

LES IMPLICATIONS DES TECHNOLOGIES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LA POPULATION ACTIVE CANADIENNE

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

22 novembre 2023

Le 31 octobre 2023, le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées (HUMA) a entamé son étude sur les implications des technologies d'intelligence artificielle (IA) pour la population active canadienne et sur les répercussions possibles de ces technologies sur les différentes régions, les syndicats, les secteurs du marché du travail et sur les personnes des divers groupes d'âge, genres, niveaux de revenus, races et en situation de handicap. Ce mémoire présente le point de vue du secteur des organismes de bienfaisance et à but non lucratif afin de contribuer à cette importante étude.

La contribution annuelle du secteur caritatif du Canada à l'activité économique se chiffre à 192 milliards \$, ce qui représente 8,3 % de notre PIB. Nous employons 2,5 millions de personnes par an, une personne canadienne sur dix travaillant pour un organisme de bienfaisance ou à but non lucratif. Notre main-d'œuvre se compose à 77 % de femmes, à 47 % de nouveaux arrivants et à 35 % d'Autochtones et de personnes racisées. Depuis le début de la pandémie, notre secteur a fait face à une hausse incessante de la demande pour les services des organismes de bienfaisance et à but non lucratif. La crise d'abordabilité actuelle pèse sur les dons et est à l'origine d'une nouvelle demande supérieure pour les services¹. Les coûts d'exploitation sont élevés à l'heure actuelle : l'inflation se répercute sur les coûts d'approvisionnement des programmes; l'assurance est actuellement plus onéreuse ou moins disponible et les organismes se font concurrence pour recruter et maintenir les talents à l'effectif. Une étude récente publiée par Imagine Canada révèle que la main-d'œuvre de notre secteur vieillit². La planification durable de la main-d'œuvre nécessite de la part des organismes le recrutement de travailleurs membres des générations plus jeunes et formés à l'utilisation de l'IA.

Le secteur à but non lucratif approuve l'étude sur les implications des technologies d'IA pour la population active canadienne. Depuis le début de la pandémie de COVID-19, le secteur a été contraint d'accélérer son adoption des technologies numériques. En raison du sous-financement et des pratiques restrictives des bailleurs de fonds, dont le gouvernement fédéral, de nombreux organismes sous-investissent dans la technologie depuis plusieurs années. Ces organismes doivent maintenant mettre à jour leur infrastructure et sont nombreux à avoir restructuré leurs activités pour offrir leurs services en ligne. Par exemple, les organismes du secteur de l'établissement ont créé des cours de langue en ligne, les banques alimentaires ont mis au point des applis aux fins de la livraison sans contact et des prestataires de services de santé mentale, comme Jeunesse J'écoute, ont commencé à utiliser l'intelligence artificielle pour offrir leurs services en priorité aux jeunes à risque. De nombreux organismes font néanmoins appel à une technologie à faible coût qui leur a été donnée et qui fonctionne au ralenti. En outre, leurs ressources limitées permettent difficilement aux organismes d'investir dans les nouvelles technologies et ressources de TI et dans les nouveaux logiciels. Dans ces conditions, la capacité du secteur et sa maîtrise de ces nouvelles technologies afin de pouvoir les intégrer à ses systèmes de première ligne et de gestion sont considérablement amoindries.

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

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

Les technologies d'IA sont propices à l'amélioration de la productivité générale des organismes à but non lucratif en leur permettant d'accomplir plus de tâches avec moins de ressources et en permettant aux employés de se consacrer à des tâches de valeur supérieure. Ces modèles peuvent contribuer à des tâches comme la création de contenu, la sensibilisation des donateur.trice.s et l'évaluation des programmes³. En revanche, leur mise en œuvre est source de préoccupation concernant le risque de suppression d'emplois et de déqualification des personnes employées par le secteur. Afin de présenter un plus grand nombre de données pour étayer le point de vue du secteur sur les avantages et les inconvénients possibles de l'IA, nous joignons à ce mémoire les résultats de l'enquête du Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance de l'Université Carleton.

³ Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance (PCPOB) de l'Université Carleton. Intelligence artificielle (IA) (N° 1.10.42). 2023. <https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>

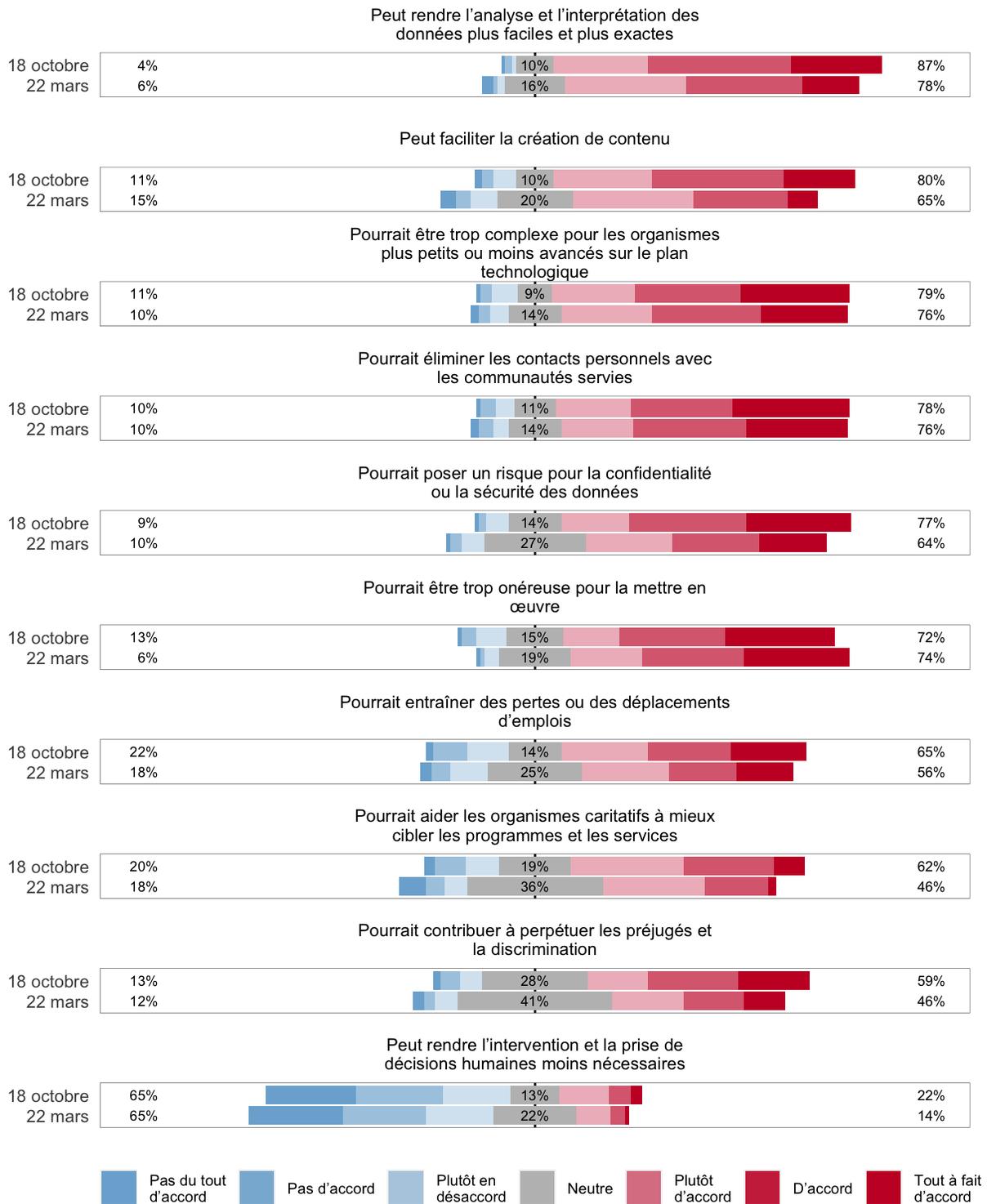


Figure 1⁴

⁴ Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance (PCPOB) de l'Université Carleton. Intelligence artificielle (IA) (N° 1.10.42). 2023.

