



# Comment les syndicats peuvent-ils utiliser l'intelligence artificielle pour renforcer leur pouvoir ?

Frances Flanagan et Michael Walker (*Discipline of Work and Organisational Studies, Université de Sydney, Australie*)

Novembre 2021

Il est établi que la plupart des applications d'intelligence artificielle (IA) utilisées dans les entreprises augmentent le pouvoir de l'employeur. Il a été largement observé que cette technologie bien plus utilisée par les employeurs que par les travailleurs a la capacité d'affaiblir le pouvoir des travailleurs à travers la surveillance, la gestion algorithmique, la déqualification et le refoulement. Mais l'IA est-elle une technologie qui consiste à dissoudre le lien entre le jugement humain et les processus analytiques et qui est foncièrement incompatible avec le projet de renforcer le pouvoir des travailleurs ? Les technologies d'IA développées dans le cadre des services à la clientèle pourraient-elles être repensées et reconçues en instruments de solidarité et de militantisme ?

[Notre article](#) cherche à répondre à ces questions en examinant de quelle manière deux organisations de travailleurs, [Organization United for Respect](#) (OUR) aux Etats-Unis et [United Workers Union](#) (UWU) en Australie, ont utilisé un chatbot à intelligence artificielle dans leur travail de syndicalisation. L'application [WorkIt](#) a d'abord été développée par OUR pour organiser un effectif de plus d'un million de travailleurs sans le soutien institutionnel d'un syndicat officiel et sans le droit d'entrer dans l'entreprise. Elle a ensuite été développée par UWU en Australie dans les casinos, les soins à domicile et le secteur hôtelier. Grâce aux capacités de reconnaissance du langage naturel, le chatbot donnait des réponses automatiques aux questions que les travailleurs posaient concernant leurs droits à partir de leurs appareils portables. Les questions auxquelles le chatbot ne pouvait pas répondre avec un niveau acceptable de certitude étaient redirigées vers un répondant humain dont les réponses alimentaient le cerveau du chatbot afin d'accroître sa capacité à répondre automatiquement à des questions similaires à l'avenir.

Les syndicats qui envisagent d'utiliser l'IA pour renforcer leur pouvoir doivent considérer trois aspects majeurs:

- 1. Il est essentiel que la technologie soit reconçue dans une optique de syndicalisation plutôt que de service**

Les versions standard de IBM Watson ont été conçues à des fins commerciales dans l'hypothèse que les entreprises les utiliseraient pour rationaliser et réduire autant que possible les interactions humaines dans les transactions de services. Toutefois, dans le cadre d'un modèle de syndicalisation, les syndicats

entretiennent un autre type de relation avec leurs membres. Ils souhaitent les faire participer et les soutenir dans l'exercice collectif du pouvoir dans les entreprises. La technologie doit donc servir à entamer et enrichir les conversations avec les membres au lieu d'y mettre fin le plus rapidement possible. Pour garantir que l'application soutient cette approche, UWU a complètement reconfiguré la programmation du chatbot initialement axée sur la transmission d'informations. Les membres continuaient de recevoir des informations utiles, mais elles étaient encadrées de manière à refléter le fait que les règles du travail et la manière dont elles sont appliquées sont toujours liées à des questions de pouvoir dans l'entreprise. Cette approche crée le cadre pour le futur travail de syndicalisation.

## **2. Impliquer les travailleurs dans le processus de conception**

Le processus de développement du «cerveau» du chatbot afin qu'il apporte des réponses appropriées nécessite un important travail en amont. Le syndicat avait d'abord conçu ce travail comme une tâche globale, mais il a réalisé qu'il était plus judicieux de le diviser en deux rôles : des experts qui étaient des délégués dans les entreprises répondaient aux questions, et des administrateurs qui étaient des permanents syndicaux se sont chargés du travail technique pour préparer les informations pour le chatbot. Cette division du travail responsabilise les travailleurs aux deux bouts du chatbot et a permis à de nouveaux leaders d'émerger qui étaient à l'aise pour s'engager dans le militantisme dans un environnement numérique.

## **3. L'IA peut aider les syndicats à cartographier les entreprises, notamment dans les industries difficiles à organiser**

La valeur du chatbot ne résidait pas simplement dans le fait d'être un outil de questions-réponses mais plutôt un mécanisme qui aidait à mieux comprendre qui dans l'entreprise pose les questions et quelles sont les principales difficultés pour les travailleurs. Être capable d'identifier ainsi les problèmes ont aidé les chargés de syndicalisation à préparer leurs visites dans les entreprises. Cela était également très important dans les industries dans lesquelles les travailleurs n'occupent pas un poste physique comme dans les soins à domicile puisque cela permet au syndicat d'identifier des difficultés qui auraient pu sinon passer inaperçues et de travailler autour de ces difficultés. L'un des permanents d'UWU a déclaré :

*Cela change la capacité d'avoir des conversations concernant la syndicalisation en ligne via l'application et le portail Web. C'est la capacité d'identifier des sujets, des militants et des leaders potentiels en ligne via le type de questions qui sont posées d'une manière très rationalisée.*

D'une manière générale, l'IA apparaît comme pouvant être bénéfique pour les syndicats mais uniquement s'ils sont prêts à la reconcevoir consciemment dans une philosophie de syndicalisation et à la voir comme un outil additionnel pour la syndicalisation plutôt que de la considérer comme une mesure d'économie de coûts ou de main d'œuvre.