

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

18 oktober 2024

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**met het oog op een proactief beleid en
een coherente strategie omtrent het gebruik
van algoritmes, data en artificiële intelligentie
op de werkvloer**

(ingediend door mevrouw Anja Vanrobaeys)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

18 octobre 2024

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**en vue d'une politique proactive et
d'une stratégie cohérente en matière
d'utilisation d'algorithmes, de données et
d'intelligence artificielle au travail**

(déposée par Mme Anja Vanrobaeys)

00475

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit voorstel neemt de tekst over van voorstel DOC 55 3155/001.

1. Inleiding

Onze economie wordt gekenmerkt door constante transitie. Nieuwe technologieën die al decennialang in ontwikkeling zijn, tonen steeds meer welke impact ze zullen hebben op onze economie en samenleving. We gaan van een economie gebaseerd op de telefoon en de televisie als communicatiemiddelen, gedreven door fossiele brandstoffen en de verbrandingsmotor naar een nieuw economisch tijdperk. Een tijdperk waarin doorgevoerde communicatie door middel van *the internet of things* – het internet als communicatiemiddel, slimme hernieuwbare energie en een geautomatiseerde logistieke sector – het nieuwe technologieplatform uitmaakt dat zorgt voor productiviteitsgroei.

The internet of things wordt steeds zichtbaarder in alle aspecten van het leven: van de smartphone over de sociale media tot de semi-zelfrijdende auto's. Onvermijdelijk verandert hierdoor ook grondig de positie van de werknemers op de werkvloer. De hedendaagse technologie verandert immers niet alleen de aard van de jobs, maar ook de bestaande functies en takenpakketten. Hierdoor worden op de arbeidsmarkt andere competenties gevraagd, maar ook bestaande managementtechnieken worden op de proef gesteld. De nieuwe technologie heeft ook een significante impact op de werkbaarheid van jobs en de arbeidsrelaties op de werkvloer. Uit onderzoek blijkt dat er vooral een grote invloed is op de jobs voor de midden- en hogeschoolden zoals wetenschappers, ingenieurs, managers, juristen en de jobs in de zakenwereld.¹

Heel wat onderzoek ging over de impact op de tewerkstelling, maar hoe de nieuwe technologie onze jobinhoud en arbeidsrelaties zal veranderen, kreeg tot nu toe te weinig aandacht van de beleidsmakers. Data en algoritmes op de werkvloer kunnen de werknemers positief ondersteunen in hun job door taken over te nemen

¹ <https://www.oecd.org/future-of-work/reports-and-data/AI-Employment-brief-2021.pdf>
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/7c895724-en.pdf?expires=1671467841&id=id&accname=guest&checksum=7D00C56E747806EDC83D4BFD3A2871D4>

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition reprend le texte de la proposition DOC 55 3155/001.

1. Introduction

Notre économie se caractérise par des transitions constantes. L'incidence que les nouvelles technologies, en développement depuis plusieurs décennies, auront sur notre économie et notre société se dessine de plus en plus clairement. D'une économie basée sur le téléphone et la télévision comme moyens de communication et s'appuyant sur les combustibles fossiles et le moteur à combustion, nous évoluons vers une nouvelle ère économique. Une ère où une communication intensive par le biais de l'internet des objets – l'internet comme moyen de communication, allié à des énergies renouvelables intelligentes et à un secteur logistique automatisé – constituera la nouvelle plateforme technologique propice à une croissance de la productivité.

L'internet des objets (en anglais "*internet of things*") est de plus en plus visible dans tous les domaines de la vie, du smartphone aux véhicules semi-autonomes, en passant par les médias sociaux. La situation des travailleurs sur le lieu de travail s'en trouve aussi inévitablement métamorphosée. En effet, les technologies actuelles modifient non seulement la nature des emplois, mais aussi les fonctions et ensembles de tâches existants. Des compétences différentes sont dès lors recherchées sur le marché du travail, mais les techniques actuelles de management sont, elles aussi, mises à l'épreuve. Les nouvelles technologies ont aussi un impact considérable sur la faisabilité des emplois et sur les relations de travail. Des études montrent que l'influence de ces technologies se fait surtout sentir sur les emplois des personnes moyennement et hautement qualifiées, comme les scientifiques, les ingénieurs, les managers, les juristes et les titulaires de fonctions dans le monde des affaires¹.

De nombreuses études ont été consacrées à l'incidence des nouvelles technologies sur l'emploi, mais les décideurs politiques n'ont, jusqu'à présent, pas prêté suffisamment attention à la manière dont ces technologies influenceront le contenu de notre travail et nos relations de travail. L'utilisation de données et d'algorithmes au

¹ <https://www.oecd.org/future-of-work/reports-and-data/AI-Employment-brief-2021.pdf>
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/7c895724-en.pdf?expires=1671467841&id=id&accname=guest&checksum=7D00C56E747806EDC83D4BFD3A2871D4>

of te verlichten. Maar het kan ook het werkgeluk of de bescherming op het werk onderuit halen. Wie elke dag alleen een algoritme moet volgen, verliest zijn autonomie, terwijl net die vrijheid op het werk bijdraagt aan het werkgeluk. Algoritmes en artificiële intelligentie (hierna: "AI") geven ook nieuwe mogelijkheden om jobkandidaten te screenen en om tayloristisch management te intensifiëren. Het verzamelen van data over de werknemer en algoritmes kunnen de arbeidsrelaties op de werkvloer grondig veranderen. Dat kan meer druk leggen op de werknemers en voor meer stress zorgen, maar het kan ook de werkbaarheid ten goede komen.

We staan aan het begin van de toepassing van dataverzameling en algoritmes op de werkvloer. Uit een enquête van Ipsos in opdracht van The *Boston Consulting Group* blijkt wel dat de Belgische werknemers koploper zijn in het gebruik van AI op het werk. In die enquête uit 2019 gaf bijna een op vier Belgische werknemers (24 procent) aan dat ze nu al gebruikmaakt van op AI gebaseerde toepassingen op het werk, een percentage dat hoger ligt dan in Frankrijk (16 procent), Duitsland (15 procent) of het Verenigd Koninkrijk (20 procent). Meer dan de helft van de Belgen verwachtte toen binnen de twee jaar AI op het werk.

Ondertussen zijn we vier jaar verder. AI is zeker nog niet overal ingeburgerd, maar neemt, ook omwille van corona, een enorme vlucht. Toch bestaat er nog maar een beperkt regelgevend kader. Met dit voorstel van resolutie reiken we een aantal principes aan om deze nieuwe technologieën alle mogelijkheden te geven om zich te ontwikkelen maar tegelijkertijd transparantie te verzekeren en de voorzienbare negatieve effecten te vermijden.

2. Data en algoritmes op de werkvloer: de verschillende toepassingen

Verschuivende technologieën zorgen voor verschuivingen binnen onze economie. Een algoritme bijvoorbeeld is niet meer dan een aantal stappen die men zet om een doel te bereiken en een probleem op te lossen. Doorgaans begrijpen we dat als een computer die aan de hand van data een bepaald resultaat geeft, zoals een zoekopdracht op Google of een programma dat de kans op fraude voorspelt. Artificiële intelligentie gaat over een systeem dat met een bepaalde graad van autonomie een situatie analyseert en daar iets mee doet om een doel te bereiken. De AI-systemen kunnen ook hun gedrag aanpassen aan de voorgaande analyses en zo

travail peut apporter un soutien positif aux travailleurs, qui voient certaines de leurs tâches professionnelles prises en charge ou allégées, mais elle peut aussi avoir des effets néfastes sur la satisfaction ou la protection au travail. Lorsqu'on doit se borner à suivre tous les jours un algorithme, on perd son autonomie alors que c'est précisément cette liberté qui contribue à la satisfaction au travail. Les algorithmes et l'intelligence artificielle (ci-après: "IA") offrent également de nouvelles possibilités en termes de sélection des candidats à un emploi et d'intensification du management tayloriste. La collecte de données sur le travailleur et le recours à des algorithmes peuvent modifier fondamentalement les relations au travail. Il peut en résulter non seulement un surcroît de pression et de stress pour le travailleur, mais également des effets bénéfiques sur la faisabilité du travail.

Le recours à la collecte de données et aux algorithmes dans le monde du travail n'en est encore qu'à ses débuts. Il ressort d'une enquête Ipsos commanditée par le *Boston Consulting Group* que les travailleurs belges sont en tête du classement en ce qui concerne l'utilisation de l'IA au travail. Dans cette enquête de 2019, près d'un travailleur belge sur quatre (24 %) indiquait déjà utiliser au travail des applications basées sur l'IA, soit un pourcentage plus élevé que celui observé en France (16 %), en Allemagne (15 %) et au Royaume-Uni (20 %). Plus de la moitié des Belges s'attendaient à l'époque à ce que l'IA fasse son entrée dans le monde du travail dans les deux ans.

Quatre années se sont entre-temps écoulées. Si l'IA ne s'est assurément pas encore implantée partout, elle connaît néanmoins un énorme essor, auquel la crise du coronavirus n'est pas étrangère. La présente proposition de résolution suggère un certain nombre de principes pour permettre à ces nouvelles technologies de se développer au mieux, tout en assurant une transparence et en évitant les effets négatifs prévisibles.

2. Données et algorithmes au travail: différentes applications

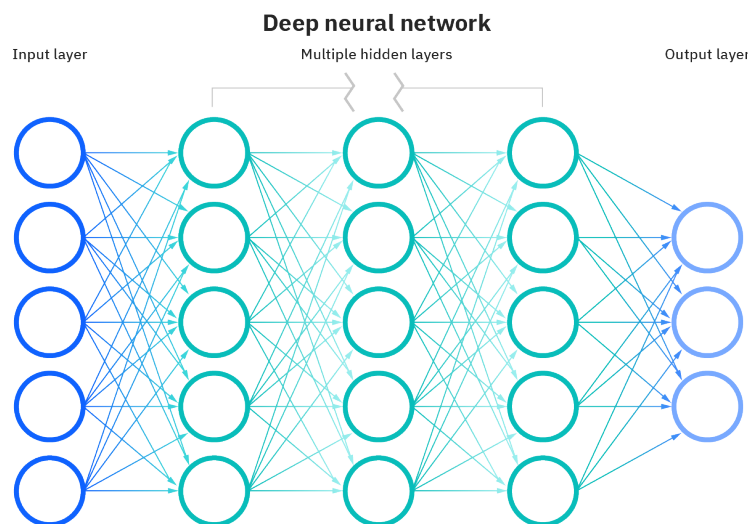
Différentes technologies sont à l'origine de transformations au sein de notre économie. Un algorithme, par exemple, n'est rien de plus qu'une série d'étapes que l'on enchaîne pour atteindre un objectif et résoudre un problème. Lorsqu'on envisage un procédé algorithmique, on pense généralement à un ordinateur qui donne un résultat déterminé à partir de certaines données, à la manière d'une recherche dans Google ou d'un logiciel qui prédit le risque de fraude. L'intelligence artificielle consiste en un système qui, avec un certain degré d'autonomie, analyse une situation et exploite le résultat de cette analyse pour atteindre un objectif. Les systèmes

autonoom evolueren. Dat kan gaan over gezichtsherkenningsssoftware, tekstprogramma's zoals chatGPT, of autonome drones en zelfrijdende auto's.

