Future Skills Centre | Centre des Compétences futures

LES SCIENCES COMPORTEMENTALES APPLIQUÉES AUX PROBLÉMATIQUES DU MARCHÉ DU TRAVAIL :

Accroître la participation aux services de développement de carrière et éclairer les choix en matière d'éducation postsecondaire

THE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM

Future Skills Centre | Centre des Compétences futures

Le Centre des Compétences futures (CCF) est un centre de recherche et de collaboration avant-gardiste qui se voue à préparer les Canadiennes et les Canadiens pour qu'ils aient du succès en emploi et qu'ils satisfassent aux besoins émergents en talents des employeurs. En qualité de communauté pancanadienne, le CCF réunit des experts et des organismes de différents secteurs afin de déterminer, d'évaluer et d'échanger de façon rigoureuse des approches novatrices au développement des compétences nécessaires pour favoriser la prospérité et l'inclusion. Le CCF participe directement à l'innovation grâce à des investissements dans des projets pilotes et de la recherche universitaire sur l'avenir du travail et les compétences au Canada. Le Centre des Compétences futures – Future Skills Centre est financé par le gouvernement du Canada dans le cadre du programme Compétences futures.

Canada

Les sciences comportementales appliquées aux problématiques du marché du travail est financé par le programme Compétences Futures du Gouvernment du Canada.

Les opinions et interprétations de cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécéssairement celles du Gouvernement du Canada.

THE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM

BIT Canada a ouvert ses portes en 2019. Depuis lors, nous avons eu un impact social à travers le pays en appliquant des données probantes sur le comportement humain à la conception de programmes, de politiques, de technologies et de communications.

Nous travaillons en partenariat avec tous les niveaux de gouvernement, les organisations à but non lucratif, les fondations et le secteur privé afin de proposer des solutions fondées sur des données probantes et des évaluations rigoureuses. Nous comptons parmi nos clients le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Colombie-Britannique, la Ville de Montréal, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, WoodGreen Community Services, United Way-Halton Hamilton, la Daymark Foundation, East Toronto Health Partners et Sun Life Financial.

- Au cours de plus de 70 projets, nous avons aidé ces clients à obtenir des résultats dans un large éventail de domaines, notamment :
- Rendre les lieux de travail plus équitables;
- Protéger les investisseurs des modèles sombres et des tactiques de ludification à haut risque;
- Réimaginer la prestation des services de l'emploi;
- Déterminer les mécanismes politiques permettant de réduire les émissions, et;
- Contribuer à accélérer le diagnostic des problèmes de santé mentale complexes.

Nous aidons également les organisations à renforcer leurs propres capacités de recherche et d'évaluation. Qu'il s'agisse de mettre en place une nouvelle fonction de science comportementale ou de développer une équipe interdisciplinaire mature, nous mettons l'expertise et l'expérience mondiales du BIT au service des organisations canadiennes. Veuillez nous contacter : bitcanada@bi.team.

Date de publication :

Juillet 2024

Remerciements

Le présent rapport de recherche est le fruit d'un travail collectif rendu possible grâce au soutien du Centre des Compétences futures, des gouvernements de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan, et d'autres parties prenantes clés. Rédigé par Sasha Tregebov, Amna Raza, Michelle Krieger et Laurel McLeod, membres du Behavioural Insights Team, ce rapport a bénéficié de l'expertise, des analyses et du soutien à la mise en œuvre de nombreux intervenants, notamment :

- **Gouvernement de la Colombie-Britannique:** Benjamin Ferrel, Annik Foreman, Keleigh Annau, Morgan Beach, Sam Przygoda, Lindsay Miles-Pickup, Takuro Ishikawa, Melissa Zacharias, Daniel Tones, Hossein Ghanbari, Iryna Matiyenko, etc.
- **EducationPlannerBC:** Karen McCredie et son équipe.
- **Éducateurs et élèves de la Colombie-Britannique:** nombreux élèves du secondaire, enseignants et conseillers d'orientation de toute la province, en particulier Heather Sparshu, Kerri Larson, Jennifer Treble et Ken Henderson.
- **Gouvernement de la Saskatchewan:** Carol-Ann Decker, Rhonda Fecyk, Laurie Peifer, Emily Wenarchuk, Renee Knobel, Erica Hoare, Yessica Ascencio, etc.
- **Gouvernement de l'Alberta:** Noelle Becker, Nicole Hopp, Christine Manipon, Todd Shatford, Brian Edinga, Rachel Villatoro, Sally Bardoel, Jennifer Barnetson, Chris Doody, Miranda Watson, etc.
- **Fournisseurs de services d'emploi en Alberta:** BGS Enterprises (Joe Mackay, Steve McGean, Waverly Schneider); Bredin Centre for Career Advancement (Debbie Green, Catherine Hunt, Saira Inayatullah, Zeenat Sayeed, Jason Lee); Career Assistance Network (Shaune Fandrey); DFW Career Services (Wayne Di Lallo et Meghan Warzin); Higher Landing (Jackie Rafter, Erin Wilkins, Ryan Mears); Manpower (Jill Baird, Camille Deli); MCG Careers (Amber Chapman, Amal Attallah, Shannon Mervold, Daymien Bourrie); Prospect, services d'aide à l'emploi des jeunes (Alexi Davis, Carrie Axten, Dave Reid, Chris Molyneux, Tatheer Fatima, Carmen Thomas); WCG (Natashya Pippin, Sean Van Humbeck, Jayda Wiebe); The Work Place (Denise Carlson), etc.

- En outre, ces travaux de recherche n'auraient pas été possibles sans les milliers de personnes qui ont participé à nos études.

Tous nos remerciements à Jeremy Gretton pour ses contributions au présent rapport, ainsi qu'aux conseillers scolaires et externes : Phillip Oreopoulos (Université de Toronto), Vince Hopkins (Université de la Colombie-Britannique), Suzanne Spiteri et Anthony Mantione (Conseil de l'information sur le marché du travail), Lauryn Conway (gouvernement du Canada) et Natalie Conte (Blueprint ADE).

Enfin, nous remercions sincèrement toute l'équipe du Centre des Compétences futures, notamment Noel Baldwin et Tricia Williams, pour leur leadership, leurs conseils et leur soutien.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec Sasha Tregebov, directeur de BIT Canada, à l'adresse : sasha.tregebov@bi.team.

Auteurs

SASHA TREGEBOV

DIRECTEUR, ÉQUIPE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM

Sasha est directeur de BIT Canada, dont il dirige les travaux sur les sciences comportementales appliquées dans l'ensemble du pays. Il est spécialisé dans l'application des connaissances comportementales à la politique et à la programmation du marché du travail, et travaille avec des partenaires dont Emploi et Développement social Canada, Magnet, Serco, Blueprint, et bien d'autres. Avant de rejoindre BIT, il a occupé divers postes dans le secteur public et dans le domaine du conseil, axés sur l'administration et les politiques publiques fondées sur des données probantes.

AMNA RAZA

CONSEILLÈRE PRINCIPALE, ÉQUIPE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM

Amna Raza est conseillère principale chez BIT Canada. Avant de joindre l'équipe du BIT, Amna a occupé divers postes au sein du secteur public, dont le plus récent était la direction de la pratique des connaissances comportementales du gouvernement de l'Ontario. Son travail a permis d'apporter d'importantes améliorations aux services publics, notamment en ce qui concerne le marché du travail et l'aide à l'emploi, les prestations de santé publique, la transformation des services sociaux et l'administration de la justice. Amna a également contribué à la conception et à l'évaluation d'initiatives d'autonomisation économique des femmes à la Banque mondiale, ainsi qu'à la stratégie de développement économique de la Fédération des chambres de commerce et d'industrie népalaises à Katmandou, au Népal.

D^RE MICHELLE KRIEGER

CONSEILLÈRE PRINCIPALE EN MÉTHODOLOGIE, ÉQUIPE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM

Michelle est conseillère principale en méthodologie chez BIT Canada. Elle fournit un soutien méthodologique pour les évaluations à méthodes mixtes et travaille dans différents domaines politiques pour appliquer les connaissances comportementales. Michelle est titulaire d'un doctorat en psychologie sociale appliquée de l'université de Windsor, d'une maîtrise en psychologie légale de la Chicago School et Michelle est titulaire d'un doctorat en psychologie sociale appliquée de l'université de Windsor, d'une maîtrise en psychologie légale de la Chicago School et de diplômes de premier cycle en sciences légales (baccalauréat en sciences) et en psychologie (baccalauréat en arts) de l'université de Windsor.

LAUREL MCLEOD

CONSEILLÈRE ADJOINTE, BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM

Laurel McLeod était conseillère adjointe à BIT Canada pendant l'élaboration de ce rapport, facilitant la recherche qualitative et les analyses documentaires, entre autres activités de projet. Ses travaux ont permis d'appliquer les connaissances comportementales à l'expérience numérique et à la conception de services dans les domaines de l'éducation, de l'emploi, du développement durable, de la protection des consommateurs et de la santé publique. Laurel a une expérience de l'expérience utilisateur, aidant les organisations gouvernementales et du secteur privé à créer des sites web, des applications et d'autres produits numériques qui ont une influence sociale.

Table des matières

1

Résumé analytique

14

Introduction

16

Mettre l’information sur le marché du travail au service de l’autonomisation des élèves

52

Accroître le recours aux services de développement de carrière (d’emploi)

94

Conclusion

Résumé analytique

Approche et recommandations

Le marché du travail canadien est en pleine évolution. Il est nécessaire de bien préparer et de soutenir les Canadiennes et les Canadiens afin qu'ils puissent s'adapter rapidement aux conjonctures incertaines et aux chocs successifs. Les politiques et les programmes d'emploi au Canada sont financés et mis en œuvre précisément à cette fin. Néanmoins, les données probantes sont trop lacunaires pour cerner les méthodes permettant d'informer, d'autonomiser et de mobiliser au mieux la population canadienne à l'heure de prendre des décisions professionnelles.

De juin 2022 à octobre 2023, le Behavioural Insights Team (BIT) a collaboré avec trois provinces canadiennes, le Centre des Compétences futures et un vaste panel de parties prenantes pour faire émerger des idées concrètes et des données probantes rigoureuses et généralisables en lien avec l'information sur le marché du travail (IMT) et le recours aux services de développement de carrière (d'emploi)*. Singulier par son approche ancrée dans les sciences comportementales appliquées, notre programme de recherche comportait deux volets.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique et divers partenaires, dont EducationPlannerBC, pour concevoir et appliquer une approche méthodologique mixte à phases multiples en vue d'obtenir une réponse aux trois questions suivantes :

1. L'information sur le marché du travail (IMT) permet-elle aux élèves (et si oui, comment) de prendre des décisions mieux avisées en matière d'éducation postsecondaire?
2. En particulier, quels points de données relatifs à l'IMT sont les plus propices à l'autonomisation des élèves?
3. Quelle est la méthode recommandée pour transmettre l'IMT? Il convient notamment de déterminer les sources idéales, le moment propice, la structure et le mode de visualisation de l'information.

* Les termes « services de développement de carrière » et « services d'emploi » sont utilisés indifféremment dans le présentdocument.

Nous avons commencé par étudier le socle de données probantes existantes en ce qui concerne l'incidence de l'IMT sur les choix en matière d'éducation postsecondaire. Les rares études d'excellente qualité que nous avons recensées avaient donné des résultats mitigés. Si certaines mettaient au jour un effet positif sur la poursuite d'une éducation postsecondaire et le choix des programmes, d'autres relevaient une incidence nulle. En somme, il existait un vaste fossé à combler.

Nous avons donc organisé des entrevues avec des élèves de la Colombie-Britannique et leurs enseignants/orienteurs en vue d'explorer les facteurs qui sous-tendent les décisions des élèves en matière d'éducation postsecondaire et de déterminer quels points de données sur le marché du travail font le plus écho.
À la lumière de ces enseignements, nous avons élaboré et mis en œuvre deux essais comparatifs randomisés (ECR), méthode d'une grande rigueur visant à évaluer l'effet des interventions. Pour ce faire, nous avons utilisé la plateforme Predictiv conçue par BIT aux fins de mener des sondages et des essais en ligne.

- Notre premier essai en ligne visait à déterminer si le fait d'informer les élèves au sujet des résultats obtenus sur le marché du travail (et quels renseignements en particulier, le cas échéant) avait une incidence sur leurs décisions de cheminement professionnel. Nous avons constaté qu'une présentation simple, assortie d'explications claires de ce type d'information, avait majoritairement pour effet d'encourager les élèves à étudier dans des domaines offrant des perspectives solides. Pour parvenir à cette conclusion, nous avons demandé aux élèves de choisir entre deux propositions d'emploi à la description relativement similaire, mais offrant des résultats assez différents sur le marché du travail. Les élèves privés de renseignements sur les résultats ont sélectionné l'emploi offrant les meilleures perspectives dans 52 % des cas, contre 62 % des élèves auxquels l'information en question avait été communiquée. Nous avons également constaté qu'une mesure associant plusieurs indicateurs au sein d'une « perspective d'emploi globale », fournie seule ou combinée à d'autres points de données, pesait davantage dans le choix que d'autres résultats tels que le salaire.
- Notre second essai visait à déterminer si le fait d'informer les élèves au sujet du soutien financier renforcerait le rôle joué par l'IMT en offrant une vision plus accessible des emplois prometteurs, lesquels exigeaient un coût supérieur en matière d'éducation. Il s'est avéré que, malgré la perception renforcée des élèves quant à la générosité du soutien disponible, cette information n'a pas eu d'incidence sur leurs décisions d'orientation. Une prochaine étape importante pourrait ainsi consister à déterminer comment accroître la pertinence et l'influence de l'information relative au soutien financier.

Ces essais sont expliqués plus en détail dans la suite du présent résumé analytique. La conduite d'essais en ligne pâtit du fait qu'il s'agit d'une simulation du processus décisionnel, et non d'une mise à l'épreuve dans le monde réel. Pour atténuer cette limite, nous avons mené une étude finale en classe auprès d'élèves de la Colombie-Britannique. Les réponses à notre questionnaire ouvert ont à la fois confirmé nos constatations et permis une analyse locale nuancée du point de vue des élèves sur l'IMT et l'information relative au soutien financier.

Compte tenu des résultats, nous recommandons aux organismes qui accompagnent les élèves dans leurs décisions en matière d'éducation postsecondaire de prendre les mesures suivantes :

- Informer les élèves du secondaire sur le marché du travail pour les aider à prendre des décisions mieux avisées en matière d'orientation professionnelle et d'éducation postsecondaire
- Parmi l'IMT, privilégier les points de données suivants : exigences scolaires et compétences requises, « perspective d'emploi globale » et salaire ou fourchette de rémunération
- Ne pas inclure plus d'un ou deux points de données relatifs aux résultats sur le marché du travail pour que l'information reste facile à comprendre et à interpréter

- Communiquer des données localisées et ventilées afin que l'IMT se rapporte spécifiquement aux carrières et aux occasions d'emploi offertes dans les régions d'intérêt des élèves
- Transmettre l'IMT en employant des méthodes pertinentes d'un point de vue individuel et susceptibles de retenir l'attention des élèves; sous réserve de faisabilité, nous recommandons une approche en classe animée par une intervenante ou un intervenant – à défaut, opter pour une approche personnalisée intégrant des volets interactifs
- Utiliser un langage simple (niveau de lecture maximum : 6e année) et fournir des définitions courtes et claires en cas de besoin
- Faire intervenir des personnes de confiance (professionnels du secteur, famille, amis) pour délivrer l'information sur le marché du travail

Nous recommandons également de poursuivre la recherche pour approfondir et élargir ces constatations :

- Conduct Mener un ou plusieurs essais sur le terrain pour évaluer l'incidence de ces idées sur les résultats obtenus par les élèves, en réponse à la limite principale de notre étude, à savoir l'analyse de choix fictifs en matière d'éducation postsecondaire dans un environnement de type laboratoire en ligne
- Plus précisément, mettre en œuvre un essai randomisé à grappes ou un essai en stepped wedge à grande échelle, avec groupe témoin, où différentes options d'IMT seraient assignées à différentes écoles
- Assurer un suivi des élèves concernés pour observer l'effet différentiel sur les résultats obtenus (candidatures et niveau d'éducation postsecondaire, par exemple) ainsi que sur le taux d'emploi et les salaires

Nous avons entamé ce volet de notre programme de recherche en effectuant une synthèse des données probantes existantes et en menant des entrevues avec des experts en matière de politiques, des professionnels et des demandeurs d'emploi. Nous avions pour objectif de repérer les étapes du processus de liaison et de mobilisation sur lesquelles il faudrait placer l'accent, ainsi que les groupes d'utilisateurs potentiels à cibler en priorité. Nous avons finalement axé notre travail sur l'amélioration de la liaison avec les demandeurs d'assurance-emploi en mettant à profit la base de données de repérage, référence et rétroaction établie par Emploi et Développement social Canada (EDSC). Cette dernière transmet les renseignements relatifs aux auteurs d'une demande récente d'assurance-emploi à leur province de résidence, de façon à favoriser une liaison proactive avec les habitants sans emploi depuis peu. Nous avons privilégié ce système de repérage, référence et rétroaction, car il permettait de prendre contact avec un grand nombre de demandeurs d'emploi susceptibles d'avoir besoin de services et présentait en outre des taux d'utilisation historiquement bas.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le gouvernement de l'Alberta et de la Saskatchewan pour élaborer et mettre à l'essai de manière rigoureuse différentes options visant à améliorer la liaison (communications par courriel, en particulier) avec les résidents sans emploi ayant déposé une demande d'assurance-emploi et figurant dans la base de données de repérage, référence et rétroaction. Les courriels en question ont été rédigés à la lumière de notre recherche qualitative, d'une analyse documentaire et des principes issus des sciences comportementales. En Alberta, nous avons collaboré avec dix fournisseurs de services d'emploi sous contrat avec la province afin de mener un ECR portant sur quelque 4 300 demandeurs d'emploi et mettant à l'essai trois nouvelles versions du courriel de prise de contact initiale envoyé aux personnes figurant dans la base de données de repérage, référence et rétroaction. Ces trois courriels se fondaient sur différents principes issus des sciences comportementales.

L'un d'entre eux, par exemple, présentait le recours aux services d'emploi comme la troisième et dernière étape du processus de demande d'assurance-emploi. Ces trois nouvelles versions ont été mises à l'essai comparativement aux communications existantes (« en l'état ») que chaque fournisseur envoyait auparavant. Notre essai a donné des résultats ambigus : dans l'ensemble, on a constaté peu de différence entre les courriels existants et deux des nouvelles versions. La troisième, quant à elle, s'est avérée moins efficace. Cette ambiguïté est le reflet des différences entre les fournisseurs. Lorsque ces derniers respectaient déjà les pratiques exemplaires, leurs courriels existants témoignaient d'une compréhension du contexte local que nous ne pouvions pas reproduire. Toutefois, deux des nouveaux courriels se sont accompagnés d'une nette amélioration pour les fournisseurs qui n'avaient pas encore adopté les pratiques essentielles. Ces deux courriels (inclus dans le présent rapport) et les principes clés de communication sous-jacents ont été transmis aux fournisseurs de toute la province.

En Saskatchewan, nous avons mené un ECR portant sur près de 1 500 demandeurs d'emploi afin d'évaluer l'effet induit par l'envoi de courriels de rappel aux personnes déjà contactées par le biais du système de repérage, référence et rétroaction en ce qui concerne le recours aux services de développement de carrière (d'emploi). Si ce système a été conçu à titre de programme d'intervention précoce, nous avons émis l'hypothèse que la liaison était établie trop tôt, avant que bon nombre des personnes concernées ne se sentent prêtes ou motivées. Au moment où elles auraient pu être sensibles à cette offre de services de développement de carrière (d'emploi), cette prise de contact avait perdu en efficacité. Nos résultats, bien que prometteurs, n'ont pas été concluants. Une augmentation relative de 24 % du taux de recours aux services (lequel est passé de 5,1 % à 6,7 %) a été observée parmi les personnes ayant reçu un courriel de suivi, mais ce résultat n'était pas significatif sur le plan statistique. Ces essais sont expliqués plus en détail dans la suite du présent résumé analytique.

