

TRACER LE CHANGEMENT

La voix des travailleurs
dans un monde automatisé



Un rapport de l'AIM Canada

LE SECTEUR DES SERVICES DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ



Médias sociaux

Facebook [Facebook.com/IAMAWCanada](https://www.facebook.com/IAMAWCanada)

Twitter [@IAMAWCanada](https://twitter.com/IAMAWCanada)

LinkedIn <https://www.linkedin.com/in/iamawcanada/>

InstaGram <https://www.instagram.com/iamawcanada/>

Mots-dièses

#ServiceDeControledeSecurite

#automatisation

#IA

#IntelligenceArtificielle

#fabrication

#futur

#TechnologiesÉmergentes

#TransformationNumérique

#ApprentissageAutomatique

#IA

#PrioriteAuxTravailleurs

Téléchargez le
rapport au complet



SERVICES DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ

Cette cohorte de participants avait la répartition par genre la plus égale parmi tous les groupes, avec une composition d'autant d'hommes que de femmes. Le groupe était également diversifié en termes d'âge et de niveau de scolarité. Les participants et participantes ont indiqué que leurs emplois étaient répétitifs et monotones en termes de tâches, mais que leur milieu de travail était toutefois dynamique et stimulant. Les emplois des agents et agentes de contrôle de sécurité sont beaucoup plus contrôlés, étant donné qu'ils sont réglementés par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). La formation est un élément régulier du travail, surtout lorsque de nouvelles méthodes et technologies sont adoptées.

Les niveaux de passagers constituent un facteur important qui influence les changements apportés aux activités dans les aéroports, particulièrement en ce qui a trait au contrôle et à la sécurité des passagers. Les pressions externes, comme le 9/11 et maintenant la COVID-19, jouent un rôle dans les procédures qui sont élaborées dans le cadre du contrôle et de la sécurité. Les règlements et la supervision du gouvernement fédéral semblent avoir ralenti le rythme de l'automatisation, ce qui met en relief l'importance de préconiser des règlements qui régissent non seulement l'automatisation en tant que telle, mais les politiques et les procédures de travail également. La déqualification et la routinisation précèdent l'automatisation complète, ce qui explique pourquoi les politiques et les procédures sont particulièrement importantes. Tout cela forme une partie de l'environnement externe qui façonne les politiques et les procédures en milieu de travail.

Tous les participants et participantes étaient unanimes et s'entendaient pour dire qu'au cours des deux dernières décennies, le milieu de travail a considérablement changé et qu'il n'y a pas un seul aspect du travail qui n'a pas été automatisé. C'était clair pour les participants et participantes que les employeurs font souvent des essais en ce qui a trait aux ratios d'agents et agentes de contrôle de sécurité dans certains postes afin d'améliorer l'efficacité. Toutefois, les travailleurs et travailleuses au sol sont au courant des aspects problématiques qui peuvent être améliorés, mais ils ne sont jamais consultés. Les participants et participantes ont évalué qu'au cours des 2 à 7 prochaines années, plusieurs de leurs tâches pourraient être pleinement automatisées.

Pour gérer les débits de passagers, on compte sur les processus et l'automatisation. Les participants et participantes ont indiqué qu'avec la nouvelle technologie en place, ils ressentent la pression de travailler « plus rapidement [et] de manière plus efficace ». ¹⁰⁰ Les niveaux plus élevés de passagers se sont certainement soldés par une quantité accrue de travail, un débit accru

de passagers et un rythme de travail plus rapide. Cet aspect du transport aérien est extrêmement sensible au changement technologique, non seulement parce que les tâches sont répétitives, mais aussi en raison des tendances en matière de transport aérien. La pandémie a également exercé des pressions sur les aéroports et les compagnies aériennes pour qu'ils s'adaptent à la réalité de la pandémie et adoptent des méthodes sans contact.

Les participants et participantes étaient conscients des changements technologiques dans leur milieu de travail, mais ils ne croyaient pas que leur travail lui-même pouvait être automatisé. Pourtant, la reconnaissance faciale, la biométrie, les dispositifs de balayage de reconnaissance de l'iris et la prise d'empreintes digitales sont toutes des tâches qui ont été nommées comme des choses qui faisaient partie du milieu de travail aéroportuaire. Contrairement aux autres milieux de travail, il est évident que les technologies de type IA sont utilisées à l'aéroport, même si les travailleurs et travailleuses n'ont pas perdu leur emploi suite à une mutation ou à un licenciement.

Le changement le plus important qui a été observé est le contrôle de sécurité à distance. Les agents et agentes ne se trouvent plus à proximité d'une ligne de contrôle et se trouvent plutôt dans une pièce dans laquelle les images sont examinées sur des écrans. Cela a entraîné un rythme accéléré du contrôle de sécurité permettant détecter les menaces possibles et, bien que cela ait été utile pour les agentes et agents de contrôle de sécurité chevronnés, ceux qui ont moins d'expérience éprouvent des difficultés. Le délai imposé aux agentes et agents de contrôle de sécurité pour examiner une image est de 15 secondes, ce que tous les participants et participantes ont mentionné comme une réalité qui ajoutait de la pression et établissait un rythme auquel ils n'avaient jamais été confrontés auparavant. Tout comme dans d'autres milieux de travail, le rythme est établi par une machine qui fait une différence perceptible dans la rapidité à laquelle le travail est effectué. Une pression accrue provient des lignes directrices officialisées imposées par l'organe de réglementation à l'ACSTA.

