



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

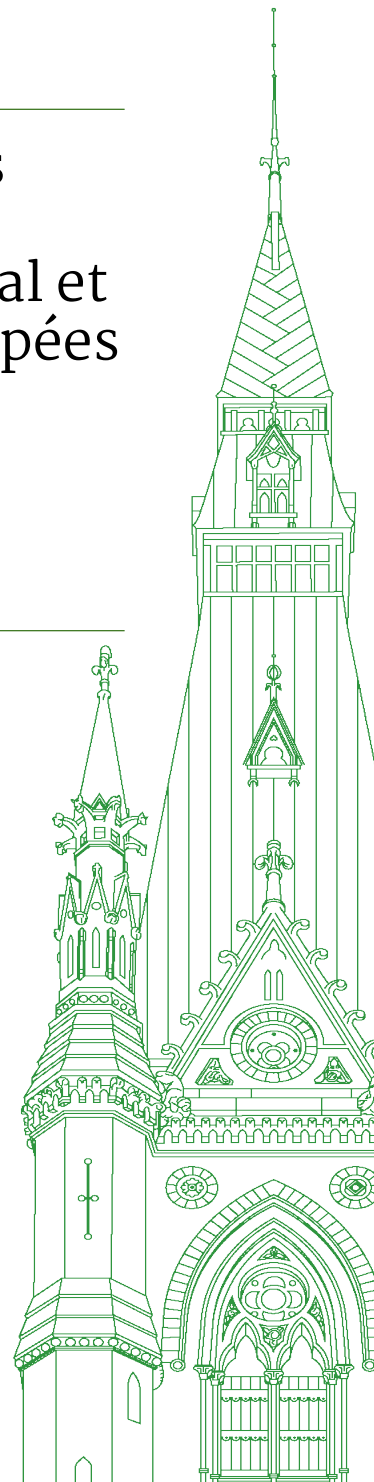
Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 087

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le lundi 6 novembre 2023



Président : M. Robert Morrissey

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

Le lundi 6 novembre 2023

• (1100)

[Traduction]

Le président (M. Robert Morrissey (Egmont, Lib.)): Bienvenue à la 87^e réunion du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées de la Chambre des communes. Conformément à l'article 108(2) du Règlement, le Comité poursuit son étude de l'incidence des technologies de l'intelligence artificielle sur la main-d'œuvre au Canada.

La réunion d'aujourd'hui se déroule en format hybride, c'est-à-dire que certaines personnes y participent par l'entremise de l'application Zoom.

Je tiens à informer les personnes présentes dans la salle et celles qui sont sur Zoom qu'elles peuvent choisir de s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Des services d'interprétation sont à votre disposition, et vous n'avez qu'à utiliser votre casque d'écoute dans la salle et à cliquer sur l'icône du globe au bas de votre écran pour sélectionner la langue officielle de votre choix.

En cas d'interruption des services d'interprétation, veuillez attirer mon attention en utilisant la fonction « Lever la main » ou en levant la main dans la salle. Je suspendrai la séance pendant qu'on règle le problème. J'aimerais également rappeler aux personnes présentes dans la salle qu'elles sont priées d'éloigner leur écouteur de leur microphone, car cela crée des bruits parasites qui causent des dommages à l'ouïe des interprètes. De plus, veuillez parler lentement et clairement pour nos services d'interprétation.

Pendant la première heure de la réunion, nous entendrons des témoins dans le cadre de notre étude. Nous accueillons donc, par vidéoconférence, Ryan Smith, directeur, Division de planification et de développement de la Ville de Kelowna. Du Bureau de la concurrence Canada, nous accueillons, en personne, Anthony Durocher, sous-commissaire, et Trevor MacKay, sous-commissaire, Direction générale de l'application numérique de la loi et du renseignement. Nous avons un autre témoin, mais nous n'avons pas été en mesure d'établir la connexion avec lui. Nous suivrons donc l'évolution de cette situation.

Nous entendrons d'abord M. Smith, qui fera une déclaration préliminaire de cinq minutes.

Monsieur Smith, vous avez la parole.

M. Ryan Smith (directeur, Division de planification et de développement, Ville de Kelowna): Bonjour.

À Kelowna, notre expérience de l'utilisation de l'intelligence artificielle remonte à environ deux ans et demi. Nous avons présenté une demande de subvention au gouvernement provincial dans le but d'utiliser certains outils de l'intelligence artificielle pour nous aider à améliorer nos processus de planification et de développement.

Notre demande de subvention a été acceptée. Elle prévoyait un partenariat avec Microsoft et l'utilisation de ses technologies de l'intelligence artificielle en vue d'atteindre un double objectif, soit améliorer les processus de développement de Kelowna par l'entremise de la prestation d'un meilleur service à la clientèle aux membres de notre communauté de planification et de développement, et découvrir dans quels autres domaines nous pourrions utiliser cet outil.

Ce n'était pas la première fois que nous utilisons cet outil à Kelowna. Nous disposons de plusieurs outils — que nous appelons des agents conversationnels — qui utilisent l'intelligence artificielle.

Je ne suis pas un spécialiste des technologies de l'information — je suis urbaniste — et je n'ai donc pas une connaissance approfondie de l'aspect technique. Cependant, je suis administrateur et je m'occupe d'un effectif de 85 personnes qui auront toutes bientôt accès aux outils que nous sommes en train de créer.

Nous avons créé une sorte de service de guide-expert en amont pour les personnes qui souhaitent utiliser les services de planification et de développement de Kelowna. Ce service aidera le citoyen ordinaire qui ne connaît pas la démarche nécessaire pour faire une demande de permis de construction. Il aidera ce citoyen à comprendre notre processus de demande afin de le rendre plus accessible en lui communiquant tout ce qu'il doit savoir pour faire une demande de permis de construction.

Nous espérons que lorsque nous aurons réussi à faciliter ce processus pour être en mesure de répondre à un plus grand nombre de questions grâce à notre outil de l'intelligence artificielle, c'est-à-dire notre agent conversationnel, nous pourrions réduire la charge de travail de notre personnel de première ligne qui traite régulièrement des demandes de permis de construction et de développement, et qui est débordé en raison d'un manque de ressources.

Deuxièmement, notre personnel de première ligne a un taux de roulement très élevé, ce qui freine le développement de sa base de connaissances. Un grand nombre de ces employés sont en poste depuis six mois ou un an, et ils n'ont pas accumulé les mêmes connaissances qu'un employé qui occupe ce poste depuis 20 ans. L'utilisation des outils de l'intelligence artificielle que nous sommes en train de mettre au point les aidera également à fournir une réponse plus rapidement en réduisant le nombre d'étapes nécessaires.

Nous participons également au volet éthique de l'utilisation de l'intelligence artificielle. Notre directeur des technologies de l'information a participé à l'élaboration d'une politique provinciale visant la mise en œuvre d'outils de l'intelligence artificielle et des processus de notre gouvernement local.

• (1105)

Le président: Je vous remercie, monsieur Smith.

Qui parlera au nom du Bureau de la concurrence?

Vous avez la parole, monsieur Durocher.

[Français]

M. Anthony Durocher (sous-commissaire, Direction générale de la promotion de la concurrence, Bureau de la concurrence Canada): Bonjour, monsieur le président et chers membres du Comité.

Je vous remercie de l'invitation à comparaître devant vous aujourd'hui dans le cadre de votre étude sur l'incidence des technologies de l'intelligence artificielle sur la main-d'œuvre au Canada.

Je suis Anthony Durocher, sous-commissaire de la Direction générale de la promotion de la concurrence. Je suis accompagné de Trevor Mackay, sous-commissaire de la Direction générale de l'application numérique de la loi et du renseignement.

J'aimerais vous donner un aperçu du rôle du Bureau de la concurrence et de notre travail en ce qui concerne l'intelligence artificielle.