À la lumière des travaux menés en Alberta et Saskatchewan, nous avons tiré des enseignements sur les principaux obstacles à la participation aux services de développement professionnel (d'emploi) et sur les moyens de les atténuer grâce aux interventions de mobilisation et de liaison. Voici nos recommandations les plus importantes en la matière :

- À l'étape de liaison, s'adresser aux demandeurs d'emploi dans un langage simple (niveau de lecture de 6e année) et de manière personnalisée, en faisant valoir la légitimité des services (p. ex. : lien avec le gouvernement), en précisant clairement la prochaine étape (une seule) et en soulignant les principaux avantages offerts (mise en relation avec les employeurs au niveau local, souplesse de prestation des services). Plusieurs modèles de prise de contact initiale et de suivi conformes à ces exigences sont inclus dans le présent rapport.
- Élargir les approches d'intervention précoce, telles que la base de données de repérage, référence et rétroaction, afin de promouvoir une reprise de contact avec les demandeurs d'emploi à un stade ultérieur de leur recherche où leur motivation/préparation pourrait s'être améliorée
- Intégrer des programmes de sécurité du revenu, à l'image de l'assurance-emploi, au sein des services de développement de carrière (d'emploi), de façon à déclencher l'inscription, voire l'attribution d'un rendez-vous par défaut, dès qu'une personne dépose une demande d'assurance-emploi ou, plus modestement, mettre davantage en évidence le fait que les demandeurs d'assurance-emploi pourraient être contactés par des fournisseurs de services de développement de carrière (d'emploi) en vue de renforcer la légitimité des démarches de liaison, le cas échéant
- Pour faire fond sur ces travaux, mettre en place une initiative provinciale ou intergouvernementale visant à déterminer les priorités de recherche et développement et à les satisfaire pour accroître le recours aux services de développement de carrière (d'emploi). Cette initiative permettrait 1) de consolider les conclusions issues de la recherche, les pratiques exemplaires et les ressources; 2) de fournir des outils d'évaluation/d'amélioration continue; 3) de favoriser l'acquisition conjointe et la prestation partagée de technologies/services

Au-delà des enseignements, constatations et recommandations qui en sont issus, cette recherche a souligné la valeur d'une collaboration intergouvernementale : l'avis et le soutien de nos partenaires au sein des gouvernements de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan nous ont été d'une aide précieuse. Nous sommes convaincus que l'approche méthodologique mixte, axée sur les partenariats, élaborée et mise en œuvre dans le cadre de nos travaux peut s'appliquer à d'autres questions urgentes sur l'orientation du marché du travail canadien.

Résultats des essais

Cette partie du résumé analytique revient plus en détail sur la conception et les résultats des quatre essais comparatifs randomisés (ECR) menés tout au long de notre recherche.

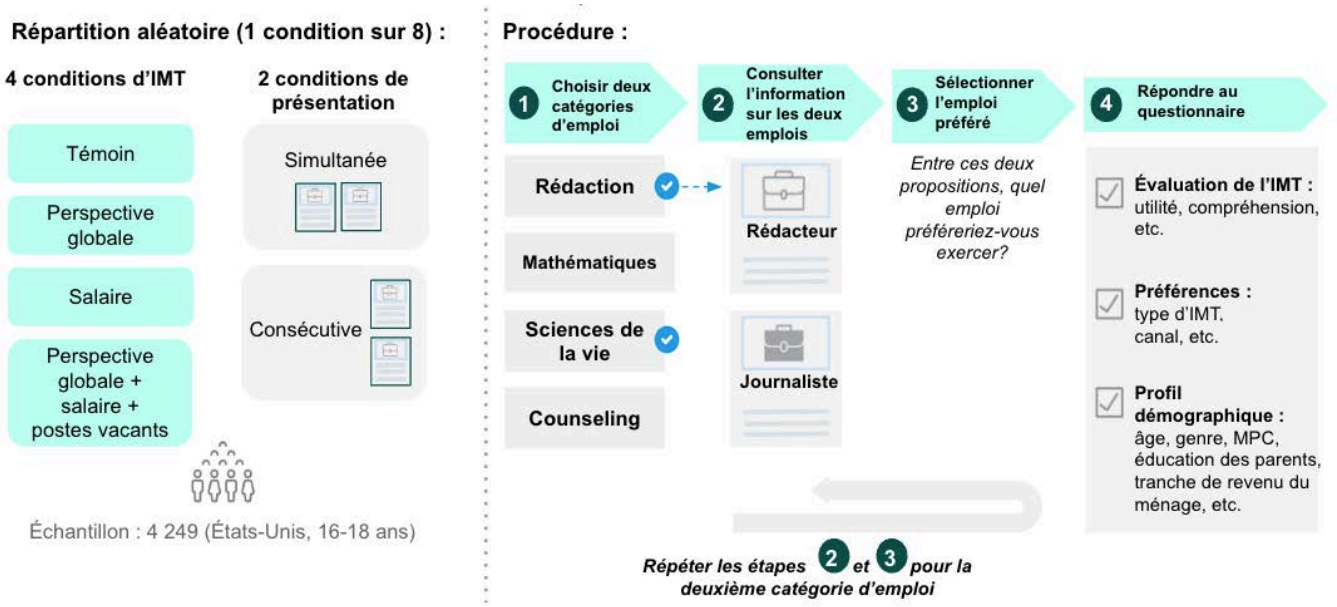
Essai 1 : ECR en ligne visant à évaluer l'incidence de l'information relative aux résultats obtenus sur le marché du travail sur le choix d'un parcours offrant de meilleures perspectives

- **Échantillon :** 4 249 élèves et diplômés récents de l'enseignement secondaire aux États-Unis, âgés de 16 à 18 ans. Remarque : les élèves étatsuniens ont servi de substitut en raison de la disponibilité limitée d'élèves canadiens. L'essai de suivi décrit ci-après portait sur un échantillon canadien.
- **Questions de recherche :** Le fait d'informer les élèves obtenant leur diplôme d'études secondaires au sujet des résultats obtenus sur le marché du travail a-t-il une incidence sur leurs décisions en matière d'éducation postsecondaire? Si oui, quels résultats ont la plus forte incidence?
- **Conception :** L'échantillon a été recruté par le biais de comités en ligne. Les participants ont été répartis aléatoirement dans l'un des quatre groupes suivants : trois groupes de traitement et un groupe témoin. Après avoir sélectionné un domaine qui les intéresse, les participants devaient choisir entre deux propositions d'emploi connexes dont la description était relativement similaire, mais qui offraient des résultats assez différents sur le marché du travail.

  Le groupe témoin recevait des renseignements de base sur chaque emploi (fonctions, exigences scolaires, etc.) mais n'était pas informé des résultats obtenus sur le marché du travail. En plus de recevoir les mêmes renseignements de base, les groupes de traitement étaient informés comme suit des résultats obtenus sur le marché du travail : 1) perspective d'emploi globale; 2) indications de salaire; 3) perspective d'emploi globale, indications de salaire et nombre escompté de postes vacants (« résultats combinés sur le marché du travail »). Au sein des groupes de traitement, une moitié des participants consultait les emplois simultanément (comparaison côte à côte) tandis que l'autre moitié les voyait s'afficher l'un après l'autre.

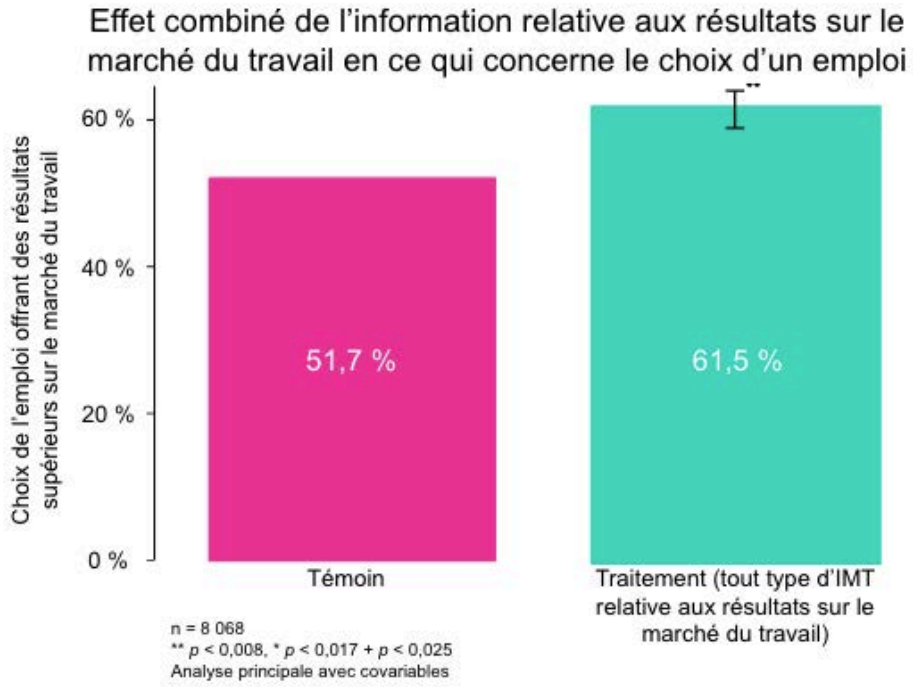
Les participants devaient ensuite réitérer l'exercice dans un autre domaine d'intérêt. À la fin de l'étude, ils étaient invités à juger l'utilité/la facilité de compréhension de l'IMT et à indiquer sous quelle forme ils préfèrent la recevoir.

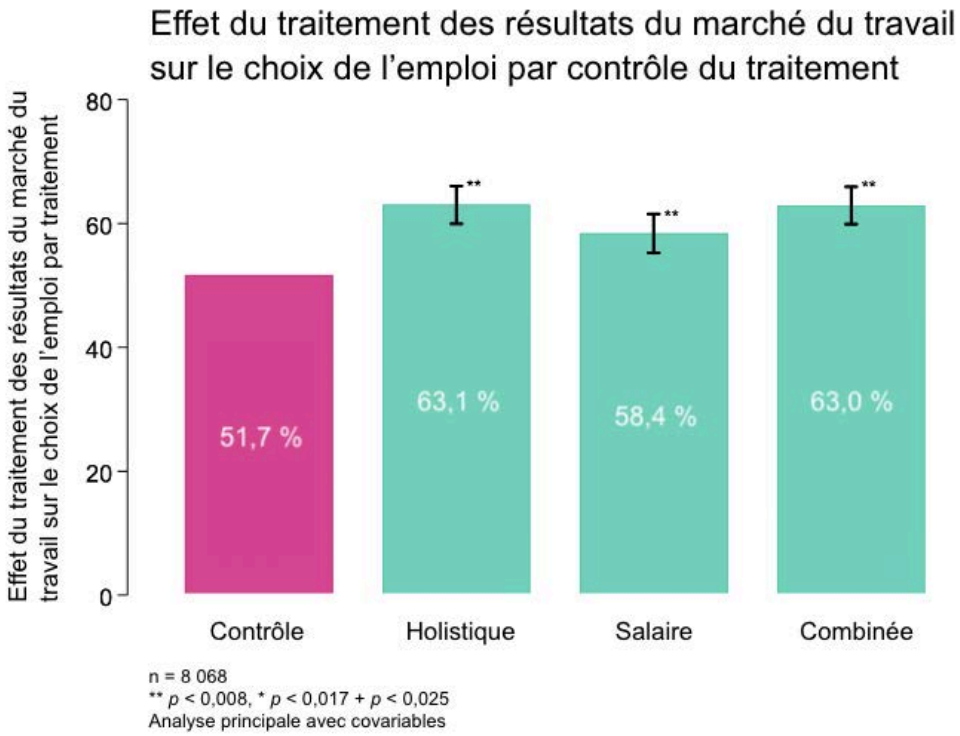
FIGURE 1 :
Conception de l'essai 1



- **Résultats clés :** Un écart d'environ 10 points de pourcentage a été observé entre le nombre de participants ayant choisi l'emploi offrant les meilleurs résultats selon qu'ils étaient informés (62 %) ou non (52 %) des résultats obtenus sur le marché du travail, quel que soit le type d'IMT. La perspective d'emploi globale avait plus d'incidence que le salaire. Aucune différence n'a été constatée en fonction du mode d'affichage des deux emplois (simultanément ou consécutivement).

FIGURE 2 :
Graphiques illustrant l'incidence de l'information relative aux résultats obtenus sur le marché du travail sur le choix d'un emploi

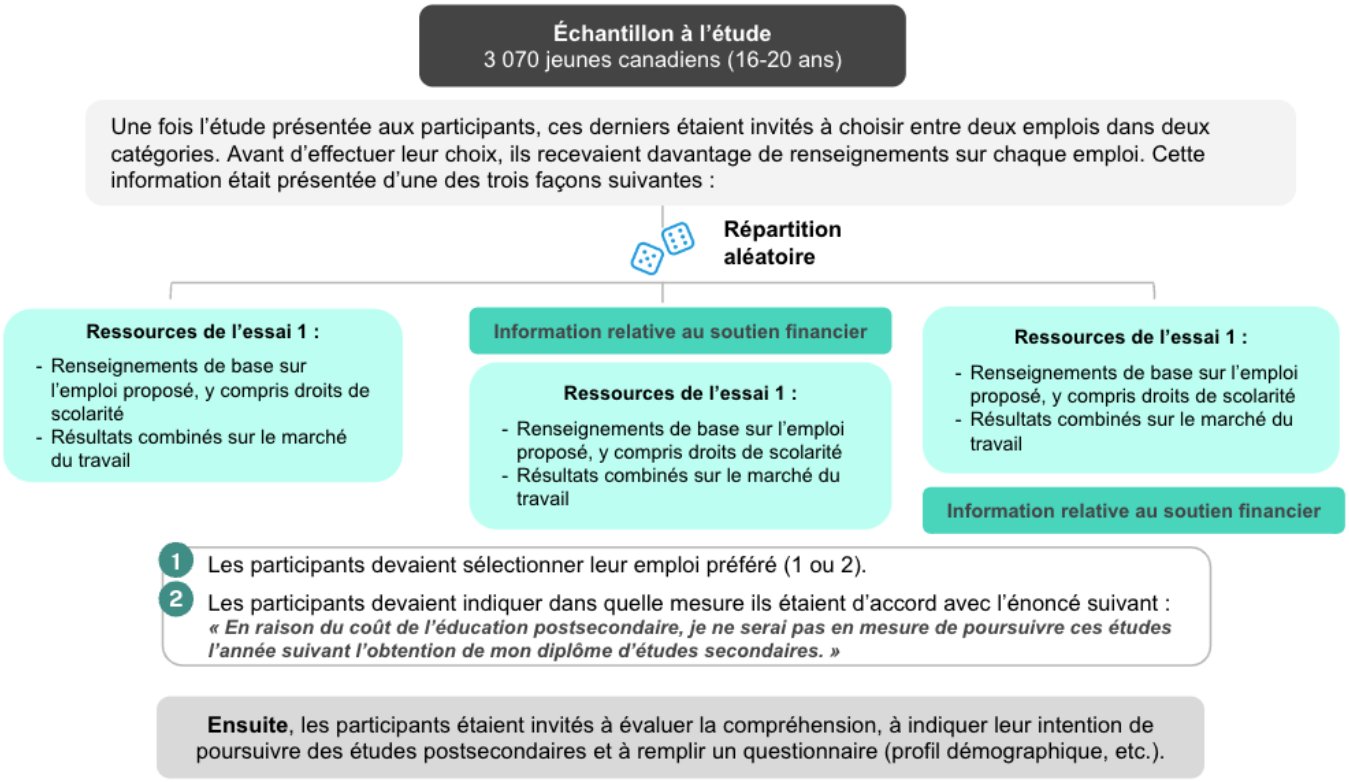




Essai 2 : ECR en ligne visant à évaluer l'incidence de l'information relative au soutien financier et aux résultats obtenus sur le marché du travail sur le choix d'un parcours offrant de meilleures perspectives

- **Échantillon :** 3 070 élèves et diplômés récents de l'enseignement secondaire au Canada, âgés de 16 à 20 ans
- **Questions de recherche :** Les jeunes canadiens informés des résultats obtenus sur le marché du travail choisissent-ils une profession offrant de meilleures perspectives dans une proportion similaire aux jeunes étatsuniens? L'information relative au soutien financier renforce-t-elle l'incidence de l'information relative aux résultats obtenus sur le marché du travail, qu'elle soit fournie avant ou après?
- **Description :** Le recrutement des participants et le déroulement de l'étude étaient semblables à l'essai 1. Toutefois, au lieu de constituer quatre groupes au total, les participants ont été répartis en trois groupes : 1) un groupe témoin uniquement informé des résultats combinés sur le marché du travail; 2) un groupe de traitement ayant reçu l'information relative au soutien financier, puis les résultats combinés sur le marché du travail; et 3) un groupe de traitement ayant consulté d'abord les résultats combinés sur le marché du travail, puis l'information relative au soutien financier. À la fin de l'étude, les participants étaient invités à préciser dans quelle mesure le coût abordable constituait une préoccupation, à évaluer la générosité du soutien financier et à indiquer leur intention de poursuivre des études postsecondaires.

FIGURE 3 :
Conception de l'essai 2



- **Résultats clés :** Comme observé dans le cadre de l'essai 1, les jeunes canadiens informés sur le marché du travail ont choisi un emploi offrant de meilleures perspectives dans 65 % des cas environ. L'information relative au soutien financier s'est traduite par une augmentation de la générosité perçue dudit soutien (54 % contre 41 %), mais n'a pas influé sur la proportion de participants ayant choisi l'emploi le plus prometteur, et ce, malgré le fait que le coût abordable ait été jugé par environ la moitié d'entre eux comme un critère de poids dans leurs décisions en matière d'éducation postsecondaire. Il semble donc nécessaire de revoir le mode de délivrance de l'information relative au soutien financier afin qu'elle soit plus exploitable et pertinente d'un point de vue individuel.

