

SYNTHÈSE EN BREF

Le Conseil de recherches en sciences humaines en collaboration avec le Centre des Compétences futures

L'initiative *Imaginer l'avenir du Canada* du CRSH mobilise la recherche en sciences humaines pour répondre à des besoins qui se manifestent au Canada en ce qui concerne l'économie, la société et les connaissances. Elle aide ainsi à orienter la prise des décisions dans tous les secteurs en vue d'un avenir meilleur. La présente synthèse en bref a trait au défi de demain : **Compétences et travail à l'ère de l'économie numérique.**

Surveillance au travail et télétravail : impacts et conséquences en contexte de COVID-19 au Canada

Le projet

Ce projet a examiné les impacts et les conséquences de la surveillance électronique au travail de plus en plus présente, rendue possible par l'essor rapide des technologies numériques et qui s'est accélérée encore davantage en raison de la pandémie et du passage au télétravail. Cette évolution de la surveillance au travail donne lieu à des préoccupations en matière de sécurité et de protection de la vie privée et soulève des questions pressantes en ce qui concerne la protection des données, les droits, le pouvoir et les iniquités.

Comme l'on estime que jusqu'au quart des heures de travail pourraient être en télétravail même une fois la pandémie terminée, la tension entre les droits des travailleuses et des travailleurs et les préoccupations des employeurs soucieux d'assurer la sécurité et la productivité de leur effectif ne peut qu'être appelée à s'accroître. Au moyen d'une analyse documentaire portant sur des écrits universitaires, des documents gris et des reportages dans les médias

et d'un examen distinct des textes de loi, le projet avait pour objectifs :

- d'examiner l'état actuel des connaissances sur la surveillance électronique au travail au Canada, en faisant fond sur les écrits antérieurs à ce sujet;
- de déterminer les impacts et les conséquences des technologies de surveillance au travail, à distance et sur place;
- de cerner les lacunes et les conséquences qui en découlent pour les politiques et les pratiques qui pourraient aider les travailleuses, les travailleurs et les employeurs à résoudre les difficultés posées par la surveillance au travail;
- de faire connaître les constatations à des parties prenantes de différents secteurs et au grand public.

Les principales constatations

- Le recours à la surveillance numérique au travail et aux outils automatisés de suivi de la productivité était une tendance qui s'accroissait même avant la pandémie et était utilisé tout particulièrement pour des effectifs que l'on sait souvent à faible revenu et racisés tels que le personnel des entrepôts et de livraison d'Amazon et celui des centres d'appels.
- Tout comme le télétravail, la surveillance numérique a beaucoup augmenté pendant la pandémie de COVID-19. Les entreprises proposant des technologies de surveillance au travail ont connu une hausse soutenue de la demande de la part des employeurs pendant la pandémie. Près des deux tiers des écrits examinés mentionnent le télétravail lorsqu'il est question de

surveillance au travail, et ils ont presque tous été publiés après le début de la pandémie en 2020.

- L'analyse a permis de dégager trois types d'outils de surveillance numériques :
 1. les **outils de suivi numérique des comportements**, dont la surveillance par webcam, les captures mobile, l'enregistrement des frappes, la géolocalisation et l'utilisation de technologies émergentes comme la reconnaissance faciale et les outils d'intelligence artificielle qui analysent les données, notamment les mouvements des yeux, les muscles faciaux et le ton de la voix;

2. les **outils de mesure numérique du rendement**, par lesquels les technologies de surveillance, dont celles mentionnés ci-haut, fournissent une « cote de productivité » globale qui évalue la qualité du travail d'une employée ou d'un employé par rapport à celui d'autres employés ou à une cote de référence;
3. les **outils de suivi en santé**, qui suivent le respect, par le personnel, des mesures adoptées en lien avec la COVID-19, comme la distanciation physique et la surveillance de la température, et qui peuvent aussi comprendre la surveillance de certaines caractéristiques personnelles comme ce que fait la biométrie.

