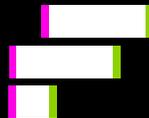




L'infrastructure sociale et numérique

Poser les jalons d'une reprise inclusive



Centre des **Compétences futures**

Le Centre des Compétences futures (FSC-CCF) est un centre de recherche et de collaboration d'avant-garde qui se consacre à préparer les Canadiens à réussir sur le marché du travail. Nous pensons que les Canadiens devraient avoir confiance dans leurs compétences pour réussir sur un marché en constante évolution. La communauté pancanadienne que nous formons collabore afin de repérer, d'éprouver et de mesurer rigoureusement des approches novatrices en matière d'évaluation et d'acquisition des compétences dont les Canadiens ont besoin pour réussir dans les jours et les années à venir, pour ensuite partager ces approches.

Le Centre des Compétences futures a été fondé par un consortium dont les membres sont l'Université Ryerson, Blueprint ADE et le Conference Board du Canada.

Si vous souhaitez en savoir plus sur ce rapport et sur d'autres études sur les compétences réalisées par le FSC-CCF, allez à fsc-ccf.ca ou contactez-nous à info@fsc-ccf.ca.

fsc-ccf.ca

En partenariat
avec :

**Ryerson
University**

**Le Conference
Board du Canada**

Blueprint

Financé par le programme
des Compétences futures du
gouvernement du Canada.

Canada



Table des matières

- 2 Principales conclusions**
- 3 Contexte**
- 4 Une caisse de résonance pour les Canadiens**
- 4 Infrastructure sociale**
- 10 Infrastructure numérique**
- 13 Pour résumer**
- 15 La suite pour le Centre des Compétences futures**

Annexe A

- 16 Méthodologie**

Annexe B

- 17 Bibliographie**

Principales conclusions

- Les chefs de file en matière d'éducation et de compétences s'entendent pour dire que l'infrastructure sociale (y compris les programmes de mentorat et de garderie) et l'infrastructure numérique sont essentielles pour l'accès à l'emploi et à l'éducation. Un accès fiable à ces infrastructures favorisera l'inclusion, permettra aux citoyens de contribuer à la croissance de leurs collectivités et accroîtra le bien-être économique.
- Le mentorat est important à toutes les étapes de l'emploi, pas seulement dans le processus de recherche d'emploi. La population canadienne vieillissant, il est essentiel pour retenir des étudiants étrangers afin de remédier à des pénuries croissantes de talents.
- Il nous faut des investissements importants dans l'infrastructure pour soutenir les femmes dans la population active. Des garderies à prix abordable, des conditions de travail souples et des pratiques plus solides en matière de santé et de sécurité en milieu de travail dans les secteurs d'activité à prédominance féminine encourageront l'égalité entre les sexes dans la reprise économique canadienne.
- Nombre de collectivités rurales et éloignées n'ont toujours pas de connexion à large bande satisfaisante. Sans infrastructure de télécommunications, il est difficile d'accéder à l'emploi et à l'éducation, et des services essentiels, comme les soins de santé, sont également menacés.
- Les entreprises ont besoin de soutien pour participer à l'économie numérique grandissante. Les gouvernements, les établissements postsecondaires (EPS) et les secteurs d'activité devraient collaborer afin d'aider les organisations à comprendre les avantages de la technologie et à doter les travailleurs de compétences numériques.



Contexte

Les lacunes de l'infrastructure canadienne privent beaucoup de citoyens des aides sociales et numériques dont ils ont besoin pour réussir. La pandémie de COVID-19 a amplifié ces lacunes.

Trop de Canadiens, privés de services élémentaires, comme des garderies et une connexion Internet à large bande, n'ont pas accès à l'emploi et à l'éducation. Par exemple, en 2019, seuls 31 % des foyers dans les réserves des Premières Nations avaient accès à des vitesses de connexion à la large bande de 50/10 Mbps nécessaires pour accéder à des services d'emploi et d'éducation en ligne¹. Les chefs de file en matière d'éducation et de compétences doivent maintenant trouver des façons de renouer avec un sentiment de normalité prépandémique sans retourner à une « normale » qui laissait pour compte beaucoup de Canadiens.

En partenariat avec le Centre des Compétences futures (CCF), le Conference Board du Canada a réuni des chefs de file en matière d'éducation, de compétences et de formation afin de discuter des meilleures solutions pour répondre aux besoins divers des Canadiens dans toutes les régions. Au cours de différents dialogues pendant la Tournée de consultation régionale (TCR), les chefs de file ont examiné les défis des systèmes de compétences canadiens et proposé des solutions éventuelles pour l'avenir. Pendant la pandémie de COVID-19, nous avons lancé la Tournée de consultation régionale virtuelle (TCRV) afin d'approfondir les principales



questions déjà soulevées durant les réunions en personne. Les participants à la TCRV ont échangé sur les façons de créer une infrastructure qui permette de remédier aux pénuries imminentes de talents et qui soutienne une économie de plus en plus numérique.

À toutes les rencontres, les intervenants ont parlé des ressources clés nécessaires pour saisir les possibilités d'emploi et d'apprentissage. Ce rapport étudie les points de vue sur l'infrastructure sociale et numérique – deux catégories

¹ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport de surveillance des communications 2019*.

Une caisse de résonance pour les Canadiens

En partenariat avec le CCF, le Conference Board du Canada a parlé avec des intervenants du monde de l'éducation et des compétences de tout le Canada de leurs priorités, leurs stratégies et leurs perspectives régionales.

Tournée de consultation régionale, d'octobre 2019 à mars 2020 :

- 1 032 participants à 12 réunions;
- conversation libre amenant à discuter des thèmes suivants : priorités régionales en matière de compétences, compétences importantes pour la réussite professionnelle, comment mieux soutenir les populations vulnérables, vision d'un meilleur écosystème de compétences.

Tournée de consultation régionale virtuelle, de décembre 2020 à mars 2021

- 344 participants à 14 réunions;
- conversation libre amenant à discuter des thèmes suivants : comment la pandémie a changé les priorités des programmes, difficultés actuelles sur le marché du travail, exemples ou propositions d'initiatives pour remédier à ces difficultés.