FIGURE 4 :
Incidence de l'information relative au soutien financier sur le choix fictif d'un emploi

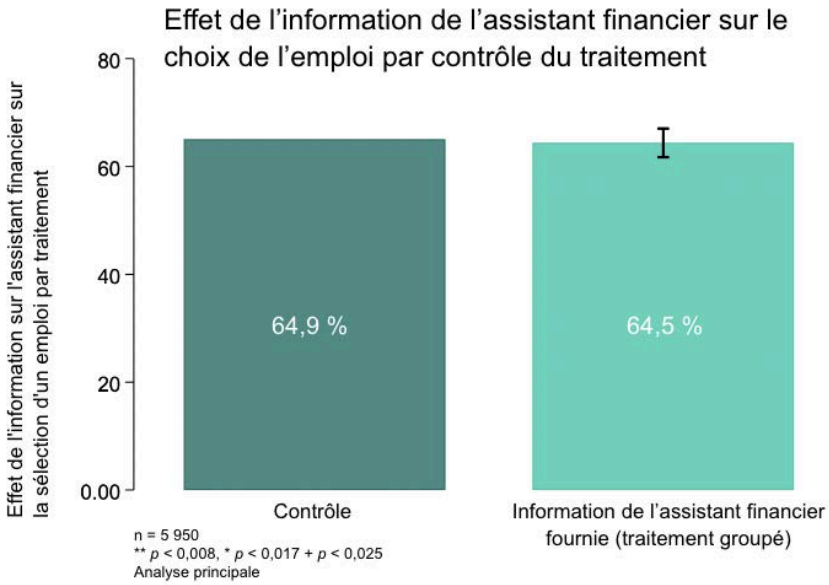
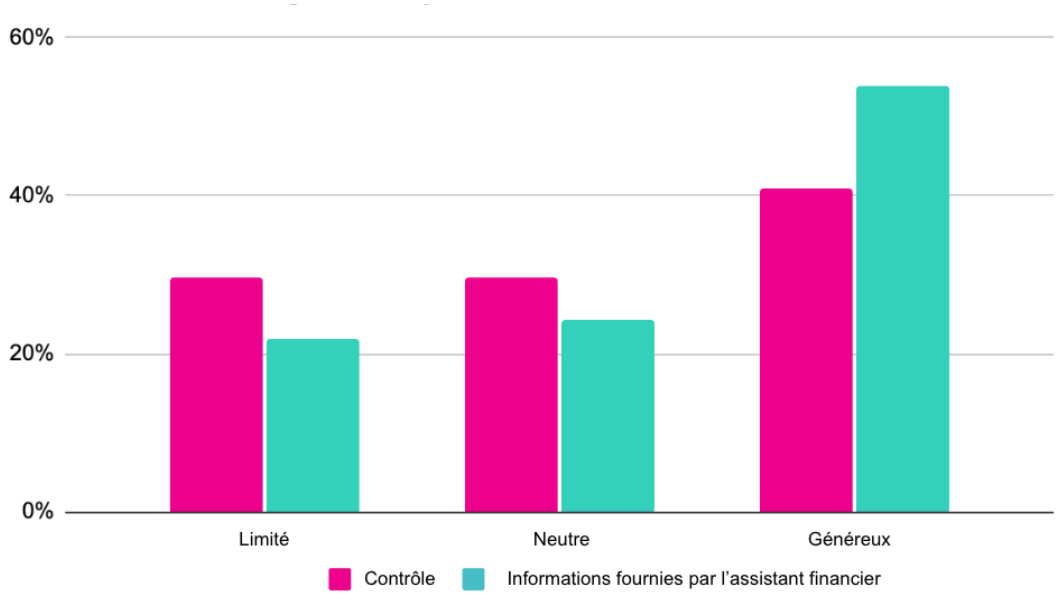


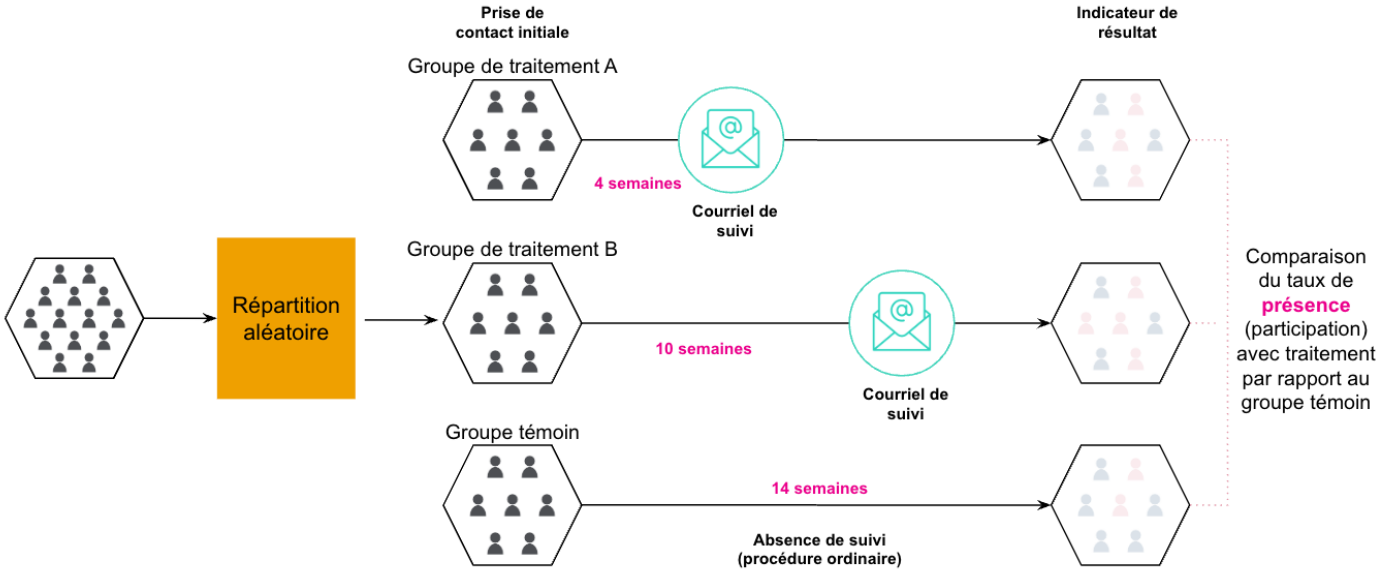
FIGURE 5 :
Générosité perçue du soutien financier selon que les participants ont été informés ou non sur le sujet



Essai 3 : ECR sur le terrain évaluant l'effet induit par l'envoi de courriels de suivi fondés sur les connaissances comportementales en ce qui concerne le recours aux services de développement de carrière (Saskatchewan)

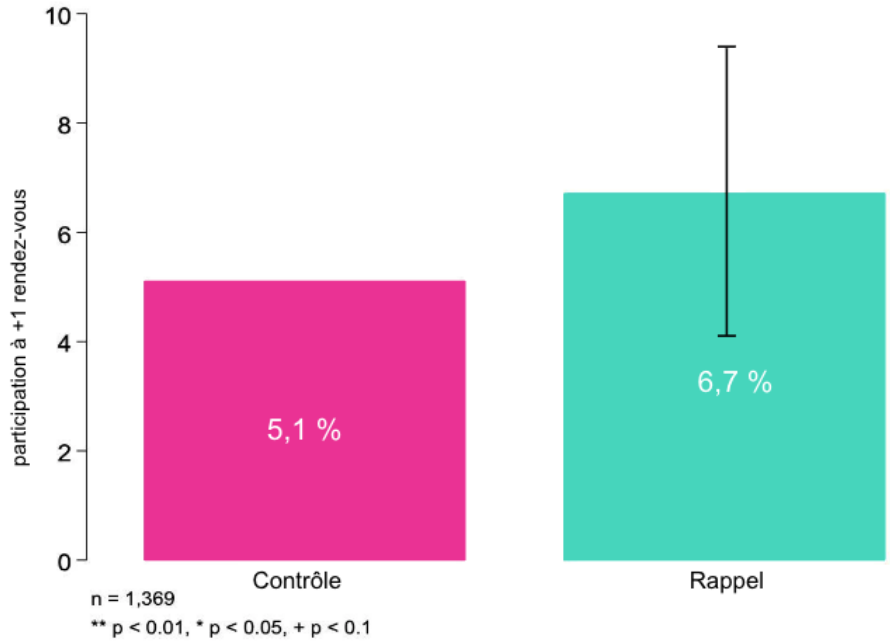
- **Échantillon :** 1 369 auteurs d'une demande récente d'assurance-emploi en Saskatchewan
- **Questions de recherche :** L'envoi d'un courriel de suivi éclairé par les principes issus des sciences comportementales aux auteurs d'une demande récente d'assurance-emploi n'étant pas encore inscrits augmente-t-il la participation globale? Est-il plus efficace d'envoyer le courriel quatre ou dix semaines après la prise de contact initiale?
- **Description :** Chaque semaine, les personnes déjà contactées par le biais de la base de données de repérage, référence et rétroaction mais n'étant pas encore inscrites auprès des services de développement de carrière étaient réparties en trois groupes : 1) groupe témoin n'ayant pas reçu de courriel de suivi; 2) groupe de traitement ayant reçu un courriel de suivi au bout de quatre semaines; et 3) groupe de traitement ayant reçu un courriel de suivi au bout de dix semaines. Les courriels de suivi émanaient du ministère de l'Immigration et de la Formation professionnelle de la Saskatchewan. À la conclusion de l'étude, le taux de participation a été comparé d'après un ensemble de données administratives. La participation était définie comme le fait d'avoir assisté à un ou plusieurs rendez-vous avec les services de développement de carrière. Un indicateur de résultat secondaire évaluait par ailleurs le taux d'inscription aux services de développement de carrière, indépendamment de la tenue d'un rendez-vous.

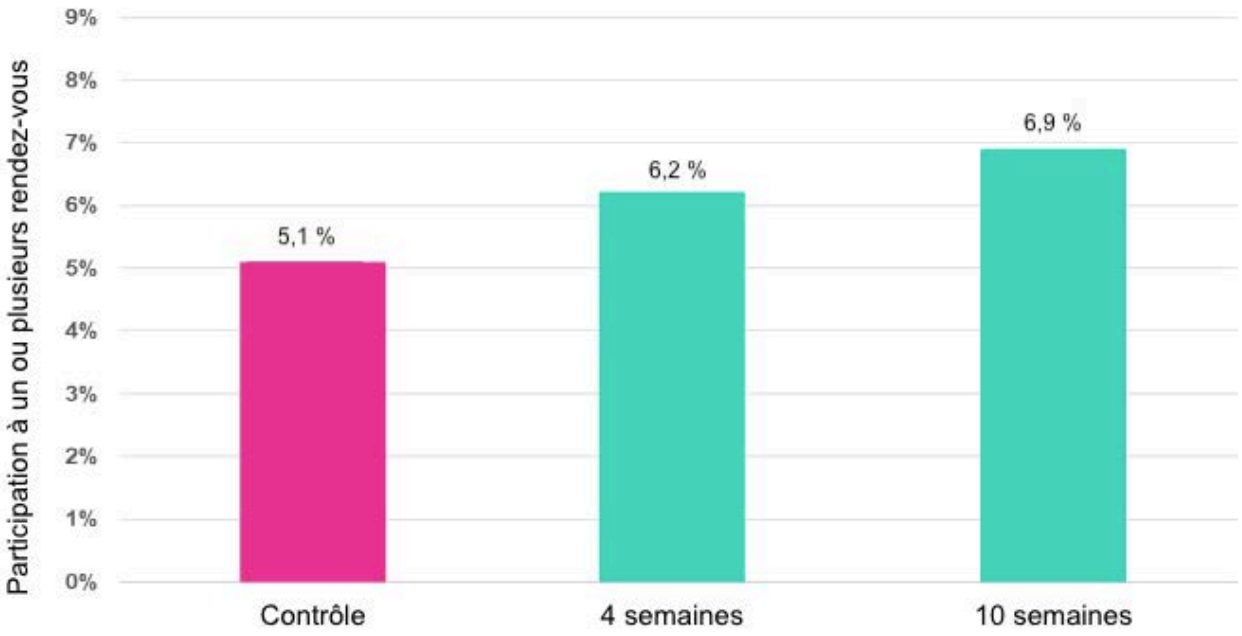
FIGURE 6 :
Conception de l'ECR évaluant les courriels de suivi en Saskatchewan



- **Résultats clés :** Environ 24 % de demandeurs d'emploi supplémentaires ayant reçu un courriel de suivi ont eu recours aux services de développement de carrière (6,7 % contre 5,1 %). Un taux de participation supérieur a été observé parmi les demandeurs d'emploi ayant reçu un courriel de suivi au bout de dix semaines (6,9 %) comparativement à ceux ayant reçu un courriel de suivi au bout de quatre semaines (6,2 %). Toutefois, ces résultats n'étaient pas significatifs sur le plan statistique et ne nous permettent donc pas de certifier que cette hausse de participation est corrélée à l'envoi des rappels.

FIGURE 7 :
Graphiques illustrant l'incidence des courriels de suivi sur le recours aux services de développement de carrière

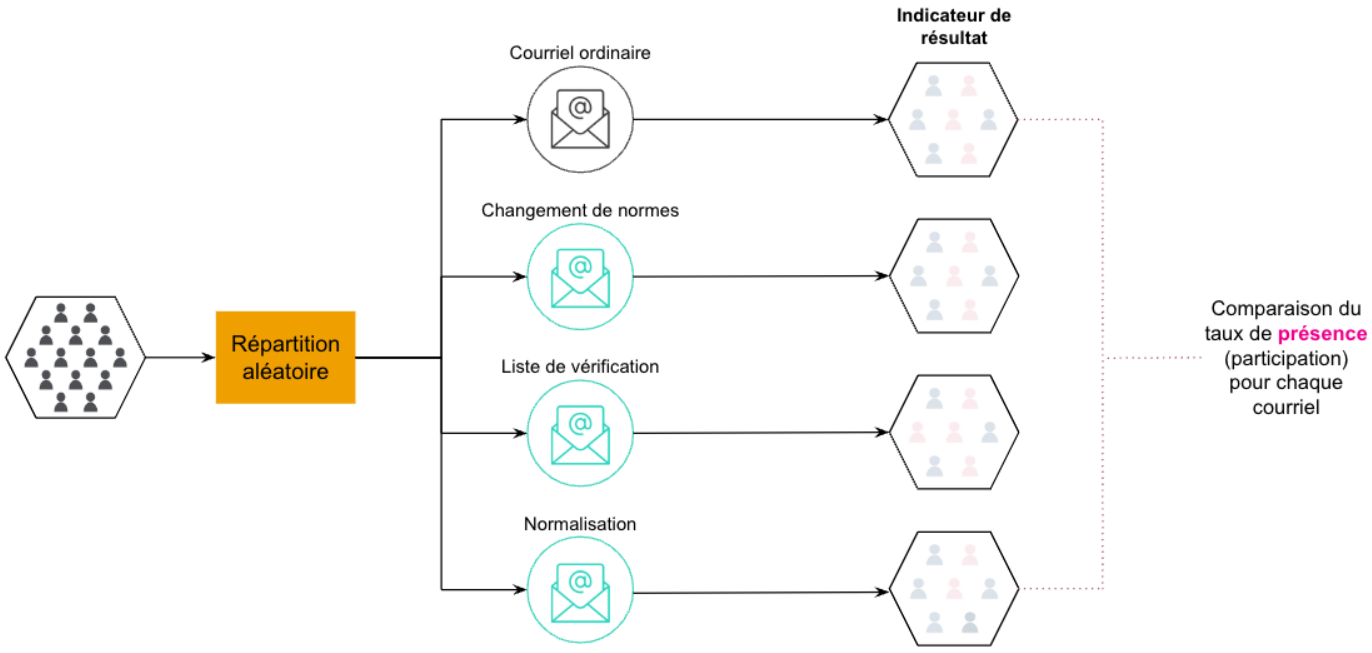




Essai 4 : ECR sur le terrain évaluant l'effet induit par l'envoi de courriels de liaison fondés sur les connaissances comportementales en ce qui concerne le recours aux services d'emploi (Alberta)

- **Échantillon :** 3 488 auteurs d'une demande récente d'assurance-emploi en Alberta
- **Questions de recherche :** Comment trois versions différentes d'un courriel de prise de contact initiale adressées aux auteurs d'une demande récente d'assurance-emploi, éclairées chacune par différents principes issus des sciences comportementales, influent-elles sur le recours aux services d'emploi en comparaison des pratiques actuelles?
- **Description :** Chaque semaine, nous avons travaillé aux côtés de dix organismes offrant des services d'emploi pour sélectionner de manière aléatoire des personnes déjà contactées par le biais du système de repérage, référence et rétroaction auxquelles serait adressé l'un de ces quatre courriels : 1) le courriel « ordinaire » habituellement transmis par le fournisseur; 2) un courriel de « changement de normes » incitant les demandeurs d'emploi à réévaluer l'importance des services d'emploi; 3) un courriel sous forme de « liste de vérification » inscrivant la participation dans la suite logique du parcours de demande d'assurance-emploi; et 4) un courriel de « normalisation » visant à lutter contre la stigmatisation. Ces courriels étaient envoyés au groupe correspondant par les fournisseurs de services d'emploi avec l'aide de BIT. À l'issue de la période de collecte des données, les taux d'inscription et de participation (cette dernière étant définie comme le fait d'avoir assisté à un ou plusieurs rendez-vous) ont été obtenus au moyen des données administratives détenues par le ministère de l'Emploi, de l'Économie et du Développement du Nord.

FIGURE 8 :
Conception de l'ECR mettant à l'essai les courriels de prise de contact initiale en Alberta



- **Résultats clés :** Un taux de participation global très similaire a été enregistré dans les groupes 1, 2 et 3 (respectivement 6,6 %, 6,5 % et 6,1 %). En revanche, un taux inférieur a été constaté dans le groupe 4 (4,7 %). Ces différences n'étaient pas significatives sur le plan statistique.

  Dans le détail, sur les 12 programmes inclus dans l'essai (dispensés par dix fournisseurs), la « liste de vérification » a offert le meilleur rendement dans six programmes, le courriel ordinaire dans trois programmes (dont deux s'adressant spécialement aux jeunes), le courriel de changement de normes dans deux programmes et le courriel de normalisation dans un seul. D'après notre analyse qualitative, les courriels ordinaires ont atteint un meilleur rendement que les nouvelles versions dans les cas où ils respectaient déjà certains principes clés tels que : le renforcement de la légitimité en faisant valoir les liens avec le gouvernement; la plus-value offerte aux demandeurs d'emploi (p. ex. : mise en relation avec les sites d'emplois); la simplicité et la personnalisation. Lorsque les courriels ordinaires n'étaient pas conformes à ces principes, le courriel de changement de normes et celui sous forme de liste de vérification se sont révélés plus efficaces.

FIGURE 9 :
Taux de participation global selon la version du courriel

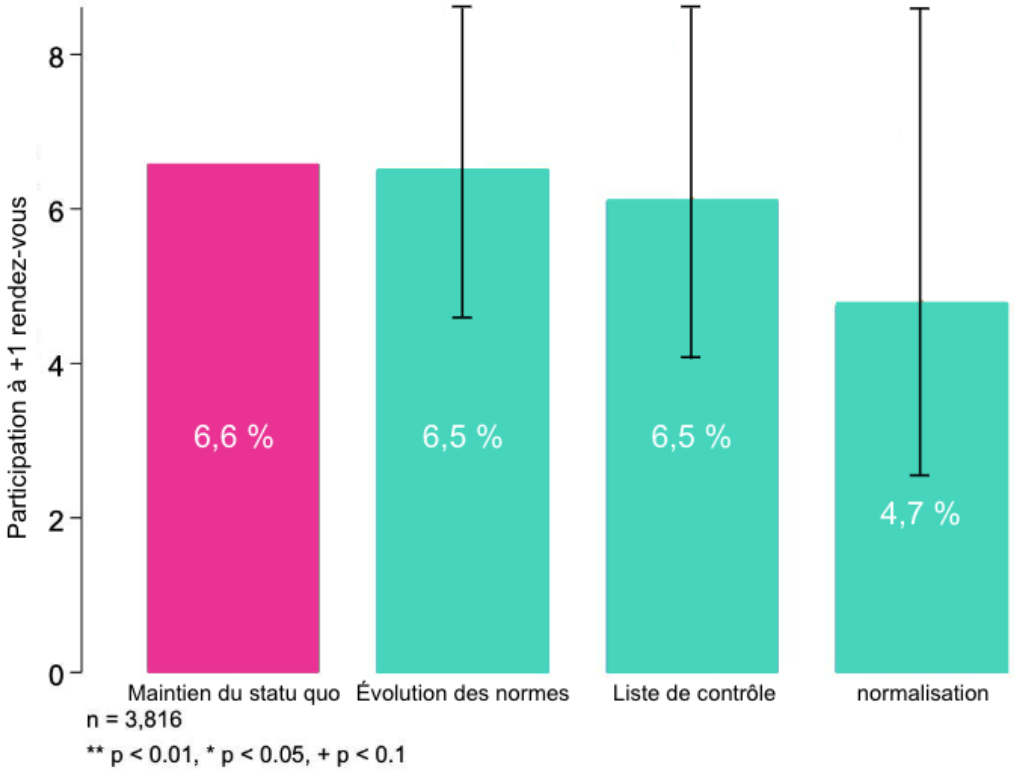
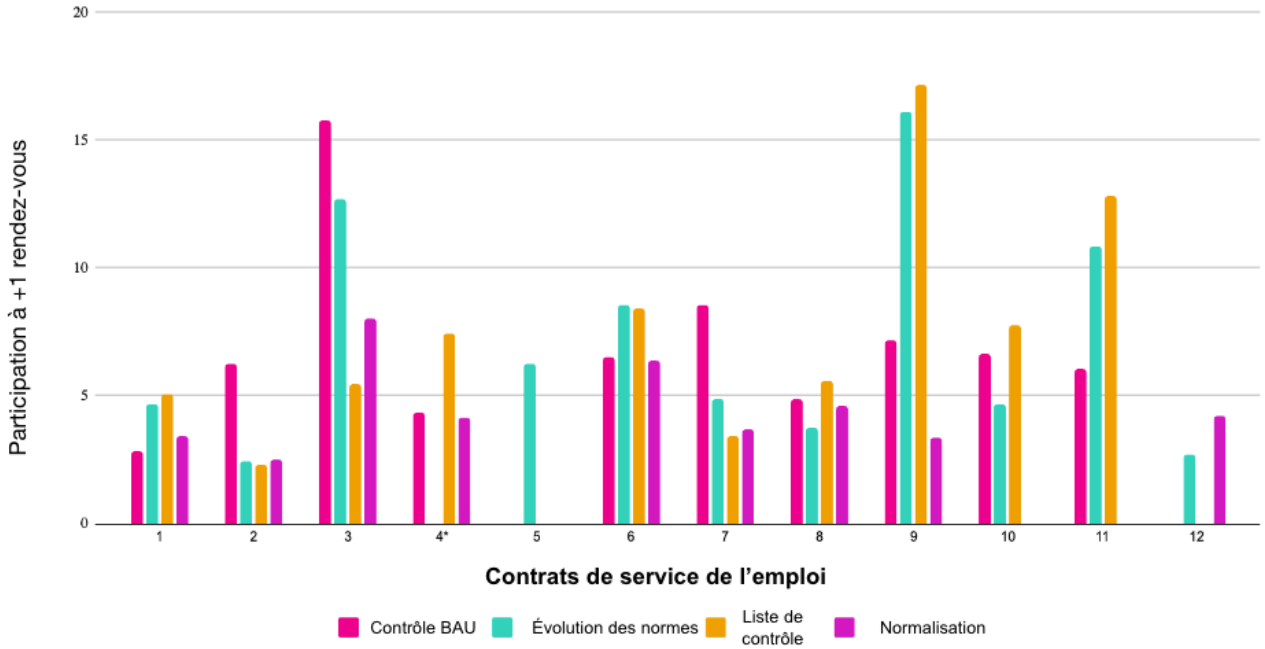


FIGURE 10:
Taux de participation selon la version du courriel pour chaque programme (contrat)



Introduction

Le Centre des Compétences futures (CCF) est un organisme pancanadien qui travaille aux côtés de partenaires dans le but de comprendre pleinement comment les tendances mondiales influent sur l'économie et de cerner les compétences dont les adultes en âge de travailler ont besoin pour prospérer dans un environnement en constante évolution.