Daarbinnen onderscheidt men onder andere nog *machine learning*. *Machine learning* heeft als doel de leercapaciteit van mensen te reproduceren door een systeem een veelheid aan gelabelde gegevens te geven waardoor het leert wat die dingen zijn en ze ook autonoom kan herkennen. Een toepassing is bijvoorbeeld het herkennen van de kans van een (toekomstige) aankoop. Een voorbeeld van *machine learning* is ook meerlagige *artificial neural networks* of *deep learning*. Die techniek bestaat uit een aantal neuronen die met elkaar communiceren. Deze netwerken bestaan vaak uit lagen van neuronen waarvan een deel de input ontvangt, een deel deze verwerkt en een deel voor de output zorgt. Als er veel verwerkende neuronen zijn, hebben we het over *deep learning*. Met deze techniek kunnen systemen meer autonoom grote hoeveelheden data verwerken. Deze techniek wordt gebruikt voor toepassingen waar enorm veel ongelabelde data moet verwerkt worden zoals de spraakherkenning, en de medische diagnoses.

d'IA peuvent aussi adapter leur comportement sur la base des analyses antérieures et ainsi évoluer en toute autonomie. Il peut s'agir de logiciels de reconnaissance faciale, de programmes textuels tels que ChatGPT ou encore de drones ou voitures autonomes, par exemple.

Dans le domaine de l'intelligence artificielle, on distingue entre autres l'apprentissage automatique (*machine learning*), qui vise à reproduire la capacité d'apprentissage d'un humain en alimentant un système avec un grand nombre de données étiquetées pour qu'il apprenne en quoi elles consistent et qu'il puisse les reconnaître de manière autonome. L'évaluation de la probabilité d'un (futur) achat est un exemple d'application de l'apprentissage automatique. Les réseaux neuronaux artificiels multicouches, ou l'apprentissage profond (*deep learning*), en sont un autre exemple. Cette technique consiste à faire communiquer entre eux un certain nombre de neurones. Ces réseaux sont souvent composés de couches de neurones, dont une partie reçoit l'information (*input*), une deuxième partie traite cette information et une troisième produit le résultat (*output*). Dès l'instant où le système contient un grand nombre de neurones de traitement, on parle d'apprentissage profond. Cette technique permet à des systèmes de traiter de grandes quantités de données de manière plus autonome. Elle est utilisée pour des applications nécessitant de traiter d'énormes quantités de données non étiquetées, comme la reconnaissance vocale ou le diagnostic médical.



Er zijn verschillende manieren waarop algoritmes en deze verschillende vormen van AI kunnen toegepast worden binnen bedrijven en hoe ze het werk beïnvloeden. Wanneer voldoende data beschikbaar zijn, kunnen ze ingezet worden om de motivatie en de competenties te voorspellen, om doelstellingen uit te zetten voor de productiviteit en om de resultaten te meten, om directe instructies te geven, om patronen te analyseren van de

Il existe différentes façons d'appliquer les algorithmes et ces diverses formes d'IA au sein des entreprises et d'y influencer le travail par le biais de ceux-ci. Lorsque les données sont disponibles en suffisance, elles peuvent être mises à profit pour prédire la motivation et les compétences, définir des objectifs de productivité, mesurer les résultats, donner des instructions directes, analyser des modèles de travailleurs et même évaluer et adapter

werknemers en zelfs om het welzijn van de werknemers vast te stellen en bij te sturen. De werkplek kan ook veranderen door de *internet-of-things*-toepassingen (IoT) zoals bijvoorbeeld meer autonome machines die zelf processen optimaliseren, cobots, *data glasses*² of door autonome vorkheftrucks.

Er is echter nog zeer weinig data over hoeveel bedrijven algoritmes en artificiële intelligentie inzetten op de werkvloer, zeker in België. Een bevraging door UNI Europa en het *Friedrich-Ebert-Stiftung's Competence Centre on the Future of Work* bij 1400 werknemers in Europa, vooral in de ICT- en de telecommunicatiesector, toont dat een derde niet weet of hun werkgever al dan niet algoritmisch management (hierna: "AM") inzet, een derde geeft aan dat hun werknemer AM inzet en nog een derde meent van niet.³ Daarnaast zijn er ook cijfers uit de Verenigde Staten dat de markt voor *HR Analytics* (het verzamelen en analyseren van data over werknemers met als doel hun productiviteit te verhogen) enorm gegroeid is.⁴

Ook in België wordt er volop naar toepassingen voor algoritmes en artificiële Intelligentie gekeken. Zo is er de samenwerking van meer dan 400 bedrijven AI4Belgium, die AI-toepassingen ontwikkelt in België. Deze groep is enorm gegroeid de voorbije jaren.⁵ Deze bedrijven focussen zich op verschillende toepassingen waaronder de beeld- en videoverwerking, de spraak- en tekstverwerking, chatbots⁶ en assistenten die onder andere worden toegepast voor de hr-diensten of de marketing en verkoop.

le bien-être des travailleurs. Le lieu de travail peut aussi se modifier sous l'effet d'applications d'internet des objets (IdO), telles que des machines plus autonomes qui optimisent elles-mêmes les processus, des robots collaboratifs (ou cobots), des lunettes intelligentes (*data glasses*) ou des chariots élévateurs autonomes.

Toutefois, on ne dispose encore guère de données sur le nombre d'entreprises qui utilisent les algorithmes et l'intelligence artificielle au travail, en particulier en Belgique. Selon un sondage réalisé par UNI Europa et le *Competence Centre on the Future of Work* de la Fondation Friedrich-Ebert auprès de 1400 travailleurs en Europe, principalement dans les secteurs de l'informatique et des télécommunications, un tiers des travailleurs ignore si son employeur applique le management algorithmique, un autre tiers déclare que son employeur utilise cette technique et le dernier tiers pense que ce n'est pas le cas³. Par ailleurs, des chiffres provenant des États-Unis montrent que le marché de l'analytique RH (*HR analytics*, qui consiste à récolter et analyser des données sur les travailleurs en vue d'augmenter leur productivité) a connu une croissance énorme⁴.

En Belgique aussi, on s'intéresse fortement aux applications des algorithmes et de l'intelligence artificielle. Plus de 400 entreprises collaborent ainsi au sein de la communauté AI4Belgium qui développe des applications d'IA en Belgique. Cette communauté a beaucoup grandi au cours des dernières années⁵. Les entreprises en question se concentrent sur différentes applications, telles que le traitement d'images et de vidéos, le traitement vocal et textuel, les *chatbots*⁶ et les assistants utilisés notamment pour les services RH, le marketing et la vente.



² *Data glasses of smart glasses* zijn brillen met slimme functies.

³ <https://www.uni-europa.org/news/algorithmic-management-1-in-3-workers-left-in-the-dark/>

⁴ <https://oecd.ai/en/work/workplace-regulation-2022>

⁵ <https://www.ai4belgium.be/nl/ai-landschap/>

⁶ Chatbots zijn programma's die interactie hebben met mensen via taal. De gebruiker stelt een vraag en de bot geeft antwoord. Ze simuleren daarmee een menselijk gesprek. De meeste chatbots communiceren in geschreven tekst, maar steeds meer chatbots gebruiken gesproken tekst.

² Les *data glasses* ou *smart glasses* sont des lunettes équipées de fonctions intelligentes.

³ <https://www.uni-europa.org/news/algorithmic-management-1-in-3-workers-left-in-the-dark/>

⁴ <https://oecd.ai/en/work/workplace-regulation-2022>

⁵ <https://www.ai4belgium.be/fr/panorama-de-l-ia>

⁶ Les *chatbots* sont des programmes qui ont des interactions linguistiques avec des personnes. L'utilisateur pose une question et le *chatbot* lui répond. Les *chatbots* simulent ainsi une conversation entre humains. La plupart d'entre eux communiquent par écrit, mais ils sont aussi de plus en plus nombreux à parler.

2.1. Screening van kandidaten

De toepassing van AI bij het screenen van jobkandidaten is relatief bekend. Vooral de recruiting technologie van Amazon voor het aannemen van softwareontwikkelaars haalde de media. Deze AI-toepassing screende CV's en baseerde zich daarvoor op patronen van CV's die de voorbije tien jaar werden opgestuurd naar het bedrijf. De meeste van deze CV's kwamen echter van mannen waardoor het systeem zich aanleerde dat mannen betere kandidaten waren. De toepassing werd dan ook geschrapt.

Algoritmes en AI worden voor recruiting vooral ingezet om repetitieve taken over te nemen, zoals het screenen van CV's, het efficiënt recruten en matchen van competenties van kandidaten met het jobprofiel. Daarmee winnen recruiters veel tijd en krijgen kandidaten ook sneller een antwoord. In België zijn al veel bedrijven hier actief mee bezig, zoals bijvoorbeeld Hirering, The Matchbox en Sympl. Ook de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) maakt al gebruik van AI-toepassingen om de werkzoekenden efficiënt te oriënteren en hen meer relevante jobs voor te stellen.⁷ Wanneer deze toepassing correct wordt gebruikt, levert ze een grote productiviteitswinst op.

Andere AI-toepassingen gaan verder dan de tekstverwerking en de betere matching. Zo is er het bedrijf HireVue uit de Verenigde Staten dat AI-gegenereerde interview guides aanbood om bij video-interviews de spraak- en gezichtsuitdrukkingen van kandidaten te analyseren om beter te kunnen inschatten of hun karakter bij de job en de bedrijfscultuur passen. Er is ook het bedrijf Neurolytics uit Utrecht dat een slimme sollicitatietool heeft ontwikkeld, waarbij tijdens het beantwoorden van vragen over de motivatie en de competenties, het gezicht van de kandidaat wordt geanalyseerd om zo zijn of haar engagement te kunnen inschatten.⁸ Naast een tijdsbesparing, geven deze bedrijven als voordeel aan dat op AI-gebaseerde sollicitatieprocessen neutraal zouden zijn. De toepassingen behandelen immers iedere kandidaat gelijk, terwijl mensen sneller een oordeel vellen

2.1. Sélection des candidats

L'application de l'IA pour la sélection de candidats à un emploi est relativement connue. Les médias se sont surtout intéressés à la technologie de recrutement de développeurs de logiciels proposée par Amazon. Cette application de l'IA analysait des C.V. en se basant sur des modèles de C.V. qui avaient été envoyés à la société au cours des dix dernières années. Or la plupart de ceux-ci émanaient d'hommes et le système en a donc déduit que les hommes étaient de meilleurs candidats. L'application a dès lors été supprimée.

Lorsqu'il s'agit de recrutement, les algorithmes et l'IA sont surtout utilisés pour assumer des tâches répétitives, comme l'analyse de C.V., le recrutement efficace et la compatibilité des compétences des candidats avec le profil de l'emploi. Ils permettent aux recruteurs de gagner beaucoup de temps et aux candidats de recevoir une réponse plus rapidement. En Belgique, de nombreuses entreprises utilisent déjà activement ces outils; c'est notamment le cas de Hirering, The Matchbox et Sympl. Le *Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding* (VDAB), office flamand de l'emploi et de la formation professionnelle, recourt lui aussi déjà à des applications d'IA pour orienter efficacement les demandeurs d'emploi et pour leur proposer davantage d'emplois pertinents⁷. Lorsqu'elle est bien utilisée, cette application génère un gain de productivité considérable.