Il se dégage de l'analyse de 92 transcriptions cinq grands thèmes, en tenant compte des variations régionales et des points de vue particuliers.

de soutien dont les Canadiens ont besoin pour bâtir des collectivités dynamiques – et propose des réflexions pour ce qui est d'accroître la vitalité des systèmes d'éducation et de compétences du Canada.

Infrastructure sociale

Face à l'isolement entraîné par la pandémie, le rôle essentiel des soutiens sociaux dans la préparation des Canadiens au travail a encore plus retenu l'attention des chefs de file.

L'infrastructure sociale comprend les programmes et services qui aident les personnes, les familles et les collectivités à répondre à des besoins sociaux et à réaliser leur plein potentiel en accédant à l'éducation et à l'emploi².

Le mentorat est primordial pour remédier aux pénuries de talents

Les chefs de file de l'Ontario ont souligné l'importance d'un « soutien continu tout au long des phases » d'un marché du travail en constante évolution et ils ont insisté sur le fait que les employeurs doivent participer au processus de mentorat³. Cependant, même avant la pandémie, les intervenants de la Nouvelle-Écosse craignaient que les entreprises ne soient pas financièrement en mesure de « former quelqu'un, de bien l'encadrer, de lui

2 Vancouver, « Spaces to Thrive: Vancouver Social Infrastructure Strategy ».

3 TCR, Ontario, 31 octobre 2019.

faire acquérir des compétences⁴ ». Selon eux, il faut plus de soutien de la part du gouvernement et des EPS. Cela montre que le mentorat pose un problème de capacité préexistant qui s'est peut-être aggravé, les entreprises traversant une période incertaine.

[II] faut toute une communauté de secteurs – éducation, gouvernement, bénévoles – pour travailler [sur des partenariats] et commencer à avoir ces dialogues. À mon avis, des choses comme le mentorat sont fantastiques... Nous commençons à voir beaucoup plus d'employeurs qui viennent parler aux étudiants des compétences qu'ils veulent voir... Nos étudiants misent sur des possibilités comme celles-là.

Participant à la TCR, Nouvelle-Écosse, novembre 2019

La demande de compétences évoluant, une approche concertée du soutien à l'emploi sera essentielle pour tous les acteurs du marché du travail canadien. Cette approche sera particulièrement importante pour retenir les étudiants étrangers qui peuvent aider à remédier aux pénuries croissantes de compétences dans les régions dont la population active vieillit⁵.

Le Programme Étudier pour m'y établir de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique est un programme pilote novateur qui vise à retenir des étudiants étrangers en les aidant dans la transition des études à l'emploi⁶. Jusqu'à la fin de leurs études postsecondaires, le programme leur offre



des occasions de mentorat, des ressources en immigration et emploi, et un système de soutien de groupe facilement accessible. Un intervenant de la Nouvelle-Écosse explique en quoi le Programme Étudier pour m'y établir profite aux étudiants étrangers qui entrent dans la vie active :

Ils intègrent la population active et ils ont beaucoup à apprendre d'un point de vue culturel... Il est important pour eux que des gens leur parlent de ce qu'ils vivent... Ils ont des pairs dans toute la province. Ils se sentent à l'aise de venir nous parler de certaines des difficultés interculturelles qu'ils rencontrent en milieu de travail.

Participant à la TCR, Nouvelle-Écosse, novembre 2019

Le Programme Étudier pour m'y établir a démarré en Nouvelle-Écosse, mais il a vite été élargi à l'ensemble des provinces de l'Atlantique avec l'appui d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada⁷. Des questions relatives à la formation des travailleurs immigrés ont été posées durant la TCR et la TCRV. Ainsi, certains participants, en Ontario par exemple, ont parlé de l'avantage de formules en ligne pour ce qui est de fournir un soutien à des étudiants et à des travailleurs étrangers.

4 TCR, Nouvelle-Écosse, 22 novembre 2019.

5 Kustec, *Le rôle de l'offre de travailleurs migrants sur le marché du travail canadien*.

6 Agence de promotion économique du Canada atlantique, « Programme Étudier pour m'y établir ».

7 *Ibid.*

Certains de nos partenaires nous disent que certains programmes de mentorat ont pris de l'expansion et que la prestation en ligne et le jumelage de nouveaux arrivants avec des mentors dans le secteur se révèlent plus fructueux [...] dans la formule en ligne, car elle donne un plus grand accès et permet, peut-être, de surmonter des obstacles géographiques ou horaires ou offre tout simplement une plus grande souplesse, ce qui facilite le mentorat.

Participant à la TCRV, Sud de l'Ontario, mars 2021

À Terre-Neuve-et-Labrador, les intervenants ont décrit un programme planifié destiné à jumeler des mentors à la retraite avec des étudiants qui ont accumulé des lacunes d'apprentissage pendant la pandémie. Les mentors offrent un soutien scolaire à des étudiants étrangers et les aident à établir des liens avec d'autres personnes dans leur collectivité.

Ces programmes de mentorat montrent bien les avantages que présente une collaboration entre les EPS, les organisations non gouvernementales et les employeurs. Il serait possible de les élargir à l'ensemble du Canada pour aider à remédier aux pénuries de talents dans les secteurs les plus durement touchés par la pandémie, y compris le secteur de l'hébergement et du tourisme, qui a déclaré une baisse de PIB de 47,9 % en 2021⁸.



Les garderies sont essentielles pour le retour des parents au travail

Dans toutes les régions, les intervenants avaient pleinement conscience que les femmes étaient touchées de façon disproportionnée par la pandémie et leur situation professionnelle. Elles risquaient plus de perdre leur emploi bien avant la pandémie – en 2019, elles occupaient environ 54 % des emplois à risque élevé d'automatisation⁹ –, mais les répercussions socio-économiques de la COVID-19 ont accéléré une sortie massive du marché du travail. Les mères ont été 12 fois plus nombreuses que les pères à quitter un emploi à plein temps pour s'occuper des enfants et de leur scolarisation à la maison¹⁰, et 2,7 millions de femmes ont par ailleurs perdu leur emploi ou la plupart de leurs heures depuis la déclaration de pandémie de COVID-19 en mars 2020¹¹.