Le Bureau est un organisme indépendant d'application de la loi, qui protège la concurrence et en fait la promotion au bénéfice des consommateurs et des entreprises du Canada. Nous assurons et contrôlons l'application de la Loi sur la concurrence, une loi d'application générale qui vise tous les secteurs de l'économie.

[Traduction]

Nos activités d'application de la Loi sur la concurrence consistent à enquêter sur les abus de puissance commerciale, les fusions anti-concurrentielles, la fixation des prix, le truquage des offres et les pratiques commerciales trompeuses, et à remédier à tous ces enjeux. Nous plaïdons également auprès de tous les ordres de gouvernement du Canada en faveur de règles et de règlements gouvernementaux qui favorisent la concurrence.

La concurrence est essentielle pour notre économie. Elle favorise la baisse des prix et l'innovation tout en alimentant la croissance économique. Le maintien et l'encouragement de la concurrence entre les employeurs se traduisent par des salaires et des traitements plus élevés pour les travailleurs canadiens, ainsi que par de meilleurs avantages sociaux et de meilleures possibilités d'emploi.

Le Bureau travaille également très fort pour suivre le rythme croissant de l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la vie quotidienne. Il est temps de se poser de sérieuses questions sur la consolidation des principaux intervenants qui contrôlent les intrants essentiels qui alimentent le secteur de l'intelligence artificielle. Il y a aussi le risque très réel posé par les fusions anticoncurrentielles ou l'utilisation délibérément contraire à l'éthique de ces outils de pointe pour tromper les consommateurs.

Nous avons récemment créé une nouvelle direction générale de l'application numérique de la loi et du renseignement, afin de mieux équiper le Bureau pour relever les défis et résoudre les enjeux complexes de l'ère numérique. Cette direction nous permet de mieux comprendre les questions de concurrence liées aux technologies émergentes, y compris l'intelligence artificielle. Nous communiquons activement avec des experts et nous apprenons rapidement beaucoup de choses.

Le Bureau publiera bientôt un document de discussion pour consultation avec le public qui se concentrera sur les considérations en matière de concurrence dans le domaine de l'intelligence artifi-

cielle. Ce travail et les commentaires que nous recevrons contribueront à approfondir notre réflexion.

Les partenariats sont également essentiels. Ainsi, en juin dernier, le Bureau a collaboré avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et le CRTC pour créer le Forum canadien des organismes de réglementation numérique. Grâce à la création de ce forum, ces trois organismes échangeront des pratiques exemplaires, mèneront des recherches et collaboreront sur des questions d'intérêt commun, notamment en ce qui concerne l'intelligence artificielle, un enjeu auquel nous accorderons la priorité au cours de la première année d'existence du forum.

Avant de répondre à vos questions, je tiens à souligner que la loi exige que le Bureau mène ses enquêtes à huis clos et qu'il assure la confidentialité des renseignements recueillis. Cette obligation pourrait nous empêcher de discuter de certaines enquêtes passées ou en cours.

Nous vous sommes reconnaissants de l'occasion qui nous est donnée de comparaître devant vous aujourd'hui pour discuter de notre travail. Nous avons hâte de répondre à vos questions.

Je vous remercie.

● (1110)

[Français]

Le président: Merci, monsieur Durocher.

[Traduction]

Le président: Nous avons réussi à établir la connexion avec le troisième témoin, mais nous n'avons pas pu effectuer les tests de son requis.

Monsieur Carrière, si la qualité de son est suffisante pour les interprètes, nous pourrions poursuivre avec votre comparution. Dans le cas contraire, vous ne pourrez malheureusement pas participer verbalement à la réunion. Êtes-vous prêt à commencer votre déclaration préliminaire?

Monsieur Carrière, nous devons passer à la suite des délibérations. Les techniciens communiqueront avec vous. Il se peut que nous devions vous demander de comparaître à un autre moment, car nous ne pouvons malheureusement pas vous entendre. Le personnel technique communiquera avec vous et nous déciderons de la marche à suivre. Je vous remercie.

Nous entamons maintenant la première série de questions. La parole est à Mme Gray. Elle a six minutes.

Mme Tracy Gray (Kelowna—Lake Country, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être ici aujourd'hui.

Mes premières questions s'adressent à M. Smith.

Je vous remercie de votre déclaration préliminaire sur certains des travaux en matière d'intelligence artificielle entrepris par la Ville de Kelowna. Je sais que Kelowna dépasse souvent les attentes à bien des égards, et c'était un bon exemple.

J'aimerais vous demander de répondre à la question suivante en vous fondant sur votre expérience liée à la mise en œuvre de cette nouvelle technologie de l'intelligence artificielle — et je sais qu'il s'agit d'une nouvelle technologie, car je parle de celle que vous avez expliquée à la municipalité. Selon vous, quels types de processus les gouvernements devraient-ils utiliser pour cerner les possibilités d'utilisation de l'intelligence artificielle au sein des ministères et des services gouvernementaux?

M. Ryan Smith: Je vous remercie de votre question, madame Gray.

Dans le cadre d'un grand nombre de nos services de première ligne, nous avons recensé le nombre d'appels et d'interactions que nous avons fréquemment — c'est-à-dire les appels quotidiens et ceux qui reviennent souvent — et auxquels nous estimons pouvoir répondre différemment. Ces données ont permis d'orienter la mise au point de l'outil. Par exemple, notre personnel de première ligne répond probablement à la question de savoir si une personne peut aménager un logement secondaire dans sa maison ou construire une remise sur sa propriété — ou à différentes versions de cette question — des dizaines de fois par jour.

C'est le raisonnement qui a motivé la mise au point de cet outil. Ainsi, si nous pouvions éviter aux membres du personnel de répondre à ces questions de nombreuses fois par jour, quelles autres tâches pourraient-ils accomplir? Pourraient-ils consacrer ce temps à des tâches plus utiles qui permettraient de traiter plus rapidement les demandes de permis de construction de logements?

• (1115)

Mme Tracy Gray: C'est très bien. Je vous remercie.

Je pense que vous avez partiellement répondu à ma prochaine question. Selon vous, la mise en œuvre de l'intelligence artificielle dans certaines applications peut-elle contribuer à rendre le gouvernement plus efficace et, en particulier, à réduire les formalités administratives?

M. Ryan Smith: C'est certainement le cas ici, à Kelowna. Je ne pense pas que nous éliminerons des postes entiers, mais grâce aux gains d'efficacité que l'intelligence artificielle apportera, selon nous, à nos processus, nous pourrions libérer de 20 à 30 % de cinq postes qui visent des tâches similaires. Nous pourrions ainsi réaffecter un poste complet à des tâches différentes. Nous pensons donc qu'il y a des gains d'efficacité possibles.

Il faut aussi tenir compte du fait que nous avons du mal à recruter du personnel qualifié. Nous pensons que cela permettra également de repousser à plus tard le besoin de personnel supplémentaire au fil de notre développement.

Mme Tracy Gray: Je vous remercie.

Un rapport de l'Organisation de coopération et de développement économiques, l'OCDE, indique que la productivité du Canada est loin derrière celle de ses pairs et prévoit que nous aurons les pires résultats économiques parmi les pays avancés au cours de la prochaine décennie et jusqu'en 2060. L'OCDE prévoit aussi que l'utilisation de la main-d'œuvre ralentira considérablement la croissance du PIB par habitant au Canada.

Un représentant du Conseil canadien des innovateurs a récemment comparu devant notre comité au sujet de cette étude. Il a indiqué qu'une faible productivité n'était « pas normale pour les économies avancées » lorsque nous parlions du Canada. Il a expliqué que si notre économie n'est pas aussi productive que celle de nos voi-

sins, le Canada disposera de moins de richesses, de moins d'options et de moins de ressources pour faire face à des défis considérables. C'est important, car la productivité a une incidence directe sur le niveau de vie, ce qui signifie que le niveau de vie des Canadiens continuera à diminuer comparativement à celui des autres pays.