D'autres applications de l'IA vont au-delà du traitement de textes et de l'analyse de la meilleure correspondance. Ainsi, l'entreprise américaine HireVue proposait des guides d'interview générés par l'IA permettant d'analyser les expressions verbales et faciales des candidats au cours d'interviews vidéo, et ce afin de pouvoir mieux évaluer si leur caractère correspondait à l'emploi et à la culture de l'entreprise. De même, l'entreprise Neurolytics d'Utrecht a développé un outil intelligent de traitement des candidatures qui permet d'analyser le visage du candidat lorsqu'il répond à des questions sur sa motivation et ses compétences, afin de pouvoir évaluer son niveau d'engagement⁸. Ces entreprises estiment que les processus de sélection basés sur l'IA non seulement font gagner du temps, mais offrent aussi l'avantage d'assurer la neutralité de la sélection. En effet, les applications

⁷ <https://www.tijd.be/de-tijd-vooruit/tech/ai-bedrijf-radix-helpt-vdab-jobs-op-maat-aan-te-bieden/10313389.html>

⁸ <https://www.hirevue.com/platform/online-video-interviewing-software>
<https://neurolytics.ai/>
<https://www.businessinsider.in/i-tried-the-software-that-uses-ai-to-scan-job-applicants-for-companies-like-goldman-sachs-and-unilever-before-meeting-them-and-its-not-as-creepy-as-it-sounds/articleshow/60196231.cms>

⁷ <https://www.tijd.be/de-tijd-vooruit/tech/ai-bedrijf-radix-helpt-vdab-jobs-op-maat-aan-te-bieden/10313389.html>

⁸ <https://www.hirevue.com/platform/online-video-interviewing-software>
<https://neurolytics.ai/>
<https://www.businessinsider.in/i-tried-the-software-that-uses-ai-to-scan-job-applicants-for-companies-like-goldman-sachs-and-unilever-before-meeting-them-and-its-not-as-creepy-as-it-sounds/articleshow/60196231.cms>

op basis van de kledij van een kandidaat, op basis van zijn of haar leeftijd of etniciteit.

Hoewel geautomatiseerde tools bij het aanwerven van personeel een bepaalde vooringenomenheden bij mensen kunnen ontwijken, bestaat er natuurlijk de kans dat ze op hun eigen manier discrimineren, zoals het voorbeeld van Amazon aantoonde. Op dat vlak wordt er vaak verwezen naar *Conway's law*: systemen weerspiegelen de communicatiestructuren van de bedrijven die ze ontwikkelen. Doorgaans baseert een algoritme dat kandidaten screent, zich op data over de huidige succesvolle personen in die functie. Het algoritme neemt daarbij alle vooringenomenheden mee over de eigenschappen die een succesvol persoon heeft.

Die vooringenomenheid is vaak ook niet terug te brengen tot een technische fout binnen het algoritme. Het zijn nog steeds mensen die bepalen welke data algoritmes verwerken om hun inschatting te maken en veel AI-toepassingen zijn nog niet zo autonoom dat ze alle inschattingen volledig zelf maken. Zo kwam Hirevue ook onder kritiek voor het automatisch filteren van mensen met een fysieke of mentale beperking en blijft het onduidelijk op wat het "*competency assessment*" van het bedrijf is gebaseerd. Het bedrijf stopte na aanhoudende kritiek dan ook met het aanbieden van gezichtsanalyse.⁹

2.2. Algoritmisch management / HR analytics

Een andere toepassing van algoritmes en AI op de werkvloer die sterk is toegenomen, is algoritmisch management (AM) of *HR analytics*: een set van tools om de werknemers te managen en te controleren. Het betreft monitoringstools die data verzamelen over de activiteiten van de werknemers. Dat wordt vooral toegepast in twee contexten.

Bij kantoorwerk gaat men kijken hoeveel maal de werknemers klikken, welke webpagina's ze bezoeken, hoeveel maal ze hun agenda en mailbox raadplegen en soms wordt zelfs om de zoveel tijd een foto genomen met een webcam. Zo heeft PricewaterhouseCoopers (PwC) een gezichtsherkenningstool ontwikkeld die bijhoudt wanneer een werknemer niet bij zijn computer is.¹⁰ Microsoft bood met Office 365 ook een tijdlang een

traitent chaque candidat sur un pied d'égalité, alors que les personnes se forgent plus rapidement une opinion sur la base de l'habillement d'un candidat, de son âge ou de son origine ethnique.

Bien qu'ils permettent d'éviter certains préjugés des évaluateurs lors du recrutement de personnel, les outils automatisés risquent aussi de discriminer à leur manière, comme le prouve l'exemple d'Amazon. On évoque souvent la loi de Conway à cet égard: les systèmes reflètent les structures de communication des entreprises qui les développent. Généralement, un algorithme qui analyse les candidats se fonde sur des données qui concernent les personnes qui excellent à ce moment-là dans la même fonction. Il intègre donc tous les préjugés relatifs aux caractéristiques que présente une personne qui obtient de bonnes performances.

En général, les idées préconçues ne sont pas imputables à une erreur technique de l'algorithme. Pour l'instant, ce sont toujours des êtres humains qui définissent les données que traitent les algorithmes pour procéder à leur évaluation et de nombreuses applications de l'IA ne sont pas encore suffisamment autonomes pour procéder toutes seules à toutes les évaluations. HireVue a ainsi été critiquée pour avoir filtré automatiquement les personnes souffrant d'un handicap physique ou mental et on ne sait toujours pas bien sur quoi s'appuie l'évaluation des compétences de l'entreprise. Face aux critiques persistantes, la société a donc renoncé à proposer une analyse faciale⁹.

2.2. Management algorithmique / Analytique RH

Une autre application des algorithmes et de l'IA très en vogue dans le monde du travail est le management algorithmique ou l'analytique RH (*HR analytics*): il s'agit d'un ensemble d'outils permettant de gérer et de contrôler les travailleurs. Ces outils de gestion collectent des données sur les activités des travailleurs. Ils s'appliquent principalement dans deux contextes.

Lorsqu'il s'agit de travail de bureau, on regardera combien de fois les travailleurs cliquent, quelles pages web ils visitent, combien de fois ils consultent leur agenda et leur boîte mail; parfois même, une webcam les photographie à intervalles réguliers. PricewaterhouseCoopers (PwC) a ainsi développé un outil de reconnaissance faciale qui enregistre à quels moments un travailleur n'était pas assis devant son ordinateur¹⁰. Pendant un certain temps,

⁹ https://cdt.org/insights/hirevue-ai-explainability-statement-mostly-fails-to-explain-what-it-does/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=hirevue-ai-explainability-statement-mostly-fails-to-explain-what-it-does

¹⁰ <https://www.eurofound.europa.eu/data/digitalisation/research-digests/monitoring-and-surveillance-of-workers-in-the-digital-age>

⁹ https://cdt.org/insights/hirevue-ai-explainability-statement-mostly-fails-to-explain-what-it-does/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=hirevue-ai-explainability-statement-mostly-fails-to-explain-what-it-does

¹⁰ <https://www.eurofound.europa.eu/data/digitalisation/research-digests/monitoring-and-surveillance-of-workers-in-the-digital-age>

tool aan die op individueel niveau de activiteiten van werknemers bijhoudt.¹¹ Monitoring software kan niet alleen bekijken hoeveel er gewerkt wordt, maar kan ook patronen vinden van overuren en momenten waar er minder gewerkt wordt om “*payroll leakage*”, minder productieve momenten, weg te werken.¹² In het algemeen wordt data verzameld over de productiviteit van de werknemer, maar AI is in staat om ook de emoties van de werknemer te herkennen. Deze wordt dan geanalyseerd om, via een algoritme of AI, de productiviteit van de werknemers te kunnen evalueren.

Deze technologie kende een hoge vlucht tijdens de coronapandemie toen een pak werknemers verplicht van thuis uit moest werken. Internationaal gaf een rapport van Deloitte uit 2017 al aan dat 71 % van de internationale bedrijven geïnteresseerd was in “*people analytics*”.¹³ De vraag naar monitoring software om werknemers te controleren, explodeerde echter tijdens de coronapandemie. In april 2020 steeg de vraag naar die software met 108 % in vergelijking met 2019. Het aantal zoekopdrachten naar “*How to monitor employees working from home*” steeg zelfs met 1705 % in april 2020 en met 652 % in mei 2020 ten opzichte van dezelfde maand het jaar ervoor. De aanbieders van deze software zoals Time Doctor, Teramind en Desk Time zagen de vraag naar hun product respectievelijk met 202 %, 169 % en 333 % stijgen.¹⁴ De laatste *European Company Survey* uit 2019 stelde vast dat 5,1 % van de bedrijven in België hun werknemers monitoren met “*data analytics*”. Dat aandeel neemt toe bij grotere bedrijven. Daarmee zat België voor de coronapandemie, net zoals voor het telewerk zelf, iets onder het Europees gemiddelde.¹⁵

Microsoft a lui aussi proposé avec Office 365 un outil qui enregistrait les activités des travailleurs au niveau individuel¹¹. Les logiciels de surveillance sont non seulement en mesure de regarder la quantité de travail effectué, mais ils peuvent aussi schématiser les moments où les travailleurs font des heures supplémentaires et ceux où ils travaillent moins, dans le but d'éliminer le “*payroll leakage*”, c'est-à-dire les moments moins productifs¹². On collecte généralement des données sur la productivité du travailleur, mais l'IA est également capable de reconnaître les émotions de celui-ci. L'entreprise analysera donc chaque travailleur afin de pouvoir évaluer la productivité de son personnel à l'aide d'un algorithme ou de l'IA.

Cette technologie a été en plein essor pendant la pandémie de coronavirus, lorsque de très nombreux travailleurs ont été contraints de travailler à domicile. Un rapport de Deloitte de 2017 indiquait déjà que 71 % des entreprises internationales étaient intéressées par l'analyse des personnes (*people analytics*)¹³. La demande de logiciels de contrôle permettant de surveiller les travailleurs a explosé pendant la pandémie de coronavirus. En avril 2020, elle a augmenté de 108 % par rapport à 2019. Le nombre de recherches sur le thème “Comment contrôler les employés qui travaillent à domicile?” a même crû de 1705 % en avril 2020 et de 652 % en mai 2020 par rapport aux mêmes mois de l'année précédente. Les vendeurs de ces logiciels, tels que Time Doctor, Teramind et Desk Time, ont vu la demande de leur produit s'accroître respectivement de 202 %, 169 % et 333 %¹⁴. La dernière étude *European Company Survey* de 2019 constatait que 5,1 % des entreprises de Belgique contrôlaient leurs travailleurs à l'aide d'une analyse de données (*data analytics*). Cette proportion est plus importante dans les grandes entreprises. La Belgique se situait ainsi légèrement en deçà de la moyenne européenne, en ce qui concerne tant le travail à domicile pendant la pandémie de coronavirus que le télétravail proprement dit¹⁵.

¹¹ <https://www.theguardian.com/technology/2020/nov/26/microsoft-productivity-score-feature-criticised-workplace-surveillance>

¹² Deloitte, “Deloitte analysis: Hidden labor expenses and ineffective labor utilization costing companies tens of millions of dollars,” press release, June 16, 2016,

¹³ <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2017/people-analytics-in-hr.html>

¹⁴ Ball, K., *Electronic Monitoring and Surveillance in the Workplace*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2021, ISBN 978-92-76-43340-8 (online), doi:10.2760/5137 (online), JRC125716.

¹⁵ <https://www.eurofound.europa.eu/data/digitalisation/research-digests/monitoring-and-surveillance-of-workers-in-the-digital-age>

¹¹ <https://www.theguardian.com/technology/2020/nov/26/microsoft-productivity-score-feature-criticised-workplace-surveillance>

¹² Deloitte, “Deloitte analysis: Hidden labor expenses and ineffective labor utilization costing companies tens of millions of dollars,” press release, June 16, 2016,

¹³ <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2017/people-analytics-in-hr.html>

¹⁴ Ball, K., *Electronic Monitoring and Surveillance in the Workplace*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2021, ISBN 978-92-76-43340-8 (online), doi:10.2760/5137 (online), JRC125716.