Les femmes subissent beaucoup plus les répercussions de la pandémie à bien des égards : assurément dans la population active, dans les emplois perdus, mais aussi par leurs responsabilités à la maison... Elles assument la majorité du fardeau, et j'aimerais qu'il en soit autrement, mais c'est comme ça.

Participant à la TCRV, Colombie-Britannique, mars 2021

Pour répondre aux besoins des femmes dans la reprise postpandémique et enrayer ce que beaucoup qualifient de « récession au féminin », nous devons réfléchir aux meilleures solutions

8 Tam, Sood et Johnston, *Les répercussions de la COVID-19 sur le secteur du tourisme, deuxième trimestre de 2021*.

9 Desjardins et Agopsowicz, *Advantage Women*.

10 Desjardins et Freestone, *La COVID-19 a assombri davantage les perspectives des Canadiennes dont les emplois sont menacés*.

11 Fondation canadienne des femmes et autres, *Resettling Normal*.

pour soutenir l'emploi des femmes par la suite. Des programmes comme le système de services d'apprentissage et de garde des jeunes enfants du Québec qui, depuis sa création en 1977, a permis d'augmenter de 8 % la participation des femmes à la population active, montrent les avantages de garderies de qualité à prix abordable¹². Non seulement l'accès à des garderies permettra à plus de femmes de travailler, mais il encouragera aussi l'égalité entre les sexes en milieu de travail au Canada. L'éducation de la petite enfance présente de nombreux autres avantages : elle réduit les inégalités, sort des familles de la pauvreté et aide les enfants à acquérir des compétences de base, comme la lecture et les mathématiques, ainsi que des compétences sociales¹³.

Des services publics de garde d'enfants à prix abordable amélioreront grandement les perspectives et les possibilités d'emploi des femmes, mais les employeurs doivent également faire partie de la solution. Les organisations devraient chercher à gagner en souplesse pour soutenir les femmes en milieu de travail. Cela permettra aussi aux employeurs de garder les compétences, les connaissances, l'expérience et les contributions de leurs employées. Comme l'explique un intervenant de l'Île-du-Prince-Édouard, des conditions de travail souples seront essentielles pour faire revenir les femmes dans la population active :

Une femme peut travailler un très bon nombre d'heures, mais elle devra venir à 8 h 30 au lieu de 8 h pour déposer son

enfant à la garderie. Il nous faut une certaine souplesse. Le défi est immense pour les femmes.

Participant à la TCR, Île-du-Prince-Édouard, février 2020

Entre autres options pour arriver à plus de souplesse, il est possible d'offrir des modalités de travail hybrides ou à distance. Les organisations pourraient aussi créer un milieu de travail axé sur le rendement où les employés travaillent selon des horaires souples pour réaliser des tâches et satisfaire à des attentes définies. Les modalités de travail souples sont très avantageuses pour les employés : elles réduisent les temps de trajet, permettent de mieux concilier vie professionnelle et vie privée¹⁴ et accroissent les taux d'emploi de populations en quête d'équité, comme les personnes handicapées¹⁵.



12 Ministère des Finances Canada, *Budget 2021 : Une relance axée sur les emplois, la croissance et la résilience*.

13 L'honorable Margaret Norrie McCain, *Early Years Study 4: Thriving Kids, Thriving Society*.

14 Banque de développement du Canada, « Le télétravail est là pour de bon ».

15 Emploi et Développement social Canada, *Conditions de travail souples*.

L'économie des services à la personne, essentielle pour enrayer la « récession au féminin »

Le soutien aux femmes dans la population active ne doit pas s'arrêter à un accès accru à des services complets, comme les garderies. Nous devons aussi remédier aux pénuries de personnel et aux inégalités systémiques dans les industries où les femmes sont majoritaires, comme l'économie des services à la personne, qui comprend le travail rémunéré et non rémunéré lié au soin des enfants, des personnes âgées et des personnes handicapées. Les travailleurs de l'économie des services à la personne aident ces populations par des services personnels, de soins de santé, d'éducation et de loisirs, « toutes choses qui contribuent à encourager et à soutenir des populations présentes et futures¹⁶ ». Un participant de l'Ontario nous dit qu'il est essentiel de soutenir les personnes qui travaillent dans ce secteur, surtout pendant la reprise après la pandémie :

Il y a beaucoup de problèmes de recrutement et de maintien en poste, particuliers aux infirmières et aux soignants non réglementés, sans oublier les soins de longue durée, les maisons de retraite et les soins à domicile... Il y a les faibles rémunérations, le manque de transitions, des tâches exigeantes et stressantes,

des conditions de travail à haut risque. Malheureusement, tout cela diminue l'intérêt de ces professions et de ces milieux de soins.

Participant à la TCRV, Ontario, mars 2021

Les travailleurs de l'économie des services à la personne peuvent se trouver face à des charges de travail exigeantes et, souvent, percevoir un salaire inférieur à la moyenne. Ainsi, en Ontario, les préposés aux services de soutien de la personne gagnent en moyenne 22,14 \$ de l'heure¹⁷, soit 10 \$ de moins que le salaire moyen provincial, qui est de 32,36 \$ de l'heure¹⁸. Une forte proportion de celles et ceux qui travaillent dans ce domaine se heurte aussi à de multiples obstacles systémiques; beaucoup d'immigrées travaillent dans les soins aux enfants et aux personnes âgées¹⁹; les emplois peuvent être précaires, et ils ne prévoient pas toujours des congés de maladie payés²⁰. Rien qu'en Ontario, les nouveaux arrivants et les réfugiés qui travaillent dans les soins de santé comptaient pour 45 % des cas de COVID-19 dans le secteur en juin 2020²¹. Pour remédier aux inégalités systémiques, celles et ceux qui travaillent dans l'économie des services à la personne ont besoin de plus de normes de santé et de sécurité, y compris de congés de maladie payés, de modalités de travail souples et d'une dotation en personnel suffisante²².