Je soulève la question parce que les gouvernements font partie des employeurs les plus importants au Canada. À votre avis, les gouvernements pourraient-ils utiliser les outils de l'intelligence artificielle pour tenter d'augmenter la productivité et de corriger la tendance à la baisse du niveau de vie que suit actuellement le Canada?

M. Ryan Smith: Je vous remercie de la question.

Nous en sommes convaincus. Je vais vous donner un autre exemple en lien avec notre industrie du logement à Kelowna. Si nos outils d'intelligence artificielle nous permettent d'accorder des permis de construire plus rapidement et de réduire les formalités administratives — et c'est la raison pour laquelle nous concevons des outils d'intelligence artificielle —, à mesure que nous développerons ces outils, que nous les testerons et les mettrons en œuvre, nous pourrions peut-être accorder 20 ou 30 % de permis de construire supplémentaires par année. Cela profitera non seulement aux citoyens qui essaient de trouver un logement, mais aussi à l'industrie du développement et de la construction, qui jouira d'une plus grande stabilité quant à la délivrance des permis, ce qui entraînera davantage d'investissements dans notre économie locale.

Mme Tracy Gray: Y a-t-il un type de formation ou de perfectionnement dont, à votre avis, le personnel de la municipalité pourrait avoir besoin pour utiliser les différentes applications de l'intelligence artificielle? Cela pourrait avoir trait aux connaissances informatiques ou aux activités de votre organisme. D'après ce que vous avez vu jusqu'à présent, le personnel de la municipalité a-t-il facilement accès à ce type de formation?

M. Ryan Smith: Cette situation est tellement nouvelle que nous commençons tout juste à concevoir les outils de formation. Les employés municipaux commencent à appuyer ce projet. Nous proposons nos propres activités de formation. Nous venons de lancer un outil Microsoft qui nous permet d'utiliser les technologies de l'intelligence artificielle pour générer des courriels, effectuer des analyses dans Microsoft Excel ou créer des présentations PowerPoint.

J'aimerais aussi parler de l'utilisation de ces technologies de l'intelligence artificielle par la population. Le langage que l'on utilise pour donner des commandes à l'outil d'intelligence artificielle est un peu différent de celui que l'on emploie pour faire une recherche sur Google. Nous mettons au point nos outils de façon à ce que les gens n'aient pas à utiliser ce langage tout de suite. Les habitants de Kelowna auront donc le temps de l'apprendre. Nous ajusterons nos outils au fil du temps.

Le président: Je vous remercie, madame Gray, et monsieur Smith.

Monsieur Coteau, vous avez la parole pour six minutes.

M. Michael Coteau (Don Valley-Est, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence aujourd'hui. Je vais, moi aussi, m'adresser en premier à M. Smith.

Monsieur Smith, existe-t-il une vraie ville que vous avez observée et de laquelle vous vous êtes inspiré pour la création de votre propre ville intelligente? Je sais que vous vous efforcez d'apporter des améliorations, mais existe-t-il une ville vers laquelle nous pourrions nous tourner et qui pourrait servir d'exemple pour l'utilisation quotidienne des technologies de l'intelligence artificielle?

• (1120)

M. Ryan Smith: Je vous remercie de la question.

Il n'y en a pas en ce moment. Il n'y a que nous.

On accorde beaucoup d'attention à ce que nous faisons. J'étais à Ottawa la semaine dernière pour parler aux représentants de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations de ce que nous faisons et de l'outil que nous essayons de mettre au point. Je répète que la mise au point de cet outil n'est pas terminée, car sa mise en œuvre est complexe, compte tenu des parcours que nous devons configurer pour la planification et le développement. Cependant, nous avons complété la configuration de certaines parties de ces parcours relatifs à l'octroi de permis. Si nous réussissons à mettre en œuvre l'ensemble du projet, nous pensons que nous deviendrons un exemple à suivre.

M. Michael Coteau: Avez-vous l'intention d'élargir ce service, de le monétiser, ou de permettre à d'autres municipalités de l'utiliser? Avez-vous un projet à long terme pour ce service?

M. Ryan Smith: Lorsque nous avons reçu la subvention pour mettre au point cet outil, nous avons dit aux représentants de la Colombie-Britannique que nous nous engageons à documenter notre processus de mise au point et à le partager gratuitement avec toute municipalité de la province qui pourrait s'y intéresser, car il s'agit d'un projet financé par le gouvernement. Il ne s'agit pas d'un projet de la Ville de Kelowna financé par les contribuables. Il est financé par le gouvernement provincial.

Notre prochaine étape est... Nous en sommes à l'étape de la documentation. Nous avons rencontré les représentants d'autres villes — de Vancouver, par exemple —, et nous leur avons fait part de notre expérience. Nous espérons que cela aidera d'autres villes à rendre les premières étapes des projets de construction de logements plus fluides.

M. Michael Coteau: Pouvez-vous chiffrer ces économies? Par exemple, quel a été l'apport des robots conversationnels dans votre ville? Êtes-vous en mesure de préciser une valeur monétaire réelle à ce stade-ci?

M. Ryan Smith: Nous ne sommes pas en mesure de le faire à l'heure actuelle.

Nous avons lancé le robot conversationnel le 3 octobre dernier, donc il y a de ça environ un mois. Nous examinons les données à ce sujet. Chaque semaine, le robot conversationnel est en mesure de répondre à un plus grand nombre de questions à chaque étape de notre processus de délivrance des permis. Par exemple, nous avons utilisé l'intelligence artificielle pour numériser le Code du bâtiment de la Colombie-Britannique, afin que les employés qui effectuent des vérifications relatives à ce code puissent y avoir accès autrement. Plutôt que de feuilleter un document de 600 pages, ils peuvent interroger l'outil d'intelligence artificielle qui a mémorisé le Code du bâtiment, le Code de prévention des incendies et le Code de la plomberie de la Colombie-Britannique et obtenir des renseignements sur-le-champ.

La valeur monétaire de ce que cela représente sera difficile à estimer d'emblée. Jusqu'à présent, le temps de travail que nous avons consacré au projet représente quelques centaines de milliers de dollars. L'investissement du gouvernement de la Colombie-Britannique s'élève à environ 350 000 \$, et, jusqu'à présent, le soutien en nature de Microsoft est d'environ 350 000 \$. Nous venons de recevoir, à Kelowna, une subvention du Fonds pour accélérer la construction de logements, et nous en remercions le gouvernement. Nous affecterons une partie de cette subvention à l'amélioration de cet outil.

M. Michael Coteau: Je pense que c'est merveilleux. Je trouve qu'il est formidable que votre municipalité se consacre à l'adoption de ce type de technologie pour mieux servir les citoyens. Selon moi, c'est un exemple que les autres municipalités devraient suivre. Je tiens à vous remercier.

La dernière question que je poserai est la suivante: les organisations comme la vôtre doivent accepter des règles en matière d'éthique et signer des énoncés de valeurs avant de s'engager dans ce type de projet. Votre plan stratégique pour ce projet contient-il de grands principes, des idées, des énoncés de valeur ou des principes éthiques qui vous tiennent à cœur?

M. Ryan Smith: Notre ambition, c'est de faire de Kelowna une ville de l'avenir. C'est ce qui oriente, dans la mesure du possible, tous les projets que nous entreprenons.

Nous pensons également qu'il est très important de faire preuve de transparence quant aux outils que nous utilisons. Je vous donne un exemple. Si, au cours des dernières années, vous avez participé à nos projets de développement, vous aurez constaté que nos processus sont totalement transparents. Lorsque notre personnel reçoit des plans qu'un architecte doit examiner, les citoyens peuvent les consulter en ligne, en même temps. Nous ne cachons rien.

Il en est de même avec notre nouveau robot conversationnel qui utilise l'intelligence artificielle. Nous publions un avertissement sous toute réponse qui est donnée par le robot conversationnel par l'entremise de l'intelligence artificielle pour que le public sache que la réponse a été générée de cette façon. Ainsi, les gens savent que ce n'est pas une personne qui leur a donné la réponse, mais bien un outil d'intelligence artificielle.