Financé par le programme Compétences futures du gouvernement du Canada, le CCF a été constitué sous forme de partenariat entre la Toronto Metropolitan University (TMU), Blueprint ADE et le Conference Board du Canada. Sous la houlette du bureau du vice-président de la recherche et de l'innovation, la TMU est l'organisme responsable du consortium en plus d'être le siège des activités et initiatives du Centre.

Les travaux du CCF visent à étayer, mettre à l'essai et diffuser des connaissances qui:

- permettent aux Canadiennes et aux Canadiens de prendre des décisions éclairées au sujet des futures compétences indispensables pour suivre l'évolution du marché du travail;
- améliorent l'accessibilité et la qualité des systèmes de formation et de soutien en demande, plus particulièrement au profit des groupes sous-représentés et défavorisés tels que les personnes en situation de handicap, les membres des communautés racisées ou les travailleurs exerçant dans certains secteurs ou occupant certains emplois;
- contribuent activement à l'avènement de politiques propices à la transformation du marché du travail et de programmes innovants, de sorte que la main-d'œuvre et les systèmes de formation du Canada continuent de s'adapter et de se préparer à l'avenir.

De juin 2022 à octobre 2023, le Behavioural Insights Team (BIT) a collaboré avec trois provinces canadiennes, le Centre des Compétences futures et un vaste panel de parties prenantes pour faire émerger des idées concrètes et des données probantes rigoureuses et généralisables en lien avec l'information sur le marché du travail (IMT) et le

recours aux services de développement de carrière (d'emploi). Singulier par son approche ancrée dans les sciences comportementales appliquées, notre programme de recherche comportait deux volets.

1. Le premier enjeu consistait à aider les élèves du secondaire à prendre des décisions de cheminement scolaire et professionnel mieux avisées en les informant sur le marché du travail. Nous recherchions des moyens de transmettre l'IMT de manière à éclairer les décisions d'orientation des futurs candidats aux études postsecondaires, en plaçant un accent particulier sur les jeunes présentant un risque élevé de non-participation.

   Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique et divers partenaires, dont EducationPlannerBC, pour concevoir et appliquer une approche méthodologique mixte à phases multiples.

2. Le second enjeu consistait à favoriser une hausse de participation aux services de développement de carrière (d'emploi) en Saskatchewan et en Alberta. Après avoir réalisé une analyse des données probantes et une étude qualitative, nous avons axé notre travail sur l'amélioration de la liaison et de la communication avec les personnes ayant récemment déposé une demande d'assurance-emploi.

   Nous avons collaboré avec les gouvernements de ces deux provinces, ainsi qu'avec des fournisseurs de services d'emploi tiers en Alberta, afin d'élaborer et de mettre à l'essai de manière rigoureuse différentes stratégies de liaison.

À propos de ce rapport

Le présent rapport fait la synthèse des travaux menés par le Behavioural Insights Team (BIT), avec le financement et le soutien du Centre des Compétences futures, pour faire émerger des idées concrètes et des données probantes rigoureuses et généralisables en lien avec l'information sur le marché du travail (IMT) et le recours aux services de développement de carrière (d'emploi). Ce document se divise en deux grandes parties.

La partie **2 : Mettre l'information sur le marché du travail au service de l'autonomisation des élèves** commence par résumer les données probantes étayant les domaines dans lesquels l'IMT a une incidence (ou non) sur les préférences, les intentions et les choix des élèves en matière d'éducation postsecondaire. À la lumière des conclusions tirées de notre étude qualitative et expérimentale initiale, nous nous sommes ensuite penchés sur les trois questions suivantes : 1) L'IMT permet-elle aux élèves de prendre des décisions mieux avisées en matière d'éducation postsecondaire? 2) Quel type d'IMT est le plus propice à l'autonomisation des élèves? 3) Quelle est la méthode recommandée pour transmettre l'IMT aux élèves? Chaque sous-partie se termine par une série de recommandations.

La partie 3 **: Accroître le recours aux services de développement de carrière (d'emploi)** commence par consolider les constatations relatives aux principaux obstacles et facteurs favorables au recours aux services de développement de carrière (d'emploi). Vient ensuite la description des travaux menés respectivement en Saskatchewan et en Alberta pour élaborer et mettre à l'essai des solutions propices à une hausse de participation à ces services. En guise de conclusion, nous formulons des recommandations générales visant à favoriser le recours aux services de développement de carrière (d'emploi) parmi les demandeurs d'emploi partout au Canada.

Nos constatations offrent des pistes utiles pour les décideurs et les parties prenantes dans l'optique d'améliorer les résultats obtenus sur le marché du travail canadien. Fruit des efforts entrepris conjointement par le CCF, BIT, les gouvernements de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan, et d'autres parties prenantes, ce rapport vise à orienter les stratégies et les politiques en faveur d'une résilience accrue et d'une plus grande adaptabilité du marché du travail canadien.

2. Mettre l’information sur le marché du travail au service de l’autonomisation des élèves

2.1 Vue d’ensemble

Impact de l’éducation postsecondaire

Au Canada, l’éducation postsecondaire est étroitement liée aux résultats obtenus sur le marché du travail. En effet, les personnes qui achèvent des études postsecondaires réussissent beaucoup mieux que les autres. En 2022, les Canadiennes et Canadiens titulaires d’un grade de premier cycle ou d’un certificat/diplôme d’études postsecondaires présentaient des taux de chômage inférieurs (3,7 % et 4,2 %, respectivement) à celui observé parmi les détenteurs d’un diplôme simple d’études secondaires (5,6 %).[1]

En 2016, le salaire annuel moyen d’une personne ayant achevé des études postsecondaires était compris entre 47 259 dollars (certificat ou diplôme d’études postsecondaires) et 69 418 dollars (grade de premier cycle ou supérieur), contre 35 017 dollars perçus par les diplômés de l’enseignement secondaire.[2] En termes de revenu médian cumulé sur 15 ans, les détenteurs d’un grade de premier cycle perçoivent également 520 500 dollars de plus, en moyenne, que les personnes ayant obtenu au maximum leur diplôme d’études secondaires.[3]

Toute aide, même modeste, permettant aux élèves du secondaire de prendre des décisions d’orientation mieux avisées une fois leur diplôme en poche peut avoir un impact majeur sur le plan individuel et au niveau sociétal.

Poursuite d’une éducation postsecondaire au Canada

La participation aux études postsecondaires au Canada a battu des records. En 2019, 73 % des Canadiennes et Canadiens âgés de 25 à 34 ans possédaient une qualification de niveau postsecondaire, contre 59 % en 2000.[4]

Malgré ce taux élevé de participation, il ne s'agit pas d'un schéma universel. Au Canada, les femmes sont plus susceptibles que les hommes de suivre des études postsecondaires;[5,6] les domaines d'études de prédilection et le choix des programmes varient également selon le genre.

Point critique, on observe des taux inférieurs de participation aux études postsecondaires chez les groupes en quête d'équité, y compris les communautés autochtones et noires, les personnes à faible revenu, les habitants des collectivités rurales, les personnes en situation de handicap et les jeunes de première génération (dont les parents n'ont pas suivi d'études postsecondaires).[7] À titre d'exemple, le taux de participation de ces derniers s'élevait à seulement 56 %, contre 75 % parmi les jeunes dont au moins un parent a fait des études postsecondaires.[8,9] Aucun facteur ne peut expliquer à lui seul ces différences en termes de participation et de niveau d'instruction, dans la mesure où « […] l'accès à l'éducation postsecondaire et la poursuite assidue des études sont le fruit d'un ensemble complexe de processus qui se mettent généralement en branle très tôt dans la vie d'une personne » (traduction libre).[10] Dans ce contexte, rendre l'information sur le marché du travail (IMT) accessible pour éclairer la prise de décision des jeunes pourrait contribuer efficacement, dans une mesure toutefois modeste, à résoudre les questions d'équité qui jouent un rôle central dans les problématiques relatives à l'éducation postsecondaire au Canada.

Moteurs des choix en matière d'éducation postsecondaire

Au niveau individuel, les centres d'intérêt des élèves (c'est-à-dire ce qui leur plaît ou donne un sens à leur vie) sont l'un des facteurs qui pèsent le plus dans leurs décisions d'orientation à l'issue des études secondaires.[11] Les attentes sociales et parentales ou l'appartenance à un milieu social qui encourage la poursuite d'une éducation postsecondaire constituent un autre facteur crucial; le fait qu'un des parents ait achevé des études postsecondaires augmente la probabilité qu'un élève s'engage dans cette voie.[12]

Si, au Canada, les considérations financières ne constituent qu'un obstacle modéré à la participation aux études postsecondaires, nous constatons que les élèves ont tendance à surestimer les coûts, chose qui peut peser dans les décisions en matière d'éducation postsecondaire, en particulier dans les cas où la famille dispose d'un revenu modeste. Bien que la perception erronée du coût et de l'abordabilité des études postsecondaires ne fasse pas partie de notre axe de travail initial, cet élément est si souvent ressorti de notre étude qualitative que nous l'avons inclus dans notre périmètre de recherche.[*] [13]

Les élèves souhaitent également trouver une bonne carrière professionnelle, c'est-à-dire une voie qui leur permette de trouver un emploi, de gagner un bon salaire et de vivre une expérience de travail positive.[14] Enfin, le rendement élevé de l'éducation postsecondaire sur le marché du travail compte lui aussi aux yeux des élèves.

Rôle potentiel de l'IMT dans les décisions en matière d'éducation postsecondaire

L'information sur le marché du travail (IMT) désigne les données, travaux de recherche et autres renseignements qui aident les gens à prendre des décisions avisées en lien avec le marché du travail. L'IMT regroupe un large éventail de statistiques sur le marché du travail (telles que les taux, les tendances et les possibilités d'emploi ou les salaires), ainsi que des données démographiques sur la main-d'œuvre et des renseignements sur l'éducation, la formation et les compétences requises dans des secteurs ou professions en particulier.[15]

Lorsqu'elle s'adresse aux élèves, l'IMT peut également inclure des renseignements relatifs aux programmes ou

* De plus en plus de données probantes montrent que la hausse rapide des droits de scolarité et d'autres frais est en train de retentir sur l'accès à l'éducation aux États-Unis. Cette situation pourrait se produire au Canada si les coûts continuent d'augmenter dans une proportion bien supérieure à l'inflation. L'aspect financier peut également constituer un obstacle pour les étudiants étrangers qui doivent dépenser beaucoup plus que les étudiants canadiens.

établissements d'enseignement postsecondaire (domaines d'études, conditions d'admission, droits de scolarité, etc.). Compte tenu de l'intérêt que ces futurs candidats potentiels portent aux résultats sur le marché du travail, la communication d'une IMT précise et pertinente d'un point de vue individuel à ce sujet pourrait les inciter à envisager de suivre des études postsecondaires, ainsi qu'à s'inscrire et à achever un programme. C'est également un moyen de les aider à choisir des domaines d'études ou des programmes offrant un meilleur rendement. Cette idée, certes peu étudiée, est étayée par des indicateurs prometteurs. En effet, malgré les limites majeures inhérentes aux données autodéclarées, les travaux de recherche du Conseil de l'information sur le marché du travail (CIMT) indiquent que près des deux tiers (62 %) des étudiants ont eu recours à l'IMT avant de choisir un programme d'enseignement postsecondaire. La quasi-totalité des personnes qui l'ont fait (98 %) ont affirmé que l'IMT avait influé sur leur manière de procéder.[16]

Compte tenu de la valeur potentielle que recèle l'IMT, d'importants investissements ont été réalisés pour améliorer la disponibilité et la qualité de ces renseignements concernant le marché du travail canadien, sous la houlette d'organismes tels que Statistique Canada, le CIMT et le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada – CMEC). De la même façon, diverses organisations du secteur public partout au Canada, dont les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, sont en train d'investir dans des canaux de diffusion de l'IMT auprès des futurs étudiants.[17,18,19] Grâce à ces efforts, l'IMT pertinente n'a jamais été aussi facile à obtenir.

Toutefois, le fait de mettre des données à disposition ne signifie pas que les élèves vont les consulter, les comprendre et s'appuyer dessus pour faire leurs choix. L'OCDE fait remarquer ceci : « Les équipes de recherche et les gouvernements reconnaissent que ces efforts sont souvent inefficaces à l'heure d'éclairer les décisions des apprenants, l'accès à l'information ne suffisant pas à étayer dans les faits le choix des élèves » (traduction libre).[20] Il s'avère nécessaire d'approfondir la recherche pour mieux comprendre quel type d'IMT est utile pour les élèves et quelle méthode de transmission offre un maximum d'efficacité.

Recours aux sciences comportementales à l'appui des travaux de recherche-développement sur l'IMT

La présente étude se fonde sur l'hypothèse que le prisme des sciences comportementales peut contribuer à cerner le type d'IMT qu'il convient de transmettre, à quel moment et sous quelle forme. Les sciences comportementales appliquées se caractérisent par une exploration approfondie des processus cognitifs, des préjugés et des facteurs environnementaux qui orientent la prise de décision. Selon nous, ces éléments peuvent jouer un rôle crucial pour évaluer l'efficacité de l'IMT. Prenons les exemples suivants :

- Le cerveau humain a une capacité d'attention limitée. En effet, notre « bande passante cognitive » arrive à saturation lorsque nous recevons rapidement de l'information en masse. Les élèves risquent donc tout simplement de « décrocher » si on leur communique de l'IMT complexe ou présentée sous une forme peu conviviale. Comment pourrions-nous transmettre l'information relative aux résultats obtenus sur le marché du travail dans les limites de la bande passante que les élèves sont en mesure d'y consacrer?
- Les gens accordent trop d'importance à l'information « facile » au lieu de chercher des renseignements plus fiables et pertinents, mais moins « accessibles ». Or, cette vision subjective de la « disponibilité » est susceptible de restreindre les pistes d'orientation pédagogique ou professionnelle explorées lorsque les élèves sont exposés à un faible nombre d'options, d'où l'importance de l'IMT. Comment faire en sorte que l'IMT soit mise en avant au moment de prendre des décisions clés?

Les deux points ci-dessus font partie des nombreux obstacles comportementaux qu'il serait important d'éliminer pour aider les élèves à prendre des décisions mieux avisées. L'incidence de ces obstacles est exacerbée en cas de

précarité (chez les personnes à faible revenu, par exemple), creusant ainsi les inégalités en termes de participation aux études postsecondaires. Heureusement, les théories qui mettent en évidence les obstacles entravant l'accès et le recours à l'IMT offrent également des solutions propices à la présentation de l'IMT sous des formes attrayantes, faciles à comprendre et propices à l'action.

Présentation générale de notre projet

En juin 2022, le Behavioural Insights Team (BIT) et le Centre des Compétences futures ont commencé à se pencher ensemble sur un axe de recherche urgent : déterminer comment transmettre l'IMT pour aider les élèves du secondaire à prendre des décisions mieux avisées en matière d'éducation postsecondaire et à planifier leur avenir à l'issue des études secondaires.

Nous (BIT) avons travaillé en étroite collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique pour concevoir et mettre en œuvre un projet de recherche à phases multiples reposant sur une approche méthodologique mixte, en vue d'obtenir une réponse aux trois questions suivantes :

- L'IMT permet-elle aux élèves de prendre des décisions mieux avisées en matière d'éducation postsecondaire?
- Quel type d'IMT est le plus propice à l'autonomisation des élèves? Quel type de renseignement influe le plus sur les décisions d'orientation des élèves à l'issue des études secondaires?
- Quelle est la méthode recommandée pour transmettre l'IMT aux élèves? Comment présenter efficacement l'IMT pour faire en sorte qu'elle soit comprise et utilisée par les élèves dans leur prise de décision?

Méthodes de recherche

Pour étudier ces questions, BIT a appliqué une approche méthodologique mixte rigoureuse:†

1. Dans un premier temps, BIT a réalisé une analyse documentaire afin de mieux comprendre le socle de données probantes existantes eu égard à nos trois questions. Nous avons principalement étudié les effets induits par la transmission de l'IMT sur les préférences, les intentions et les choix des élèves en matière d'éducation postsecondaire. Nous avons adopté trois approches pour recenser la littérature utile en vue de cette analyse documentaire :

    - Recherches sur Google Scholar à l'aide de mots-clés pertinents : nous avons effectué plusieurs recherches en lien avec l'IMT et trié les articles à étudier selon la pertinence de leur titre.
    - « Répercussions en chaîne » : en complément d'approches plus structurées à l'aide de termes de recherche, nous avons relevé des articles supplémentaires en examinant la bibliographie de 11 sources sélectionnées.
    - Outil de recherche Elicit.org : cet « assistant de recherche fondé sur l'IA » adapte sa méthode de recherche en fonction des articles que l'équipe de recherche désigne comme étant prioritaires. Cet outil nous a servi à compléter notre approche par mot-clé.

    Nous avons également passé en revue la « littérature grise » pertinente concernant les effets induits par différents types d'IMT sur la prise de décision et les préférences en matière d'éducation postsecondaire.

† Notre méthodologie et chaque activité de recherche ont été approuvées par le comité d'éthique indépendant Veritas IRB.

En tout, 37 publications jugées pertinentes et fiables ont été synthétisées dans les conclusions de notre analyse documentaire.

2. En complément, BIT a mené une étude qualitative de recherche exploratoire approfondie auprès d'élèves de la Colombie-Britannique et de leurs enseignants/orienteurs. Dans le périmètre de nos trois questions de recherche, cette étude qualitative avait pour objectif :

   - de comprendre les moteurs de décision des élèves du secondaire quant à la poursuite (ou non) d'études postsecondaires et au choix du domaine d'études/programme;
   - de déterminer quels types de résultats obtenus sur le marché du travail (revenus à long terme, qualité de l'emploi, etc.) pèsent le plus dans ces décisions;
   - d'évaluer comment les modes courants de transmission de l'IMT sont compris et accueillis par les élèves du secondaire (points d'intérêt, accessibilité, etc.) et quelle est la méthode à privilégier pour diffuser l'IMT de sorte que les élèves prennent des décisions servant leur intérêt supérieur à long terme;
   - de faire émerger des idées concrètes pour éclairer la mise au point d'options de communication de l'IMT et accroître la participation aux études postsecondaires.