Certains postes de contrôle comme ACSTA Plus sont fortement automatisés et les participants et participantes ont indiqué que ces lignes fonctionnent avec un effectif minimal. Les scanners corporels ont réduit le nombre d'agents et agentes de contrôle de sécurité nécessaires de deux à seulement un maintenant. La « fouille » d'un passager elle-même prenait entre 30 et 45 secondes, le balayage corporel prend 4 secondes. La notion de « tâches invisibles » est ressortie de ce groupe également. Les participants et participantes ont remarqué que dans certains domaines où il y a eu une réduction du nombre de travailleurs et travailleuses, ceux qui conservent leur emploi doivent s'occuper des tâches restantes qui ne peuvent pas être automatisées.

Les postes de contrôle automatisés ont augmenté les ratios d'agent ou agente de contrôle par passagers à environ 1 : 4, ce qui a diminué leurs interactions avec les passagers. Tous les participants et participantes au sein de cette cohorte ont indiqué qu'ils aimait interagir avec les voyageurs, mais qu'ils avaient peu de temps pour le faire, surtout pendant les périodes de pointe. Du point de vue des participants et participantes, le processus NEXUS n'était pas considéré comme un processus automatisé, possiblement parce que très peu d'agents et agentes de contrôle de sécurité travaillent dans ce domaine.

Une fonction qui est particulière à ces travailleurs et travailleuses est la surveillance accrue lorsqu'ils sont au travail. Bien que la surveillance découlant des nouvelles technologies soit bien documentée, elle est particulièrement évidente dans le travail des agents et agentes de contrôle de sécurité. Cela n'est pas unique aux agents et agentes de contrôle de sécurité membres de l'AIMTA, ceux et celles aux États-Unis ont signalé la même expérience et que la partie patronale utilise des bandes vidéo pour déceler les moindres infractions, comme mâcher de la gomme ou les déplacements non autorisés aux toilettes.¹⁰¹ Les protocoles de réglementation, la forte présence de la partie patronale, les laissez-passer aux employés, la surveillance par caméra et la surveillance du traitement des passagers sont tous des moyens utilisés pour faire le suivi des travailleurs et travailleuses. Les participants et participantes ont indiqué que leur milieu de travail est caractérisé par « une surveillance maximale » et qu'ils font l'objet de suivi à tout moment durant leur quart de travail.

Des preuves indiquent que plus la partie patronale surveille les employés, plus ils se démènent pour passer inaperçus, « ils essaient de ne pas parler, de ne pas se démarquer, ne font rien qui pourrait attirer l'attention de la partie patronale, ce qui pousse cette dernière à être plus méfiante et à croire que c'est justifié de renforcer la surveillance ». ¹⁰² Les études de la surveillance des travailleurs et travailleuses montrent qu'elle augmente le stress, favorise l'aliénation des travailleurs et travailleuses, diminue la satisfaction au travail et les travailleurs et travailleuses altèrent leur comportement en fonction de machines, ce qui mine à la limite leur sens de l'agentivité.¹⁰³ Dans de rares cas, la surveillance améliore effectivement la productivité, tellement en fait que ce n'est pas clair dans quelles conditions elle est utile, ni quelles sont les limites.

Il en est clairement ressorti que l'automatisation n'est pas utile dans leur travail, mais qu'elle avait accru le suivi de la productivité et la conformité des employés. Sur cette question, les sentiments étaient forts, les

gens croyaient que l'employeur « souhaiterait pouvoir nous munir d'un GPS pour mieux nous suivre ». Les participants et participantes ont indiqué que ce n'est pas inhabituel pour les superviseurs et superviseuses de questionner les travailleurs et travailleuses à propos de leurs activités pendant une pause, que ce soit une pause pour aller aux toilettes ou pour répondre à un appel.

Les lignes directrices relatives à l'exécution d'une tâche, comme examiner une image en 15 secondes, sont appliquées par le biais des machines sur lesquelles le personnel travaille. Durant les périodes de pointe, dans le système de contrôle des bagages enregistrés, on accorde aussi peu que 10 secondes aux travailleurs et travailleuses pour analyser une valise. Le manquement à satisfaire à ce laps de temps se solde par un examen. Les travailleuses et travailleurs sont surveillés par caméra 24 heures sur 24, sept jours sur sept, dont les enregistrements sont examinés par l'organe de réglementation, l'ACSTA, en plus des superviseurs et superviseuses de premier niveau, le personnel de l'ACSTA et, parfois, les gestionnaires. De plus, les travailleurs et travailleuses ont des laissez-passer qu'ils doivent utiliser pour enregistrer leurs allées et venues, ce qui signifie leurs pauses, et leur mouvement partout dans leur lieu de travail est extrêmement contrôlé.

Les participants et participantes ont également indiqué que le temps nécessaire pour former les agents et agentes de contrôle de sécurité a été réduit et que l'éventail des compétences des nouveaux agents et nouvelles agentes était diminué. Il y a une certaine incertitude à savoir si la déqualification est en jeu ou non, mais il n'y a aucune confusion en ce qui concerne les changements importants qui sont survenus et que chaque aspect du travail est automatisé. Bien que le travail ait toujours été répétitif, les participants et participantes sont d'avis qu'il l'est désormais plus qu'avant.

Un élément commun aux deux groupes dans les aéroports est un milieu de travail qui évolue continuellement en termes d'automatisation, un rythme de travail qui augmente, des volumes plus élevés et une moindre quantité de temps pour s'acquitter de l'éventail complet des tâches à réaliser. Ces participants et participantes ont également exprimé leur croyance que leurs emplois ne pouvaient pas être automatisés, à l'exception de la vérification des cartes d'embarquement. Ils croient que le contact humain continuera d'être un élément important faisant partie de l'expérience de voyage.