Ensuite, nous effectuons un examen quotidien des journaux des réponses de la veille qui ont été générées par l'intelligence artificielle pour nous assurer que ces réponses étaient conformes à nos normes en matière de qualité. Nous ne voulons pas diffuser des renseignements erronés. Si nous constatons des erreurs, nous modifions la façon avec laquelle la technologie cherche à répondre à certaines questions.

• (1125)

M. Michael Coteau: Je vous remercie de votre temps.

Le président: Je vous remercie, monsieur Coteau. Il vous restait quelques secondes.

M. Carrière reviendra mercredi, et il aura le bon casque. Il ne témoignera pas aujourd'hui, au sein de ce groupe de témoins, pour représenter Unifor.

[Français]

Madame Chabot, vous avez la parole pour six minutes.

Mme Louise Chabot (Thérèse-De Blainville, BQ): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence.

Monsieur Smith, j'ai bien compris que votre municipalité favorise la robotisation des mécanismes de discussion avec les citoyens. Quel impact cela a-t-il eu sur la main d'œuvre qui est employée par la Ville?

[Traduction]

M. Ryan Smith: Nous sommes d'avis que l'incidence sur la main-d'œuvre à Kelowna a été positive, autant pour les employés de la Ville que pour notre clientèle.

Je vais vous donner un exemple qui n'a pas trait à la planification ou au développement, mais plutôt au déneigement. Il s'agit donc d'un exemple typiquement canadien.

Notre ligne téléphonique pour le déneigement est dotée d'un robot conversationnel. Chaque hiver, lorsqu'il neige, des milliers de gens nous appellent pour savoir quand leur rue sera déneigée. Par le passé, nous embauchions des gens qui effectuaient des heures supplémentaires pour répondre à ces questions. Ils répondaient maintes fois à la même question. Maintenant, nous utilisons un outil d'intelligence artificielle — nous avons un robot conversationnel à commande vocale — qui peut examiner les données relatives à nos chasse-neige et les données dont nous disposons concernant les priorités en matière de déneigement et les itinéraires que suivent les chasse-neige. Le robot conversationnel est en mesure de dire aux résidents à quel moment leur rue a été déneigée pour la dernière fois et quand elle devrait l'être à nouveau.

Nous réduisons le nombre d'appels que reçoivent les employés de première ligne. Ils sont en mesure de répondre aux appels de la population et de se concentrer sur les questions les plus urgentes et les plus complexes, plutôt que sur celles qui ne concernent que le moment où une rue sera déneigée.

[Français]

Mme Louise Chabot: Merci, monsieur Smith.

Qu'est-il arrivé à celles et à ceux qui faisaient ce travail de donner des renseignements aux citoyens? Maintenant, ce sont des robots qui le font, grâce à l'intelligence artificielle. Les citoyens parlent donc à un robot conversationnel plutôt qu'à une personne. Qu'est-il advenu des employés? Comment la nature du travail a-t-elle changé? Y a-t-il eu des pertes d'emploi? Si oui, avez-vous affecté ces employés à d'autres secteurs? Quelles ont été les répercussions de la robotisation sur le nombre d'emplois et les compétences requises des employés qui ont dû effectuer d'autres tâches?

[Traduction]

M. Ryan Smith: Cet outil nous a permis de réduire le nombre d'heures supplémentaires que nos employés doivent effectuer lorsqu'il neige. En plus de cela, ce robot conversationnel nous a permis de réaffecter nos employés pour qu'ils puissent répondre aux questions plus complexes que leur posent les citoyens. Ces employés exercent toujours le même travail, mais ils n'ont plus à toujours répondre aux mêmes questions. Ils peuvent répondre aux appels et aux questions plus complexes des citoyens auxquelles nos robots conversationnels ne sont pas en mesure de répondre.

Ils effectuent, en somme, des tâches qui ont une plus grande valeur, mais dans des rôles très semblables.

[Français]

Mme Louise Chabot: Les employés ont-ils été consultés dans le processus de changement en cours? Vous parlez de valeur ajoutée à

leur travail. Les employés avaient-ils des craintes? Vous ont-ils indiqué certaines balises qu'il faudrait respecter en matière d'éthique ou de tâches?

• (1130)

[Traduction]

M. Ryan Smith: Lorsque nous avons annoncé pour la première fois que, dans le cadre de nos projets de développement à la Ville de Kelowna, nous allions commencer à mettre au point et à utiliser des robots conversationnels, nos employés ont certainement éprouvé de la crainte. Cependant, je crois qu'à mesure que nous avons présenté les détails du projet et la façon dont nous utiliserions l'intelligence artificielle — pour nous aider, et non pas pour nous remplacer —, les employés ont commencé à se rallier à ce projet.

Je vais vous expliquer pourquoi c'est le cas. Nous comptons une équipe d'urbanistes qui rédigent des rapports pour le conseil municipal. Un urbaniste peut mettre entre six et huit heures pour rédiger un rapport typique, mais une grande partie des renseignements est technique, et les mêmes politiques ou des politiques semblables reviennent constamment. L'outil d'intelligence artificielle leur permettra de rédiger ces rapports plus rapidement. Ils pourront donc passer plus de temps à négocier avec un promoteur ou un constructeur de logements dans le but d'améliorer la qualité d'un projet et moins de temps à rédiger des rapports à propos de ce projet. Nous pensons que nos projets de développement gagneront en qualité. À mesure que les employés apprendront à utiliser cet outil et se rendront compte qu'ils gagneront du temps, je pense qu'ils deviendront de plus en plus favorables à son utilisation.

[Français]

Mme Louise Chabot: Donc, il n'y a pas eu de diminution de personnel. Est-ce bien ce que vous me dites?

Il y a eu des changements quant à la nature du travail, mais pas quant au nombre d'employés, d'agents administratifs, de gens qui sont à l'accueil, qui répondent aux citoyens et qui rédigent certains rapports. Je comprends que ce sont des tâches administratives qui seront faites par un robot, mais que cela n'a eu aucun effet sur le nombre d'employés. Est-ce bien cela?

[Traduction]

Le président: Je vous demanderais de donner une réponse brève, s'il vous plaît.

M. Ryan Smith: C'est juste. Nous n'avons pas réduit notre effectif.

[Français]

Le président: Merci, madame Chabot.

[Traduction]

Madame Zarillo, vous avez six minutes.

Mme Bonita Zarrillo (Port Moody—Coquitlam, NPD): Je vous remercie, monsieur le président.

Mes premières questions s'adressent aux représentants du Bureau de la concurrence du Canada. J'aimerais parler des travailleurs et de la façon dont le Bureau de la concurrence interagit avec eux, mais je veux d'abord revenir à ce dont nous avons parlé aujourd'hui, soit l'importance d'avoir accès à Internet et aux services à large bande.

Nous savons déjà que la fusion de Shaw et Rogers a causé beaucoup de problèmes aux Canadiens. Il n'y a plus de connectivité là où il y en avait auparavant. Le service offert n'est plus aussi bon. Pourriez-vous nous dire comment le gouvernement peut protéger les gens lorsque de telles situations se produisent? Si nous voulons nous prévaloir de l'intelligence artificielle, qui requiert cette connectivité tous les jours pour une productivité qui... Je suppose que nous mesurons la productivité des gens en fonction de résultats qui ne sont pas liés à leur bien-être.

Pourriez-vous me dire ce qui peut être fait avec Shaw et Rogers en ce moment pour améliorer la connectivité, veiller à ce que les gens jouissent de la même qualité de service et soient prêts à utiliser l'intelligence artificielle?

M. Anthony Durocher: Je vous remercie de la question.

Le Bureau de la concurrence a contesté la transaction entre Rogers et Shaw et a tenté de la bloquer devant les tribunaux. Au bout du compte, nous avons essuyé un échec et la fusion a été autorisée. Nous sommes d'avis que la concurrence sur les marchés est essentielle non seulement pour garantir l'abordabilité des services à large bande, mais aussi pour faire en sorte qu'il y ait des incitatifs à investir et à poursuivre les investissements afin d'amener des services à large bande dans toutes les collectivités du Canada. Nous continuerons d'accorder la priorité au secteur des télécommunications, car le Bureau reconnaît son importance.