   De septembre à novembre 2022, BIT a organisé 21 entrevues semi-structurées approfondies, dont 7 avec des enseignants, conseillers et membres du personnel de district scolaire dans des écoles secondaires de la Colombie-Britannique, et 14 avec des élèves de la Colombie-Britannique en 11e et 12e année ou ayant obtenu leur diplôme d'études secondaires au cours des 12 mois précédents. À l'issue de ces entrevues, nous avons appliqué une approche thématique réflexive à des fins de codage et d'analyse des données.
   Ensuite, BIT a mis en œuvre deux essais comparatifs randomisés (ECR) au moyen de sa plateforme en ligne Predictiv conçue pour mener des expériences comportementales. Ces essais étaient destinés à faire fond sur les enseignements tirés de l'analyse documentaire et des entrevues.

   Le premier ECR portait sur un échantillon de jeunes aux États-Unis, et le second sur un échantillon de jeunes canadiens. Cette différence s'explique par le fait que nous n'avions pas accès à un nombre suffisant de jeunes canadiens pour réaliser ces deux essais. Afin de pallier le risque que cet échantillon étatsunien ne soit pas représentatif des comportements canadiens, nous avons élaboré le second ECR de façon à valider les constatations du précédent dans divers domaines clés.

   Notre premier ECR visait à étudier les types d'information sur le marché du travail à communiquer. Nous avons informé environ 4 200 élèves et diplômés récents de l'enseignement secondaire aux États-Unis. Les participants étaient répartis aléatoirement dans l'un des quatre groupes suivants : trois groupes de traitement et un groupe témoin. Le groupe témoin recevait uniquement des renseignements sur chaque emploi (intitulé, illustration et descriptif du poste, exigences scolaires, coût et durée des études, etc.), tandis que les groupes de traitement étaient informés, en sus, des résultats obtenus sur le marché du travail. Après avoir consulté ces renseignements, les élèves étaient invités à faire un choix fictif entre deux emplois similaires (l'un offrant de meilleurs résultats sur le marché du travail par rapport à l'autre). Nous avons analysé l'incidence de différents types d'IMT sur le choix des élèves.

Notre second ECR s'intéressait au recoupement entre l'IMT et l'information relative au soutien financier, compte tenu de l'importance des préoccupations touchant l'abordabilité mise au jour par notre étude qualitative. Il a également permis de valider auprès d'un échantillon canadien divers points essentiels des constatations issues de notre essai précédent. En complément de la trousse d'IMT s'étant avérée la plus efficace lors du premier ECR, nous avons communiqué des renseignements généraux (non personnalisés) sur le soutien financier au Canada à quelque 3 000 élèves canadiens et analysé dans quelle mesure cela a pesé dans leurs préférences en matière d'orientation professionnelle. Les participants étaient répartis aléatoirement dans l'un des trois groupes suivants : un groupe témoin ne recevant aucune information relative au soutien financier et deux groupes de traitement informés à ce sujet avant ou après la transmission de l'IMT. Comme lors du premier ECR, les élèves devaient ensuite faire un choix fictif entre deux emplois similaires, dont l'un s'avérait supérieur à l'autre en termes de résultats sur le marché du travail. Nous avons ainsi étudié dans quelle mesure l'information générique relative au soutien financier influait sur les choix des élèves.

3. BIT a mené une étude qualitative en classe auprès d'élèves de la Colombie-Britannique afin d'obtenir une analyse locale plus nuancée de leur point de vue sur l'IMT. Dans le cadre de trois cours ordinaires Vie-Carrière du cursus d'enseignement secondaire provincial, une activité en classe de 60 minutes a été réalisée avec des élèves de 11e année (âgés de 16 à 18 ans). Ces derniers étaient invités à répondre à un questionnaire en ligne demandant leur avis sur l'IMT (principalement en ce qui concerne les résultats obtenus sur le marché du travail, tels que le salaire) et sur l'information générique relative au soutien financier qui leur avaient été communiquées lors des essais précédents. Des questions plus ouvertes leur étaient également posées au sujet de leurs préférences (entre différents types d'IMT, par exemple) et de leurs réactions face à l'information fournie (utilité, compréhension, etc.). Une fois encore, nous avons appliqué une approche thématique réflexive pour cerner les thèmes majeurs et analyser les données.

   Notre méthodologie de recherche est décrite plus en détail à l'annexe A.

2.2 L'IMT permet-elle aux élèves de prendre des décisions mieux avisées en matière d'éducation postsecondaire?

Cette partie expose nos conclusions de recherche quant à l'incidence de l'IMT sur les choix des élèves en matière d'éducation postsecondaire. Nous décrivons tout d'abord l'impact possible de l'IMT au sein d'un modèle de prise de décision par l'élève, avant d'analyser les données probantes relatives aux effets en question et de formuler des recommandations pertinentes.

Analyse de la prise de décision des élèves en matière d'éducation postsecondaire

Compte tenu de l'intérêt que les élèves portent aux résultats obtenus sur le marché du travail, un argument théorique voudrait que l'IMT puisse influer positivement sur leurs choix. Toutefois, il convient de ne pas surestimer le rôle potentiel de ces renseignements dans la mesure où ils ne constituent qu'un moteur de décision parmi d'autres.

Ce sont probablement les **facteurs personnels**, tels que les carrières d'intérêt et les passions, qui pèsent le plus dans les décisions d'orientation des élèves à l'issue des études secondaires. Dans bien des cas, le souhait de suivre des études postsecondaires découle principalement du fait que les jeunes sont convaincus que c'est indispensable pour entreprendre une carrière qui leur plaît ou qui donne un sens à leur vie.[21] Ils optent donc pour des programmes en accord avec ces centres d'intérêt, lesquels résultent, sans surprise, de l'exposition à différentes carrières dans la vie réelle, comme l'indique notre étude qualitative. Si les centres d'intérêt et les objectifs professionnels commencent à prendre forme dans l'enfance, ils s'affinent et deviennent plus concrets durant les années d'enseignement secondaire, d'où la valeur que pourrait revêtir l'IMT transmise à ce stade, voire plus tôt dans le parcours scolaire des élèves.

Les **influences sociales et parentales**, y compris les encouragements et les attentes, influent sur les décisions des élèves en matière d'éducation postsecondaire. Comme nous l'avons souligné, le niveau d'instruction atteint par les parents est un puissant facteur prédictif de participation, même en tenant compte d'autres facteurs (par exemple le revenu). Le fait qu'un parent détienne un grade de premier cycle augmente la probabilité que l'enfant entreprenne des études universitaires d'environ 30 points de pourcentage, comparativement aux cas où le niveau de scolarité des parents ne dépasse pas les études secondaires.[22] Dans le cadre de notre étude qualitative, nous avons constaté que les élèves discutent souvent avec leurs parents, leurs proches et leurs enseignants à l'heure de décider s'ils suivront ou non des études postsecondaires. Ce sont aussi avec ces personnes qu'ils échangent généralement au sujet de l'IMT. Or, si ces adultes de confiance ne sont pas en mesure de tenir ces conversations ou de leur fournir des renseignements utiles, les élèves ont peu de chances de s'appuyer sur l'IMT pour prendre leurs décisions.

Les **facteurs géographiques**, tels que le lieu de résidence des élèves et la proximité des établissements d'enseignement postsecondaire, peuvent jouer un rôle dans la décision de suivre des études postsecondaires et dans le choix de l'établissement. Les élèves vivant dans des régions relativement éloignées ou rurales sont, en moyenne, moins susceptibles d'entreprendre des études postsecondaires. En outre, ces derniers assument souvent des coûts connexes (économiques et personnels) bien supérieurs. Les élèves risquent également d'hésiter davantage à s'éloigner de leurs réseaux de soutien ou de ne pas avoir de solutions de relève s'ils jouent le rôle d'aidants familiaux. Par ailleurs, les industries locales dans certaines collectivités éloignées peuvent s'avérer plus enclines à octroyer des emplois bien rémunérés aux personnes fraîchement diplômées de l'enseignement secondaire, réduisant ainsi la nécessité de suivre des études postsecondaires.

Le **coût des études postsecondaires, même en tenant compte du soutien financier**, constitue un facteur de poids dans l'esprit des élèves. Ainsi, les élèves issus de familles aisées sont plus susceptibles de suivre des études postsecondaires, tandis que l'augmentation des droits de scolarité réduit la participation.[23,24,25] Néanmoins, une aide suffisante est généralement disponible pour permettre aux élèves d'entreprendre des études postsecondaires, indépendamment du revenu et du niveau de richesse. (En effet, les élèves « à revenu moyen » sont parfois dissuadés, contrairement à d'autres, par la hausse des droits de scolarité, peut-être en raison de l'aide financière accordée aux étudiants en fonction des besoins dont certains peuvent bénéficier.[26]) Dans l'ensemble, parmi les 25 % de jeunes qui ne suivent pas d'études postsecondaires, les contraintes financières sont citées par seulement 22 % des répondants.[27] Point critique, les élèves (en particulier ceux issus de familles à revenu modeste) ont tendance à surestimer les coûts, de sorte que l'obstacle financier pourrait être surreprésenté dans les conclusions tirées du questionnaire d'autodéclaration.

Cette perception erronée des coûts révèle un facteur important à prendre en compte autour des dimensions cognitives et psychologiques de l'abordabilité des études postsecondaires. Dans le cadre de notre étude qualitative, les élèves ont classé les contraintes financières en tête des facteurs les plus dissuasifs concernant l'inscription dans un établissement d'enseignement postsecondaire, en particulier parmi ceux issus d'une famille à revenu faible et ceux bénéficiant d'un soutien parental limité. Outre la surestimation moyenne du coût des études postsecondaires, les jeunes expriment une forte aversion pour l'endettement des étudiants, même dans les cas où les conditions de la dette sont généreuses et où les avantages financiers les compensent largement. Nous avons également constaté que les élèves ont une perception très erronée de la disponibilité et de la générosité du soutien financier. Si ces idées fausses sur l'abordabilité sortent de notre champ de recherche principal, lequel s'intéresse à l'IMT en tant qu'outil d'aide à la décision en matière d'éducation postsecondaire, notre étude suggère qu'elles constituent un point central de la problématique générale touchant la participation aux études postsecondaires. Nous pensons également qu'il serait possible de corriger cette vision de manière holistique, en parallèle de la communication des résultats obtenus sur le marché du travail. Une orientation stratégique d'approfondissement des travaux de recherche-développement sur laquelle nous reviendrons plus en détail ci-après.

Un vaste éventail d'autres facteurs (niveau d'études secondaires, responsabilités familiales, caractéristiques identitaires, sentiment d'appartenance, attentes postsecondaires, maturité, santé mentale, etc.) joue également un rôle dans la prise de décision des élèves en matière d'éducation postsecondaire.

À la lumière de ces divers éléments, certaines limites manifestes compromettent le rôle potentiel de l'IMT. S'il ne peut s'agir d'une solution miracle, il n'en existe pas moins des raisons de croire que la transmission de l'IMT est capable d'induire des changements notables.

Rôle de l'IMT

Sachant que les élèves accordent de l'importance aux résultats obtenus sur le marché du travail, l'IMT peut constituer un outil précieux d'aide à la décision en matière d'éducation postsecondaire. L'IMT est susceptible d'éclairer les choix des élèves en les aidant à :

1. mettre au jour des possibilités, par exemple en décrivant et en évaluant les perspectives d'emploi actuelles et futures dans divers domaines d'intérêt;
2. se préparer efficacement en acquérant une meilleure connaissance des descriptifs de poste et des exigences d'emploi et en se faisant une idée personnelle de la faisabilité d'un parcours professionnel;
3. contextualiser les coûts, y compris en évaluant de manière réaliste le revenu potentiel associé à différentes carrières et en étudiant le rapport coûts-avantages de l'éducation postsecondaire.

Le recours à l'IMT prendra des formes différentes en fonction de la situation personnelle des jeunes et de leurs objectifs. Par exemple, les élèves désireux de commencer rapidement à bien gagner leur vie pourraient se servir de l'IMT pour repérer les domaines en demande qui nécessitent un cheminement scolaire plutôt bref. Les élèves qui doivent rester près de chez eux pourraient quant à eux s'en servir pour recenser des emplois et des solutions d'éducation postsecondaire à proximité.

Pour qu'elle offre de tels avantages, l'IMT ne doit pas seulement être utile et disponible : elle doit aussi être consultée, idéalement au moment où les élèves prennent les décisions relatives à leur éducation postsecondaire. Or, bon nombre d'élèves et d'adultes qui les accompagnent, tels que les fournisseurs de soins et les enseignants, ne savent pas comment trouver une IMT de bonne qualité, comment l'exploiter et quelles sont les sources de données fiables ou vérifiées.[28] Lorsqu'elle est consultée, l'IMT doit en outre être comprise. C'est un obstacle majeur sur lequel nous reviendrons aux parties 2.3 et 2.4 ci-après. Enfin, il s'avère nécessaire que l'IMT (une fois comprise) soit jugée utile et pertinente d'un point de vue individuel pour que les élèves s'en servent, dans la pratique, pour éclairer leurs choix.

Incidence de l'IMT sur les décisions en matière d'éducation postsecondaire

Les travaux de recherche étudiant l'incidence de l'IMT sur les décisions en matière d'éducation postsecondaire s'intéressent généralement à deux résultats : 1) les effets de l'IMT sur la participation aux études postsecondaires, et 2) la mesure dans laquelle l'IMT vient étayer la prise de décision quant au domaine d'études/programme.

S'agissant des effets de l'IMT sur la participation aux études postsecondaires, les données probantes s'avèrent à la fois limitées (en termes de volume comme de qualité) et mitigées. Les interventions exigeant une attention soutenue (lorsqu'elles sont menées en classe ou nécessitent une contribution des élèves, par exemple) ont tendance à fournir des résultats positifs. Toutefois, ces résultats reposent généralement sur l'autodéclaration plutôt que sur le comportement réel (intention de suivre des études postsecondaires, et non fréquentation d'un établissement d'enseignement postsecondaire, par exemple) :

- D'après une étude menée dans des écoles secondaires au Royaume-Uni, les élèves ayant reçu de l'IMT (y compris : coûts et avantages de l'éducation postsecondaire, information relative au soutien financier) par le biais d'un site Web, d'une vidéo et d'une brochure avaient environ 3 points de pourcentage de chances supplémentaires d'autodéclarer avoir pour projet de suivre des études postsecondaires après l'âge de 16 ans.[29] Cette intervention a également renforcé les connaissances relatives aux coûts de l'éducation postsecondaire, et certains élèves ont fait état de croyances concernant l'abordabilité perçue des études postsecondaires, la valeur de l'enseignement universitaire, y compris son impact sur les perspectives d'emploi, et le revenu en fonction du domaine d'études et du choix de l'établissement. Néanmoins, l'IMT n'a pas eu d'incidence sur le sujet d'étude de prédilection des élèves, ni sur les intentions particulières d'inscription à l'université,.[‡,30]

- Dans le cadre d'une étude réalisée auprès de chefs de famille aux États-Unis, la transmission d'une IMT axée sur le rendement de l'éducation postsecondaire a accru l'intention probable de ces derniers d'envoyer leurs enfants dans un établissement d'enseignement postsecondaire d'environ 5 points de pourcentage et de recommander la participation aux études postsecondaires de l'enfant d'un proche (hypothétique) d'environ 2 points de pourcentage.[31] Les effets étaient plus marqués chez les personnes qui n'avaient pas fait d'études supérieures et/ou qui percevaient des revenus modestes. L'information relative aux coûts de l'éducation postsecondaire, qui avait vocation à contrecarrer toute surestimation, a eu des effets pour la plupart non significatifs.

- Au Canada, des élèves du secondaire issues d'écoles défavorisées (moindre rendement scolaire et taux inférieurs de transition vers l'éducation postsecondaire, par exemple) ont regardé une vidéo traitant des avantages de suivre des études postsecondaires, et une feuille de calcul du soutien financier leur a été fournie pour qu'ils déterminent leur admissibilité aux bourses/prêts.[32] Les élèves exposés à cette vidéo, en particulier ceux nourrissant des incertitudes quant à leurs projets personnels, ont fait état d'un rendement attendu nettement supérieur et de préoccupations inférieures à l'égard des coûts, et étaient plus susceptibles de déclarer avoir l'intention d'achever des études postsecondaires. Les élèves avaient également plus de chances de demander des renseignements sur certains collèges et universités figurant sur une liste d'établissements de leur région. Aucun changement significatif du rendement attendu n'a été observé chez les élèves ayant déclaré avoir pour projet de départ d'entreprendre des études postsecondaires.

Les interventions exigeant peu d'attention (lecture d'une lettre ou d'un courriel, par exemple) sont moins parvenues à influer sur l'intention autodéclarée de poursuivre des études postsecondaires comme sur la fréquentation réelle d'un établissement d'enseignement postsecondaire :

- Une étude menée aux États-Unis auprès d'élèves intéressés par les études collégiales, mais n'ayant pratiquement pas avancé dans la préparation d'une candidature, a indiqué que l'envoi d'un courrier du bureau d'admission d'un collège communautaire décrivant les avantages de l'éducation postsecondaire, y compris sur le plan financier, n'augmentait pas le nombre de demandes d'inscription aux études postsecondaires.[33]

- Une autre étude menée aux États-Unis s'est penchée sur l'inscription aux études postsecondaires des personnes ayant reçu un courriel mettant en avant soit le revenu potentiel des diplômés de l'enseignement postsecondaire, soit le coût de l'éducation postsecondaire, soit aucun de ces critères. Ces variantes n'ont pas eu d'incidence sur l'inscription aux études postsecondaires.[34]

‡ Les auteurs remarquent que les écoles ayant choisi de participer à cet essai affichaient un plus haut rendement et étaient susceptibles d'accueillir un public plus aisé (moins d'élèves étaient admissibles aux repas gratuits) comparativement à la moyenne.

Si nous ne pouvons pas écarter définitivement tout effet sur la participation, le socle de données probantes existantes suggère que les interventions relatives à l'IMT, en particulier celles qui requièrent moins d'attention, ont peu de chances de modifier l'issue. Il convient toutefois d'émettre quelques réserves quant à cette constatation. Les interventions et la conception des études étaient différentes, chacune accusant ses propres limites. La limite la plus importante, de notre point de vue, résidait dans le fait qu'aucune de ces études n'appliquait rigoureusement les méthodes de conception de l'information ou les principes plus généraux des sciences comportementales pour mettre au point les interventions relatives à l'IMT. L'IMT peut, toutefois, avoir une incidence considérable sur les aspirations scolaires des élèves, leur perception de l'éducation postsecondaire et leur intention de poursuivre des études supérieures.[35,36] Comme nous l'avons signalé précédemment, 62 % des élèves canadiens déclarent que l'IMT les a aidés à prendre des décisions en matière d'éducation postsecondaire.[37] En d'autres termes, les données probantes existantes, bien qu'elles soient loin d'être concluantes, laissent penser que l'IMT peut modifier les attitudes et les croyances des individus selon lesquelles l'IMT a influé sur leurs choix personnels. Néanmoins, elle n'a pas forcément d'effet significatif et décelable sur la participation aux études postsecondaires.