¹⁵ <https://www.eurofound.europa.eu/data/digitalisation/research-digests/monitoring-and-surveillance-of-workers-in-the-digital-age>

Een andere, vergevorderde toepassing van algoritmisch management vindt men in de platformeconomie. Bij platformen neemt het algoritme meer diepgaande beslissingen dan alleen het controleren. Het zijn beslissingen waartegen platformwerkers vaak geen verweer hebben. Zo worden de activiteiten van de fietskoeriers van Deliveroo of Uber via hun algoritme intensief opgevolgd. Het algoritme volgt de tijd waarbinnen ze opdrachten accepteren, de tijd om naar het restaurant en de klant te gaan en het aantal laattijdige leveringen. Deze gegevens worden vervolgens gecombineerd met de beoordelingen van de klanten om de koeriers een rating te geven. Die rating bepaalt welke opdrachten de koerier in de toekomst nog krijgt. Hierdoor krijgt men een volledig automatisch management en een continue evaluatie. De koerier krijgt zelfs geen opdrachten meer als de rating te laag blijft of hij te weinig actief is. Het algoritme beslist *de facto* over ontslag. De platformwerkers hebben ook niet de kans om zich te verweren bij een hr-dienst. Als een platformwerker langer over een bestelling doet omdat hij of zij gevallen is of minder opdrachten aanvaardt omdat hij of zij ziek is, dan houdt het algoritme hier geen rekening mee.¹⁶

Een werkgever mag de productiviteit van zijn werknemers controleren. AI kan zelfs positief zijn indien het wordt toegepast om de retentie¹⁷ binnen bedrijven te verbeteren. Maar een te intensieve monitoring bevat ook risico's. Zo kan het verzamelen van data over de werknemers een inbreuk vormen op hun privacy. Dat is soms doelbewust, maar ook het bedrijf waarbij de software werd aangekocht, kan toegang hebben tot de verzamelde data en daarmee aan de slag gaan. In dat geval verliest zelfs de werkgever de controle. In sommige gevallen is de werkgever zich daar niet eens van bewust. Het is een probleem dat geldt voor bijna alle toepassingen van data en algoritmes op de werkvloer.

Naast een schending van de privacy, kan monitoring of algoritmisch management ook leiden tot extra emotionele stress. Wanneer werknemers constant gecontroleerd of gemonitord worden, ontstaat er een sfeer van wantrouwen en kan de vertrouwensband tussen de werkgever en de werknemer breken. Onderzoek toont ook duidelijk aan dat monitoring er niet voor zorgt dat de werknemers sneller doen wat van hen gevraagd wordt. Integendeel, overdreven monitoring zorgt ervoor dat werknemers hun intrinsieke motivatie en hun gevoel

Un autre domaine où le management algorithmique est appliqué de manière très approfondie est l'économie de plateforme. Dans les plateformes, l'algorithme prend des décisions dont la finalité va au-delà du simple contrôle. Il s'agit de décisions contre lesquelles les travailleurs de la plateforme n'ont généralement aucun moyen de se défendre. Ainsi, chez Deliveroo ou Uber, un algorithme est attribué aux coursiers à vélo afin de suivre de près leurs activités. Cet algorithme enregistre le délai dans lequel ils acceptent des commandes, le temps qu'ils prennent pour se rendre au restaurant et chez le client ainsi que le nombre de retards dans les livraisons. Ces données sont ensuite combinées aux appréciations des clients et une note est décernée aux coursiers. De celle-ci dépendront les commandes que le coursier se verra attribuer à l'avenir. La gestion est donc entièrement automatique et l'évaluation est continue. Le coursier risque même de ne plus obtenir de commandes s'il a reçu une note trop basse ou s'il n'est pas assez actif. C'est donc l'algorithme qui décide *de facto* du licenciement. Par ailleurs, les travailleurs de la plateforme n'ont pas la possibilité de se défendre auprès d'un service de gestion des ressources humaines. Si un travailleur de la plateforme prend plus de temps pour livrer une commande parce qu'il a chuté ou qu'il accepte moins de commandes pour cause de maladie, l'algorithme n'en tient pas compte¹⁶.

Un employeur peut contrôler la productivité de ses travailleurs. L'IA peut même avoir un effet positif si elle est appliquée pour améliorer la rétention¹⁷ au sein des entreprises. Mais un contrôle trop intensif n'est pas sans risques. Ainsi, la collecte de données sur les travailleurs peut constituer une atteinte à leur vie privée. Cette pratique est parfois délibérée, mais le problème est que la société auprès de laquelle le logiciel a été acheté peut, elle aussi, avoir accès aux données collectées et s'en servir. L'employeur lui-même perd alors le contrôle, parfois sans en avoir conscience. C'est un problème qui se pose pour la quasi-totalité des applications de données et d'algorithmes au travail.

Outre le fait qu'ils risquent de porter atteinte à la vie privée, le contrôle et le management algorithmiques risquent aussi d'engendrer un surcroît de stress émotionnel. Lorsque les travailleurs sont contrôlés ou surveillés en permanence, cela crée une atmosphère de méfiance et le lien de confiance entre l'employeur et le travailleur peut se rompre. Des études montrent aussi clairement que le contrôle n'a pas pour conséquence que les travailleurs accomplissent leur travail plus rapidement. Au contraire, une surveillance excessive peut

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Retentie is een marketingterm en heeft betrekking op de mate waarin een bedrijf cliënten weet vast te houden.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Le terme "rétention" est employé dans le domaine du marketing pour désigner la mesure dans laquelle une entreprise parvient à retenir ses clients.

van keuzevrijheid verliezen waardoor ze moreel afstand nemen van hun werk en juist minder vaak doen wat van hen wordt gevraagd.¹⁸

Een ander risico komt voort uit de limieten die men kan meten. De werknemers kunnen door monitorings-systemen incentives krijgen om alleen werk af te leveren dat aan bepaalde criteria voldoet of leren om op andere manieren actief te zijn zonder echt te werken. Het gevolg is misleidende data. Ook de sociale aspecten van werk die belangrijk zijn voor de samenhang binnen een team, het welzijn van de medewerkers en de creativiteit kunnen niet tot het uiterste gemeten worden.

2.3. Cobots, draagbare technologie en werk- ondersteunende toepassingen

Een cobot is een robot of een digitale toepassing die naast en samen met mensen moet werken. Het kan ook gaan over technologie die werknemers dragen. Ze worden alsmaar meer ingezet om het tekort aan arbeidskrachten op te vangen, om werknemers te ontlasten en data te verzamelen. Ze nemen een deel van het werk van de werknemers over zonder de jobs echt te vervangen. Voorbeelden zijn zelfrijdende voertuigen in de logistieke sector maar ze worden ook ingezet voor de kwaliteitscontrole van computerchips. Vroeger gebeurde dit door een werknemer die uren moest kijken naar afbeeldingen van chips om fouten op te sporen. Nu kan men een AI-systeem leren om fouten in computerchips te herkennen en zijn er geen mensen meer voor nodig.

Een andere vorm is de draagbare technologie. Dat zijn toepassingen die de werknemer draagt om data te verzamelen, instructies te krijgen of om hem of haar te ondersteunen in zijn werk. Zo zetten bedrijven in de lo

faire perdre aux travailleurs leur motivation intrinsèque et le sentiment de disposer d'une liberté de choix, ce qui peut les amener à prendre moralement leurs distances par rapport au travail et à être moins enclins à faire ce qui leur est demandé¹⁸.

Un autre risque découle des limites que l'on peut mesurer. Les systèmes de contrôle peuvent avoir pour effet d'inciter les travailleurs à effectuer uniquement les tâches répondant à certains critères ou à assimiler d'autres manières d'être actifs sans vraiment travailler. Les données peuvent donc être trompeuses. Il est difficile aussi, en l'espèce, de mesurer avec précision les aspects sociaux du travail, lesquels jouent un rôle important pour la cohésion au sein d'une équipe, le bien-être des collaborateurs et la créativité.

2.3. Cobots, technologie portable et applications d'aide au travail

Un cobot (ou robot collaboratif) est un robot ou une application numérique qui travaille en collaboration avec les humains et à leurs côtés. Il peut également s'agir d'un dispositif technologique que les travailleurs portent sur eux. Les cobots sont de plus en plus utilisés pour pallier la pénurie de main-d'œuvre, soulager les travailleurs et collecter des données. Ils reprennent une partie des tâches des travailleurs sans véritablement remplacer les emplois. Citons l'exemple des véhicules autonomes dans le secteur logistique, ou encore celui des cobots qui sont affectés au contrôle de la qualité des microprocesseurs. Auparavant, cette tâche était confiée à un travailleur qui passait des heures à regarder des images de puces pour détecter d'éventuels défauts. Désormais, on peut apprendre à un système d'IA à identifier les défauts dans des microprocesseurs sans qu'une intervention humaine soit nécessaire.

La technologie portable est une autre forme d'aide au travail. Il s'agit de dispositifs ou d'applications que les travailleurs portent sur eux pour collecter des données, recevoir des instructions ou obtenir de l'aide dans leur

¹⁸ Jiang, Hemin; Siponen, Mikko; and Tsohou, Aggeliki, (2019). "A FIELD EXPERIMENT FOR UNDERSTANDING THE UNINTENDED IMPACT OF INTERNET MONITORING ON EMPLOYEES: POLICY SATISFACTION, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR AND WORK MOTIVATION". In Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS), Stockholm & Uppsala, Sweden, June 8-14, 2019. ISBN 978-1-7336325-0-8 Research Papers.
Thiel, C. E., Bonner, J., Bush, J. T., Welsh, D. T., & Garud, N. (2023). Stripped of Agency: The Paradoxical Effect of Employee Monitoring on Deviance. *Journal of Management*, 49(2), 709–740. <https://doi.org/101177/01492063211053224>

¹⁸ Jiang, Hemin; Siponen, Mikko; and Tsohou, Aggeliki, (2019). "A FIELD EXPERIMENT FOR UNDERSTANDING THE UNINTENDED IMPACT OF INTERNET MONITORING ON EMPLOYEES: POLICY SATISFACTION, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR AND WORK MOTIVATION". In Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS), Stockholm & Uppsala, Suède, Juin 8-14, 2019. ISBN 978-1-7336325-0-8 Research Papers.
Thiel, C. E., Bonner, J., Bush, J. T., Welsh, D. T., & Garud, N. (2023). Stripped of Agency: The Paradoxical Effect of Employee Monitoring on Deviance. *Journal of Management*, 49(2), 709–740. <https://doi.org/101177/01492063211053224>

gistieke sector fitbits¹⁹ in om de werknemers te monitoren en om informatie door te geven. Een andere toepassing is een Hololens²⁰ die werknemers live instructies en training geeft. Deze worden bijvoorbeeld gebruikt in fabrieken om specifieke bestellingen te produceren zonder dat werknemers hier apart voor worden opgeleid.

Een voorbeeld van draagbare technologie in België zijn de smartwatches in het distributiecentrum van Nike in Ham. Daarmee worden de ergonomische risico's voor het personeel in kaart gebracht en gelinkt aan de mentale factoren. Het personeel moet een bepaalde periode een smartwatch dragen met de Mindstretch App van BioRICS die de energetische belasting van de taken bijhoudt op basis van de hartfrequentie. Met die data gaat men kijken welke taken de meeste energie vragen, op basis waarvan een energiebalans wordt opgemaakt voor de werknemer. Met die gegevens kan men de taakrotatie optimaliseren en de musculoskeletale aandoeningen minimaliseren.²¹ Ook Microsoft gebruikt de *wellness insight service* om het welzijn van de werknemers biometrisch te monitoren.²² Andere vormen van biometrische monitoring kunnen ook het postuur van de werknemers bijhouden en bijsturen om de musculoskeletale aandoeningen tegen te gaan.