<https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>

Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance (PCPOB) de l'Université Carleton. Intelligence artificielle (IA) (No. 1.3.14). 2023.

<https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>

La figure 1 démontre que le secteur est plus enclin à envisager un rôle possible pour l'IA dans l'analyse de données, la création de contenu et l'établissement des objectifs des programmes et des services. Beaucoup croient cependant également que l'adoption des technologies d'IA pose des risques pour la confidentialité des données et pourrait perpétuer les préjugés. L'enquête démontre que les personnes qui y ont répondu ne croient pas que l'IA rendra superflues l'intervention et la prise de décisions humaines, mais la perte de contact personnel est demeurée très préoccupante pendant toute la durée de l'enquête. Alors que le secteur à but non lucratif continue de déployer les technologies d'IA, nous sommes reconnaissants de cette occasion de présenter nos préoccupations concernant les travailleurs de notre secteur, ainsi que les possibilités que l'IA leur offre.

En mars 2022, afin de mieux comprendre les besoins du secteur, Imagine Canada a consulté ses membres et des intervenant.e.s. En réponse à la question sur les principaux obstacles à l'adoption des technologies numériques auquel leur organisme fait face, les trois obstacles suivants arrivent en haut de la liste : le financement, le coût des technologies numériques, et la formation et l'éducation⁵. Pour décrire les répercussions des technologies d'IA sur la main-d'œuvre du secteur à but non lucratif, ces points de vue, ainsi que les résultats de l'enquête du Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance de l'Université Carleton, sont indiqués dans ce mémoire.

Répercussions sur notre main-d'œuvre

Emploi : recrutement et maintien à l'effectif

Selon le Forum économique mondial, d'ici 2030, 50 % des emplois auront été modifiés par l'automatisation⁶. D'ici 2030, 90 % des emplois nécessiteront des compétences numériques⁷. Le secteur à but non lucratif risque d'être confronté à des difficultés d'adaptation aux nouvelles compétences exigées par les technologies d'IA, ce qui risque d'entraîner l'inadéquation des compétences, le chômage et la perte du contact humain dans certaines fonctions où ce contact est nécessaire, de même que l'empathie. L'IA risque également d'aggraver les inégalités socio-économiques quand certaines fonctions pourront devenir désuètes, tandis que de nouveaux postes émergeront pour les personnes plus qualifiées, ce qui créera une disparité qui pourrait affecter de manière disproportionnée certaines catégories de main-d'œuvre.

Le secteur à but non lucratif connaît déjà d'importantes difficultés de recrutement et de maintien à l'effectif. De nombreux travailleurs ont quitté leur domaine d'activité pour faire carrière dans le secteur

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

⁶ World Economic Forum. *Jobs will be very different in 10 years. Here's how to prepare*. <https://www.weforum.org/agenda/2020/01/future-of-work/>

⁷ World Economic Forum. *Jobs will be very different in 10 years. Here's how to prepare*. <https://www.weforum.org/agenda/2020/01/future-of-work/>

public ou privé, où les salaires sont plus élevés et les avantages sociaux plus complets⁸. Les organismes signalent régulièrement des taux élevés d'absentéisme, d'épuisement professionnel et de congés pour problèmes de santé mentale. En fait, pendant le deuxième trimestre de cette année, de larges pans du secteur à but non lucratif s'attendaient à rencontrer d'importants obstacles pour recruter des employé.e.s qualifié.e.s (43,5 %) et pour les maintenir à l'effectif (32,2 %)⁹.