Quoique limitées elles aussi, les données probantes relatives au rôle joué par l'IMT dans le choix d'un domaine d'études ou d'un programme témoignent plus clairement d'effets positifs. Ainsi, l'IMT peut encourager les élèves à opter pour un grade plus lucratif ou les rassurer quant à la sécurité offerte par leur programme de prédilection, même si cette voie n'est pas particulièrement lucrative comparée aux autres.[38,39,40,41]

- D'après des travaux de recherche auprès d'étudiants de premier cycle à l'Université de New York, l'IMT peut avoir une incidence sur le choix (attendu) de la matière principale. Plusieurs renseignements (dont le taux d'emploi et le revenu annuel moyen des titulaires d'un grade collégial) ont été fournis aux étudiants dans le cadre d'un sondage en ligne. En réaction à l'IMT, les étudiants ont revu leurs croyances au sujet du revenu et, en moyenne, ont modifié le choix prévu de leur matière principale en cas de faible revenu moyen pour s'orienter vers les matières plus rémunératrices. Toutefois, les auteurs font remarquer que les décisions concernant le choix de la matière principale restent principalement une question de « goûts » non observables, lesquels peuvent s'expliquer par des différences innées ou par des interactions antérieures avec les pairs ou les parents.[42]
- Dans le cadre d'une de nos études au Royaume-Uni, des élèves âgés de 12 à 16 ans ont reçu de l'IMT concernant l'enseignement technique, notamment : salaire moyen, nombre d'heures de travail par semaine et croissance prévue de la demande des employeurs sur les six prochaines années. Ces renseignements étaient systématiquement assortis d'une comparaison avec la moyenne britannique.[43] Cette intervention n'a produit aucun effet significatif sur les trois principales variables de résultat en matière d'engagement avec l'information : nombre de vues des écrans d'information technique, temps total passé sur le contenu technique et pourcentage de temps consacré au contenu technique. Néanmoins, elle a renforcé l'intention autodéclarée des participants de suivre un enseignement technique, ainsi que leur confiance dans les perspectives d'emploi connexes et dans la capacité de l'enseignement technique à les conduire à l'emploi de leur rêve. C'est la seule étude, parmi celles que nous avons passées en revue, dans laquelle l'IMT était pensée d'un point de vue comportemental.

D'autres études internationales (dont des travaux de recherche menés en Finlande, au Chili et en Géorgie) confortent les constatations générales voulant que l'IMT n'ait pas forcément une incidence notable sur les décisions de candidature (par exemple l'intention de postuler ou de s'inscrire dans un établissement d'enseignement postsecondaire) mais qu'elle soit susceptible d'influer sur le choix prévu des matières principales ou des domaines d'études.[44,45,46] Dans certains cas, mais pas systématiquement, les nouvelles matières principales correspondaient à des voies, en moyenne, plus rémunératrices.

À la lumière de ces données probantes, plusieurs tendances ont émergé quant aux caractéristiques des interventions efficaces relatives à l'IMT. Premièrement, les points de données doivent être simples et/ou personnalisés.[47] Deuxièmement, une approche requérant une attention relativement soutenue, supérieure à la lecture d'une lettre ou d'un courriel (par exemple : mentorat, outils d'aide au calcul du soutien financier) a des chances de s'avérer plus efficace. De nouvelles recherches soulignent l'importance d'intégrer l'aide personnelle et les liens sociaux dans les interventions visant à améliorer les résultats à long terme en matière d'éducation et la réussite sur le marché du travail.[48] Au-delà de ces principes, il existe très peu de données probantes au sujet du type d'IMT à présenter aux élèves, de la méthode de transmission recommandée et du moment propice. Nous tentons de combler ces lacunes aux parties 2.3 et 2.4 ci-dessous.

Recherche initiale sur le poids de l'IMT dans les décisions de cheminement professionnel

Compte tenu des limites significatives du socle de données probantes, BIT et le gouvernement de la Colombie-Britannique, avec le soutien du CCF, ont élaboré deux essais comparatifs randomisés (ECR) en ligne afin de mieux comprendre les effets de l'IMT sur les décisions en matière d'éducation postsecondaire. Dans le droit fil des travaux précédents, nous avons envisagé d'analyser deux décisions particulières :

- La participation aux études postsecondaires : bien que l'IMT joue un rôle très important d'incitation à participer aux études postsecondaires, nous avons conscience que les données probantes existantes ne révèlent pas d'effets marqués à ce jour. D'autres facteurs liés à la situation personnelle pourraient peser davantage dans la décision d'un individu d'entreprendre des études postsecondaires. Tout résultat autodéclaré concernant la participation aux études postsecondaires s'accompagne en outre de limites, d'où un risque d'écart entre les intentions et les actes de la personne concernée. Par conséquent, la **participation aux études postsecondaires n'a pas été retenue comme axe principal de notre étude.**
- Le choix du domaine d'études/programme d'enseignement postsecondaire : au vu du corpus de données probantes plus prometteur, **notre recherche a principalement porté sur le poids de l'IMT dans le choix du domaine d'études/programme**, une fois que la décision de poursuivre des études postsecondaires a été prise. Cet axe de travail rejoint également les objectifs plus généraux des gouvernements du Canada et de la Colombie-Britannique, à savoir : soutenir les marchés du travail locaux et favoriser la transition vers des emplois offrant de meilleurs débouchés.

Pour mieux comprendre le lien entre l'IMT et la prise de décision des élèves en matière d'éducation postsecondaire, nous avons communiqué de l'IMT à environ 4 000 élèves et diplômés récents de l'enseignement secondaire aux États-Unis. Nous avons demandé aux participants de choisir entre deux propositions d'emploi dont la description était relativement similaire, mais qui offraient des résultats différents sur le marché du travail (conseillère ou conseiller familial et conseillère ou conseiller en emploi, par exemple). Pour évaluer l'impact de l'IMT, nous avons structuré l'étude sous forme d'essai comparatif randomisé comportant quatre groupes : trois groupes de traitement et un groupe témoin.

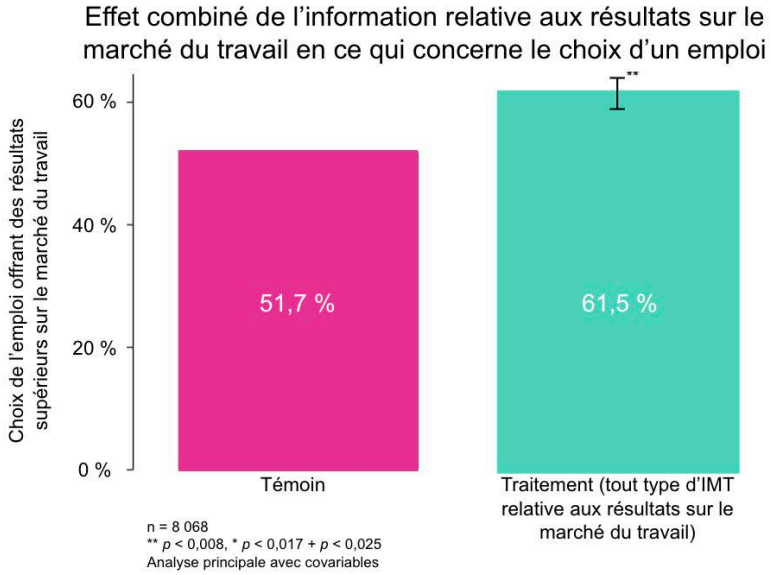
Le groupe témoin recevait uniquement des renseignements sur chaque emploi (intitulé, illustration et descriptif du poste, exigences scolaires, coût et durée des études, etc.), tandis que les groupes de traitement étaient informés, en sus, des résultats obtenus sur le marché du travail. Les éléments suivants pouvaient être communiqués :

- Perspective d'emploi globale, c'est-à-dire une notation simplifiée d'une profession établie d'après les tendances de croissance et les possibilités d'emploi futures

- Indications de salaire, dont le salaire moyen et la fourchette de rémunération
- IMT combinée (plusieurs points de données) incluant la perspective d'emploi globale, les indications de salaire et le nombre prévu de postes vacants dans la région au cours des cinq prochaines années

FIGURE 11:

Effet de l'IMT relative aux résultats sur le marché du travail en ce qui concerne le choix d'un emploi



Nous avions pour hypothèse que la transmission d'une IMT relative aux résultats sur le marché du travail augmenterait la proportion d'élèves qui choisiraient le poste offrant les meilleurs résultats d'emploi. Consultez l'annexe A3 pour obtenir de plus amples renseignements sur notre méthodologie.

Nos résultats témoignent d'importants effets sur les préférences en matière d'orientation professionnelle, tout du moins dans le cadre de cette simulation. Les personnes informées des résultats obtenus sur le marché du travail (tout type de renseignement) étaient nettement plus susceptibles d'indiquer qu'elles brigueraient les emplois offrant de meilleurs résultats d'emploi comparativement à celles qui n'avaient reçu aucun type d'IMT. La probabilité augmentait d'environ 10 points de pourcentage (passant de 52 % à 62 %).

Notre second essai comparatif randomisé en ligne présentait l'« IMT combinée » (l'une des conditions de traitement utilisées dans le cadre de notre première étude) à un échantillon d'environ 3 000 élèves et diplômés récents au Canada. Ici, environ 65 % des participants ont choisi les emplois offrant de meilleurs résultats sur le marché du travail. Cela laisse entendre que les élèves canadiens sont tout aussi désireux de tirer parti de l'IMT à l'heure de prendre des décisions en matière de cheminement scolaire et professionnel.

Une analyse plus approfondie nous a permis de comprendre le mécanisme plutôt direct par lequel l'IMT a influé sur les choix. **L'IMT a permis aux participants d'en savoir plus sur les résultats associés aux différents emplois sur le marché du travail, et ce faisant, a éclairé et modifié leurs préférences**. Les conclusions de cette étude sont détaillées à l'annexe A4.

Recommendations

- **Transmettre de l'IMT aux élèves du secondaire pour les aider à prendre des décisions mieux avisées quant aux programmes d'enseignement postsecondaire à privilégier et auprès desquels postuler** (c'est-à-dire les voies professionnelles à suivre).

  Si l'IMT a également des chances d'accroître la participation aux études postsecondaires dans son ensemble, les données probantes à cet égard sont mitigées. Les obstacles à la participation aux études postsecondaires sont généralement trop structurels pour que l'IMT puisse les lever efficacement à elle seule. Toutefois, l'IMT peut s'avérer utile pour encourager la participation dans le cadre d'une panoplie d'interventions plus vaste.

  Remarque : la discussion concernant les types d'IMT conduisant à la prise de décisions mieux avisées figure à la partie 2.3 : Quel type d'IMT est le plus propice à l'autonomisation des élèves?. L'analyse de la méthode de transmission à privilégier et du moment propice est proposée à la partie 2.4 : Quelle est la méthode recommandée pour transmettre l'IMT aux élèves?

- Pour réduire les obstacles entravant l'accès à l'éducation postsecondaire, **intégrer l'IMT au cœur des outils et cours d'orientation professionnelle** s'adressant aux élèves, à la fois en classe et en dehors. Les interventions requérant une attention soutenue, comme celles dispensées en classe ou au moyen d'interfaces interactives, ont plus de chances d'être efficaces, et leur mise en œuvre sous forme d'activité en classe améliore l'équité à l'égard des élèves qui pourraient moins bénéficier d'une aide à la maison pour comprendre l'IMT.

- Transmettre l'IMT en employant des méthodes susceptibles de **retenir l'attention des élèves**, par exemple : animation (en classe par le personnel enseignant), vidéo, outil interactif. Éviter les approches de diffusion passives (par exemple : lettre, rapport, site Web statique).

- Comme nous l'expliquerons en détail dans les prochaines parties, la transmission de l'IMT doit être **éclairée par les pratiques exemplaires en matière de conception centrée sur l'humain, de conception de l'information et/ou d'analyse comportementale**. À l'heure de concevoir l'IMT, il convient d'accorder la priorité à plusieurs obstacles majeurs de nature cognitive et comportementale entravant la compréhension et l'utilisation de cette dernière.

2.3 Quel type d'IMT est le plus propice à l'autonomisation des élèves?

Dans la partie 2.2, nous avons passé en revue les données probantes concernant l'incidence de l'IMT sur les décisions en matière d'éducation postsecondaire. D'après la littérature préexistante et l'un des ECR mis en œuvre par BIT au titre du présent projet, il est manifeste que l'IMT peut effectivement exercer une influence, en particulier sur le choix du programme d'études (c'est-à-dire l'orientation professionnelle). Dans cette partie, nous examinons les points de données qui présentent le plus d'attrait et qui exercent le plus d'influence, en nous concentrant sur l'IMT relative aux résultats obtenus sur le marché du travail.

Types d'IMT disponibles au Canada

Ces dernières années, diverses organisations dont le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les organismes sans but lucratif (tels que le CIMT), les organismes de développement économique locaux (à l'instar de l'Ontario Tourism Education Corporation) et les associations sectorielles (par exemple : Petroleum Services Association of Canada, le Conseil des ressources humaines de l'industrie minière et le Conseil canadien de l'aviation et de l'aérospatiale) ont conduit des initiatives visant à générer de l'IMT d'excellente qualité, en complément de l'IMT de base recueillie et publiée par Statistique Canada depuis des décennies.

Résultat : un vaste éventail d'indicateurs est désormais disponible. Le tableau ci-dessous présente une synthèse des points de données fréquemment publiés qui sont susceptibles d'éclairer les décisions en matière d'éducation postsecondaire :

TABLE 1:
Points de données communs des études postsecondaires

Rôle de l'IMT	Type d'IMT	Description	Exemple
1. Cerner des possibilités	**Postes vacants**	Postes que les employeurs cherchent à pourvoir pour cause de remplacement ou de croissance du personnel. Selon la définition habituelle, la demande de main-d'œuvre équivaut à la somme des besoins satisfaits (nombre de personnes occupant tel emploi) et des besoins non satisfaits (nombre de postes vacants pour le même emploi). Les données relatives aux postes vacants sont souvent présentées comme le nombre total d'offres actuelles pour un emploi donné à l'échelon national, provincial ou régional. Elles peuvent inclure le nombre prévisionnel de futurs postes à pourvoir.	*« Dans le domaine des soins infirmiers, votre région devrait compter environ 250 postes à pourvoir dans cinq ans. »*
	Perspective d'emploi globale et tendances	Au cœur de l'information sur les perspectives d'emploi figurent toujours les tendances de croissance de l'emploi et les futurs débouchés. La perspective d'emploi peut inclure des projections concernant : • la demande totale de main-d'œuvre, y compris à des fins d'expansion et de remplacement, sur une période donnée (par exemple les cinq prochaines années); • l'offre totale de main-d'œuvre, c'est-à-dire le nombre attendu de travailleurs qualifiés capables d'occuper l'emploi en question en comptant les personnes ayant achevé un parcours d'études postsecondaires, les immigrants et les nouveaux arrivants dans la province, entre autres voies d'accès au domaine. La perspective d'emploi peut également aborder la rémunération des travailleurs et servir à établir une notation globale (« acceptable », etc.), à définir des catégories (par exemple : « emploi offrant de bons débouchés ») ou à effectuer un comparatif. Les perspectives sont souvent accompagnées d'un descriptif de poste, d'indications de salaire, d'exigences scolaires ou de critères de formation.	*« D'après les projections à cinq ans, la perspective d'emploi en comptabilité est supérieure à la moyenne. »*
	Information sur le marché de l'emploi local et régional	Précisions sur la zone de disponibilité d'un emploi donné.	*« Dans la région métropolitaine d'Ottawa, la demande de spécialistes du développement logiciel augmente en raison d'un afflux de sociétés et de jeunes pousses technologiques. »*

Rôle de l'IMT	Type d'IMT	Description	Exemple
2. Se préparer efficacement	**Descriptif de poste**	Résumé des fonctions et des interactions avec d'autres professions dans le type d'organisation où ce poste est exigé. Le descriptif de poste peut préciser la zone d'emploi habituelle (les grands centres urbains, par exemple) et renvoyer vers des offres d'emploi actuelles.	*« Les journalistes effectuent des recherches, des enquêtes et des analyses, véhiculent des actualités et exposent des affaires publiques en ligne, dans les journaux, à la télévision, à la radio et dans d'autres médias. Ce métier peut être exercé en tant que pigiste ou pour le compte de réseaux et stations de radio/télédiffusion, de journaux, de revues ou de plateformes en ligne. Pour consulter les postes à pourvoir dans votre région, rendez-vous sur ce site. »*
	Responsabilités quotidiennes	Résumé d'une journée type décrivant les responsabilités, les horaires et l'environnement de travail, ainsi que les compétences requises pour réussir à ce poste. Les responsabilités quotidiennes peuvent être présentées sous forme écrite (ébauche d'emploi du temps) ou visuelle (vidéo retraçant une journée de travail, par exemple).	*« Dans leur métier, les statisticiens peuvent être amenés à analyser les données d'une entreprise pour trouver des moyens de réaliser des économies ou d'augmenter le chiffre d'affaires. Regardez cette vidéo pour découvrir comment se déroule une journée de travail type. »*
	Exigences scolaires ou critères de formation	Niveau d'études postsecondaires généralement requis pour occuper tel ou tel emploi, programme d'enseignement type, examens à valider pour obtenir un permis, le cas échéant, et durée moyenne du programme d'études ou de la formation. Les exigences scolaires peuvent être générales ou préciser le nom d'un programme et d'un établissement (ou fournir une liste d'exemples) dans la région.	*« Les conseillers en emploi doivent être titulaires d'un baccalauréat en counseling d'emploi, en développement de carrière ou dans des domaines apparentés tels que les ressources humaines, la psychologie, l'éducation ou les services sociaux. Certains postes nécessitent également une maîtrise en psychologie de l'orientation ou dans un domaine apparenté, ou une certification d'intervenante ou d'intervenant en perfectionnement professionnel. »*
	Compétences requises	Compétences, qualités et/ou aptitudes requises pour occuper un emploi donné. Il peut s'agir de compétences techniques ou générales, de types ou niveaux d'expérience professionnelle ou d'expertise/de connaissance d'un sujet ou d'un secteur, ainsi que d'exigences physiques et/ou linguistiques.	*« Les spécialistes du développement Web doivent maîtriser les langages de programmation (HTML, CSS, JavaScript), posséder de solides compétences en résolution de problèmes et avoir une bonne compréhension de la conception d'expériences utilisateur. »*

Rôle de l'IMT	Type d'IMT	Description	Exemple
3. Contextualiser les coûts	**Indications de salaire et revenu potentiel**	Contrepartie financière (ou rémunération) que les employés perçoivent en échange de leur travail. Le salaire peut faire référence au revenu par heure travaillée ou désigner un montant fixe par période de paie, versé indépendamment du nombre réel d'heures travaillées (revenu annuel ou mensuel, par exemple). Souvent présentées sous forme de graphique ou de tableau, les indications de salaire peuvent préciser le revenu médian ou la fourchette de rémunération pour tel ou tel emploi.	*« Le salaire annuel des techniciens de laboratoire médical se situe dans la plage suivante :* Fourchette basse | 32 389 $ Moyenne | 55 143 $ Fourchette haute | 95 249 $
	Durée et coût des études ou de la formation	Temps nécessaire pour achever les études requises, à l'issue des études secondaires, en vue de se préparer à exercer une profession donnée, et ensemble des droits de scolarité et autres frais d'un programme d'études type. Les frais peuvent être ventilés (ouvrages, permis, etc.) ou présentés sous la forme d'une somme globale (coût annuel ou coût total).	*« Les rédacteurs doivent habituellement être titulaires d'un baccalauréat en anglais, en français, en communication ou dans une discipline similaire. Si la durée des études peut varier, ce diplôme s'obtient généralement en quatre ans environ. Les droits de scolarité dépendent du programme suivi. En tout, le cursus menant au baccalauréat d'anglais peut coûter autour de 28 000 dollars (soit 7 000 dollars par an) sans compter l'achat d'ouvrages et de fournitures ou le logement, entre autres frais. »*
	Avis ou indicateurs de satisfaction	Commentaires sur les niveaux de satisfaction professionnelle et le contentement général des employés, ainsi que sur leurs expériences au poste ou dans le secteur où ils exercent actuellement.	*« Les travailleurs du secteur de la construction font souvent part de leur satisfaction, car ils voient concrètement le fruit de leurs efforts et éprouvent un sentiment d'accomplissement à l'issue des projets. L'entraide sur les chantiers fait également partie des atouts de la profession. Regardez cette vidéo pour en savoir plus. »*

IMT et besoins des élèves

Ces points de données, entre autres, sont habituellement fournis sur les sites Web gouvernementaux. Néanmoins, l'IMT peut également être consultée dans des bases de données, des applications mobiles ou en ligne, des rapports, des revues spécialisées et des témoignages mis à disposition par divers fournisseurs (y compris des organismes publics, privés ou sans but lucratif).