16 Peng, « Why Canadians Should Care About the Global Care Economy ».

17 Ministère des Soins de longue durée de l'Ontario, *Effectifs des foyers de soins de longue durée*.

18 Statistique Canada, « Tableau 14-10-0134-01 : Salaire hebdomadaire moyen ».

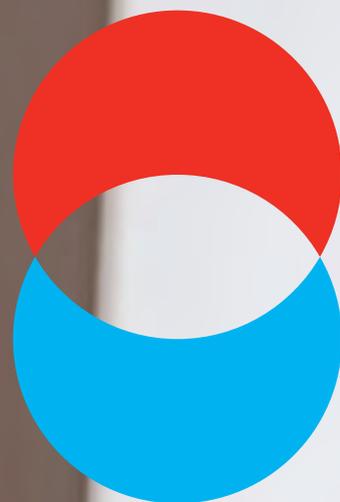
19 Fondation canadienne des femmes et autres, *Resetting Normal*.

20 Macdonald, *COVID-19 and the Canadian Workforce*.

21 Guttman et autres, *COVID-19 in Immigrants, Refugees and Other Newcomers in Ontario*.

22 Wright, « Feds Mull Ways to Address COVID-19's Disproportionate Impact on Women ».

Pour remédier aux inégalités systémiques, celles et ceux qui travaillent dans l'économie des services à la personne ont besoin de plus de normes de santé et de sécurité, y compris de congés de maladie payés, de modalités de travail souples et d'une dotation en personnel suffisante.



Les EPS et les gouvernements devraient collaborer pour remédier aux pénuries de personnel dans l'économie des services à la personne. Afin d'encourager les inscriptions aux programmes d'études liés à la santé, les EPS pourraient envisager de proposer aux étudiants des options d'apprentissage souples. Des cours hybrides et en ligne peuvent rendre l'apprentissage plus accessible pour des personnes qui ne vivent pas dans des régions urbaines et pour celles qui travaillent déjà²³.

Cependant, il ne suffira pas de former une nouvelle génération de travailleurs pour remédier aux pénuries. En fait, la meilleure solution pour combler le manque de talents et retenir des travailleurs consiste à offrir des milieux de travail sains et sécuritaires où les travailleurs se sentent appréciés²⁴.



Infrastructure numérique

L'infrastructure numérique encourage la participation à l'éducation et à l'emploi et stimule la croissance économique.

L'infrastructure numérique est de plus en plus étroitement liée au bien-être économique de la collectivité, car elle permet aux citoyens de télétravailler et d'accéder à l'éducation à distance²⁵. Elle peut aussi favoriser l'inclusion sociale – des outils en ligne comme Zoom, FaceTime et Google Meets permettent, en effet, de communiquer en toute sécurité avec des amis et des parents, afin d'atténuer les répercussions négatives de la distanciation sociale pendant la pandémie^{26,27}. L'infrastructure numérique comprend l'accès à des appareils, une large bande suffisante et la culture numérique.

Cependant, tout le monde ne dispose pas de la large bande. En fait, seulement 45,6 % des personnes qui vivent dans des collectivités rurales bénéficient d'une large bande suffisante (50/10 Mbps), contre 87,4 % des personnes qui vivent dans des collectivités urbaines²⁸. Les écosystèmes d'acquisition de compétences dans le Nord souffrent particulièrement de mauvaises connexions

23 Pour en savoir plus sur l'apprentissage hybride, voir Smith, Rizk et Kumah, *Beyond the Classroom*, et la page des Tournées de consultation à www.conferenceboard.ca/fr/futureskillscentre/sounding-tours.

24 Fondation canadienne des femmes et autres, *Resettling Normal*.

25 Middleton, *L'Infrastructure numérique dans un monde postpandémique*.

26 David et Roberts, « Smartphone Use During the COVID-19 Pandemic ».

27 De plus, les personnes handicapées et souvent limitées dans leur mobilité étaient aussi davantage incluses. Pour en savoir plus à ce sujet, voir Macpherson et Rizk, *Recovery for All: Finding Equities in Education and Employment*, et le site Web des Tournées de consultation à www.conferenceboard.ca/fr/futureskillscentre/sounding-tours.

28 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Fonds pour la large bande*.

Internet, problème qu'analyse en détail le rapport intitulé *Développement des compétences dans le Nord : un écosystème aux défis particuliers*²⁹.

Même avant la pandémie, les intervenants de l'Ontario, de la Saskatchewan et de Terre-Neuve-et-Labrador faisaient part de leurs craintes qu'un manque de connexion Internet empêche les personnes vivant dans des régions éloignées de profiter de services sociaux, d'emploi et d'éducation. En Nouvelle-Écosse, un participant mentionne que le mauvais service Internet dans les régions rurales oblige les gens à quitter leurs collectivités pour se rendre dans de grands centres urbains.

Je venais de terminer un programme de portefeuille de développement de carrière dans une localité et trois personnes sur sept n'avaient pas Internet parce qu'elles ne pouvaient pas se connecter... Et travailler dans leur collectivité n'était pas une option parce qu'il n'y avait pas d'emplois sur place.

Participant à la TCR, Nouvelle-Écosse, novembre 2019

Les problèmes de connectivité sont particulièrement importants dans les territoires canadiens où les distances à parcourir sont plus grandes que dans d'autres régions³⁰. La pandémie a encore creusé le fossé numérique qui existait déjà au Canada, rendant difficile l'accès à des services essentiels qui sont devenus presque entièrement numériques à la suite des restrictions en matière de santé publique. Les intervenants de l'Ontario, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador ont mentionné un manque

d'accès à Internet à large bande comme étant un des plus gros obstacles à l'accès à l'éducation, qui est essentielle pour remédier aux pénuries de compétences, alors que la population rurale diminue. Un chef de file du Nord de l'Ontario nous explique les conséquences du manque de connexion à large bande pour les étudiants des régions rurales pendant la pandémie :

Il est devenu presque immédiatement évident que dans les collectivités, en particulier dans le Nord, où l'accès à la large bande n'est vraiment pas bon, nos étudiants auraient plus de mal. Nous avons dans tout l'Ontario des étudiants qui n'avaient pas accès à la technologie, qui s'arrêtaient sur des aires de stationnement pour essayer d'avoir accès au Wi-Fi pour suivre un cours le jour en question.