Plusieurs organismes du secteur ont déclaré que l'emploi de la technologie numérique a été bénéfique pour le personnel en augmentant son efficacité, ce qui lui laisse plus de temps pour se consacrer à d'autres tâches. L'utilisation accrue de la technologie a néanmoins rendu le recrutement de membres du personnel versés dans la technologie plus nécessaire, mais le budget d'exploitation serré des organismes les empêche de recruter quelqu'un chargé exclusivement de répondre à leurs besoins technologiques¹⁰. Pendant qu'il continue d'adopter et d'intégrer l'IA, le secteur risque de peiner à recruter et à maintenir en poste les employés ayant suivi la formation et les études nécessaires à l'utilisation de ces technologies.

Formation

Bien que plusieurs programmes fédéraux et provinciaux de recyclage et de formation soient destinés aux professionnel.le.s des secteurs des soins de santé et des échanges commerciaux, l'accès du secteur à but non lucratif dans son ensemble aux programmes de formation en IA est limité. Les programmes offerts dans ce domaine sont notamment le [Programme d'échange en matière de littératie numérique](#), le [programme Compétences numériques pour les jeunes](#) et le [programme Compétences pour réussir](#). Ces programmes ne réussissent cependant pas actuellement à améliorer la littératie numérique des employés des organismes de bienfaisance et à but non lucratif parce qu'ils ne sont pas conçus pour soutenir le secteur. Ils sont seulement destinés à des sous-groupes de membres du secteur : les jeunes et les groupes sous-représentés. Aucun programme à financement gouvernemental au Canada ne vise à doter les employés du secteur des compétences numériques nécessaires pour leur éviter de perdre leur emploi, maintenant que le monde avance rapidement sur la voie de l'automatisation de la prestation des services.

Les membres du secteur à qui nous avons parlé nous ont fait part de leur intérêt pour apprendre à utiliser la technologie d'une manière plus efficace et plus efficiente en vue d'améliorer la prestation de leurs services¹¹. Le manque de connaissance des interactions entre les diverses technologies numériques et les logiciels et de leur fonctionnement, un autre obstacle fréquemment cité, empêche les organismes

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

⁹ *Obstacles à surmonter par les entreprises ou organismes au cours des trois prochains mois, deuxième trimestre de 2023*. Statistique Canada.

https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3310066601&pickMembers%5B0%5D=3.2&request_locale=fr

Obstacles à surmonter par les entreprises ou organismes au cours des trois prochains mois, deuxième trimestre de 2023. Statistique Canada.

https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3310066601&pickMembers%5B0%5D=3.2&request_locale=fr

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

¹¹ Imagine Canada. 2022. *Imagine Canada. 2022. Voix du secteur : Innovation et transformation numériques : la perspective des organismes de bienfaisance et OBNL canadiens*.

<https://www.imaginecanada.ca/sites/default/files/Imagine-Canada-Voix-du-secteur-Innovation-et-transformation-numeriques.pdf>

d'élaborer des systèmes technologiques intégrés¹². Selon le Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance, **plus de cinquante pour cent des personnes ayant répondu à l'enquête ne se sentent pas prêtes à utiliser l'IA à l'appui du travail de leur organisme**¹³. Cet état de fait est encore renforcé, car 61 % d'entre elles ont indiqué qu'elles ne comprennent pas les applications possibles de l'IA dans le secteur¹⁴. L'adoption des technologies d'IA pourra également distancer de manière disproportionnée les organismes plus petits et moins avancés sur le plan technologique¹⁵.

Une stratégie est nécessaire de toute urgence pour mettre fin à la crise du recrutement, de la formation et du maintien à l'effectif des talents que traverse actuellement le secteur afin de lui permettre de prospérer dans le marché du travail changeant du Canada. L'accès continu au financement et à des programmes de soutien comme le [Programme canadien d'adoption du numérique](#) (PCAN), le [Fonds de relance des services communautaires](#) (et ses volets qui appuient l'investissement dans le personnel et la technologie) et le [programme Compétences pour réussir](#) aiderait de nombreux organismes à résoudre leurs problèmes de main-d'œuvre et à adopter les technologies numériques, dont l'IA, et à mieux surmonter les crises ou les difficultés économiques¹⁶.