Er kunnen enorme voordelen verbonden zijn aan het inzetten van werkondersteunende algoritmes. Zo kunnen ze zwaar en routinematig werk overnemen dat voor stress en musculoskeletale aandoening zorgt. Ze kunnen ook ingezet worden om de werknemers sneller op te leiden. De draagbare technologie kan men dus inzetten om de welzijnstoestand van de werknemers te monitoren, maar er zijn ook risico's aan verbonden. Zo staat de technologie van zelfrijdende voertuigen nog niet op punt en zijn er bij die toepassingen ook vragen over wie er aansprakelijk is bij ongelukken. Het grootste risico is dat de werknemers op het ritme van de cobot moeten werken of dat de werknemers alleen nog mogen uitvoeren wat het AI-systeem hen opdraagt. Dat kan het werk te veel intensifiëren en het neemt de vrijheid

travail. Par exemple, des entreprises du secteur logistique utilisent des bracelets Fitbit¹⁹ pour suivre l'activité des travailleurs et leur communiquer des informations. On peut également citer les casques HoloLens²⁰, qui permettent aux travailleurs de recevoir des instructions et de suivre des formations en direct. Ces casques sont utilisés par exemple dans les usines pour produire des commandes spécifiques sans que les travailleurs doivent suivre une formation particulière à cet effet.

Les montres intelligentes utilisées dans le centre de distribution de Nike à Ham sont un exemple d'application de la technologie portable en Belgique. Elles permettent d'identifier les risques ergonomiques pour le personnel et de les relier à des facteurs mentaux. Les membres du personnel doivent porter, pendant une période déterminée, une montre intelligente équipée de l'application Mindstretch de BioRICS, qui enregistre la charge énergétique des tâches en fonction de la fréquence cardiaque. L'analyse de ces données déterminera les tâches qui demandent le plus d'énergie, et un bilan énergétique sera ensuite établi sur cette base pour le travailleur. Ces données permettent d'optimiser la rotation des tâches et de limiter au maximum les affections musculosquelettiques²¹. Microsoft aussi a adopté le *wellness insight service* pour surveiller le bien-être des travailleurs à partir de données biométriques²². D'autres formes de surveillance biométrique permettent par ailleurs d'enregistrer et de rectifier la position des travailleurs afin de lutter contre les affections musculosquelettiques.

L'utilisation d'algorithmes d'aide au travail présente d'énormes avantages. Ces algorithmes peuvent par exemple se charger de certaines tâches lourdes et routinières, source de stress et d'affections musculosquelettiques pour les travailleurs. Ils permettent aussi d'accélérer la formation des travailleurs. Si la technologie portable peut donc être utilisée pour surveiller le niveau de bien-être des travailleurs, elle n'en présente pas moins certains risques. La technologie des véhicules autonomes, par exemple, n'est pas encore au point et soulève des questions quant à la responsabilité en cas d'accident. Le plus grand risque est que les travailleurs doivent travailler au rythme du cobot ou ne puissent plus effectuer que les tâches que le système d'IA leur confie. Il peut en résulter une intensification excessive

¹⁹ Een fitbit is een technologie die de activiteit, de slaap, de stress monitort om mensen aan te sporen meer gezonde gewoontes aan te nemen.

²⁰ Een Hololens is een realiteitsbril ontwikkeld door Microsoft die het moet mogelijk maken om digitale 3D-modellen in de reële ruimte af te beelden.

²¹ <https://www.beswic.be/nl/nieuws-en-evenementen/verlicht-de-last-belgische-winnaars-awards-voor-goede-praktijken-gehuldigd-tijdens-sloevenement>

²² <https://www.globaltechoutlook.com/microsoft-cares-about-its-employees-as-it-has-patented-an-employee-well-being-system/>

¹⁹ La technologie Fitbit surveille l'activité, le sommeil et le niveau de stress pour inciter les gens à adopter des habitudes plus saines.

²⁰ Le casque de réalité mixte HoloLens, développé par Microsoft, est utilisé pour représenter des modèles numériques en 3D dans le monde réel.

²¹ <https://www.beswic.be/fr/actualites-et-evenements/allegez-la-charge-les-laureats-belges-des-prix-des-bonnes-pratiques-honores-lors-dun-evenement-de-cloture>

²² <https://www.globaltechoutlook.com/microsoft-cares-about-its-employees-as-it-has-patented-an-employee-well-being-system/>

en de creativiteit weg bij de werknemer. Bij een slechte toepassing kan het werk nog meer gefragmenteerd en eentonig worden, wat in bepaalde gevallen leidt tot een vermindering van de arbeidskwaliteit.²³

3. Bestaande regelgeving rond het verzamelen van data en het inzetten van algoritmes op de werkvloer

Zoals hierboven uitgelegd, kunnen dataverzameling en algoritmes zowel positieve als negatieve gevolgen hebben op de werkvloer. Innovatie is de motor achter onze welvaart. Daarom mogen we nieuwe innovaties zoals AI op de werkvloer niet in de weg staan, maar we moeten hun positieve gevolgen stimuleren en anticiperen op mogelijke negatieve effecten. Daarvoor is er een regelgevend kader nodig. Momenteel bestaat er al een aantal handvatten en verschillende landen hebben al de eerste stappen gezet om een kader te scheppen voor dataverwerking van werknemers en AI-toepassingen op de werkvloer.

Zo heeft een aantal staten in de Verenigde Staten wetgeving goedgekeurd dat werkgevers verplicht hun werknemers schriftelijk op de hoogte te brengen van digitale monitoring, waaronder ook AI-toepassingen. Eenzelfde verplichting hebben ze ook ingevoerd voor het gebruik van AI en gezichtsherkenningstechnologie in interviews. De werkgever moet de kandidaat informeren over het gebruik van de toepassing, uitleggen hoe het werkt en een schriftelijke toestemming krijgen van de kandidaat voordat hij de technologie mag gebruiken.²⁴

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In België zijn er ook al normen waar de toepassing van deze nieuwe technologieën rekening mee moet houden. Zo is er de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)²⁵ die al beperkingen oplegt bij het verzamelen van data van de werknemers. Deze verordening bepaalt dat er een rechtsgrond moet zijn voor alle informatie die verzameld wordt die een bepaalde persoon kan identificeren. Zo bepaalt artikel 5(1)(a) van de AVG hoe data verwerkt mogen worden: rechtmatig,

du travail ainsi qu'une perte de liberté et de créativité chez le travailleur. Une mauvaise application de l'IA risque d'encore fragmenter davantage le travail et de le rendre plus monotone, ce qui entraîne, dans certains cas, une baisse de la qualité du travail²³.

3. La réglementation existante en matière de collecte de données et d'utilisation d'algorithmes au travail

Comme expliqué ci-dessus, la collecte de données et les algorithmes peuvent avoir aussi bien des effets positifs que des effets négatifs au travail. L'innovation étant le moteur de notre prospérité, nous ne pouvons pas entraver des innovations telles que l'IA au travail; nous devons promouvoir leurs effets positifs tout en anticipant leurs éventuels effets négatifs. Un cadre réglementaire est nécessaire à cet effet. Il existe déjà actuellement un certain nombre de points de repère, et plusieurs pays ont déjà jeté les bases d'un cadre concernant le traitement des données relatives aux travailleurs et les applications d'IA au travail.

Aux États-Unis, plusieurs États ont ainsi adopté une législation qui oblige les employeurs à informer leurs travailleurs par écrit de l'utilisation de dispositifs de surveillance numérique, dont des applications d'IA. La même obligation a été instaurée en ce qui concerne le recours à l'IA et à la technologie de reconnaissance faciale pendant les entretiens d'embauche. Avant de pouvoir utiliser cette technologie, l'employeur doit informer le candidat de l'utilisation de l'application, lui expliquer son fonctionnement et obtenir son consentement écrit²⁴.

Règlement général sur la protection des données (RGPD)

La Belgique aussi dispose déjà de normes dont il faut tenir compte pour l'application de ces nouvelles technologies. Il s'agit entre autres du Règlement général sur la protection des données (RGPD)²⁵, qui impose déjà des limites à la collecte de données relatives aux travailleurs. Ce règlement dispose que la collecte de toute information permettant d'identifier une personne doit reposer sur une base juridique. L'article 5, 1, a) du RGPD précise ainsi de quelle manière les données

²³ Milou Habraken, Ezra Dessers, Samenwerken met cobots: goed nieuws voor de kwaliteit van arbeid? HIVA – KU Leuven https://www.steunpuntwerk.be/files/OverWerk_2022_2_12.pdf

²⁴ <https://oecd.ai/en/work/workplace-regulation-2022>

²⁵ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming), bekendgemaakt in het *Publicatieblad van de Europese Unie* op 4 mei 2016, L 119/1.

²³ Milou Habraken, Ezra Dessers, Samenwerken met cobots: goed nieuws voor de kwaliteit van arbeid?, HIVA – KU Leuven, https://www.steunpuntwerk.be/files/OverWerk_2022_2_12.pdf

²⁴ <https://oecd.ai/en/work/workplace-regulation-2022>

²⁵ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), publié au *Journal officiel de l'Union européenne* le 4 mai 2016, L 119/1.

eerlijk en transparant. Daarbij betekent rechtmatig onder andere dat het gebeurt met toestemming van de persoon, dat er een noodzaak is voor het verzamelen binnen de context van een contract, et cetera.

Artikel 9 van het AVG verbiedt de verwerking van persoonsgegevens waaruit onder andere het ras of de etnische afkomst, de politieke opvattingen, het lidmaatschap van een vakbond of de gezondheid blijken, alsmede de verwerking van genetische en biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon op voorwaarde dat de persoon zijn toestemming geeft of indien dit, onder andere, nodig is voor de arbeids- of sociaalrechtelijke verplichtingen. De lidstaten mogen op dit vlak nog verdere maatregelen nemen. Volgens artikelen 12 en 13 moet de verwerker ook in begrijpelijke taal kunnen uitleggen hoe de informatie wordt verwerkt, hoe data worden opgeslagen en voor hoe lang en wie toegang heeft tot de data. Het individu moet ook toegang hebben tot de data die over hem worden verzameld.

Daarnaast regelt artikel 22 van Verordening 2016/679 (AVG) *automated-individual-decision-making-processen*²⁶. Daarin staat dat individuen niet onderworpen mogen worden aan beslissingen gebaseerd op volledig automatische processen die juridische gevolgen kunnen hebben of het individu significant kunnen beïnvloeden, met volgende uitzonderingen:

1° indien het noodzakelijk is voor de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst tussen de betrokkene en een verwerkingsverantwoordelijke;

2° indien het toegestaan is bij een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling die op de verwerkingsverantwoordelijke van toepassing is en die ook voorziet in passende maatregelen ter bescherming van de rechten en vrijheden en de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene; of;

3° indien het berust op de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.

Bij de uitzonderingen 1 en 3 moet de verwerker van de gegevens maatregelen nemen om de rechten en vrijheden van de betrokkenen te beschermen waaronder het recht op menselijke tussenkomst, het recht om zijn standpunt bekend te maken en het recht om de beslissing aan te vechten. Ook mogen de lidstaten vol

peuvent être traitées: de manière licite, loyale et transparente. La licéité implique notamment que la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel, que le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat, etc.