Compte tenu de leur degré de complexité, de granularité ou de spécialisation, bon nombre de ces sources ne sont pas utiles pour la plupart des élèves. Les données de recensement, par exemple, peuvent se révéler trop détaillées et trop complexes à analyser pour eux (et pour les adultes de leur entourage); les rapports gouvernementaux risquent quant à eux d'être trop larges et d'adopter une visée stratégique d'ordre général; au contraire, les rapports sectoriels seront peut-être trop ciblés et sans intérêt au regard des besoins des élèves. Seules quelques sources présentent une utilité pour les élèves qui tentent de déterminer leur parcours à l'issue des études secondaires, notamment les outils interactifs en ligne d'orientation postsecondaire/de planification professionnelle et les solutions innovantes en la matière fournies par des enseignants et des conseillers dédiés dans les écoles secondaires.

Lorsque nous nous sommes rendus dans des classes de la Colombie-Britannique pour recueillir l'avis d'un petit nombre d'élèves de 11e année, l'immense majorité d'entre eux (> 95 %) ont déclaré qu'ils envisageaient de poursuivre des études postsecondaires, et ce, qu'ils soient scolarisés en milieu urbain ou dans des collectivités éloignées. Ils comptaient sur le personnel enseignant, les recherches en ligne et, occasionnellement, les employeurs pour obtenir de l'IMT. Ces élèves ont déclaré qu'il était facile d'obtenir des renseignements généraux sur les parcours professionnels, mais qu'il était difficile de s'y retrouver sur les sites Web des établissements d'enseignement postsecondaire afin d'obtenir les précisions nécessaires (caractéristiques de l'emploi, exigences scolaires, modalités de candidature). En écho à leur perception, le CIMT rapporte que 60 % des élèves font état de difficultés à trouver les renseignements dont ils ont besoin.[49]

La recherche et l'interprétation de l'IMT peuvent sembler insurmontables pour les élèves, auquel cas il leur sera difficile de prendre des décisions avisées en matière de cheminement scolaire et professionnel. À la lumière des conclusions de notre étude qualitative, de notre analyse documentaire et de la théorie des sciences comportementales, nous avons émis l'hypothèse que les défis suivants nuisent à l'engagement des élèves avec l'IMT :

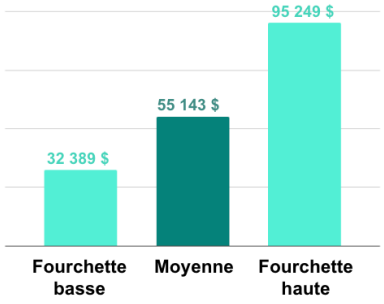
- La complexité de l'IMT et la difficulté à l'interpréter peuvent empêcher son utilisation efficace par les élèves. L'être humain dispose de ressources cognitives limitées, qui peuvent être submergées lorsque le traitement de l'information devient trop complexe ou exige des efforts intenses, conduisant à une paralysie du processus décisionnel ou à une réaction d'évitement. Par exemple, un élève qui commence à lire un rapport détaillé sur les tendances du marché du travail risque de se sentir découragé par le jargon statistique ou de trouver le texte rébarbatif et de s'en désintéresser. De plus, certaines données sont parfois difficiles à comprendre sans mise en contexte. Par exemple, le fait de lire qu'on recense 100 offres d'emploi dans telle profession à l'échelle de la province ne permet pas nécessairement aux élèves de déterminer s'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise nouvelle. De la même façon, les indications de salaire ne signifient pas toujours grand-chose pour les élèves qui manquent de repères par rapport aux fourchettes de rémunération générales ou au coût de la vie. Bien que les graphiques et les représentations visuelles puissent se révéler utiles, les élèves courent néanmoins le risque de mal les interpréter s'ils parcourent sommairement l'information. Par conséquent, sans structuration adéquate, les élèves pourraient faire une analyse fautive des données empêchant toute utilisation efficace à l'appui de leurs décisions.

- Certains types d'IMT, certes intéressants, ne peuvent servir à orienter le processus décisionnel. Si l'IMT ne communique ni conseil pratique, ni commentaire pour éclairer la prise de décision, les élèves risquent de la juger imprécise ou sans intérêt pour eux. Prenons l'exemple d'un élève vivant dans une région éloignée à qui l'on présente la fourchette de rémunération moyenne pour un emploi, sans lui préciser les différences de salaire à l'échelle de la province et la demande de main-d'œuvre dans sa région. En l'absence de cette information contextuelle capitale, il ne lui sera pas possible de décider en connaissance de cause s'il souhaite suivre cette voie professionnelle. Dans d'autres cas, les élèves pourraient être informés de la demande de main-d'œuvre dans une profession donnée (par exemple : « Dans le domaine des soins infirmiers, votre région devrait compter environ 250 postes à pourvoir dans cinq ans. ») mais n'avoir aucune idée du niveau actuel de l'offre ou du ratio postes vacants/candidats. Or, cela serait utile pour qu'ils comprennent vraiment où se situent les débouchés.
- Certains types d'IMT peuvent ne pas correspondre aux centres d'intérêt des élèves. La recherche en sciences comportementales démontre que les chances d'engagement avec l'information et d'action connexe sont supérieures si les renseignements sont pertinents d'un point de vue individuel pour la personne qui les consulte. Si l'IMT n'a pas de lien direct avec les aspirations ou les centres d'intérêt de l'élève, elle risque d'être immédiatement ignorée ou jugée inutile. À titre d'exemple, un élève souhaitant faire des études en informatique ou ouvrir son salon de tatouage pourrait prêter une oreille distraite à l'IMT relative au secteur de la santé. À ce stade, il existe un risque de désengagement conduisant l'élève à cesser sa recherche d'IMT en rapport avec ses centres d'intérêt.

Néanmoins, très peu de travaux de recherche permettent de confirmer ces hypothèses et d'établir des pratiques exemplaires quant aux points de données à fournir en matière d'IMT. Dans la littérature, bon nombre d'interventions relatives à l'IMT cherchent à comparer des groupes de traitement avec IMT et des groupes témoins sans IMT, plutôt qu'à comparer l'incidence de différents types d'IMT présentés séparément ou ensemble.

Comme expliqué dans la partie 2.2 ci-dessus, nous avons mené un essai comparatif randomisé visant à évaluer le poids de l'IMT dans les décisions de cheminement scolaire et professionnel en proposant un choix fictif entre deux emplois similaires offrant des résultats différents sur le marché du travail. Après avoir choisi les types d'IMT à inclure à la lumière de notre analyse documentaire, de notre étude qualitative et des données provinciales disponibles, nous avons constaté que l'IMT relative aux résultats obtenus sur le marché du travail avait une influence majeure et statistiquement significative sur les décisions des élèves, augmentant la probabilité que ces derniers optent pour les emplois les plus prometteurs. Dans le cadre de cette étude, trois types d'IMT se rapportant spécialement aux résultats sur le marché du travail ont été mis à l'essai :

TABLE 2:
Données sur le marché du travail testées dans le cadre de cette étude

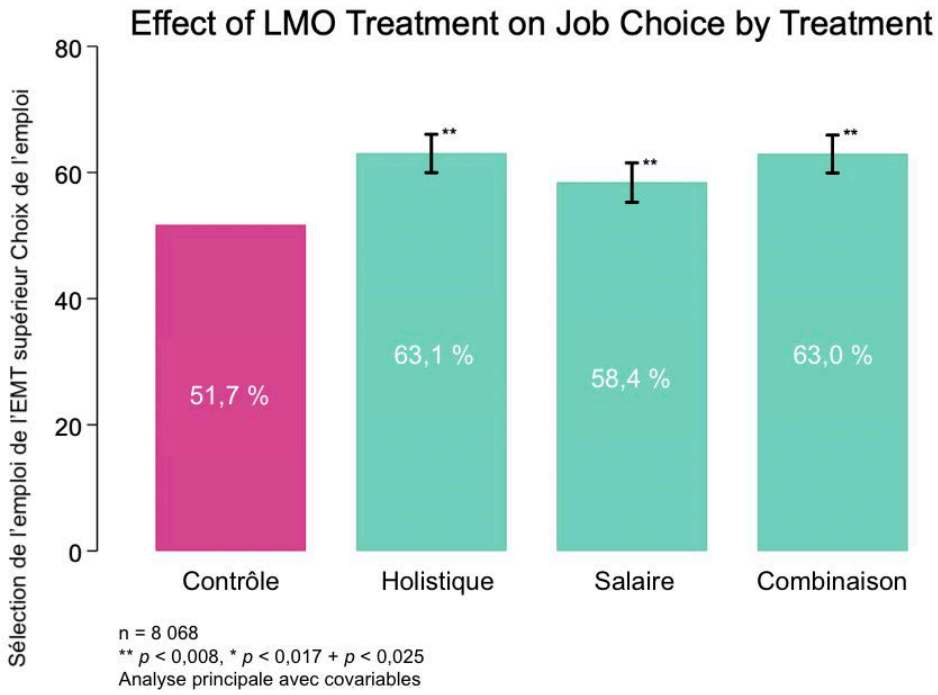
Type d'IMT/Intervention	Motif d'inclusion
Condition de traitement no 1 : **Perspective d'emploi globale** **Quelle est la perspective d'emploi globale?** AU-DESSUS DE LA MOYENNE MOYENNE EN DESSOUS DE LA MOYENNE **Pourquoi cette évaluation?** Ces notations sont établies par des experts qui analysent : • dans quelle mesure il sera facile de décrocher un emploi en fonction du nombre prévu de postes vacants et de la concurrence • quelle sera la rémunération à ce poste en étudiant les données actuelles et les projections sur les dix prochaines années.	Nous avons choisi la perspective d'emploi globale, car elle regroupe des résultats très importants sur le marché du travail au sein d'un unique point de données facile à interpréter (sinon à comprendre). Ce type d'IMT est couramment publié au Canada. Nous souhaitions également savoir si les élèves se fieraient à une évaluation prédéterminée (indiquant par exemple qu'un emploi est « supérieur à la moyenne ») et la trouveraient utile dans leur processus de décision. Faisant fond sur notre étude qualitative, nous avons inclus quelques éléments de contexte expliquant par qui et comment sont établies les perspectives d'emploi globales, sans fournir de détails trop techniques.
Condition de traitement no 2 : **Indications de salaire** (dont salaire moyen et fourchette de rémunération basse/haute) **Quelle est la fourchette de rémunération pour cet emploi?**  **Comment est calculée la fourchette de rémunération basse/haute?** Ces notations sont établies par des experts : • La fourchette « basse » désigne un salaire situé dans le dixième inférieur (10 %) des salaires perçus à ce poste. • La fourchette « haute » désigne un salaire situé dans le dixième supérieur (10 %) des salaires perçus à ce poste.	Le salaire peut être un puissant facteur de motivation pour les élèves, c'est pourquoi une information claire au sujet du revenu potentiel d'un emploi est susceptible d'influer sur leurs choix de cheminement scolaire et professionnel.[50,51] Dans le cadre de travaux antérieurs, les indications de salaire transmises portaient généralement sur le salaire moyen.[52,53,54] Notre étude qualitative a mis au jour un vif intérêt des élèves pour l'obtention d'indications de salaire sous la forme d'une fourchette de rémunération. En tenant compte des conclusions tirées de nos entrevues avec les élèves et le personnel enseignant, nous avons ajouté quelques éléments de contexte pour permettre aux élèves d'interpréter correctement le graphique.

Type d'IMT/Intervention	Motif d'inclusion
Condition de traitement no 3 : **IMT combinée** (dont perspective d'emploi globale [voir ci-dessus], indications de salaire [voir ci-dessus] et postes vacants) Combien d'emplois seront disponibles en 2028 ? Les analystes prévoient qu'il y aura environ 150 offres d'emploi pour les techniciens de laboratoire médical dans votre région en 2028. Pour prévoir les emplois, les économistes examinent l'évolution de l'économie, la croissance de la population, les exigences en matière d'éducation et d'autres facteurs. Ce ne sont que des estimations.	Des recherches antérieures, quoique limitées, semblent indiquer que la présentation conjointe de différents types d'IMT offre une efficacité supérieure.[55] Comme souligné précédemment, un solide argument théorique veut qu'il soit préférable de limiter le volume et la complexité de l'IMT proposée. Pour ne pas prendre de risque, nous avons décidé de combiner trois points de données relativement simples (en plus des renseignements transmis à tous les groupes) : la perspective d'emploi globale, la fourchette de rémunération et une estimation du nombre de postes à pourvoir dans cinq ans à l'échelon local. Nous avons inclus ce point de données, car il est très fréquemment communiqué dans les sources d'IMT. Au vu des réactions face aux prévisions observées chez les élèves dans le cadre de notre étude qualitative, nous avons tenu compte de la nature incertaine de cette information et décrit comment sont établies les projections quant aux futurs postes vacants. Nous voulions déterminer si cela permettrait de récolter les fruits du surcroît d'information transmis aux élèves sans occasionner de problèmes de surcharge cognitive.

Bien que notre étude n'ait pas permis d'évaluer exhaustivement chacun des points de données relatifs à l'IMT ou chaque combinaison potentielle de ces derniers, les conclusions tirées ont été à la fois claires et utiles. Si l'IMT, sous toutes ses formes, a influé positivement sur la prise de décision des élèves, l'ampleur de l'incidence observée variait selon le type d'IMT. Parmi tous les cas de figure, la perspective d'emploi globale ou l'IMT combinée (perspective globale + indications de salaire et postes vacants) a pesé le plus dans le processus décisionnel. Les élèves ayant consulté ces types d'IMT avaient 11 points de pourcentage de chances supplémentaires, par rapport au groupe témoin, de sélectionner les carrières offrant de meilleurs résultats sur le marché du travail, soit une hausse relative de 18 %. Bien que les indications de salaire aient joué un rôle dans la prise de décision, un effet de moindre envergure (+6,7 points de pourcentage) a été observé.

FIGURE 12:

Effet du traitement des résultats du marché du travail (EMT) sur le choix de l'emploi par traitement



Ces résultats suggèrent que la perspective globale, communiquée avec ou sans autres points de données, est un type d'IMT plus efficace que la fourchette de rémunération. Si nous ne pouvons en déterminer la raison avec certitude, nous émettons l'hypothèse qu'une évaluation non chiffrée (par exemple « perspective moyenne ou supérieure à la moyenne ») réduit la charge cognitive, et que les élèves s'intéressent au salaire et à d'autres résultats sur le marché du travail, tels que les débouchés d'emploi.[56]

En communiquant trois points de données, nous avions peur de submerger les élèves. Pourtant, lorsque nous les avons interrogés sur leur degré de compréhension, ces derniers ont jugé que l'IMT combinée était aussi facile à comprendre que les deux autres conditions de traitement proposant un seul point de données. Néanmoins, si la présentation de trois points de données relativement simples et expliqués de manière claire est acceptable, cela n'exclut pas l'existence d'une limite. Pour éviter la surcharge d'information, il s'avère bel et bien nécessaire de distiller et de structurer l'IMT adressée aux élèves d'une manière qui soit facile à lire, à comprendre et à comparer. Il pourrait valoir la peine de vérifier si l'ajout d'autres points de données ne nuit pas à l'efficacité, mais compte tenu des arguments théoriques de poids en faveur de la simplicité, nous jugeons qu'il ne s'agit pas d'un axe de recherche à approfondir en priorité.

Enfin, nos essais incluaient des analyses exploratoires en lien avec les préférences des élèves en matière d'IMT. Bien que nous ayons privilégié l'IMT la plus influente dans l'optique stratégique de favoriser l'amélioration des résultats sur le marché du travail, nous savons qu'il sera également primordial de capter l'attention des élèves. Contrairement à ce qui se passe dans un environnement de recherche, les élèves ne seront pas forcément tout ouïe lorsqu'ils recevront l'IMT. En effet, il n'est pas certain que les élèves soient à l'écoute même si l'IMT est

communiquée en classe, et a fortiori en dehors, comme l'a démontré assez clairement notre étude en classe : les élèves de la Colombie-Britannique ont malheureusement, mais sans surprise, jugé l'IMT « extrêmement rébarbative » dans l'ensemble. L'inclusion de points de données perçus comme importants et pertinents par les élèves, ainsi que l'emploi d'une méthode intéressante et interactive pour transmettre l'IMT, peuvent offrir la solution pour capter et retenir l'attention limitée des élèves.

À l'heure d'étudier les préférences, nous ne nous sommes pas penchés uniquement sur les points de données relatifs aux résultats obtenus sur le marché du travail. Contrairement au volet expérimental de notre étude, nous n'avions pas besoin ici de limiter autant notre champ d'analyse. Comme l'illustre la figure 13, les élèves étatsuniens comme canadiens privilégient les renseignements pratiques sur les modalités d'accès aux différentes professions (exigences scolaires, durée et coût des études, etc.), ainsi que le ressenti qualitatif des travailleurs occupant l'emploi en question (« avis d'un membre de la profession », par exemple). Les données relatives aux postes vacants les intéressent moins.

FIGURE 13:
Utilité de différents types d'IMT sur une échelle de 1 à 5 (participants en ligne aux États-Unis et au Canada)

Compétences requises	4,18
Exigences en matière d'éducation/de formation	4,10
Avis d'un membre de la profession	4,04
Satisfaction moyenne au travail	4,01
Durée des études	4,01
Coût des études	4,01
Postes vacants (à l'échelle de l'État)	3,96
Descriptif de poste sommaire	3,96
Souplesse du travail	3,94
Salaire (moyenne à l'échelle de l'État)	3,94
Nombre moyen d'heures de travail par semaine	3,91
Exigences géographiques	3,89
Mesure holistique	3,83
Salaire (moyenne nationale)	3,83
Salaire (fourchette de rémunération nationale)	3,79
Nombre actuel de postes vacants	3,79
Nombre prévu de postes à pourvoir dans cinq ans	3,63

Exigences en matière d'éducation/de formation	4,15
Compétences requises	4,15
Avis d'un membre de la profession	4,10
Descriptif de poste sommaire	4,03
Coût des études	4,01
Durée des études	4,01
Souplesse du travail	4,01
Salaire (moyenne provinciale)	3,99
Nombre moyen d'heures de travail par semaine	3,98
Postes vacants (à l'échelle de la province)	3,91
Salaire (moyenne nationale)	3,90
Satisfaction moyenne au travail	3,89
Salaire (fourchette de rémunération nationale)	3,87
Exigences géographiques	3,87
Mesure holistique	3,82
Nombre actuel de postes vacants	3,74
Nombre prévu de postes à pourvoir dans cinq ans	3,71

Au cours de nos activités en classe, nous avons montré aux élèves l'IMT visuelle ayant servi lors de nos essais en ligne et demandé leurs réactions. Les préférences exprimées par ces derniers reflétaient étroitement celles observées dans l'ensemble chez les élèves étatsuniens et canadiens, à savoir qu'ils accordaient davantage d'importance aux exigences scolaires et aux indications de salaire, comparativement au nombre de postes vacants ou à la perspective d'emploi globale. Voir la figure 14 pour obtenir davantage de précisions.

Les élèves privilégiaient également l'IMT non traditionnelle (telle que l'« avis » des travailleurs faisant état des avantages et des inconvénients de leur métier) pour déterminer si une orientation professionnelle donnée leur

convenait. Les élèves ont expliqué qu'il était utile de se faire un avis sur différents cheminements de carrière au moyen de supports visuels (par exemple des vidéos retraçant de manière réaliste une journée de travail type). Les élèves moins enclins à briguer un emploi de bureau ont cité d'autres types d'IMT non traditionnelle pertinents à leurs yeux : l'environnement de travail, la sécurité, les horaires de travail ou encore la souplesse.

