-type: none"> - Accepter l'identification virtuelle (p. ex., l'identité numérique ontarienne et le passeport vaccinal sous forme de code QR) - Automatisation des systèmes de comptabilité et d'information financière 	<ul style="list-style-type: none"> - L'apprentissage profond de l'IA est appliqué aux conversations de conseil en cas de crise - Les gestionnaires de données alimentés par l'IA qui rendent les techniques de croissance numérique [EN ANGLAIS] accessibles aux organismes à but non lucratif - Applications basées sur l'IA [EN ANGLAIS] qui aident au recrutement, à l'évaluation et au maintien en fonction
<ul style="list-style-type: none"> - Plateformes basées sur le nuage et outils de collaboration pour les lieux de travail (p. ex., Microsoft Teams, GDrive) - Numérisation de documents - Commerce électronique - Logiciels de gestion pour les clients et les donateurs (p. ex., Caseworks, systèmes de gestion des relations avec les clients) - Plateformes de collecte de fonds en ligne - Présence dans les médias sociaux - Téléprésence (p. ex., Zoom, Google Meets) et travail à distance - Les applications et plateformes technologiques qui relient les personnes aux services (p. ex., les robots conversationnels comme Chalmers [EN ANGLAIS]) - Services et programmes virtuels 	<ul style="list-style-type: none"> - L'analyse des mégadonnées et l'apprentissage automatique sont utilisés pour trouver les déserts alimentaires ou les familles à plus grand risque d'itinérance [EN ANGLAIS] - Informatique en nuage - Analyse prédictive, exploration de données et apprentissage automatique - La réalité virtuelle est utilisée pour former les nouveaux arrivants à divers postes de travail [EN ANGLAIS] et pour former en cours d'emploi les travailleurs du secteur des soins de longue durée [EN ANGLAIS] - Analyse des contenus Web, sociaux et vidéo

Demande croissante de nouvelles compétences et de nouveaux emplois à mesure que l'adoption des technologies se poursuit dans le secteur

Le secteur connaît une demande croissante de nouvelles compétences et de nouveaux emplois, en particulier à l'heure où il subit une transformation numérique. L'intelligence émotionnelle et les compétences cognitives font partie intégrante du travail dans le secteur, ce qui n'est pas le cas des compétences technologiques, en particulier celles qui sont liées aux technologies émergentes. Les compétences technologiques nécessaires peuvent varier en fonction de l'état d'avancement de la transformation numérique des organismes à but non lucratif. D'une part, il peut s'agir de la capacité à utiliser de nouvelles plateformes de collecte de fonds en ligne, des logiciels pour gérer les documents et les bases de données des clients ou de la gestion de l'infrastructure technologique. À l'autre extrémité, il peut s'agir d'extraire des données et des analyses ou de créer des algorithmes internes. Le secteur aura de plus en plus besoin de personnes pour remplir ces fonctions.

Le sous-financement chronique de la main-d'œuvre du secteur des organismes à but non lucratif devient un problème dans la manière dont le secteur sera en mesure d'adopter l'IA qui complète la main-d'œuvre et d'innover dans son utilisation de cette IA. Compte tenu de l'importance du secteur dans l'atténuation et le traitement des retombées de l'automatisation dans d'autres secteurs et dans la stabilisation des communautés, le gouvernement devrait agir de manière proactive pour renforcer et développer le secteur.

Recommandations

1. Veiller à ce que les politiques et les régimes fiscaux existants et nouveaux ne favorisent pas le remplacement de la main-d'œuvre et ne récompensent pas la concentration de la richesse et du capital. Prévoir des incitations à l'augmentation de la main-d'œuvre plutôt qu'à son déplacement par l'automatisation.
2. S'occuper de la nécessité de redistribuer les richesses à l'avenir, car l'IA menace d'exacerber la concentration des richesses et de déstabiliser les communautés.
3. Protéger les industries créatives par des initiatives fiscales, politiques et juridiques.
4. Reconnaître l'importance vitale du secteur à but non lucratif dans cette transition vers un avenir fondé sur l'IA et la nécessité pour le secteur de se développer et d'innover dans ses activités afin de répondre à l'évolution des besoins de la communauté. Soutenir de manière proactive un secteur robuste des organismes à but non lucratif afin d'assurer la stabilité et l'animation de la communauté :
 - Répondre aux besoins en ressources humaines du secteur par une stratégie de la main-d'œuvre et un soutien au perfectionnement de la main-d'œuvre afin de s'adapter à l'avenir du travail et de recruter et de maintenir le personnel en poste et de lui permettre de se recycler.
 - Reconnaître et financer le secteur pour qu'il s'adapte aux innovations de l'IA en finançant le personnel technique nécessaire pour maximiser le travail humain du secteur.
 - Consulter régulièrement le secteur des organismes à but non lucratif pour rester informé des besoins de soutien des communautés au fur et à mesure que le changement progresse.

5. Veiller à ce que des cadres fiables guident l'utilisation de l'IA afin de protéger adéquatement les Canadiens des risques associés à l'IA, en particulier ceux qui sont les plus vulnérables aux risques :
- Soutenir le développement d'une IA inclusive qui atténue les préjugés et fournit des explications claires sur la manière dont l'IA prend ses décisions, en particulier dans le cadre d'une utilisation dans le secteur gouvernemental et à but non lucratif.
 - Mettre en place des garde-fous au moyen de la loi et de la réglementation afin de lutter contre les dommages.
 - Garantir un modèle de propriété « d'agora numérique » exclusivement pour assurer l'obligation de rendre des comptes au public.
 - Donner la priorité à la maîtrise des technologies et des données afin que le public puisse prendre des décisions éclairées quant à leur utilisation.

Conclusion

L'avenir du travail est déjà là et évolue constamment. Le secteur des organismes de bienfaisance et à but non lucratif du Canada ne sera pas touché de la même manière que les autres industries, et il doit donc être pris en compte de manière adéquate dans toute politique publique mise en place.

À propos de l'ONN

L'ONN est un réseau indépendant d'organismes à but non lucratif qui représente les 58 000 organismes de bienfaisance et à but non lucratif de l'Ontario. Il se concentre sur la politique, la défense des intérêts et les services visant à renforcer le secteur en tant que pilier essentiel de notre société et de notre économie. Nous nous efforçons de créer un environnement de politique publique qui permette aux organismes non gouvernementaux de prospérer. Nous engageons notre réseau de divers organismes à but non lucratif à travailler ensemble sur les questions qui touchent le secteur et à faire entendre la voix de notre réseau auprès des gouvernements, des bailleurs de fonds et d'autres parties prenantes.

Pour en savoir davantage

Cathy Taylor

Directrice générale

Courriel : cathy@theonnc.ca