- Les employeurs peuvent être incités à utiliser les technologies de surveillance pour réduire au minimum les risques de préjudice ou de responsabilité légale pouvant découler, entre autres, du comportement répréhensible d'une employée ou d'un employé, pour protéger les actifs et les renseignements confidentiels du vol et des atteintes à la sécurité et pour essayer d'accroître la productivité et de maintenir la qualité du travail.
- Plus grand est le niveau de surveillance perçu et plus les employées et employés réagissent négativement

à la surveillance. Là où les outils de surveillance sont perçus comme étant excessifs, le roulement du personnel et l'absentéisme sont plus élevés, le moral est plus bas, la confiance dans la direction est moindre et les relations employeurs-employés sont moins bonnes. Les employées et employés qui estiment avoir davantage de contrôle sur les renseignements recueillis à leur sujet et à qui on présente des raisons claires et logiques pour justifier la surveillance sont plus enclins à avoir confiance dans leur employeur et vivent moins de stress.

- Il y a d'importantes lacunes dans les recherches sur la surveillance numérique au travail au Canada en ce qui concerne :

1. les impacts de la surveillance sur les collectivités canadiennes vulnérables et marginalisées et les façons de concevoir des politiques de surveillance plus équitables;
2. les risques en matière de cybersécurité que posent la surveillance numérique et la collecte de données, y compris les risques pour les renseignements confidentiels des employées et employés sur les réseaux et les appareils personnels utilisés pour le télétravail, et les mesures de protection possibles.

Ce que cela suppose pour les politiques

- Le cadre juridique canadien actuel relatif à la surveillance au travail donne énormément de latitude aux employeurs pour ce qui est de surveiller les employées et employés, dans la mesure où la surveillance a un lien pertinent avec les intérêts des dits employeurs. Les technologies de surveillance émergentes, de plus en plus automatisées — qui quantifient les activités ou les caractéristiques personnelles des employées et employés et élargissent et approfondissent la collecte de données —, remettent en cause ce que l'on considère comme approprié.
- Les employeurs ont besoin d'être conseillés pour élaborer des politiques sur le déploiement et l'utilisation de la surveillance numérique au travail, aussi bien à distance que sur place. Ces politiques doivent être appuyées par de bonnes pratiques qui protègent les

droits à la vie privée des employées et employés, garantissent la sécurité des données et favorisent la confiance. Les bonnes pratiques doivent respecter les principes de transparence, de clarté et d'inclusion, les attentes raisonnables au travail, la sécurité, le traitement équitable et une approche minimaliste de la surveillance au travail qui prévoit le recours aux méthodes les moins envahissantes permettant à l'employeur d'atteindre ses buts légitimes.

- Des mesures d'exécution plus fortes peuvent mener à un plus grand respect, par les employeurs, des protections légales des employées et employés, y compris de la nécessité d'obtenir un consentement valable et éclairé et d'exercer une surveillance dans des limites raisonnables.

COORDONNÉES

M.J. Masoodi, analyste de politiques principal, Ryerson Leadership Lab, Ryerson University; joe.masoodi@ryerson.ca

Karim Bardeesy, directeur exécutif, Ryerson Leadership Lab, Ryerson University; kbardeesy@ryerson.ca

COMPLÉMENT D'INFORMATION

▶ [Rapport intégral \(en anglais\)](#)

Les opinions exprimées dans cette fiche sont celles des auteurs; elles ne sont pas celles du CRSH, du Centre des Compétences futures ni du gouvernement du Canada.

Le CRSH est un organisme de financement du gouvernement du Canada. Par l'attribution de subventions et de bourses, il soutient les travaux de chercheurs qui apportent des éclairages clés sur les défis et les possibilités d'ordre social, culturel, économique et environnemental que présente un monde en constante évolution.

Le Centre des Compétences futures (CCF) est un centre de recherche et de collaboration avant-gardiste qui se consacre à préparer les Canadiennes et Canadiens à leur réussite professionnelle. À titre de communauté pancanadienne, nous collaborons pour définir, tester, mesurer et partager de façon rigoureuse des approches novatrices pour évaluer et développer les compétences dont les Canadiens ont besoin pour prospérer dans les jours et les années à venir.