Participant à la TCRV, Ontario, mars 2021

Il est de plus en plus impératif, pour soutenir les citoyens des régions éloignées dans leurs aspirations sur le plan éducatif et professionnel, que tous les Canadiens aient accès à la large bande³¹. Il sera également primordial d'améliorer la large bande pour maintenir des services locaux essentiels, comme les soins de santé. En effet, les travailleurs de la santé s'appuient sur Internet pour consulter le dossier médical des patients afin de savoir quel traitement convient le mieux³². L'établissement d'une connexion à large bande est aussi la première étape d'un plan visant à garantir qu'aucun Canadien ne sera laissé pour compte dans le passage à l'économie numérique.

29 Cooper, *Développement des compétences dans le Nord*.

30 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport de surveillance des communications 2019*.

31 Innovation, Sciences et Développement économique Canada, *La haute vitesse pour tous*.

32 Fédération canadienne des municipalités, *Les défis ruraux, des possibilités nationales à saisir*.

Les entreprises ont besoin d'aide pour prospérer dans l'économie numérique

L'économie numérique canadienne se développait rapidement avant la pandémie. En 2019, le secteur numérique représentait déjà presque le même pourcentage de l'économie canadienne que le pétrole, le gaz et l'exploitation minière combinés³³. Cependant, le commerce en ligne a pris une ampleur sans précédent pendant la pandémie. Alors que l'économie dans son ensemble a reculé de 5 % en 2020, le secteur numérique a enregistré une croissance de 3,5 %³⁴.

Toutefois, le passage en ligne s'est révélé difficile pour beaucoup et il s'est accompagné de nouveaux facteurs de stress. Ainsi, des prestataires de formation à l'Île-du-Prince-Édouard se demandaient comment des réunions virtuelles avec les clients pourraient rester confidentielles. Au Québec, les intervenants ont mentionné que beaucoup de propriétaires d'entreprise sont déjà noyés dans les politiques fiscales et les polices d'assurance et se sentent « complètement impuissants face aux nouvelles technologies, dans l'utilisation de nouveaux outils³⁵ ». Nombre de partenaires de projet de tout le Canada ont dit au CCF que le passage à la formation en ligne n'a pas été sans difficulté pour les prestataires de formation et pour les apprenants.

Même si nous savons qu'il est maintenant essentiel pour les entreprises d'avoir une présence solide sur le Web et dans les médias sociaux, les intervenants de la Colombie-Britannique, de l'Ontario, du Québec et de la Nouvelle-Écosse nous ont dit que souvent, elles ne sont pas en mesure d'adopter des technologies en ligne³⁶. La numérisation augmentant, il faudra les aider à se mettre en ligne. Parmi les soutiens essentiels, mentionnons des ressources qui aident les entreprises à définir leurs besoins technologiques et à comprendre en quoi la technologie présente des avantages pour elles.

Un de nos projets pilotes [...] est un marché en ligne pour les PME sur la côte. Nous avons donc réalisé plusieurs études pour voir l'incidence que la COVID-19 a réellement eue sur ces entreprises et pour savoir quel avantage présenterait pour elles une présence numérique.

Participant à la TCRV, Terre-Neuve-et-Labrador, décembre 2021

Ce modèle de soutien s'est révélé fructueux dans d'autres provinces, l'exemple le plus notable étant celui du programme de Toronto intitulé Digital Main Street. En 2016, le Ville de Toronto a créé avec la Toronto Association of Business Improvement Areas (TABIA) Digital Main Street,

33 Lane, « La transformation numérique et la résilience de l'économie canadienne ».

34 *Ibid.*

35 TCRV, Québec, 25 février 2021.

36 Pour en savoir plus sur les changements en milieu de travail, voir notre Note d'information 5 par Rizk, Macpherson et Fadila, *The Only Constant: Changing Nature of Work and Skills*.

programme qui aide les entreprises à croître en utilisant la technologie³⁷. Il permet notamment aux entreprises et à leur personnel d'avoir accès à des ressources numériques, à des « équipes de services numériques » et à des formations au numérique³⁸.

Depuis 2016, le programme bénéficie de l'appui de géants de la technologie, dont MasterCard, Shopify et Microsoft. À présent, il est offert dans tout l'Ontario, en Alberta et au Nouveau-Brunswick, et il est financé en partie par le gouvernement du Canada³⁹. En mai 2021, Google a investi 1 million de dollars pour créer DMS shopHERE, programme qui propose aux entreprises indépendantes, en Alberta et en Ontario, un magasin en ligne gratuit pour atténuer les difficultés financières dues aux fermetures entraînées par la pandémie⁴⁰.

Il sera essentiel de nouer ces types de partenariats dans tout le Canada pour aider les PME à prospérer dans l'économie numérique. Les entreprises des régions rurales et éloignées auront besoin d'un soutien supplémentaire, y compris d'investissements financiers dans la large bande et dans la formation des employés, pour mettre en œuvre des solutions technologiques et remédier aux pénuries de compétences numériques.

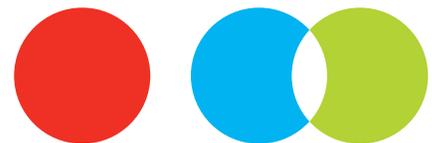
Pour résumer

Après avoir parlé avec des intervenants de toutes les régions urbaines et rurales du Canada, nous comprenons mieux quels investissements sont nécessaires dans l'infrastructure sociale et technologique.

Parallèlement, nous savons qu'il manque à ce rapport un examen de l'infrastructure physique, dans une large mesure parce que les chercheurs et les organisations gouvernementales lui accordent déjà beaucoup d'attention⁴¹. Cependant, comme le souligne un intervenant du Nord de l'Ontario, nous ne pouvons pas oublier que de nombreux Canadiens n'ont pas l'infrastructure physique nécessaire pour accéder à des services numériques et sociaux.

Tout le monde veut régler nos problèmes avec la technologie, mais nous n'y avons pas accès. À cause de la crise du logement, un gros pourcentage de nos clients sont sans abri. Ils n'ont pas d'adresse permanente... C'est préoccupant pour nous et pour le Nord.