Financement

En juin 2019, le Comité sénatorial spécial sur le secteur de la bienfaisance a publié le rapport intitulé [Catalyseur du changement : une feuille de route pour un secteur de la bienfaisance plus robuste](#). Les recommandations 18 et 19 ont souligné qu'il importe que le gouvernement augmente le financement et l'accès aux programmes afin d'appuyer le développement technologique et l'innovation dans le secteur. Dans la recommandation 18, le Comité a demandé : « Que le gouvernement du Canada établisse un volet pour financer des projets pour inciter les organismes à concevoir des technologies partagées afin de gérer leurs besoins administratifs ». Dans la recommandation 19, le Comité a demandé « que toutes les initiatives en matière d'innovation financées par le gouvernement fédéral et offertes aux organismes du secteur privé soient aussi offertes aux organismes de bienfaisance et sans but lucratif et qu'on en fasse la promotion ». Les témoins ont démontré, preuve à l'appui, la nécessité de procéder à des améliorations technologiques pour gérer les ressources humaines et les technologies partagées. Les témoins ont également décrit en détail les obstacles auxquels ils sont confrontés dans le domaine de l'innovation technologique, dont l'aversion des bailleurs de fonds pour le risque, le manque de soutien des agents de financement du gouvernement fédéral, le manque de stabilité du financement, les

¹² Imagine Canada. 2022. Imagine Canada. 2022. *Voix du secteur : Innovation et transformation numériques : la perspective des organismes de bienfaisance et OBNL canadiens*.

<https://www.imaginecanada.ca/sites/default/files/Imagine-Canada-Voix-du-secteur-Innovation-et-transformation-numeriques.pdf>

Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance (PCPOB) de l'Université Carleton. Intelligence artificielle (IA) (N° 1.10.42). 2023.

<https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>

¹³ Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance (PCPOB) de l'Université Carleton. Intelligence artificielle (IA) (N° 1.10.42). 2023.

<https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>

¹⁴ Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance (PCPOB) de l'Université Carleton. Intelligence artificielle (IA) (N° 1.10.42). 2023.

<https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>

¹⁵ Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance (PCPOB) de l'Université Carleton. Intelligence artificielle (IA) (N° 1.10.42). 2023.

<https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>

¹⁶ Ontario Chamber of Commerce. 2022. *Broken Links*.

<https://occ.ca/wp-content/uploads/Broken-Links-Driving-Technology-Adoption-within-Ontarios-Small-Businesses.pdf>

restrictions imposées par l'ARC sur les excédents des organismes à but non lucratif et l'accent mis sur les frais généraux peu élevés pour les organismes caritatifs.

Depuis la publication du rapport du Comité sénatorial, le secteur de la bienfaisance et à but non lucratif a continué de connaître d'importantes difficultés pour accéder à l'infrastructure technologique de base, faute des fonds nécessaires pour augmenter ses frais généraux. Ce problème est exacerbé par le financement de projet par le gouvernement et par les bailleurs de fonds qui réservent leur soutien à certains programmes, en laissant le secteur sans aucune aide pour financer ses dépenses de fonctionnement de base¹⁷.

Presque trois ans après la publication du rapport du Comité sénatorial, l'[Enquête canadienne sur la situation des entreprises de Statistique Canada](#) a conclu que, selon plus d'un tiers des organismes à but non lucratif, l'accès aux ressources financières en vue d'investir dans les nouvelles technologies était assez (12,9 pour cent) ou extrêmement (22,4 pour cent) difficile. Malgré les recommandations du Comité sénatorial dans son rapport, plusieurs programmes gouvernementaux visant à soutenir l'innovation numérique et l'adoption de nouvelles technologies, comme le [Programme canadien d'adoption du numérique](#) (PCAN) et le programme [Rue principale numérique](#), ont **exclus** les organismes à but non lucratif.

Le secteur continue de faire état de son accès limité aux possibilités de financement qui lui permettraient d'acquérir des technologies comme l'IA et d'embaucher le personnel et d'autres spécialistes pour les mettre en œuvre et les utiliser. Ces résultats sont confirmés par les données du Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance, dont deux tiers des personnes ayant répondu à son enquête croient que l'IA sera trop onéreuse pour que les organismes caritatifs puissent la mettre en œuvre¹⁸.