Nous pouvons aussi intervenir dans les processus réglementaires, comme nous le faisons en ce moment avec le CRTC, pour faire valoir l'importance des marchés de services à large bande concurrentiels à l'aide de données probantes et de faits. Nous continuerons à jouer notre rôle à titre d'organisme d'application de la loi et à examiner les fusions ou tout comportement anticoncurrentiel. Pour l'instant, toutefois, nous nous concentrons sur les processus réglementaires et nous y participons pour illustrer comment, selon nous, nous pouvons accroître la concurrence sur les marchés des services à large bande et, plus précisément, sur le marché de gros.

Mme Bonita Zarrillo: Je trouve cela très intéressant parce que la Ville de Coquitlam — ma circonscription — possède son propre réseau de fibre noire. Le fait que les petits fournisseurs de services Internet ne puissent pas être concurrentiels sur ce marché, en raison de la tarification des services de gros établis par le CRTC, a toujours été un problème. J'aimerais donc beaucoup recevoir toute information que vous pourriez me transmettre et transmettre à la Ville de Coquitlam à ce sujet.

Revenons au travail proactif que vous accomplissez. En ce qui concerne la fusion de Shaw et Rogers, j'ai cru comprendre qu'il n'y avait pas de délai de prescription pour l'examen des fusions. Est-ce exact ou y a-t-il un temps prescrit pendant lequel le Bureau de la concurrence est en mesure d'examiner les fusions? Pouvez-vous prendre un an pour effectuer votre examen, ou cinq ans?

• (1135)

M. Anthony Durocher: Il existe un délai de prescription d'un an. C'est ce qui existe à l'heure actuelle.

Je tiens à souligner qu'un examen très complet de la Loi canadienne sur la concurrence est en cours. C'est un examen auquel le Bureau de la concurrence a participé. Nous avons formulé un certain nombre de recommandations sur la façon de moderniser et de renforcer cette loi, y compris le processus d'examen des fusions. Nous avons présenté plus de 50 recommandations au gouvernement sur la manière d'améliorer la Loi sur la concurrence. Le processus

se poursuit et, évidemment, le Parlement est saisi de projets de loi à cet effet.

Mme Bonita Zarrillo: Le NPD a déposé aujourd'hui au Parlement un projet de loi lié au secteur de l'alimentation au détail et à la Loi sur la concurrence.

Je voudrais parler des travailleurs. Dans le cadre de notre étude, je m'intéresse particulièrement à la protection des travailleurs et au rôle que pourrait peut-être jouer le Bureau de la concurrence à cet égard. Vous avez parlé tout à l'heure des avantages que ceux-ci pourraient récolter.

J'essaie vraiment de comprendre l'incidence de l'IA sur les travailleurs. J'ai bien l'intention de décortiquer cette question. Je trouve très préoccupant que la propriété intellectuelle à caractère personnel, appelée aussi « propriété cognitive », puisse être saisie, adaptée, utilisée et maintes fois réutilisée sans que les personnes concernées reçoivent de redevances. Ces personnes ne sont pas du tout rétribuées. Le témoin de la Ville de Kelowna — dont j'ai trouvé les propos fascinants — parlait de la reproduction de l'intelligence humaine. Comment protéger les travailleurs et leur propriété intellectuelle contre ce phénomène? Devrions-nous tous avoir notre propre marque de commerce? Comment faire pour que ceux qui utilisent nos idées et notre intelligence nous versent des redevances?

M. Anthony Durocher: C'est une question très intéressante. Notre expertise consiste essentiellement à évaluer les problématiques liées à la concurrence. La propriété intellectuelle est un facteur qui intervient dans les dynamiques concurrentielles, car l'exercice du droit de PI peut exclure certaines personnes du marché. Divers éléments entrent en jeu, qui dépendent chacun de circonstances précises.

Quant à la protection des travailleurs, le Bureau est d'avis que la concurrence entre les employeurs favorise les employés en les aidant par exemple à obtenir des revenus plus élevés et de meilleures conditions de travail. Une nouvelle disposition importante de la Loi sur la concurrence est entrée en vigueur cette année. En criminalisant les ententes de fixation des salaires et de non-débauchage entre les employeurs, cette modification capitale contribuera à protéger les travailleurs contre les comportements anticoncurrentiels qui pourraient porter atteinte à leur salaire.

Mme Bonita Zarrillo: Merci beaucoup.

Le président: Merci, madame Zarrillo.

Nous passons à Mme Falk pour cinq minutes.

Mme Rosemarie Falk (Battlefords—Lloydminster, PCC): Merci beaucoup.

Merci aux témoins d'être venus nous faire part de leur point de vue.

Le Bureau de la concurrence Canada a parlé brièvement de l'an-crage de joueurs dominants dans le domaine de l'intelligence artificielle. Je voudrais connaître le point de vue du Bureau. Le secteur de l'intelligence artificielle est-il un espace concurrentiel ouvert ou est-ce un secteur monopolisé par un petit nombre d'entreprises?

M. Trevor MacKay (sous-commissaire, Direction générale de l'application numérique de la loi et du renseignement, Bureau de la concurrence Canada): C'est une question fascinante à laquelle il est très difficile de répondre adéquatement, puisque le secteur évolue continuellement. Ce marché est investi en ce moment par quelques joueurs importants qui participent à son développement continu. Nous verrons plus tard quelle direction tout cela prendra.

En même temps, de petits joueurs innovent et créent dans cet espace. Il faudra attendre avant de voir comment les choses tourneront pour eux. Nos lois sont tout naturellement non interventionnistes. Elles ont été rédigées dans cette optique. Elles sont imprégnées du concept selon lequel les forces du marché finissent par s'équilibrer et que nous devons les laisser agir pour le mieux.

Il faut se contenter pour l'instant de surveiller l'évolution du marché. Certains gros joueurs exercent une influence considérable sur les intrants essentiels qui alimentent l'IA tels que la puissance de calcul, les données...

• (1140)

Mme Rosemarie Falk: Pouvez-vous donner des exemples d'entreprises?

M. Trevor MacKay: Les gros noms que tout le monde connaît comme Meta, Alphabet et Google sont impliqués dans l'univers de l'IA. Ces joueurs sont à l'avant-garde, mais comme je l'ai dit, le marché évolue constamment. Il faudra attendre un peu pour voir à quoi les choses aboutiront et quels joueurs réussiront à se positionner solidement dans le marché.

Mme Rosemarie Falk: Diriez-vous que les entreprises canadiennes se développent bien et qu'elles soutiennent la concurrence dans cet espace en évolution continue?

M. Trevor MacKay: Honnêtement, je ne pense pas pouvoir répondre à la question. Nous effectuons une analyse prospective des secteurs pour les comprendre et être en mesure de régler les problèmes de concurrence lorsqu'ils surviennent. À part si nous percevons un indice signalant un problème qui tomberait dans le régime de la Loi sur la concurrence, nous n'évaluons pas en profondeur le comportement de tous les joueurs du marché.

Mme Rosemarie Falk: Le Bureau est-il d'avis que le système de réglementation canadien influe sur la capacité concurrentielle des entreprises canadiennes?

M. Anthony Durocher: À ma connaissance, rien ne prouve que le système de réglementation exerce une influence dans un sens ou dans l'autre. Tout ce que je peux dire, c'est que notre rôle consiste notamment à promouvoir auprès du gouvernement des règles et des règlements qui favorisent la concurrence, car le gouvernement peut imposer des limites à l'industrie. En ce qui concerne les espaces émergents, nous conseillons au gouvernement de s'assurer que les nouveaux règlements n'ont pas d'effets indésirables sur les petits joueurs, car ces effets peuvent être disproportionnés.