L'article 9 du RGPD interdit le traitement de données à caractère personnel qui révèle entre autres l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, l'appartenance syndicale, ou l'état de santé, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, hormis lorsque la personne concernée a donné son consentement explicite ou que le traitement est nécessaire entre autres aux fins de l'exécution des obligations en matière de droit du travail ou de droit social. Les États membres peuvent prendre des dispositions supplémentaires à cet égard. En vertu des articles 12 et 13, le responsable du traitement des données doit pouvoir expliquer dans un langage compréhensible de quelle manière l'information est traitée, comment et pour combien de temps les données sont conservées et qui y a accès. La personne concernée doit elle aussi avoir accès aux données collectées à son sujet.

Par ailleurs, l'article 22 du Règlement 2016/679 (RGPD) régit les processus de décision individuelle automatisée²⁶. L'article dispose que la personne concernée a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative, sauf dans les cas suivants:

1° lorsque la décision est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et un responsable du traitement;

2° lorsque la décision est autorisée par le droit de l'Union ou le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis et qui prévoit également des mesures appropriées pour la sauvegarde des droits et libertés et des intérêts légitimes de la personne concernée; ou

3° lorsque la décision est fondée sur le consentement explicite de la personne concernée.

Pour les exceptions 1 et 3, le responsable du traitement des données est tenu de mettre en œuvre des mesures appropriées pour la sauvegarde des droits et libertés de la personne concernée, au moins du droit de la personne concernée d'obtenir une intervention humaine, d'exprimer son point de vue et de contester

²⁶ De processen inzake geautomatiseerde individuele besluitvorming.

²⁶ En anglais: *automated-individual-decision-making-process*.

gens artikel 88 van de AVG via wetgeving of collectieve akkoorden meer specifieke regelgeving maken rond het verwerken van persoonsgegevens binnen de context van een arbeidsrelatie.

De AVG heeft er al een aantal keer voor gezorgd dat platformen hun beleid hebben moeten wijzigen. Zo werd in juni 2021 Foodinho, een maaltijdbezorgingsdienst, schuldig bevonden aan een inbreuk op artikel 22 van de AVG omdat het zijn koeriers niet de mogelijkheid gaf om beslissingen van het algoritme over hun performantie te betwisten of een herevaluatie te vragen door een persoon, terwijl deze evaluatie een grote invloed had op hun tewerkstelling. De praktijken van Foodinho waren ook in strijd met de AVG omdat ze er niet in slaagden de logica en motivatie achter de verwerking van de persoonlijke data te verantwoorden.²⁷

De AVG bevat echter nog te veel hiaten, wanneer het gaat over het toepassen van algoritmes op de werkvloer. Zo heeft de verordening het nog maar weinig over inferentiële analyse en *data profiling* (het vastleggen en analyseren van de psychologische en gedragskenmerken van een persoon om zijn capaciteiten op een bepaald gebied te beoordelen of te voorspellen). Daarnaast zijn het de lidstaten zelf die de verwerking van data in een werkcontext verder moeten reguleren via wetgeving of collectieve akkoorden. Ook geeft de AVG louter individuele rechten, waardoor zijn praktische toepassing bij dataverzameling en -verwerking op de werkvloer, die eerder collectief geregeld is, beperkt is.

Collectieve overeenkomsten

Naast de AVG bestaan er in België ook een aantal cao's die toegepast kunnen worden op het gebruik van dataverzameling en algoritmes op het werk. Zo bepaalt de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 39 dat werkgevers, die nieuwe technologieën willen inzetten die een impact hebben op de werkgelegenheid, de werkorganisatie of de arbeidsvoorwaarden hierover uiterlijk drie maanden vóór de introductie ervan informatie moeten geven over de gevolgen van die innovaties en hierover moeten

la décision. L'article 88 du RGPD autorise en outre les États membres à prévoir, par la loi ou au moyen de conventions collectives, des règles plus spécifiques en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel des employés dans le cadre des relations de travail.

Le RGPD a déjà contraint plusieurs fois des plateformes à modifier leur politique. En juin 2021, Foodinho, un service de livraison de repas, a ainsi été reconnu coupable d'infraction à l'article 22 du RGPD parce que ses livreurs n'avaient pas la possibilité de contester les décisions de l'algorithme relatives à leurs performances ou de demander une réévaluation par une personne physique, alors que cette évaluation avait une grande incidence sur leur emploi. Les pratiques de Foodinho étaient par ailleurs contraires au RGPD dès lors que la société n'a pas été en mesure de justifier la logique et la motivation qui présidaient au traitement des données à caractère personnel²⁷.

Le RGPD contient cependant encore trop de lacunes pour ce qui est de l'application d'algorithmes dans le monde du travail. Ainsi, il aborde à peine l'analyse inférentielle et le profilage des données (*data profiling*, c'est-à-dire la détermination et l'analyse des caractéristiques psychologiques et comportementales d'un individu afin d'évaluer ou de prévoir ses capacités dans un certain domaine). De plus, ce sont les États membres eux-mêmes qui sont chargés de préciser les règles relatives au traitement des données dans le cadre des relations de travail, au moyen d'une législation ou de conventions collectives. Par ailleurs, le RGPD confère des droits strictement individuels, si bien que son application pratique à la collecte et au traitement de données dans le monde du travail, lequel est plutôt soumis à des règles collectives, reste limitée.

Conventions collectives

Outre le RGPD, il existe en Belgique un certain nombre de conventions collectives de travail (CCT) qui peuvent être appliquées à la collecte de données et à l'utilisation d'algorithmes au travail. La convention collective de travail n° 39 prévoit ainsi que les employeurs qui veulent investir dans de nouvelles technologies ayant des conséquences en ce qui concerne l'emploi, l'organisation du travail ou les conditions de travail sont tenus, au plus tard trois mois avant le début de l'implantation

²⁷ <https://www.insideprivacy.com/gdpr/italian-supervisory-authority-fines-foodinho-over-its-use-of-performance-management-algorithms/>

²⁷ <https://www.insideprivacy.com/gdpr/italian-supervisory-authority-fines-foodinho-over-its-use-of-performance-management-algorithms/>

overleggen met de werknemersafgevaardigden in hun onderneming.²⁸

Maar uit een enquête van Tempo-Team (2017)²⁹ blijkt dat maar een op de drie bedrijven de impact van nieuwe technologie op de tewerkstelling en de arbeidsorganisatie opvolgt en dat de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 39 slechts wordt toegepast in drie op de tien bedrijven. De Sociaal Economische Raad voor Vlaanderen (SERV) gaf al eerder aan dat 54 % van de bevroegde werknemers “zelden of nooit” wordt betrokken bij de implementatie van nieuwe technologieën. Indien werknemers wel betrokken worden, is dit vaak in een late fase (55 % van de werknemers wordt pas betrokken bij het invoeren van de nieuwe technologie en niet in een voorafgaande fase). Nochtans toont onderzoek van het Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving (HIVA) en *Fondation Travail-Université* (FTU) aan dat waar werknemers en werknemersafgevaardigden betrokken zijn bij de introductie van de industrie 4.0, dit positieve effecten heeft op het welzijn van de werknemers. De werknemers ervaren een betere werkbeleving, meer autonomie en minder onzekerheid³⁰.

Daarnaast is ook de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 68 relevant. Die collectieve arbeidsovereenkomst bepaalt het gebruik van bewakingscamera's op de werkvloer met respect voor de privacy van het personeel. Volgens die collectieve arbeidsovereenkomst mogen camera's alleen worden ingezet voor de veiligheid en de gezondheid op de werkvloer, de bescherming van de goederen van de onderneming, de controle van het productieproces en de controle van de arbeid van de werknemer. De beoordeling van de werknemers mag wel niet volledig gebaseerd zijn op de cameragegevens.³¹ Gelet op de finaliteit is deze regelgeving niet zomaar van toepassing op alle AI-systemen en software.

Tot slot bepaalt de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 81 dat de werkgevers de privacy van hun werknemers moeten respecteren. Volgens die collectieve arbeidsovereenkomst is controle slechts toegestaan voor zover voldaan wordt aan bepaalde finaliteits-, proportionaliteits- en transparantiebeginselen. Controle mag, maar moet eerst op collectief niveau plaatsvinden. Pas

de la nouvelle technologie, de fournir une information sur les conséquences des innovations en question et de procéder à une concertation à ce sujet avec les représentants des travailleurs au sein de l'entreprise²⁸.

Il ressort toutefois d'une enquête réalisée par Tempo-Team (2017)²⁹ que seule une entreprise sur trois assure un suivi de l'incidence des nouvelles technologies sur l'emploi et l'organisation du travail et que la convention collective de travail n° 39 n'est appliquée que dans trois entreprises sur dix. Le *Sociaal Economische Raad voor Vlaanderen* (SERV) avait déjà indiqué, avant cela, que 54 % des travailleurs interrogés étaient “rarement ou jamais” associés à l'implémentation de nouvelles technologies. Lorsque les travailleurs y sont bel et bien associés, ils le sont souvent tardivement (55 % des travailleurs ne sont impliqués dans le processus que lors de l'introduction proprement dite de la nouvelle technologie, et non dans une phase préalable). Il ressort pourtant de recherches effectuées par l'*Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving* (HIVA) et par la *Fondation Travail-Université* (FTU) que le fait d'associer les travailleurs et leurs représentants à l'introduction de l'industrie 4.0 a des effets positifs sur le bien-être des travailleurs. Ceux-ci ont alors une meilleure expérience de travail, ils éprouvent une plus grande autonomie et moins d'insécurité³⁰.

La convention collective de travail n° 68 est, elle aussi, pertinente. Elle régit l'utilisation de caméras de surveillance sur le lieu de travail dans le respect de la vie privée du personnel. Selon cette CCT, l'utilisation de caméras est autorisée uniquement pour assurer la sécurité et la santé, la protection des biens de l'entreprise, le contrôle du processus de production et le contrôle du travail du travailleur. L'évaluation des travailleurs ne peut toutefois pas être basée exclusivement sur les données collectées par caméra³¹. En raison de la finalité poursuivie, cette réglementation ne s'applique pas systématiquement à tous les systèmes et logiciels d'IA.

Enfin, la convention collective de travail n° 81 prévoit que les employeurs doivent respecter la vie privée de leurs travailleurs. Aux termes de cette CCT, un contrôle n'est autorisé que moyennant le respect de certains principes de finalité, de proportionnalité et de transparence. Un contrôle est possible, mais il doit être mené en premier lieu au niveau collectif. Il ne peut être individualisé que

²⁸ <https://cnt-nar.be/sites/default/files/documents/CAO-COORD/cao-039.pdf>

²⁹ <https://hrsquare.be/nl/kwart-belgische-werknemers-getroffen-door-digitale-kloof-op-de-werkvloer/>

³⁰ SERV, rapport artificiële intelligentie, 2020.

³¹ <https://cnt-nar.be/sites/default/files/documents/CAO-COORD/cao-068.pdf>

²⁸ <https://cnt-nar.be/sites/default/files/documents/CCT-COORD/cct-039.pdf>

²⁹ <https://hrsquare.be/nl/kwart-belgische-werknemers-getroffen-door-digitale-kloof-op-de-werkvloer/>

³⁰ SERV, rapport sur l'intelligence artificielle, 2020.

³¹ <https://cnt-nar.be/sites/default/files/documents/CCT-COORD/cct-068.pdf>

wanneer er een inbreuk is vastgesteld, kan de controle geïndividualiseerd worden.³² De werkgever die een systeem voor controle op elektronische onlinecommunicatiegegevens wil installeren, moet dan ook eerst de ondernemingsraad of het Comité voor preventie en bescherming op het werk en de werknemers over alle aspecten van die controle informeren.