Participant à la TCR, Ontario, novembre 2019



37 Toronto, TABIA, « Digital Main St. »

38 *Ibid.*

39 Rickett, « Toronto's Digital Main Street Program to Expand Across Ontario ».

40 Toronto, TABIA, « DMS shopHERE. »

41 Pour des exemples d'études sur l'infrastructure physique, voir Société canadienne d'hypothèques et de logement, Stratégie nationale sur le logement; Tranjan, *The Rent Is Due Soon*; et Transports Canada, « Transports 2030 – Infographie ».

Des participants nous ont dit que, peu importe combien nous investissons dans la formation à la culture numérique et les services de garderie à prix abordable, les Canadiens ont besoin de logements et de transports fiables avant de pouvoir participer pleinement à l'économie du futur. Les intervenants de la TCRV du Nunavut expliquent comment la pandémie a aggravé des problèmes d'infrastructure physique qui existaient déjà :

Encore une fois, le plus grand défi pour nous était de fonctionner en pleins confinements liés à la COVID. Au Nunavut – vu la situation du Nunavut –, nous avons des tas de problèmes de logement. Comment gérer [les confinements] si nous avons la COVID?

Participant à la TCRV, Nunavut, mars 2021

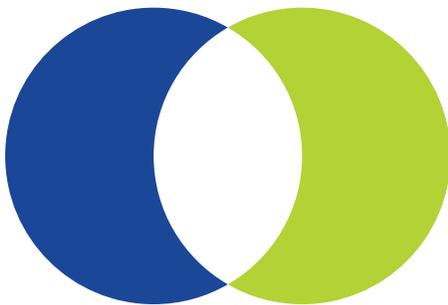
Les problèmes relatifs à l'infrastructure physique sont particulièrement importants dans les territoires du Canada. Les changements climatiques ont des effets croissants sur l'intégrité structurelle « des fondations des bâtiments, des routes, des pistes d'atterrissage et des pipelines », de même que des conséquences

pour les possibilités économiques dans la région⁴². Tandis que nous nous remettons de la pandémie, les décideurs et les EPS devront travailler directement avec les organisations communautaires pour répondre aux besoins locaux et pour faire en sorte que tous les Canadiens aient accès à de vraies possibilités.

Ce n'est pas seulement la question des compétences. Il s'agit aussi des transports, du logement, de toutes ces choses. Nous avons de merveilleux exemples d'employeurs qui se sont vraiment mobilisés [...] mais ce n'est pas solvable dans un endroit seulement [...] il faut un engagement plus vaste de la collectivité.

Participant à la TCR, Halifax, novembre 2019

D'autres défis importants en matière de compétences, comme l'éducation postsecondaire et l'équité, sont mentionnés dans ce rapport. Pour une analyse plus approfondie de ces thèmes et des solutions pour favoriser un meilleur écosystème de compétences plus inclusif pour tous les Canadiens, lisez nos autres rapports sur la TCRV et la TCR⁴³.



⁴² Agence canadienne de développement économique du Nord, *Stratégie de croissance panterritoriale*.

⁴³ www.conferenceboard.ca/fr/futureskillscentre/sounding-tours.

La suite pour le Centre des Compétences futures

Les discussions des Tournées de consultation régionales – virtuelle comme en personne – montrent que l'infrastructure sociale et numérique sera essentielle pour l'avenir du travail au Canada.

En tant que centre cherchant avant tout à soutenir et à encourager l'innovation dans le développement des compétences dans tout le Canada, le CCF parle avec des centaines d'organisations, y compris des prestataires de services, des employeurs et des organismes publics, de tout un éventail de questions relatives au développement des compétences qui seront le moteur d'un avenir équitable et inclusif.

Même si l'infrastructure sociale et numérique ne fait souvent pas partie du propre mandat du CCF, nous voyons parfaitement les conséquences des pénuries. Toutefois, le CCF peut faire progresser sur ces questions au moins de deux manières en particulier :

1. Le CCF entend tirer les enseignements de ses investissements dans la recherche et l'innovation en matière de compétences, notamment pour comprendre comment différents programmes et interventions fonctionnent pour différents groupes de personnes et dans quelles conditions. Ce faisant, nous comprendrons de façon plus nuancée en quoi les lacunes en ce qui concerne, par exemple, les services de garderie, peuvent avoir des incidences sur les femmes dans un programme de formation donné.
2. Le CCF entend aussi travailler avec des partenariats multipartites afin de dialoguer au sujet des recoupements entre la politique sociale et les investissements. Ainsi, une initiative de formation dans une collectivité éloignée peut nécessiter un investissement local public et/ou privé dans la connectivité numérique pour être efficace.

De manière générale, le CCF continuera d'écouter, d'apprendre et de communiquer ce qu'il apprend – avec ses partenaires, les employeurs et d'autres intervenants –, tandis qu'il aspire à un écosystème des compétences dynamique et engagé, propice à une économie plus inclusive et plus prospère.



Annexe A

Méthodologie

En collaboration avec le Centre des Compétences futures (CCF), le Conference Board du Canada a parlé avec des Canadiens qui participent activement à la communauté canadienne des compétences et de la formation et avec des personnes qui souhaitent en savoir plus sur le développement des compétences et l'avenir du travail.

La Tournée de consultation régionale (TCR) a réuni des Canadiens qui participent activement ou qui s'intéressent à l'éducation, à l'emploi, aux compétences et à la formation. Les réunions de la TCR ont eu lieu en personne entre octobre 2019 et octobre 2020.

La Tournée de consultation régionale virtuelle (TCRV) portait sur les répercussions de la COVID-19 sur le Canada et sur ce que le CCF peut faire pour aider pendant la reprise. Les réunions de la TCRV ont eu lieu en mode virtuel entre décembre 2020 et mars 2021.

Les participants

La plupart des participants à la TCR et à la TCRV étaient des employeurs et des professionnels travaillant au gouvernement, dans des établissements postsecondaires, des associations professionnelles et des organismes à but non lucratif de tout le Canada. Nous avons parlé avec 1 376 participants à 26 « étapes » des Tournées de consultation.

Analyse des données

Au total, nous avons analysé 92 transcriptions (52 de la TCR et 40 de la TCRV) afin de mieux comprendre les besoins des collectivités et de réfléchir à une approche régionale de la formation professionnelle qui concorde avec l'avenir du travail.

