

Analyses des implications juridiques et professionnelles des systèmes automatisés de reconnaissance des émotions

La réglementation légale actuelle n'offre pas de réelle protection aux employés contre les entreprises qui utilisent des systèmes automatisés de reconnaissance des émotions, qui combinent la biométrie, les algorithmes et l'intelligence artificielle (IA) pour déduire ou détecter les humeurs ou les intentions. C'est l'une des conclusions tirées de la publication d'un livre sur ce sujet par une professeure de l'Universidad Carlos III de Madrid (UC3M).

La structure du visage, les empreintes digitales ou vocales, les motifs rétiniens, les veines des doigts et des mains ou encore le rythme cardiaque sont des données à caractère personnel qui, lorsqu'elles sont correctement traitées, peuvent aider à détecter la fatigue, le stress, le manque de concentration, la joie ou la tristesse. « Nous pourrions dire que cette technologie est une version moderne du polygraphe ou du détecteur de mensonges », explique la chercheuse Ana Belén Muñoz Ruiz, professeure du département de droit social et de droit privé international de l'UC3M, qui a récemment publié le livre « Biometría y sistemas automatizados de reconocimiento de emociones : Implicaciones Jurídicos-Laborales », dans lequel elle analyse les utilisations de cette technologie sur le lieu de travail et les implications pour le personnel.

Ces systèmes augmentent la capacité des entreprises à analyser et à exploiter les données à caractère personnel des employés. « Je m'inquiète surtout de savoir si les entreprises pourraient utiliser cette technologie pour connaître les données de santé de leurs employés à des fins non préventives », déclare la chercheuse. L'Union européenne travaille actuellement sur la loi sur l'intelligence artificielle qui introduira des limites et des garanties pour l'utilisation de cette technologie, et qui devrait entrer en vigueur à la fin de l'année 2026. D'autres normes techniques sont également en préparation. « Cependant, le processus d'approbation est lent et, en attendant, la réglementation actuelle n'offre pas de réelle protection aux employés », conclut Ana Belén Muñoz Ruiz. Ces systèmes peuvent avoir un impact sur un large éventail de droits fondamentaux : le droit à la protection des données à caractère personnel, la vie privée, la non-discrimination et, surtout, la santé mentale des employés.

Son livre analyse certaines des premières décisions judiciaires sur cette question en Europe. Par exemple, la décision de l'Agence hongroise de protection des données du 8 février 2022. Dans ce cas particulier, il s'agissait d'un logiciel qui utilisait l'IA pour analyser et évaluer les états émotionnels des clients et des employés d'une banque afin de gérer les réclamations, de contrôler la qualité des appels et d'accroître l'efficacité des employés. « Cet

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

exemple n'est qu'un précédent pour de nouvelles réalités dans lesquelles nous connaissons de nouveaux problèmes découlant de l'utilisation d'algorithmes et de l'IA sur le lieu de travail dans les entreprises », dit-elle. Aux États-Unis et dans d'autres pays comme la Chine, des alertes ont été lancées sur le fait que certaines entreprises recourent à ces pratiques sur le lieu de travail. Dans l'Union européenne, depuis juillet 2022, les voitures nouvellement homologuées doivent obligatoirement être équipées d'un détecteur de fatigue et de somnolence.

Même dans le cas de systèmes de reconnaissance des émotions qui n'utilisent pas de données biométriques, comme dans le cas des chatbots et des robots RPA (automatisation robotisée des processus, de ses sigles en anglais), l'utilisation de cette technologie peut même pulvériser le droit fondamental à la vie privée lorsque le contrôle a lieu sur le lieu de travail, selon l'experte, car les limites et garanties traditionnelles liées aux droits fondamentaux à la vie privée et à la protection des données à caractère personnel ne semblent pas suffisantes.

Les entreprises ont-elles le droit de l'appliquer ? Le livre analyse cette question à deux moments. Premièrement, en ce qui concerne les données biométriques de l'employé dans le cadre de l'exécution des obligations quotidiennes des entreprises, telles que l'enregistrement du temps (en effet, le contrôle du temps au moyen des empreintes digitales ou d'autres données biométriques a été remis en question dans des pays tels que l'Autriche, la France, l'Italie ou la Norvège). Deuxièmement, dans la légitimation des entreprises pour l'utilisation de systèmes automatisés de reconnaissance des émotions. « Après mon étude, je conclus que l'amélioration de la satisfaction des clients et des performances des employés ou l'intégration des personnes souffrant d'un handicap ne semblent pas être des raisons suffisantes. Si la sécurité au travail est un devoir que l'entreprise doit remplir et qui peut justifier le traitement des données des employés, son extension aux systèmes automatisés de reconnaissance des émotions est très discutable », conclut Ana Belén Muñoz Ruiz.

Pour plus d'informations :

Muñoz Ruiz, Ana Belén (2023). Biometría y sistemas automatizados de reconocimiento de emociones: Implicaciones Jurídicos-Laborales. Ed. Tirant lo Blanch. ISBN: 9788411693066.

<https://libreria.tirant.com/es/libro/biometria-y-sistemas-automatizados-de-reconocimiento-de-emociones-implicaciones-juridicos-laborales-ana-belen-munoz-ruiz-9788411693066>

Vidéo: <https://www.youtube.com/watch?v=vgfD8imXYXo>