

Intelligence artificielle et santé psychologique des travailleurs



Vanessa Monterrey Dugré
vmonterreydugre@asstsas.qc.ca

Lors de sa conférence d'ouverture, Michel Pérusse¹ a regardé avec amusement sa boule de cristal, qu'il avait apportée pour l'occasion. À l'intérieur, il entra-percevait l'intelligence artificielle (IA) comme un défi d'avenir pour la santé et la sécurité du travail (SST). Cette thématique est aussi prometteuse qu'inquiétante. Qu'en est-il des enjeux de l'IA liés la santé psychologique des travailleurs? C'est la question abordée par Julie Dextras-Gauthier² lors de sa conférence.

Qu'est-ce que l'IA? Des robots conversationnels et des logiciels de reconnaissance faciale? Oui, entre autres. Parlons plutôt de toutes les techniques qui permettent aux machines de simuler la cognition humaine. Ce champ progresse rapidement et influence déjà le monde du travail. Pensons à la gestion algorithmique des plages de rendez-vous³ ou à la composition automatique des notes médicales⁴. Ces avancées viennent avec leur lot de défis car, notamment, plusieurs travailleurs possèdent une faible littératie numérique de base. De plus, songeons que le simple passage à une nouvelle version d'un logiciel de message électronique génère difficultés et frustrations dans plusieurs organisations. Nous pouvons imaginer que l'arrivée de l'IA nécessitera non seulement une bonne gestion du changement organisationnel, mais également des *leaders* en SST allumés.

Deux visions

M^{me} Dextras-Gauthier a présenté deux visions opposées de l'impact de l'IA sur le travail : une pessimiste, l'autre optimiste. La première peut parfois ressembler à un film de science-fiction : les travailleurs seront tous remplacés par des robots. N'allant pas jusqu'à cet extrême, certaines études stipulent qu'une grande proportion

d'emplois risque d'être automatisée dans les prochaines décennies⁵. Cette perspective inclut des pertes d'emplois plus rapides que la création de nouveaux postes et donc un phénomène de chômage technologique.

Ces pertes d'emplois pourraient aussi toucher inégalement certaines personnes ou professions. En effet, les femmes occupent en plus grande proportion des emplois des secteurs des services et de l'administration, lesquels sont plus susceptibles d'être automatisés. Quant à eux, certains travailleurs plus matures pourraient avoir plus de difficulté à transférer leurs compétences vers les nouvelles exigences technologiques. Cette perspective pessimiste vient certainement avec un fardeau psychologique important.

La perspective optimiste ouvre plutôt sur une création d'emplois à long terme, sur des bienfaits économiques et une meilleure prise de décision par l'analyse de données. Ce scénario inclut certains bienfaits potentiels sur les risques psychosociaux, notamment la réduction de la charge de travail et la suppression de tâches dangereuses ou répétitives.

Nous envisageons une plus grande autonomie par l'augmentation de la proportion de tâches à valeur ajoutée pour les travailleurs. Même dans cette perspective, des enjeux sont à prévoir : exécuter uniquement des tâches à valeur ajoutée représente une grande charge cognitive pour les travailleurs. Cela pourrait aussi venir avec le deuil de certaines tâches qui, même répétitives, sont parfois appréciées par le personnel.

Lors de sa conférence, M^{me} Dextras-Gauthier a présenté l'exemple de professionnels de la santé qui se disent à la fois sceptiques et optimistes face à l'arrivée de l'IA. La plupart de ces professionnels ne sont pas inquiets que leurs emplois deviennent obsolètes ni d'être remplacés par l'IA. Ils pensent toutefois que leur profession sera transformée par elle.