Les données ont été organisées par région et selon que la réunion était en personne ou virtuelle. Les membres de l'équipe ont créé une table de codes afin de coder uniformément les transcriptions. Nous avons aussi examiné les thèmes populaires dans la documentation parallèle (coupures de presse, articles de revues) afin de cerner la recherche la plus récente sur les pénuries de compétences, la mise à niveau des compétences, l'équité et les évolutions dues à la pandémie. Nous n'avons codé que les conversations avec les participants et supprimé les commentaires et observations du personnel. Le logiciel NVivo 12 a été utilisé pour coder toutes les entrevues.

Pour en savoir plus sur les participants et sur les questions que nous avons posées, interrogez la [page Web des Tournées de consultation](#).

Annexe B

Bibliographie

Agence de promotion économique du Canada atlantique. « Programme Étudier pour m'y établir », 20 février 2018, interrogé le 28 septembre 2021, www.canada.ca/fr/promotion-economique-canada-atlantique/nouvelles/2018/02/programme_etudierpourmyetablir.html.

Brunet, Sylvie. « Répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'indicateur NEET (ni en emploi, ni aux études, ni en formation), mars et avril 2020 », Indicateurs de l'éducation au Canada : feuillet d'information, Ottawa, Statistique Canada, 2020.

Banque de développement du Canada. « Le télétravail est là pour de bon, selon une étude de BDC », communiqué, 15 juin 2021, interrogé le 5 octobre 2021, www.bdc.ca/fr/a-propos/centre-des-medias/communiqués-presse/teletravail-pour-bon-etude-bdc.

Société canadienne d'hypothèques et de logement. *La toute première Stratégie nationale sur le logement du Canada*, Ottawa, gouvernement du Canada, 2017, www.chezsoidabord.ca/.

Agence canadienne de développement économique du Nord. *Stratégie de croissance panterritoriale : Travailler ensemble pour bâtir un meilleur avenir*, Iqaluit, Territoires du Nord-Ouest, ACDEN, 2019, www.cannor.gc.ca/fra/1547761668118/1547762327282.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). *Fonds pour la large bande : Comblent le fossé numérique au Canada*, Ottawa, gouvernement du Canada, 2016, crtc.gc.ca/fra/internet/internet.htm.

—. *Rapport de surveillance des communications 2019*, Ottawa, gouvernement du Canada, 2019.

Fondation canadienne des femmes, Centre canadien de politiques alternatives, Ontario Nonprofit Network et Fay Faraday. *Resetting Normal: Women, Decent Work and Canada's Fractured Care Economy*, Toronto, La Fondation canadienne des femmes, juillet 2020, digitalcommons.osgoode.yorku.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1215&context=reports.

Centre de développement économique rural. *Possibilités rurales, prospérité nationale : une stratégie de développement économique du Canada rural*, Ottawa, Infrastructure Canada, 2019, www.infrastructure.gc.ca/rural/strat-fra.html.

Cooper, Jane. *Skills Development in the North: An Ecosystem Shaped by Distinct Challenges*, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 9 septembre 2021.

David, Meredith E. et James A. Roberts. « Smartphone Use During the COVID-19 Pandemic: Social Versus Physical Distancing », *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 18, n° 3, 2021, p. 1034.

Ministère des Finances Canada. *Budget 2021 : Une relance axée sur les emplois, la croissance et la résilience*, 19 avril 2021, www.budget.gc.ca/2021/home-accueil-fr.html.

—. « Groupe de travail sur les femmes dans l'économie », interrogé le 28 septembre 2021, www.canada.ca/fr/ministere-finances/groupe-travail-femmes-economie.html.

Desjardins, Dawn et Andrew Agopsowicz. *Advantage Women: How an Automated Future Could Play to Women's Strengths*, Toronto, RBC Economics, 2019, www.rbc.com/economics/economic-reports/pdf/other-reports/Advantagewomen_2019.pdf.

Desjardins, Dawn et Carrie Freestone. *La COVID-19 a assombri davantage les perspectives des Canadiennes dont les emplois sont menacés*, Toronto, Économique RBC, 4 mars 2021, <https://leadershipavise.rbc.com/la-covid-19-a-assombri-davantage-les-perspectives-des-canadiennes-dont-les-emplois-sont-menaces/>.

Emploi et Développement social Canada (EDSC). *Conditions de travail souples : Commentaires reçus*. Ottawa, EDSC, septembre 2016, www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/portefeuille/travail/programmes/normes-travail/rapports/commentaires-recus-conditions-travail-souples.html.

Fédération canadienne des municipalités. *Les défis ruraux, des possibilités nationales à saisir*, Ottawa, Fédération canadienne des municipalités, 2018.

Guttman, A., S. Gandhi, S. Wanigaratne, H. Lu, L.E. Ferreira-Legere, J. Paul, P. Gondera, T. Campbell, H. Chung, K. Fung et autres. *COVID-19 in Immigrants, Refugees and Other Newcomers in Ontario: Characteristics of Those Tested and Those Confirmed Positive, as of June 13, 2020*, Toronto, ICES, 2020.

L'honorable Margaret Norrie McCain. *Early Years Study 4: Thriving Kids, Thriving Society*, Toronto, Margaret and Wallace McCain Family Foundation Inc., février 2020, mwmccain.ca/reports/2020/02/21/early-years-study-4-thriving-kids-thriving-society/.

Innovation, Sciences et Développement économique Canada. *La haute vitesse pour tous : la stratégie canadienne pour la connectivité*, Ottawa, gouvernement du Canada, 2019, [www.ic.gc.ca/eic/site/139.nsf/vwapi/ISED_19-170_Connectivity_Strategy_F_Web.pdf/\\$file/ISED_19-170_Connectivity_Strategy_F_Web.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/139.nsf/vwapi/ISED_19-170_Connectivity_Strategy_F_Web.pdf/$file/ISED_19-170_Connectivity_Strategy_F_Web.pdf).

Kustec, Stan. *Le rôle de l'offre de travailleurs migrants sur le marché du travail canadien*, Ottawa, Citoyenneté et Immigration Canada, juin 2012, publications.gc.ca/collections/collection_2012/cic/Ci4-93-2012-fra.pdf.