Comparativement aux gros, les petits joueurs ont beaucoup moins de ressources à consacrer aux exigences de conformité et au régime de réglementation. Dans ce domaine en particulier, il est essentiel pour nous de rappeler au gouvernement l'incidence induite que pourrait avoir la réglementation de l'IA sur les petites entreprises et l'importance d'instaurer dans le secteur des règles du jeu les plus équitables possible pour tout le monde.

Mme Rosemarie Falk: Merci.

Monsieur le président, je vais céder le reste de mon temps à M. Aitchison.

Le président: Vous avez une minute, monsieur Aitchison.

M. Scott Aitchison (Parry Sound—Muskoka, PCC): C'est tout ce dont j'ai besoin, monsieur le président.

J'aimerais présenter une motion. Je propose:

Que, étant donné que le gouverneur de la Banque du Canada a récemment fait remarquer que « les pénuries d'offre sur notre marché du logement font grimper les prix des logements », le comité souscrive aux remarques du gouverneur et en fasse rapport à la Chambre.

Le président: Merci, monsieur Aitchison.

Monsieur Fragiskatos, nous avons suspendu la période de questions, et la motion de M. Aitchison était recevable. Je dois donc la considérer.

Vous pouvez intervenir sur la motion, monsieur Fragiskatos.

M. Peter Fragiskatos (London-Centre-Nord, Lib.): Je serai très bref, car nous entendons des témoins aujourd'hui, monsieur le président.

Comme le sait M. Aitchison, la motion déclenchera un débat d'adoption à la Chambre. En fait, je soupçonne fortement qu'elle a été déposée pour faire diversion et pour rogner le temps consacré au programme législatif du gouvernement. Pour ces raisons, les libéraux ne l'appuieront pas.

Le président: Madame Gray, vous avez la parole dans le débat sur la motion.

Mme Tracy Gray: Merci, monsieur le président.

Aucun dossier ne revêt plus d'importance pour les Canadiens que la crise du logement qui sévit actuellement. Toute discussion à ce sujet est extrêmement importante. Voilà pourquoi nous présentons cette motion. Nous voulons en effet continuer à tenir à la Chambre des communes des discussions et des débats substantiels sur la crise du logement au Canada.

Le président: Merci.

Je cède la parole à Mme Ferreri dans le débat sur la motion.

Mme Michelle Ferreri (Peterborough—Kawartha, PCC): Merci, monsieur le président.

Je veux répondre au commentaire de mon collègue, M. Fragiskatos.

Même si vous avez raison de dire que la motion nous détournerait du sujet à l'étude ou qu'elle donnerait lieu à un débat d'adoption, rappelez-vous que vous formez le gouvernement. Or, le plus gros problème au pays est indéniablement le logement. Cette motion prouve que nous avons écouté les Canadiens, que nous reconnaissons la gravité de la situation et que nous allons prendre des mesures en conséquence.

Selon le *Globe and Mail*, un rapport publié la semaine dernière par la Banque Royale du Canada indique que:

[...] des hypothèques totalisant environ 900 milliards de dollars contractées dans des banques à charte canadiennes — autrement dit, environ 60 % des soldes hypothécaires dans ces banques — seront renouvelées entre 2024 et 2026.

D'après les estimations présentées dans le rapport, tout dépendant de la tangente que prendront les taux d'intérêt, les paiements hypothécaires mensuels moyens pourraient augmenter de 32 % l'an prochain. Ils pourraient même grimper jusqu'à 48 % en 2026.

J'en viens maintenant au fait, monsieur le président. Évidemment, tous les débats que nous menons ici sont politiques, mais vous devez être totalement déconnecté si vous ne recevez pas les courriels, les appels téléphoniques et les messages de désespoir et de souffrance que nous recevons. Cette question est d'une extrême urgence.

Les témoins que nous recevons aujourd'hui parlent d'intelligence artificielle. Savez-vous comment se classe le Canada au chapitre de la productivité? La conjoncture va affecter les hypothèques et faire mal aux Canadiens. Des Canadiens qui ne se sont jamais intéressés à la politique auparavant en subiront les contrecoups.

J'établis un contact visuel avec vous pour vous exhorter à adopter la motion. Honnêtement, je suis ici parce que les gens souffrent. Vous êtes venu à Peterborough. J'espère que vous êtes allé dans la rue Wolfe. J'espère que vous avez vu les gens dans les campements. J'espère que vous suivez les médias sociaux. J'espère que vous voyez ce qui arrive aux gens. Certains ne peuvent même plus nourrir leur famille.

Il y a de la politique, en effet. Par contre, nous avons un devoir à accomplir parce que nous avons été élus pour servir le public. Je vous implore donc d'adopter la motion.

Merci.

• (1145)

[Français]

Le président: Madame Chabot, vous avez la parole sur la motion.

[Traduction]

M. Tony Van Bynen (Newmarket—Aurora, Lib.): Monsieur le président, j'invoque le Règlement. Débattons-nous du commentaire de la vérificatrice générale sur la pénurie de main-d'œuvre?

D'accord. Les commentaires qui ont été formulés portaient sur l'autre motion qui a été proposée. Je voudrais seulement savoir de quelle motion nous parlions.

Merci.

Le président: Merci, monsieur Van Bynen.

[Français]

Madame Chabot, vous avez la parole sur la motion.

Mme Louise Chabot: Merci, monsieur le président.

J'ai eu ma réponse autrement, car j'avais la même question. On sait que les conservateurs ont déposé deux motions et vous faites référence à une seule motion. De laquelle parlez-vous, cependant? Je n'en ai pas entendu le libellé.

D'autre part, à partir de midi, après que nous aurons entendu les témoins, nous aurons une heure pour discuter des travaux du Comité. Est-ce possible d'en discuter à midi?

Le président: Merci, madame Chabot.

[Traduction]

Mme Zarrillo a la main levée.

Comme M. Aitchison a proposé une motion pendant son temps de parole, je dois permettre à la motion d'être débattue et demander que nous procédions au vote.

Madame Zarrillo, vous avez la parole concernant la motion.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, monsieur le président.

Je veux être certaine de débattre de la bonne motion. Nous débattons de la motion sur les remarques du gouverneur de la Banque du Canada, n'est-ce pas? D'accord.

J'ai dit à mes collègues du Comité à quel point je serais ravie que le gouverneur vienne parler du rôle des banques dans la crise du logement. Nous recevons justement le Bureau de la concurrence aujourd'hui. Nous savons que les grandes banques au Canada offrent toutes des taux hypothécaires étrangement similaires.

De nombreuses personnes se sont fait conseiller de ne pas prendre d'hypothèque à taux fixe au début de l'année dernière, lorsque les taux d'intérêt se sont mis à grimper. J'ai fortement l'impression que ce conseil était motivé par les ventes et les objectifs de vente. De nombreux travailleurs du secteur bancaire au Canada se lèvent chaque matin avec en tête un objectif de vente à atteindre. Je pense que les banques ont perdu de vue les consommateurs. Dans ma circonscription, je connais un grand nombre de familles qui ont dû changer leur train de vie en raison de la hausse des taux d'intérêt.

Je suis désolée, mais je n'appuierai pas la motion. Toutefois, je serais d'accord pour inviter le gouverneur de la Banque du Canada à témoigner pour qu'il rende des comptes. Il doit nous expliquer pourquoi tant de Canadiens ne peuvent plus payer leur hypothèque et pourquoi les banques ont conseillé à leurs clients de ne pas contracter d'hypothèque à taux fixe même si elles savaient que les taux d'intérêt allaient augmenter.

Le président: Merci, madame Zarrillo.

M. Aitchison veut également intervenir sur la motion.

M. Scott Aitchison: Merci, monsieur le président.

Je pense en fait que d'inviter le gouverneur de la Banque du Canada à témoigner serait une belle manière d'amorcer le processus. J'encouragerais donc ma collègue, Mme Zarrillo, à appuyer la motion.