Recommandations

Quand de nouvelles technologies font leur apparition, le secteur à but non lucratif est généralement oublié. Sans interventions adéquates du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux, nous craignons que cela se reproduise pour l'IA. Contrairement au secteur à but lucratif, le secteur à but non lucratif ne bénéficie d'aucun soutien destiné à soutenir l'innovation¹⁹. Sans soutien de ce type, le secteur risque de devenir stagnant²⁰. Partenaire clé de la prestation de services qui assurent la santé et le bien-être collectif, un solide secteur de la bienfaisance et à but non lucratif est indispensable au gouvernement du Canada. Des investissements dans une technologie comme l'IA peuvent améliorer la

¹⁷ Evans, Bryan, Ted Richmond, and John Shields. *Structuring neoliberal governance: The nonprofit sector, emerging new modes of control and the marketisation of service delivery*. Policy and Society 24, no. 1 (2005): 73-97.

¹⁸ Projet Canada perspectives des organismes de bienfaisance (PCPOB) de l'Université Carleton. Intelligence artificielle (IA) (N° 1.10.42). 2023. <https://carleton.ca/cicp-pcpob/homepage/research-data/>

¹⁹ CanadaDon. 2021. *Les organismes de bienfaisance du Canada sont-ils prêts pour la transformation numérique?* <https://www.canadahelps.org/fr/sondage-sur-les-competences-numeriques/>

Syed, Fatima. 2021. *Canada's non-profit sector needs to fund digital projects: CIRA*. <https://thephilanthropist.ca/2021/03/canadas-non-profit-sector-needs-to-fund-digital-projects-cira/>

²⁰ Autorité canadienne pour les enregistrements Internet. 2021. *Sans connexion*. <https://www.cira.ca/fr/ressources/documents/net-good-fr/sans-connexion/>

prestation de services par le secteur à but non lucratif, en permettant à un segment plus important de la population d'en bénéficier²¹. Le secteur à but non lucratif a besoin d'un investissement et de programmes de soutien à long terme du gouvernement pour faciliter l'adoption des technologies d'IA²². Nos recommandations au gouvernement sont les suivantes :

1. *Élaborer une stratégie de la main-d'œuvre fondée sur l'équité, la diversité et l'inclusion qui promeut le maintien en poste, le perfectionnement des compétences, la rémunération, la formation, le développement du leadership et la planification de la relève.*
2. *Étendre l'admissibilité au Programme canadien d'adoption du numérique aux organismes à but non lucratif et aux organismes de bienfaisance.*
3. *Renforcer la résilience technologique du secteur à but non lucratif en établissant un autre cycle du Fonds de relance des services communautaires.*
4. *Allouer 298 millions \$ de plus sur 3 ans au programme Compétences pour réussir afin de permettre à la population canadienne d'améliorer sa maîtrise des compétences de base transférables nécessaires pour entrer sur le marché du travail.*

À propos d'Imagine Canada

Imagine Canada est un organisme caritatif national qui se consacre à offrir aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif les programmes, l'aide et les ressources conçues pour les aider à mieux soutenir les personnes et les collectivités canadiennes qu'ils servent. Au total, notre secteur ajoute 8,3 pour cent au PIB du Canada et emploie dans l'ensemble du pays plus de 2,4 millions de personnes dans plus de 170 000 organismes caritatifs. Si vous avez des questions, n'hésitez surtout pas à communiquer avec nous cedwards@imaginecanada.ca ou au 1-800-263-117, poste 325.

Cordialement,

Chantal Edwards

Gestionnaire, politiques publiques
Imagine Canada

²¹ Schwab, Klaus. 2016. *The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond*.

<https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>

²² Autorité canadienne pour les enregistrements Internet. 2021. *Sans connexion*.

<https://www.cira.ca/fr/ressources/documents/net-good-fr/sans-connexion/>