Wetgeving inzake welzijn op het werk

Ook in de wetgeving rond het welzijn op het werk zijn er bepalingen te vinden die een invloed kunnen hebben op de implementatie van de dataverzameling en de algoritmes op de werkvloer. Zo moet het Comité voor preventie en bescherming op het werk een voorafgaand advies uitbrengen over alle voorstellen, maatregelen en toe te passen middelen, die gevolgen kunnen hebben voor het welzijn van de werknemers op de werkvloer. Ook moet het comité verslag uitbrengen over de gevolgen voor het welzijn van werknemers van de invoering van nieuwe technologieën. De werkgever moet hiervoor alle nodige informatie leveren aan het comité zodat ze een degelijk advies kan geven.

4. Beginselen van een transparante en rechtvaardige toepassing van dataverzameling, algoritmes en AI op de werkvloer

Zoals eerder aangegeven, gaan de positieve effecten van data en algoritmes op de werkvloer gepaard met een aantal risico's en uitdagingen. Verschillende onderzoeken en rapporten van, onder andere, de Europese Commissie en de OESO deden al aanbevelingen om deze risico's te beperken. Hierbij wordt vooral de nadruk gelegd op de transparantie.

De werknemers en de werknemersvertegenwoordigers zouden toegang moeten hebben tot alle data die er op de werkvloer over de werknemers verzameld worden en alle relevante informatie daaromtrent. Volgens de principes van de AVG moet de methode van datacollectie erop gericht zijn alleen de relevante data te verzamelen die nodig zijn voor het doel van de dataverwerking. Er mogen ook maar zo weinig mogelijk data verzameld worden. De werknemers zouden ook altijd vooraf op de hoogte moeten worden gebracht over de data die over hen worden verzameld, met welk doel die data worden verzameld, hoe lang ze worden opgeslagen, wie hier toegang toe heeft en of deze data al dan niet verkocht worden. Ook vakbonden zouden toegang moeten hebben tot de data van hun leden. De werkgevers moeten hierover altijd transparantie kunnen bieden en verantwoording kunnen

³² <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/thema-s/privacy-op-de-werkplek/toezicht-van-de-werkgever/elektronisch-toezicht-op-internet-en-e-mail>

si une infraction a été constatée³². L'employeur qui souhaite installer un système de contrôle des données de communication électroniques en réseau est dès lors tenu d'informer préalablement le conseil d'entreprise ou le Comité pour la prévention et la protection au travail, ainsi que les travailleurs, de tous les aspects de ce contrôle.

Législation relative au bien-être au travail

La législation relative au bien-être au travail contient elle aussi des dispositions qui peuvent influencer la mise en œuvre de la collecte de données et d'algorithmes au travail. Le comité pour la prévention et la protection au travail doit ainsi émettre un avis préalable sur toutes les propositions, mesures et moyens à mettre en œuvre susceptibles d'avoir des répercussions sur le bien-être des travailleurs sur le lieu de travail. Il doit également faire rapport des conséquences de l'introduction de nouvelles technologies sur le bien-être des travailleurs. L'employeur doit, à cet effet, fournir toutes les informations nécessaires au comité pour lui permettre de formuler un avis adéquat.

4. Principes d'une application transparente et loyale de la collecte de données, d'algorithmes et de l'IA au travail

Comme indiqué précédemment, les bénéfices que procure l'utilisation des données et des algorithmes au travail vont de pair avec certains risques et défis. Divers rapports et études, émanant notamment de la Commission européenne et de l'OCDE, contiennent déjà des recommandations en vue de limiter ces risques. Celles-ci mettent particulièrement l'accent sur la transparence.

Les travailleurs et leurs représentants devraient avoir accès à toutes les données collectées au sujet des membres du personnel sur le lieu de travail, ainsi qu'à toutes les informations pertinentes y relatives. Selon les principes du RGPD, la méthode de collecte des données doit viser à ne collecter que les données nécessaires à l'objectif du traitement de données. Il convient en outre de récolter le moins de données possible. Par ailleurs, les travailleurs devraient toujours être préalablement informés des données qui sont collectées à leur sujet, de l'objectif pour lequel elles sont collectées, de la durée de leur conservation, des personnes qui y ont accès et du fait que ces données sont vendues ou non. Les syndicats devraient eux aussi avoir accès aux données qui concernent leurs membres. Les employeurs doivent être en permanence en mesure de faire la transparence

³² <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/themes/vie-privee-sur-le-lieu-du-travail/surveillance-de-l'employeur/surveillance-electronique-sur-internet-et-email>

afleggen, niet alleen aan de individuele werknemer maar ook aan de werknemersvertegenwoordiging.³³

Daarnaast is het ook belangrijk dat de verwerking van de data door algoritmes of AI zo transparant mogelijk gebeurt. Daarbij is het essentieel dat de werknemers en de werknemersorganisaties informatie hebben over welke persoonlijke data worden verwerkt, een beschrijving van de reden voor de verwerking, wie de data ontvangt, en een beschrijving van het doel van de verwerking.³⁴ Een belangrijk aspect hiervan bij een AI-toepassing is de verklaarbaarheid van de automatische beslissingsprocessen wanneer deze een significante impact hebben. Wanneer een AI-toepassing wordt gebruikt om een beslissing te maken, zij het automatisch of als een hulpmiddel voor degene die de beslissing neemt, moet men altijd kunnen uitleggen hoe de AI-toepassing tot die beslissing of dit advies is gekomen. Dat betekent dat een mens moet kunnen begrijpen hoe het AI-systeem op een globale manier werkt en op basis waarvan een individuele conclusie tot stand is gekomen. Dat moet mogelijk gemaakt worden voor eenvoudige AI-systemen maar ook voor zogenaamde ‘black-box-AI-systemen’ die zichzelf bijvoorbeeld nieuwe patronen aanleren. Ook hier moeten zowel de individuele werknemers als de werknemersvertegenwoordigers recht hebben op deze informatie.

Deze verklaarbaarheid van AI-systemen is ook belangrijk om twee andere redenen. Zo is het cruciaal dat de automatische beslissingsprocessen door AI-systemen, algoritmes en data die ze gebruiken onze vooroordelen niet reproduceren. Zo kunnen over bepaalde groepen geen data bestaan of kunnen data institutionele of culturele normen reproduceren. Zoals we eerder bespraken kan het model van het algoritme of AI-systeem daardoor vooroordelen reproduceren. Een manier om dit te vermijden is door procedures in te voeren die het mogelijk maken AI-beslissingen aan te vechten of terug in te trekken. Een andere mogelijkheid is een verplichte “AI audit”: een traceringsproces waarin AI-beslissingen retroactief worden gecontroleerd en automatisch worden vergeleken. Zo kan men bepalen of beslissingen dezelfde blijven in vergelijkbare situaties.

Zoals we eerder berichtten, zijn er binnen de huidige regelgeving al een aantal handvatten om deze principes

à ce sujet et de se justifier, non seulement devant le travailleur individuel mais aussi devant les organisations représentatives des travailleurs³³.

Il importe par ailleurs que le traitement des données par les algorithmes ou par l’IA soit le plus transparent possible. Il est dès lors essentiel que les travailleurs et les organisations qui les représentent puissent savoir quelles données à caractère personnel sont traitées, quel est le motif du traitement, qui reçoit les données et quel est l’objectif du traitement³⁴. Lorsqu’il s’agit d’une application de l’IA, l’explicabilité des processus de décision automatiques constitue un aspect important dès l’instant où ces processus ont une incidence significative. Lorsqu’une application de l’IA est utilisée pour prendre une décision, que ce soit de manière automatique ou en appui de la personne qui prend la décision, il faut que l’on soit toujours en mesure d’expliquer comment l’application de l’IA est arrivée à cette décision ou à cet avis. Cela signifie qu’un être humain doit pouvoir comprendre comment le système d’IA fonctionne globalement et sur quelle base on est arrivé à une conclusion individuelle. Cette possibilité doit exister non seulement pour les systèmes simples d’IA, mais aussi pour les systèmes dits “boîte noire de l’IA” qui s’inculquent eux-mêmes de nouveaux schémas. Même dans pareils cas, les travailleurs individuels et leurs représentants ont droit à cette information.

L’explicabilité des systèmes d’IA est importante pour deux autres raisons encore. Il est capital que les processus décisionnels automatiques générés par des systèmes d’IA, des algorithmes ou des données qu’ils utilisent, ne reproduisent pas nos préjugés. Il se peut ainsi qu’aucune donnée n’existe à propos de certains groupes ou que des données reproduisent des normes institutionnelles ou culturelles. Comme déjà signalé, il est possible que le modèle de l’algorithme ou du système d’IA reproduise des idées préconçues. Une manière d’éviter cela est d’instaurer des procédures qui permettent de contester ou d’annuler des décisions issues de l’IA. Une autre possibilité consiste à prévoir un “audit IA” obligatoire, c’est-à-dire un processus de traçage qui contrôle rétroactivement toutes les décisions de l’IA et les compare automatiquement. On peut ainsi déterminer si les décisions restent les mêmes dans des situations comparables.

Comme indiqué précédemment, la réglementation actuelle offre déjà quelques outils permettant de mettre

³³ https://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/sites/3/2021/11/AIUniEuropaWeb_en.pdf

³⁴ http://www.thefutureworldofwork.org/media/35421/uni_workers_data_protection.pdf
https://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/sites/3/2021/11/AIUniEuropaWeb_en.pdf

³³ https://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/sites/3/2021/11/AIUniEuropaWeb_en.pdf

³⁴ http://www.thefutureworldofwork.org/media/35421/uni_workers_data_protection.pdf
https://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/sites/3/2021/11/AIUniEuropaWeb_en.pdf

in de praktijk toe te passen. De AVG-regelgeving geeft individuen veel rechten op het vlak van dataverzameling en -verwerking en geeft lidstaten de mogelijkheid om nog meer transparantie te eisen op de werkvloer over welke data worden verzameld en hoe deze worden gebruikt. Ook de collectieve arbeidsovereenkomsten nrs. 39, 68 en 81 en de wetgeving rond welzijn op het werk geven nu al een basis om de data en de algoritmes op de werkvloer te reguleren, maar worden nog te weinig ingezet of moeten misschien worden aangepast aan de nieuwste technologische ontwikkelingen. Ze kunnen wel als inspiratiebron dienen om verdere regelgeving te ontwikkelen.