Lane, Timothy. « The Digital Transformation and Canada's Economic Resilience », webémission, Vancouver, Banque du Canada, juin 10, 2021.

Macdonald, David. *COVID-19 and the Canadian Workforce: Reforming EI to Protect More Workers*, Ottawa, Centre canadien de politiques alternatives, mars 2020.

Macpherson, Erin et Jessica Rizk. *Recovery for All: Finding Equities in Education and Employment*, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 2022.

Middleton, Catherine. *L'Infrastructure numérique dans un monde postpandémique*, Ottawa, Forum des politiques publiques, 5 mai 2021.

Ministère des Soins de longue durée de l'Ontario. *Effectifs des foyers de soins de longue durée*, Toronto, MSLO, 30 juillet 2020, www.ontario.ca/fr/page/effectifs-des-foyers-de-soins-de-longue-duree.

Peng, Ito. « Why Canadians Should Care About the Global Care Economy », Open Canada, dernière modification le 16 mars 2018, opencanada.org/why-canadians-should-care-about-global-care-economy/.

Rickett, Chris. « Toronto's Digital Main Street Program to Expand Across Ontario », Digital Main Street, dernière modification le 11 avril 2018, digitalmainstreet.ca/torontos-digital-main-street-program-to-expand-across-ontario/.

Rizk, Jessica, Erin Macpherson et Ananda Fadila. *The Only Constant: Changing Nature of Work and Skills*, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 2022

Tournée de consultation régionale (TCR).
Le Conference Board du Canada, Centre des Compétences futures. Voir la méthodologie pour en savoir plus.

Shortt, Denise, Brian Robson et Magdalena Sabat. *Comblent les lacunes dans les compétences numériques*, Ottawa, Forum des politiques publiques, 23 janvier 2020.

Smith, Rachel, Jessica Rizk et Cynthia Kumah. *Beyond the Classroom: The Future of Post-Secondary Education Has Arrived*, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 2021.

Statistique Canada. « Tableau 14-10-0134-01 : Salaire hebdomadaire moyen, taux de salaire horaire et heures habituelles hebdomadaires moyennes selon la situation syndicale, données annuelles », Ottawa, Statistique Canada.

Tam, Stephanie, Shivani Sood et Chris Johnston. *Les répercussions de la COVID-19 sur le secteur du tourisme, deuxième trimestre de 2021*, Ottawa, Statistique Canada, 8 juin 2021.

Toronto, Toronto Association of Business Improvement Areas (TABIA). « Digital Main St. », Toronto, Ville de Toronto et TABIA, digitalmainstreet.ca/fr/.

—. « DMS AchatsICI », Toronto Association of Business Improvement Areas, interrogé le 4 octobre 2021, programs.digitalmainstreet.ca/shophere-signup-fr.

Tranjan, Ricardo. *The Rent Is Due Soon: Financial Insecurity and COVID-19*, Ottawa, Centre canadien de politiques alternatives, 23 mars 2020.

Transports Canada. « Transports 2030 – Infographie », interrogé le 5 octobre 2021, tc.canada.ca/fr/services-generaux/transports-2030-infographie.

Vancouver. « Spaces to Thrive: Vancouver Social Infrastructure Strategy », interrogé le 28 septembre 2021, vancouver.ca/people-programs/social-infrastructure-strategy.aspx.

Tournée de consultation régionale virtuelle (TCRV), Le Conference Board du Canada, Centre des Compétences futures. Voir la méthodologie pour en savoir plus.

Wright, Teresa. « Feds Mull Ways to Address COVID19's Disproportionate Impact on Women », BNN Bloomberg, dernière modification le 23 mai 2020, www.bnnbloomberg.ca/feds-mull-ways-to-address-covid-19-s-disproportionate-impact-on-women-1.1440302.

Remerciements

Cette recherche a été menée avec l'appui financier du Centre des Compétences futures. Le Conference Board du Canada est fier de servir de partenaire de recherche dans le consortium du Centre des Compétences futures. Pour en savoir plus sur le Centre, consultez le site Web à <https://fsc-ccf.ca/fr/>.

Les membres suivants de l'équipe du Conference Board ont participé à cette recherche : Rachel Smith, associée de recherche; Jessica Rizk, associée de recherche principale; et Erin Macpherson, associée de recherche. Elle a été revue à l'interne par Elaine Lam, Chef, Partenariats et Recherche en éducation; et par Michael Burt, vice-président.

Nous remercions les nombreuses personnes qui ont pris le temps de participer aux tournées de consultation, en personne et en mode virtuel.

Nous remercions également les personnes suivantes qui ont examiné une première ébauche de cette recherche :

- Bev Young, directrice de la formation, district canadien de la Fraternité unie des charpentiers et menuisiers d'Amérique;
- Pierre Seguin, analyste en matière de politiques, Agence canadienne de développement économique du Nord.

L'infrastructure sociale et numérique : Poser les jalons d'une reprise inclusive

Le Conference Board du Canada

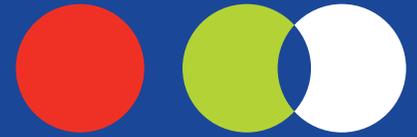
Pour citer ce rapport : Le Conference Board du Canada.
L'infrastructure sociale et numérique : Poser les jalons d'une reprise inclusive, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 2022.

©2022 Le Conference Board du Canada*
Publié au Canada | Tous droits réservés | Entente n° 40063028 |
*Constitué sous la raison sociale d'AERIC Inc.

Ce document est disponible sur demande dans un format accessible aux personnes ayant une déficience visuelle. Agent d'accessibilité, Le Conference Board du Canada
Tél. : 613-526-3280 ou 1-866-711-2262
Courriel : accessibility@conferenceboard.ca

©Le Conference Board du Canada est une marque déposée du Conference Board, Inc. Nos prévisions et travaux de recherche reposent souvent sur de nombreuses hypothèses et sources de données et présentent ainsi des risques et incertitudes. Ces renseignements ne doivent donc pas être perçus comme une source de conseils spécifiques en matière de placement, de comptabilité, de droit ou de fiscalité. Le Conference Board du Canada assume l'entière responsabilité des résultats et conclusions de cette recherche.





Des idées qui résonnent ...