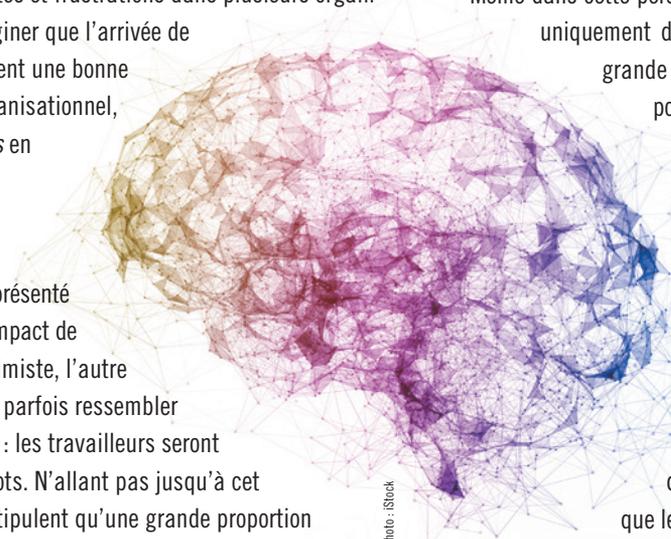


Photo : iStock

Humain et machine

Dans cette veine d'idées, des chercheurs⁶ ont analysé les tâches qui seront appelées à demeurer strictement humaines et celles qui seront exécutées par les machines. À la lumière de cette répartition, les travailleurs peuvent choisir différentes stratégies d'adaptation : l'évitement, la collaboration ou la conception. Dans la stratégie d'évitement, les travailleurs évitent les tâches automatisables pour se concentrer sur les tâches strictement humaines faisant appel à la créativité, l'empathie, la compassion ou la persuasion. Cette première stratégie semble fort probable dans le secteur des affaires sociales.

Par ailleurs, une certaine collaboration peut être possible lorsque les humains utilisent leur jugement professionnel pour interpréter et corriger les décisions algorithmiques. Dans la dernière stratégie, celle de conception, les personnes contribuent au paramétrage de l'IA, ainsi une intervention humaine est nécessaire pour que l'algorithme apprenne à distinguer les bonnes décisions des mauvaises.

Avec nuance et prudence

Julie Dextras-Gauthier rappelle que l'automatisation de certaines tâches permettra aux travailleurs de se concentrer sur des tâches plus intéressantes. Imaginons une infirmière qui n'aurait plus de notes évolutives à rédiger ! Elle prévoit aussi qu'une certaine volatilité caractérisera le marché de l'emploi puisque l'IA évolue rapidement et devient de plus en plus efficace. Pensons aux robots conversationnels pour le service à la clientèle !

Les points de vue peuvent paraître discordants quant à l'impact de l'IA sur l'emploi. Somme toute, peu d'études ont été faites et encore

moins dans le secteur des affaires sociales. Il convient donc d'approcher l'arrivée de l'IA avec nuance et prudence. Gardons à l'esprit les quelques données récentes qui tendent à confirmer les aspects psychologiques néfastes, dont l'augmentation de la détresse et de l'anxiété des travailleurs. Il faut donc bien comprendre les enjeux liés à l'IA pour en mitiger les effets sur la SST. ■

RÉFÉRENCES

1. Voir Une histoire de la prévention selon un incorrigible optimiste. *OP*, 47(2), 11-13.
2. Julie Dextras-Gauthier est professeure agrégée en gestion des ressources humaines au Département de management de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval. Ses intérêts de recherche portent sur la culture organisationnelle, la santé et le bien-être au travail, la gestion stratégique des ressources humaines, l'intelligence artificielle et les transformations numériques.
3. Dumont Baron, Y. (2023, mai 4). À l'hôpital, l'intelligence artificielle bientôt à votre chevet. *Radio-Canada Info*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1975944/lintelligence-humaine-artificielle-hopital-revolution>
4. Radio-Canada. (2024, avril 19). L'Hôpital d'Ottawa va tester un outil d'IA avec ses patients, mais juste en anglais. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2066292/intelligence-artificielle-sante-ottawa-hopital>
5. Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The Future of employment: How susceptible are jobs to computerization? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, pp. 254-280. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
6. Daugherty, P., & Wilson, H. (2018). *Human + machine: Reimagining work in the age of AI*. Harvard Business Press.



Photo : iStock