Je suis un peu déçu d'entendre mon collègue, M. Fragiskatos, qualifier de perte de temps, d'une part, le débat sur la crise du logement au pays, et d'autre part, une motion d'adoption à la Chambre des communes déclenchée par de nouvelles informations fournies par le gouverneur de la Banque du Canada. Le Canada fait face à une crise. Quel est le rôle de la Chambre des communes si ce n'est pas de mettre au jour, de débattre et de discuter des questions qui intéressent les Canadiens? Voilà ce que je demande. Honnêtement, je suis estomaqué d'entendre le député qualifier cela de perte de temps.

J'aimerais demander le vote.

• (1150)

Le président: Merci, monsieur Aitchison.

La parole est à M. Fragiskatos.

M. Peter Fragiskatos: Rapidement, monsieur le président, le compte rendu des délibérations ne ment pas. Je n'ai jamais dit que ce serait une perte de temps. En fait, nous débattons régulièrement de ces questions à la Chambre des communes, ce qui montre que j'ai raison. Mes collègues se livrent à de petits jeux politiques, mais nous allons procéder au vote.

Le président: Le vote a été demandé.

Comme personne d'autre ne veut intervenir, nous votons sur la motion de M. Aitchison.

Vous avez tous pris connaissance de la motion sur laquelle nous votons. Est-ce clair?

Le greffier va lire la motion à voix haute.

Le greffier du Comité (M. David Chandonnet): Voici le contenu de la motion:

Que, étant donné que le gouverneur de la Banque du Canada a récemment fait remarquer que « les pénuries d'offre sur notre marché du logement font grimper les prix du logement », le comité souscrive aux remarques du gouverneur et en fasse rapport à la Chambre.

(La motion est rejetée par 6 voix contre 5.)

Le président: Il reste 46 secondes.

Madame Falk, vous avez la parole.

Mme Rosemarie Falk: Merci, monsieur le président.

Je vais poser une question dans la foulée de votre dernier commentaire. Le Bureau de la concurrence Canada aurait-il décelé des politiques ou entendu des conversations sur les lois qui auraient des répercussions négatives sur les petites entreprises ou qui pourraient même nuire à l'avantage concurrentiel du Canada dans le secteur de l'intelligence artificielle si elles étaient mises en œuvre en ce moment?

M. Anthony Durocher: Non. Nous n'avons rien relevé en particulier. Ce secteur est encore un espace émergent. Les autorités se penchent sur la réglementation la plus appropriée qui pourrait s'y appliquer. Nous recommanderions aux décideurs de garder ces principes en tête s'ils veulent favoriser un écosystème concurrentiel.

Mme Rosemarie Falk: Parfait. Merci.

Le président: Monsieur Collins, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Chad Collins (Hamilton-Est—Stoney Creek, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Smith, nous avons entendu parler de la grande question de la formation soulevée par les mouvements de personnel. Votre organisation cherche à instaurer l'IA pour certains types d'opérations. Outre les exemples dont vous avez parlé au Comité, pourriez-vous décrire ce que fait la municipalité par rapport à la formation des employés, que ce soit dans l'optique de la transformation des emplois ou de la sécurité d'emploi en général?

Aux États-Unis, plusieurs conflits sont survenus avec les travailleurs unis de l'automobile. De nombreux travailleurs sont entrés en grève pour s'assurer de ne pas perdre leur emploi en raison de l'automatisation. Pendant la grève des scénaristes d'Hollywood, nous avons suivi avec intérêt la manière dont l'IA ébranle la sécurité d'emploi jusque dans le texte des conventions collectives.

Comment les informations sur l'IA sont-elles communiquées aux travailleurs? Quel type de formation offrez-vous pour préparer les travailleurs dont les tâches pourraient être modifiées par l'IA? Pourriez-vous nous donner un peu plus de détails?

M. Ryan Smith: Merci pour la question.

Comme nous comptons parmi les municipalités canadiennes qui connaissent la croissance la plus rapide en ce moment, notre expérience diffère peut-être un peu de celle des autres. Dans plusieurs de nos secteurs d'activité, nos employés fonctionnent à environ 115 ou 130 % de leur capacité. Ils ne fonctionnent pas à 80 %, et nous

n'allons pas réduire leur fonctionnement à 50 % de leur capacité. Nous tenons la situation à l'œil à mesure que nous déployons l'intelligence artificielle dans différents secteurs d'activité. Nous attendons-nous à ce que certains secteurs soient radicalement transformés? Si la réponse est oui, nous devons planifier nos activités en tenant compte des effets des changements sur le personnel.

Nous ne voulons pas non plus faire ce travail de planification dans des secteurs où les changements sont minimes et où le fonctionnement des employés est réduit de 115 à 95 %. C'est le taux que nous visons afin de donner le temps aux employés d'innover et pour éviter de les épuiser. Notre plus grand défi, c'est que nous croyons que nous épuisons notre personnel. Nous n'arrivons pas à intégrer assez rapidement les personnes qui possèdent les compétences voulues.

Notre expérience diffère peut-être de celle d'autres municipalités, mais pour répondre à votre question, dans les secteurs qui subiront les plus grands changements, nous mettrons en place des programmes pour recycler ou réaffecter le personnel.

• (1155)

M. Chad Collins: Cela m'amène à la question de la satisfaction à l'égard du travail. Durant notre dernière réunion, un témoin a mentionné que dans certains milieux de travail, les innovations favorisées par l'intelligence artificielle ont entraîné une hausse de la satisfaction professionnelle. Le constatez-vous chez les employés œuvrant dans les secteurs où vous avez adopté l'intelligence artificielle? Je pense que vous y avez fait allusion quelques fois dans vos réponses.

Avez-vous mené des sondages sur la satisfaction des employés? Je sais que vous venez tout juste de commencer à utiliser l'intelligence artificielle dans certains secteurs de votre organisation, mais les employés vous ont-ils déjà fait part d'observations vous permettant d'évaluer leur satisfaction à l'égard du travail?

M. Ryan Smith: Oui. Les employés des secteurs où nous utilisons maintenant des robots conversationnels, que ce soit le personnel de l'aéroport ou le personnel de bureau qui soutient l'équipe de déneigement, nous disent que leur travail s'est nettement amélioré depuis qu'ils n'ont plus à répondre maintes fois à la même question pendant les heures supplémentaires ou les tempêtes de neige. Désormais, ils peuvent répondre aux résidents qui ont des problèmes importants et ils peuvent consacrer la plus grande part de leur temps à ces résidents plutôt qu'à ceux qui veulent savoir, encore une fois, quand leur rue sera déneigée. Les employés peuvent venir en aide aux résidents qui ont de vrais problèmes, par exemple quelqu'un qui ne peut pas se rendre à une réunion de travail parce que notre chasse-neige a bloqué son entrée, ou encore une personne à mobilité réduite. Comment peut-on les aider?

C'est un exemple typiquement canadien, mais d'après nous, quand les employés sentent qu'ils peuvent avoir un effet réel sur la journée de quelqu'un, leur niveau de satisfaction augmente.

M. Chad Collins: J'ai longtemps occupé le poste de conseiller pour la Ville de Hamilton. Franchement, je dois dire que je ne m'ennuie pas des appels concernant les entrées bloquées par la neige depuis que je suis à Ottawa.

Puis-je vous poser une question sur la transparence et la protection de la vie privée? Vous avez abordé le sujet en répondant à la question d'un de mes collègues. La technologie est de plus en plus utilisée dans nos vies quotidiennes, et il y a toute la question de la reconnaissance faciale et de la sécurité dans les aéroports. On a observé certaines réactions négatives au sein de la population par rapport à ce qu'elle est prête à accepter pour avoir accès à certains établissements de la société, dont les aéroports. Il y a des limites.

Pouvez-vous nous dire quelles sont ces limites dans votre municipalité? Avez-vous déjà mis en place une politique circonscrivant les secteurs dans lesquels l'intelligence artificielle peut être utilisée pour accomplir des tâches quotidiennes et répondre aux électeurs? Avez-vous une politique municipale régissant les secteurs de votre organisation dans lesquels l'intelligence artificielle peut être utilisée ou les domaines dans lesquels elle ne peut pas l'être parce que la population ne l'accepte pas ou n'y adhère pas encore?