Anja Vanrobaeys (Vooruit)

ces principes en pratique. Le RGPD octroie aux individus de nombreux droits relatifs à la collecte et au traitement de données et permet aux États membres d'exiger une transparence encore plus grande quant aux données collectées sur le lieu de travail et à la manière dont elles sont utilisées. Les conventions collectives n° 39, 68 et 81 ainsi que la législation relative au bien-être au travail offrent déjà une base de régulation des données et des algorithmes sur le lieu de travail, mais elles sont encore trop peu appliquées ou devraient éventuellement être adaptées aux dernières évolutions technologiques. Elles peuvent évidemment être une source d'inspiration pour l'élaboration d'une nouvelle réglementation.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. gelet op de positieve maar ook de negatieve effecten die de ontwikkeling van AI kan hebben op het aantal arbeidsplaatsen maar ook op de werkbaarheid, de inhoud en de kwaliteit van jobs, de arbeidsrelaties en de bescherming op het werk;

B. overwegende dat uit een enquête van AI4Belgium³⁵ blijkt dat 51 % van de actieve Belgen aangeeft bezorgd te zijn over de gevolgen van AI voor hun werk en 17 % hiervoor zelfs angst heeft;

C. overwegende dat uit dezelfde enquête blijkt dat daartegenover 71 % van de actieve Belgen nieuwsgierig en 37 % vertrouwen heeft in AI-toepassingen op het werk maar dat 74 % van de Belgen wel vindt dat de overheid van het beheer van de ethische risico's rond AI (zoals de discriminatie en de privacy) een prioriteit moet maken, en 65 % vindt dat de overheid de werknemers en de werkgevers moet steunen bij de overgang naar AI op de werkvloer;

D. gelet op de Europese AI-Verordening en het Europese raamakkoord van de sociale partners over de digitalisering;

E. gelet op het Nationaal Convergentieplan voor de ontwikkeling van artificiële intelligentie;

F. gelet op de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG);

G. gelet op de collectieve arbeidsovereenkomsten nrs. 39, 68 en 81;

H. overwegende dat we over zeer weinig recente data beschikken omtrent het aantal bedrijven dat algoritmes en artificiële intelligentie inzet op de werkvloer, zeker in België;

I. overwegende dat uit een bevraging van UNI Europa en het *Friedrich-Ebert-Stiftung's Competence Centre on the Future of Work* bij 1400 werknemers in Europa blijkt dat een een derde van de bevroegde niet weet of hun werkgever al dan niet algoritmisch management (AM) inzet terwijl informatie over de invoering en het gebruik van artificiële intelligentie essentieel is om het

³⁵ https://www.ai4belgium.be/wp-content/uploads/2019/04/enquete_nl.pdf

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. vu les effets positifs mais aussi négatifs que le développement de l'IA peut avoir sur le nombre de postes de travail mais aussi sur la faisabilité du travail, le contenu et la qualité des emplois, les relations de travail et la protection au travail;

B. considérant qu'il ressort d'une enquête d'AI4Belgium³⁵ que, s'agissant des conséquences de l'IA pour leur travail, 51 % des Belges actifs éprouvent un sentiment d'inquiétude et 17 % ont même un sentiment d'anxiété;

C. considérant que la même enquête montre qu'en revanche, 71 % des Belges actifs éprouvent un sentiment de curiosité et 37 % un sentiment de confiance quant aux conséquences de l'IA pour leur travail mais qu'en termes de priorités pour les pouvoirs publics, 74 % des Belges estiment que ceux-ci doivent gérer les risques éthiques en matière d'IA (discrimination, vie privée) tandis que 65 % pensent qu'ils doivent soutenir les employeurs et les travailleurs lors du passage à l'IA sur le lieu de travail;

D. vu le règlement européen relatif à l'IA et l'accord-cadre européen des partenaires sociaux sur la numérisation;

E. vu le Plan national de convergence pour le développement de l'intelligence artificielle;

F. vu le règlement général européen sur la protection des données (RGPD);

G. vu les conventions collectives de travail n^{os} 39, 68 et 81;

H. considérant que nous disposons, en Belgique en tout cas, de très peu de données récentes sur le nombre d'entreprises qui utilisent des algorithmes et l'intelligence artificielle au travail;

I. considérant qu'une enquête menée en Europe auprès de 1400 travailleurs par UNI Europa et le *Friedrich-Ebert-Stiftung's Competence Centre on the Future of Work* montre qu'un tiers des personnes interrogées ignorent si leur employeur utilise ou non le management algorithmique (MA), alors que des informations sur l'introduction et l'utilisation de l'intelligence artificielle

³⁵ https://www.ai4belgium.be/wp-content/uploads/2019/04/enquete_fr.pdf

draagvlak te vergroten en efficiëntiewinsten te boeken maar ook om risico's te beperken;

J. overwegende dat, naast de voordelen die AI-toepassingen geven om het werk van de werknemers te verlichten door zwaar of routinematige werk te automatiseren of hun welzijn te verbeteren en de productiviteit te verhogen, er ook risico's verbonden zijn aan algoritmisch management zoals mogelijke inbreuken op de privacy van de werknemers, de toename van stress op het werk, het verlies aan autonomie en creativiteit of het verlies aan sociale bescherming;

K. overwegende dat er enorme efficiëntiewinsten kunnen worden geboekt met de automatisering van de screening van jobkandidaten en de recrutering, maar dat er ook enorme risico's bestaan op het reproduceren van vooroordelen over bepaalde groepen door algoritmes of artificiële intelligentie bij het screenen van kandidaten en de onzekerheid over de relevantie van een aantal parameters, zoals spraak- en gezichtsuitdrukkingen, voor het inschatten van de kwaliteit van kandidaten;

L. overwegende dat de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 39 vereist dat de werknemersvertegenwoordigers moeten worden geïnformeerd wanneer werkgevers nieuwe technologieën willen inzetten maar deze regelgeving onvoldoende duidelijk is over wat valt onder "nieuwe technologieën" waardoor, volgens een enquête van Tempo-Team, ze maar door drie op de tien bedrijven wordt toegepast;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. om aan de Hoge Raad voor Werkgelegenheid de opdracht te geven een onderzoek te verrichten naar de stand van zaken inzake het gebruik van AI op het werk en deze ontwikkelingen in hun jaarlijks rapport over de werkgelegenheid verder op te volgen en hierover desgevallend aanbevelingen te doen;

2. om aan Unia de opdracht te geven te onderzoeken of de invoering van artificiële intelligentie op het werk discriminaties kan veroorzaken, hoe tools van kunstmatige intelligentie inclusiever kunnen worden gemaakt, welke de ethische dilemma's op dat vlak zijn en na te gaan of de anti-discriminatiewetgeving op dat vlak dient te worden aangepast en bijgestuurd;

3. samen met de sociale partners, een proactief beleid en een coherente strategie te ontwikkelen omtrent het gebruik van algoritmes, data en artificiële intelligentie op de werkvloer en daarbij onder meer aandacht hebben voor:

sont essentielles pour accroître l'acceptation de celle-ci et pouvoir réaliser des gains d'efficience mais aussi pour limiter les risques;

J. considérant que les applications de l'IA présentent des avantages en ce qu'elles réduisent la pénibilité du travail par une automatisation des tâches lourdes ou routinières, améliorent le bien-être des travailleurs et augmentent leur productivité, mais que le management algorithmique comporte aussi des risques tels que les atteintes à la vie privée des travailleurs, l'augmentation du stress au travail, la perte d'autonomie et de créativité ou la perte de protection sociale;

K. considérant qu'il est possible de réaliser des gains d'efficience énormes en automatisant la sélection et le recrutement de candidats à un emploi mais qu'il y a aussi un risque important que les algorithmes ou l'intelligence artificielle reproduisent des préjugés sur certains groupes lors de la sélection des candidats et vu l'incertitude quant à la pertinence d'un certain nombre de paramètres, tels que les expressions verbales et faciales, pour évaluer la qualité des candidats;

L. considérant que la convention collective de travail n° 39 exige que les représentants des travailleurs soient informés lorsque les employeurs veulent déployer de nouvelles technologies, mais que cette réglementation n'est pas suffisamment claire quant à ce qu'il faut entendre par "nouvelles technologies", de sorte que, selon une enquête de Tempo-Team, elle n'est appliquée que par trois entreprises sur dix;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de charger le Conseil supérieur de l'emploi de dresser un état des lieux de l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) au travail et d'assurer, dans le cadre de son rapport annuel sur l'emploi, un suivi des évolutions en la matière et de formuler, le cas échéant, des recommandations à ce sujet;

2. de charger Unia d'examiner si l'introduction de l'intelligence artificielle au travail est susceptible d'entraîner des discriminations, d'analyser comment les outils d'intelligence artificielle pourraient être rendus plus inclusifs, d'identifier les dilemmes éthiques qui se posent en la matière et de vérifier si la législation anti-discrimination doit être adaptée et ajustée à cet égard;

3. d'élaborer, avec les partenaires sociaux, une politique proactive et une stratégie cohérente en matière d'utilisation d'algorithmes, de données et d'intelligence artificielle au travail, en étant notamment attentif aux éléments suivants:

3.1. de doeltreffendheid van de bestaande regelgeving en, in het bijzonder, te evalueren en na te gaan in welke mate de bestaande instrumenten in het arbeidsrecht, de welzijnswetgeving, de privacywetgeving maar ook de collectieve arbeidsovereenkomsten nrs. 39, 68 en 81 voldoende worden toegepast en nog steeds afdoende zijn in het kader van devbovengenoemde nieuwe technologische ontwikkelingen en waar nodig die bij te sturen of te verduidelijken, rekening houdend met de internationale en Europese afspraken hierover;

3.2. meer sensibilisering over de uitdagingen, de voordelen en de risico's van artificiële intelligentie in de arbeidswereld als gevolg van de digitale transformatie en toepassingen met artificiële intelligentie;

3.3. de oprichting van een centraal register voor de uitwisseling van kennis en goede praktijken van AI-toepassingen op de werkvloer;

3.4. de versterking van het sociaal overleg daarover in de ondernemingen en meer bepaald na te gaan of er een voorafgaande informatieplicht en overleg daarover moet voorzien worden op de ondernemingsraad, het Comité voor preventie en bescherming op het werk of de vakbondsafvaardiging in de ondernemingen, en of dat overleg moet worden bijgestaan door externe experts zodat zij goed worden geïnformeerd en betrokken bij de parameters, de regels en de instructies waarop algoritmen of systemen van kunstmatige intelligentie die van invloed zijn op de besluitvorming, de arbeidsomstandigheden, de toegang tot en het behoud van werk, inclusief profilering, zijn gebaseerd en welke hun gevolgen kunnen zijn op lange termijn;

3.5. de impact van beslissingen door automatische AI-systemen op de privacy, de menselijke waardigheid en de sociale bescherming en er voor te zorgen dat bij belangrijke beslissingen zoals de aanwerving, de promotie, het ontslag een menselijke interventie steeds noodzakelijk is en een mens daarvoor steeds de eindverantwoordelijkheid draagt."

9 oktober 2024

Anja Vanrobaeys (Vooruit)

3.1. l'efficacité de la réglementation existante et, plus particulièrement, l'importance d'évaluer et de vérifier dans quelle mesure les instruments actuels prévus par le droit du travail, la législation relative au bien-être, la législation sur la protection de la vie privée mais aussi les conventions collectives de travail n^{os} 39, 68 et 81, sont suffisamment appliqués et sont encore efficaces dans le cadre des nouvelles évolutions technologiques précitées, et la nécessité d'apporter, le cas échéant, les ajustements ou clarifications nécessaires compte tenu des accords internationaux et européens en la matière;

3.2. plus de sensibilisation aux défis, avantages et risques du recours à l'intelligence artificielle dans le monde du travail en conséquence de la transformation numérique et de l'utilisation d'applications basées sur l'intelligence artificielle;

3.3. la création d'un registre centralisé d'échange de connaissances et de bonnes pratiques concernant les applications d'AI au travail;

3.4. le renforcement de la concertation sociale en la matière au sein des entreprises et, plus particulièrement, l'importance d'examiner l'opportunité d'une obligation d'information préalable et d'une concertation à ce sujet dans le conseil d'entreprise, le comité pour la prévention et la protection au travail ou la délégation syndicale au sein des entreprises et si cette concertation doit être assistée par des experts externes afin d'être correctement informés et associés à l'élaboration des paramètres, règles et instructions sur lesquels sont basés les algorithmes et les systèmes d'intelligence artificielle qui ont une influence sur le processus décisionnel, les conditions de travail, l'accès et le maintien à l'emploi, y compris le profilage, ainsi que l'importance d'analyser quelles peuvent être, à long terme, les conséquences de ces algorithmes et systèmes d'intelligence artificielle;

3.5. l'impact des décisions prises par les applications d'IA sur la vie privée, la dignité humaine et la protection sociale et à faire en sorte que, dans les décisions importantes telles que le recrutement, la promotion, le licenciement, l'intervention humaine soit toujours nécessaire et qu'un humain en porte toujours la responsabilité finale."

9 octobre 2024