Le président: Monsieur Smith, vous pouvez soit donner une réponse brève, soit envoyer une réponse écrite au Comité. Vous avez le choix.

M. Ryan Smith: Je vais donner une réponse brève.

Oui, nous avons une stratégie numérique qui précise dans quels secteurs de notre organisation nous croyons que l'intelligence artificielle peut contribuer à améliorer la vie de nos citoyens. Jusqu'à maintenant, nous n'avons reçu que peu de réactions négatives, voire aucune, dans les domaines où nous avons déployé des outils d'intelligence artificielle. Selon nous, personne ne veut faire la file ou attendre en ligne pour parler à quelqu'un à l'hôtel de ville.

Le président: Merci, monsieur Collins, merci, monsieur Smith.

[Français]

Madame Chabot, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Mme Louise Chabot: Merci beaucoup.

Monsieur Durocher, vous avez le titre de sous-commissaire de la Direction générale de la promotion de la concurrence et notre comité étudie les répercussions de l'intelligence artificielle sur la main-d'œuvre.

Le recours à l'intelligence artificielle est amorcé et je ne crois pas qu'il va s'arrêter. Du point de vue de la main-d'œuvre, cela présente plusieurs défis, notamment en matière d'éthique et de surveillance. Le monde deviendra de plus en plus virtuel, d'où cette surveillance.

Au sujet des conditions de travail, on dit que les grands secteurs d'activité de 100 employés et plus seraient actuellement les plus touchés, et non les petites entreprises. Il me semble qu'une réglementation visant à soutenir tous ces grands secteurs serait plus favorable qu'une déréglementation.

Selon vous, ces secteurs devraient-ils être mieux réglementés du point de vue de la main-d'œuvre?

• (1200)

M. Anthony Durocher: Je vous remercie de la question.

Malheureusement, je ne peux pas vous donner de point de vue éclairé sur cette question, parce que notre expertise est vraiment en matière de concurrence.

Je crois cependant qu'il est assez évident que, lorsqu'on va adopter les nouvelles technologies de l'intelligence artificielle, ce sera en grande partie à cause du processus concurrentiel. En effet, il y aura

de la pression sur les concurrents afin qu'ils réduisent les coûts ou proposent des produits plus novateurs sur le marché.

De notre point de vue, l'important est vraiment de nous assurer que le marché reste concurrentiel. En ce qui concerne les employés et la concurrence, il faut éviter les complots destinés à limiter les possibilités qui leur sont offertes, par exemple.

Mme Louise Chabot: Comme on l'a observé au Québec, malheureusement, certains secteurs comme ceux des télécommunications et des communications sont grandement fragilisés. On voit qu'il y a un grand coup de barre à donner, car des emplois sont touchés.

Je comprends que vous n'avez pas l'expertise pour ce qui est de l'emploi et des conséquences sur la main-d'œuvre, mais comment une saine concurrence peut-elle contribuer à développer des secteurs plutôt qu'à les voir être réduits, voire éliminés?

[Traduction]

Le président: Je vous prie de donner une réponse brève, monsieur Durocher.

[Français]

M. Anthony Durocher: Je dirais qu'une saine concurrence est très importante pour l'ensemble de l'économie et qu'elle joue un rôle clé dans la stimulation de la productivité, dont il a été question un peu plus tôt.

Il y a environ deux semaines, le Bureau de la concurrence a publié un rapport sur l'intensité concurrentielle dans l'économie canadienne. Après une étude réalisée sur les 20 dernières années, ce rapport démontre vraiment que cette intensité diminue, ce qui n'est pas bon signe pour la productivité au pays.

[Traduction]

Le président: Merci.

Madame Zarrillo, la parole est à vous pour deux minutes et demie.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, monsieur le président.

Je suis vraiment heureuse que des représentants du Bureau de la concurrence soient avec nous aujourd'hui; j'espère que nous pourrions les réinviter. Nous avons pu parler des télécommunications, des banques, des chaînes d'alimentation, soit de nombreux secteurs qui donnent du fil à retordre à la population canadienne et où il faut accroître la concurrence. Je pense aussi à la privatisation croissante des soins de santé. C'est très préoccupant.

Maintenant, je vais prendre un instant pour parler des transporteurs aériens. J'ai une motion à présenter, monsieur le président.

Le président: Madame Zarrillo, avant que vous la présentiez, j'aimerais préciser que si vous la déposez maintenant, le Comité ne pourra pas en débattre parce qu'elle n'a pas été reçue à temps. Cependant, elle pourra faire l'objet d'un débat si vous la déposez pendant que nous traitons des travaux du Comité. C'est votre choix.

Mme Bonita Zarrillo: Allons-nous traiter des travaux du Comité à huis clos?

Le président: Oui.

Mme Bonita Zarrillo: Dans ce cas, je vais la lire maintenant, et nous pourrions en débattre un autre jour.

Le président: C'est votre temps de parole. Allez-y.

Mme Bonita Zarrillo: Merci, monsieur le président.

Je l'ai envoyée au greffier. Ma motion se lit comme suit:

Que, compte tenu des nombreux rapports récents faisant état de personnes handicapées victimes de discrimination et de traitements inacceptables lorsqu'elles voyagent avec Air Canada, et qu'Air Canada a admis avoir violé la réglementation canadienne sur les personnes handicapées, que, conformément à l'article 108(2) du Règlement, le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition de personnes handicapées invite dès que possible le PDG d'Air Canada, Michael Rousseau, à se présenter devant le Comité pendant au moins une heure afin d'expliquer ces violations relatives aux personnes handicapées et la façon dont ils vont corriger la situation; qu'un rapport de cette réunion soit préparé et présenté à la Chambre; et que, conformément à l'article 109 du Règlement, le gouvernement dépose une réponse globale au rapport et explique comment il entend remédier à la situation.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, madame Zarrillo.

La motion a été déposée, mais elle ne peut pas faire l'objet d'un débat en ce moment. Il vous reste environ 45 secondes.

• (1205)

Mme Bonita Zarrillo: C'est parfait.

J'espère avoir une autre occasion de vous parler des transporteurs aériens, mais pour l'instant, j'aimerais aborder un sujet qui a été soulevé, je crois, par Mme Chabot.

À l'heure actuelle, Microsoft et d'autres grands joueurs détiennent déjà beaucoup de connaissances et de données incorporées. J'ai aussi entendu M. Smith dire que tous pourront accéder gratuitement aux renseignements recueillis par le personnel de Kelowna.

Ce qui m'inquiète, c'est que Microsoft recueille aussi les données de Kelowna. Ces données seront-elles partagées gratuitement? Seront-elles utilisées pour créer quelque chose de semblable à ce que Kelowna fait en ce moment, mais à l'échelle des États-Unis ou du monde? Que recevra la Ville de Kelowna en contrepartie de ces données, dont elle détient la propriété intellectuelle et le capital intellectuel? J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

Le président: J'invite quiconque veut répondre à donner une réponse brève.

M. Trevor MacKay: La réponse brève, c'est que les marchés libres favorisent la concurrence. C'est vrai que les grands joueurs détiennent beaucoup de données, ce qui les aidera à soutenir la concurrence dans les marchés en plein essor comme celui de l'intelligence artificielle. Cela dit, nous défendrons toujours le principe de la concurrence ouverte. C'est vraiment tout ce que je peux dire.

Le président: Merci.

Merci, madame Zarrillo.

Je remercie les témoins de s'être joints à nous aujourd'hui pour discuter de ce dossier capital en pleine évolution.

Merci, monsieur Smith, monsieur Durocher, monsieur MacKay.

Nous allons maintenant suspendre la séance pendant trois minutes pour ensuite traiter des travaux du Comité à huis clos.

[La séance se poursuit à huis clos.]

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>