FIGURE 14:
Utilité et importance de différents types d'IMT sur une échelle de 1 à 6 (participants en classe, Colombie-Britannique)

Importance de l'IMT aux yeux des élèves

	Milieu urbain	Région éloignée	**Moyenne**
Études requises	5,4	5,0	**5,15**
Salaire moyen	5,0	4,8	**4,88**
Nombre de futurs postes vacants	5,0	4,7	**4,77**
Résumé du poste	4,5	4,7	**4,65**
Fourchette de rémunération	4,8	4,5	**4,62**
Perspective d'emploi globale	3,9	4,7	**4,42**
Journée de travail type	4,3	4,2	**4,19**

Utilité perçue de l'IMT

	Milieu urbain	Région éloignée	**Moyenne**
Études requises	4,8	4,7	**4,73**
Salaire moyen	4,9	4,6	**4,70**
Fourchette de rémunération	4,8	4,5	**4,63**
Résumé du poste et journée de travail type	4,6	4,6	**4,58**
Nombre de futurs postes vacants	4,1	4,2	**4,15**
Perspective d'emploi globale	3,8	4,2	**4,07**

Tous les scores sont notés sur 6 d'après le nombre total de réponses.

Notre étude en classe, qui prévoyait également la participation d'élèves d'une collectivité isolée de la Colombie-Britannique, a par ailleurs mis au jour des préférences différentes entre les élèves vivant en milieu urbain et dans des régions rurales/isolées. À titre d'exemple, les élèves citadins s'intéressaient davantage au salaire, perçu par certains d'entre eux comme le point de données le plus utile dans le choix d'un cheminement professionnel. Nous avons constaté l'importance de diffuser une IMT régionale afin de refléter avec précision la grande diversité des collectivités de la province.

Il existe des différences entre l'information que les élèves veulent consulter et celle qui pèse dans leurs choix. Ainsi, ils classent par exemple le salaire moyen bien au-dessus de la perspective d'emploi globale, alors que cette dernière exerce plus d'influence. Cela démontre l'importance d'aller au-delà des sondages évaluant les préférences pour mener des essais comportementaux à l'image du nôtre.

Recommendations

- Au moment de transmettre de l'IMT aux élèves, privilégier les points de données suivants :
  - les **exigences scolaires,** en raison de leur utilité pratique à des fins de planification et de l'importance maximale autodéclarée qui ressort de toutes les études;
  - la **perspective d'emploi globale,** transmise aux élèves à titre d'IMT unique ou combinée quant aux résultats obtenus sur le marché du travail. Si la perspective d'emploi est représentée sous forme de notations ou de scores, définir clairement ces paramètres pour éviter toute erreur d'interprétation (il convient par exemple d'aider les élèves à comprendre ce que signifie une « moyenne »);
  - jusqu'à **deux autres points de données** relatifs aux résultats sur le marché du travail. Nous suggérons d'inclure les indications de salaire (présentées sous forme d'estimation de la médiane ou de fourchette faisant ressortir le salaire médian), compte tenu de l'intérêt qu'elles suscitent. On pourra en revanche se passer du nombre prévu de postes vacants en raison du faible attrait et des difficultés d'interprétation de ce point de données;§
  - la **description d'une journée de travail** ou l'« avis » de travailleurs expérimentés issus de divers milieux : compte tenu des problématiques inhérentes à la collecte de données, il convient d'envisager la communication de ces éléments (nous revenons plus en détail sur les « messagers » de l'IMT à la partie 3 ci-après).
- De manière plus générale, nous sommes convaincus que la prochaine phase de recherche en vue de déterminer les types d'IMT à fournir, plus particulièrement en lien avec les résultats sur le marché du travail, devrait inclure des **essais sur le terrain**. Il existe des limites inhérentes à l'environnement de type laboratoire dans lequel nous avons organisé notre ECR, c'est pourquoi il serait utile de sortir du cadre du choix fictif d'un cheminement professionnel pour assurer un suivi dans le temps des résultats obtenus par les élèves en conditions réelles.

  Il s'agirait selon toute vraisemblance de mener un essai randomisé en grappes incluant plusieurs écoles qui recevraient chacune un jeu d'IMT légèrement différent. Les élèves de ces écoles feraient l'objet d'un suivi dans le temps pour observer l'effet différentiel sur les résultats obtenus : candidatures et niveau d'éducation postsecondaire, taux d'emploi, salaires, etc.

2.4 Quelle est la méthode recommandée pour transmettre l'IMT aux élèves?

La partie 2.3 faisait la synthèse de nos conclusions de recherche concernant les types d'IMT que les élèves souhaitent consulter et ceux influant sur leurs décisions de cheminement professionnel. Nous allons à présent nous pencher sur la méthode à privilégier pour présenter l'IMT aux élèves.

§ Pour approfondir la recherche, il pourrait s'avérer judicieux de contextualiser le nombre de postes vacants à l'aide d'une appréciation (par exemple : « élevé » ou « supérieur à la moyenne »). Cette prévision étant largement illustrée dans la perspective d'emploi globale, cela ne constitue toutefois pas une priorité à nos yeux.

Conception de l'IMT : modalités d'intervention et d'interaction

En passant en revue des études antérieures évaluant l'incidence de l'IMT sur les décisions de cheminement scolaire, nous avons mis au jour deux grandes catégories d'interventions :

- les « interventions requérant une attention soutenue », qui exigent un certain degré d'engagement ou un avis des élèves, par exemple les présentations ou les discussions en classe à propos de l'IMT, ou encore les tâches interactives telles que la navigation sur un site Web ou la réponse à un questionnaire en ligne;[57,58,59,60,61]
- les « interventions requérant peu d'attention », lesquelles exigent moins d'engagement de la part des élèves (par exemple la lecture d'une lettre ou d'un courriel d'information).[62,63,64]

Si cette conclusion n'est pas irréfutable, les interventions requérant une attention soutenue influent plus efficacement, de manière générale, sur les résultats autodéclarés par les élèves tels que l'intention de poursuivre des études postsecondaires. Sous réserve de faisabilité, nous recommandons de transmettre l'IMT aux élèves dans le cadre d'une approche en classe animée par une intervenante ou un intervenant. D'après plusieurs études récentes, les interventions plus intensives qui mettent l'accent sur les relations personnelles et les liens sociaux (activités régulières de conseil, de tutorat ou de groupe, par exemple) génèrent des résultats impressionnants.[65]

À défaut, nous suggérons d'adopter une approche personnalisée intégrant des volets interactifs qui exigent la participation des élèves (indication des préférences, de la zone géographique, etc.). Ces mécanismes, mis en évidence par les élèves dans le cadre de notre étude qualitative, sont susceptibles de les aider à se concentrer et à assimiler l'IMT transmise. Notre recommandation en faveur d'interventions requérant une attention soutenue ne tient pas compte des coûts d'opportunité, du temps supplémentaire et de l'attention que les élèves et le personnel enseignant devront y consacrer.

Conception de l'IMT : format de présentation

L'IMT est diffusée sous diverses formes allant des résumés écrits, tableaux, graphiques, infographies et cartes aux options plus interactives telles que les vidéos, les applications mobiles ou les tableaux de bord en ligne. Malgré la rareté des recherches sur l'efficacité relative de ces formats, nous sommes d'avis qu'en théorie, les présentations visuelles et/ou interactives ont des chances d'offrir le meilleur résultat en raison de leur aspect généralement plus attrayant et de la « bande passante cognitive » moins large nécessaire à leur compréhension (sous réserve qu'elles soient bien conçues).

Dans le cadre de nos études en ligne, nous avons demandé à quelque 7 000 élèves étatsuniens et canadiens dans quels formats ils préféraient recevoir l'IMT. Leurs réponses viennent étayer notre hypothèse. En effet, la plupart d'entre eux ont déclaré préférer que les indications de salaire ou d'autres données chiffrées soient présentées sous forme de graphiques ou de tableaux.

À la fois lors de nos études en ligne et de notre étude qualitative, les élèves ont également fait part d'une préférence pour la vidéo en ce qui concerne l'IMT non chiffrée. Dans les cas où une indication textuelle est requise, les élèves ont déclaré qu'un titre clair et une explication concise du contexte (par exemple : « Comment est calculée la fourchette de rémunération basse/haute? ») les aidaient à interpréter des données visuelles. En outre, nous avons appris que les élèves comptent beaucoup sur les expériences utilisateur distillées et personnalisées offertes par les applications et les sites Web de pointe avec lesquels ils interagissent au quotidien.

Pour bien concevoir l'IMT destinée aux élèves du secondaire, il faut absolument veiller à appréhender et à lever tous les obstacles à la compréhension. Les méthodes traditionnelles de transmission de l'IMT supposent parfois que les élèves ont une connaissance élémentaire du monde du travail, ce qui n'est tout simplement pas encore le cas pour nombre d'entre eux. À ce stade, beaucoup n'ont jamais occupé d'emploi et n'ont pas été exposés à certaines professions au contact des adultes de leur entourage. Corollairement, les jeunes ne disposent pas toujours du bagage financier indispensable pour comprendre l'IMT. Lors de nos entrevues et activités en classe, par exemple, certains élèves ont déclaré n'avoir aucune notion du salaire moyen et du coût de la vie dans leur collectivité, et pourtant, ils se souciaient de prendre de bonnes décisions pour leur avenir sur le plan financier. Pour structurer l'IMT de manière pertinente, il faut partir du principe que les élèves n'ont pas tous les mêmes connaissances de base. Il s'avère utile de comprendre leurs préférences particulières et, dans la mesure du possible, de demander leur avis et leur rétroaction pendant la phase de conception de l'IMT.

FIGURE 15:
Explications concises visant à favoriser une meilleure compréhension de l'IMT

Quel est le salaire moyen pour cet emploi?

58 397 $

Qu'entend-on par « salaire moyen »?

Le salaire moyen désigne la moyenne de tous les revenus perçus par les personnes occupant un emploi donné. Le salaire est calculé d'après les données de taux horaire, sur la base d'une semaine de travail de 40 heures. Le nombre d'heures travaillées peut toutefois varier selon les emplois.

Indépendamment du format, l'IMT doit être communiquée sous une forme simple et conviviale. Par exemple, notre présentation de l'« IMT combinée » était soigneusement pensée pour les jeunes, avec une mise en page épurée et des explications concises, adaptées au niveau de compréhension des élèves du secondaire (voir la figure 15). Bon nombre d'élèves ont déclaré avoir aimé ces aspects de l'IMT proposée dans notre étude qualitative et ont suggéré d'affiner et de simplifier encore davantage le texte et les visuels si ces explications faciles à lire ne semblaient pas « parler » aux élèves.

Conception de l'IMT : moment propice à la transmission

Le CIMT a mené des enquêtes auprès d'élèves et de parents afin de déterminer le moment le plus propice à la transmission de l'IMT. La plupart d'entre eux se sont accordés à dire qu'il s'agissait de la période d'études secondaires.[66] Les études de l'OCDE confortent ce point de vue en indiquant qu'un enseignement précoce en matière d'orientation professionnelle incite les élèves à explorer leurs centres d'intérêt et les aide à mieux se préparer aux aspects pratiques de certains emplois.[67] Si l'IMT est présentée aux élèves au début de leur parcours d'études secondaires, il est important de veiller à ce qu'elle soit également accessible au moment où les élèves seront amenés à postuler dans des établissements d'enseignement postsecondaire.

D'autres professionnels en matière de développement de carrière recommandent d'exposer les élèves à l'IMT avant même leur entrée à l'école secondaire.[68] Ils soulignent que la pertinence de l'IMT varie d'une personne à l'autre, compte tenu des différences de milieu et d'exposition de chaque élève aux carrières, professions et environnements de travail (par exemple en occupant un emploi à temps partiel, en effectuant des stages ou en s'inscrivant à un programme coopératif). La présentation des différents types d'emplois et de carrières dès le plus jeune âge pourrait aider les élèves à acquérir les bases nécessaires à leur future orientation professionnelle. Si notre recherche initiale menée dans le cadre de ce projet n'a pas abordé le fond de cette question, les conclusions de notre étude qualitative sous-tendent ce consensus.

Conception de l'IMT : priorité à la diversité, à l'équité et à l'accessibilité

Les points de données relatifs à l'IMT ne peuvent être fournis de manière isolée s'il s'agit d'améliorer équitablement les connaissances. Tous les jeunes ne disposent pas des aptitudes ou de la capacité d'attention nécessaires pour se repérer aisément dans les méandres de l'IMT, ou ne peuvent pas compter sur le soutien d'adultes qui ont le temps de les aider et les compétences pour le faire.

Les jeunes vulnérables et en quête d'équité rencontrent des difficultés de compréhension particulières face à l'IMT. Divers obstacles tels que l'exposition limitée à des services d'orientation scolaire et professionnelle de qualité, le moindre niveau de confiance à l'égard du gouvernement et les disparités socioéconomiques sont susceptibles de compromettre leur faculté d'accéder à des renseignements fiables sur les perspectives professionnelles et les parcours scolaires. En outre, les barrières linguistiques, les nuances culturelles et le manque de représentativité des personnes qui communiquent l'information risquent d'empêcher les jeunes d'appliquer efficacement les données relatives au marché du travail.

La littérature met en lumière les effets variables que l'IMT peut induire en fonction des groupes. Si certaines études ont fait état d'un maximum d'effets chez les jeunes issus d'un milieu socioéconomique inférieur, d'autres indiquent que les élèves ayant un statut socioéconomique supérieur sont plus susceptibles de suivre des études postsecondaires après une intervention relative à l'IMT.[69,70] En outre, certains types d'IMT pourraient ne pas avoir une incidence aussi significative, en moyenne, chez les membres de différents groupes. À titre d'exemple, les données d'un sondage aux États-Unis suggèrent que le revenu escompté pourrait peser davantage aux yeux des hommes, comparativement aux femmes, dans le choix de la matière principale, ainsi qu'aux yeux des personnes racisées comparativement aux personnes blanches.[71]

Pour que l'IMT s'adapte à la situation des élèves qui l'utilisent, il est important de veiller à fournir des renseignements locaux, accessibles et propices à l'inclusion des personnes issues de milieux particuliers :

- **Contexte local :** s'efforcer de recueillir et de communiquer une IMT ventilée aux personnes ayant besoin de renseignements plus localisés, tout en veillant à ce qu'ils soient faciles d'accès, fiables et d'actualité.

  Dans le cadre de notre étude qualitative, les participants vivant dans une région rurale/éloignée comme en milieu urbain ont déclaré que les renseignements sur le marché du travail présentés uniquement à l'échelle provinciale étaient trop généraux et avaient donc une utilité limitée dans leur prise de décision. Les élèves ont souhaité qu'on leur communique une IMT propre à leur région, y compris des indications de salaire reflétant avec précision le revenu potentiel dans leur collectivité, des données sur les postes vacants illustrant l'endroit où la demande de main-d'œuvre se concentre à l'échelle de la province, et une estimation du coût des études postsecondaires incluant les dépenses de la vie courante pour les élèves qui partent étudier ailleurs.

- **Accessibilité :** présenter l'IMT dans des formats accessibles aux personnes en situation de handicap (lecteurs d'écran, texte de remplacement, formats faciles à lire, etc.) et dans un éventail de langues pour tenir compte de la diversité linguistique.
- **Diversité et inclusion :** promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de l'IMT en mettant en valeur de multiples cheminements professionnels, par exemple : présenter des modèles de comportement issus de la diversité et des témoignages de réussite qui inspirent les personnes originaires de milieux sous-représentés. Cette démarche est susceptible de bousculer activement les stéréotypes qui dissuadent les gens d'entreprendre certaines carrières ou de s'intéresser à certains secteurs. En outre, la prestation de services d'orientation professionnelle inclusifs sur le plan culturel peut permettre aux élèves rencontrant des défis particuliers d'obtenir un soutien supplémentaire. Mieux comprendre la situation propre aux différentes communautés pourrait favoriser la conception d'une IMT plus pertinente à leurs yeux. Pour y parvenir de manière constructive, il est primordial de demander différents points de vue et d'en tenir compte au moment de penser et de mettre au point des ressources d'IMT.

Présentation conjointe de l'IMT et de l'information relative au soutien financier

Notre second ECR s'intéressait au recoupement entre l'IMT et l'information relative au soutien financier. Nous avons choisi cet axe de recherche en raison de l'importance des préoccupations touchant l'abordabilité mise au jour par notre étude qualitative. En complément de la condition de traitement « IMT combinée » qui s'est avérée efficace lors du premier ECR, nous avons communiqué des renseignements généraux (non personnalisés) sur le soutien financier au Canada à quelque 3 000 élèves canadiens et analysé dans quelle mesure cela a pesé dans leurs préférences en matière d'orientation professionnelle (voir la figure 16). Les participants étaient répartis aléatoirement dans l'un des trois groupes suivants : un groupe témoin ne recevant aucune information relative au soutien financier et deux groupes de traitement informés à ce sujet avant ou après la transmission de l'IMT.

FIGURE 16:
Information générique relative au soutien financier fournie aux participants

Prêts	• Les prêts sont un **soutien financier remboursable** mis à la disposition des étudiants dans le besoin. • Tant que vous étudiez à temps plein, ces prêts induisent un **taux d'intérêt faible**, **voire nul**. Vous les remboursez une fois que vous commencez à travailler. Vous pouvez également bénéficier d'une aide au remboursement. • Le gouvernement du Canada octroie des prêts remboursables d'un montant maximum de **11 900 dollars**. Les gouvernements provinciaux et territoriaux proposent des prêts supplémentaires.
Subventions	• Les étudiants dans le besoin peuvent également recevoir des subventions. À la différence des prêts, **il n'est pas nécessaire de rembourser les subventions**. • Le gouvernement du Canada peut subventionner les étudiants à temps plein à hauteur de **6 000 dollars par année scolaire de huit mois**. Les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi que les établissements d'enseignement postsecondaire, proposent également des subventions.

La plupart des étudiants au Canada ont droit à un soutien financier.

Cela signifie qu'ils peuvent bénéficier d'une aide du gouvernement pour financer leurs études postsecondaires (collège, université, apprentissage).

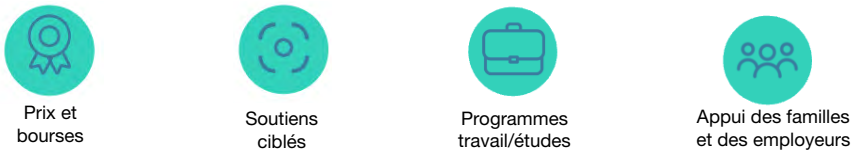
Au total, les étudiants admissibles peuvent recevoir jusqu'à

17 900 $

par an sous forme de subventions et de prêts.

Plus de 700 000 étudiants canadiens bénéficient d'un financement chaque année.

En outre, les étudiants peuvent également obtenir des fonds par les biais suivants :



En savoir plus et vérifier si vous êtes admissible ::

- Pour obtenir de plus amples renseignements sur le soutien financier, consultez les ressources suivantes :
- Site Web du gouvernement du Canada sur les bourses et prêts d'études
- Liens vers les sites Web des bureaux provinciaux et territoriaux d'aide aux étudiants
- Recherche en ligne associant le nom de l'établissement que vous souhaitez fréquenter et le mot-clé « soutien financier »

Comme lors de notre premier ECR, les élèves devaient faire un choix fictif entre deux emplois similaires, dont l'un s'avérait supérieur à l'autre en termes de résultats sur le marché du travail, mais s'accompagnait d'un coût plus élevé en matière d'éducation (c'est-à-dire que les études requises étaient plus onéreuses). Cette démarche rejoint les décisions que les élèves pourraient devoir prendre dans la vie réelle, en se demandant s'il convient d'investir davantage dans leur éducation postsecondaire pour décrocher des emplois offrant de meilleurs résultats sur le marché du travail. Nous avons ainsi étudié dans quelle mesure l'information générique relative au soutien financier influe sur les choix des élèves et analysé plus particulièrement si elle incitait davantage d'élèves à choisir l'emploi le plus prometteur (mais aussi le plus coûteux).

D'après nos constatations, **si le fait de renseigner les élèves au sujet du soutien financier a renforcé leur perception de générosité quant au soutien disponible (voir la figure 17), cette information n'a eu aucune incidence sur le choix fictif tenant compte du parcours d'études postsecondaires (voir la figure 18**). Bien que 50 % des participants aient reconnu que le coût des études risquait de limiter leur choix en matière d'éducation postsecondaire, l'information simple et claire (mais générique) que nous leur avons transmise n'a pas levé efficacement cet obstacle.

FIGURE 17:
Incidence de l'information relative au soutien financier sur la générosité perçue

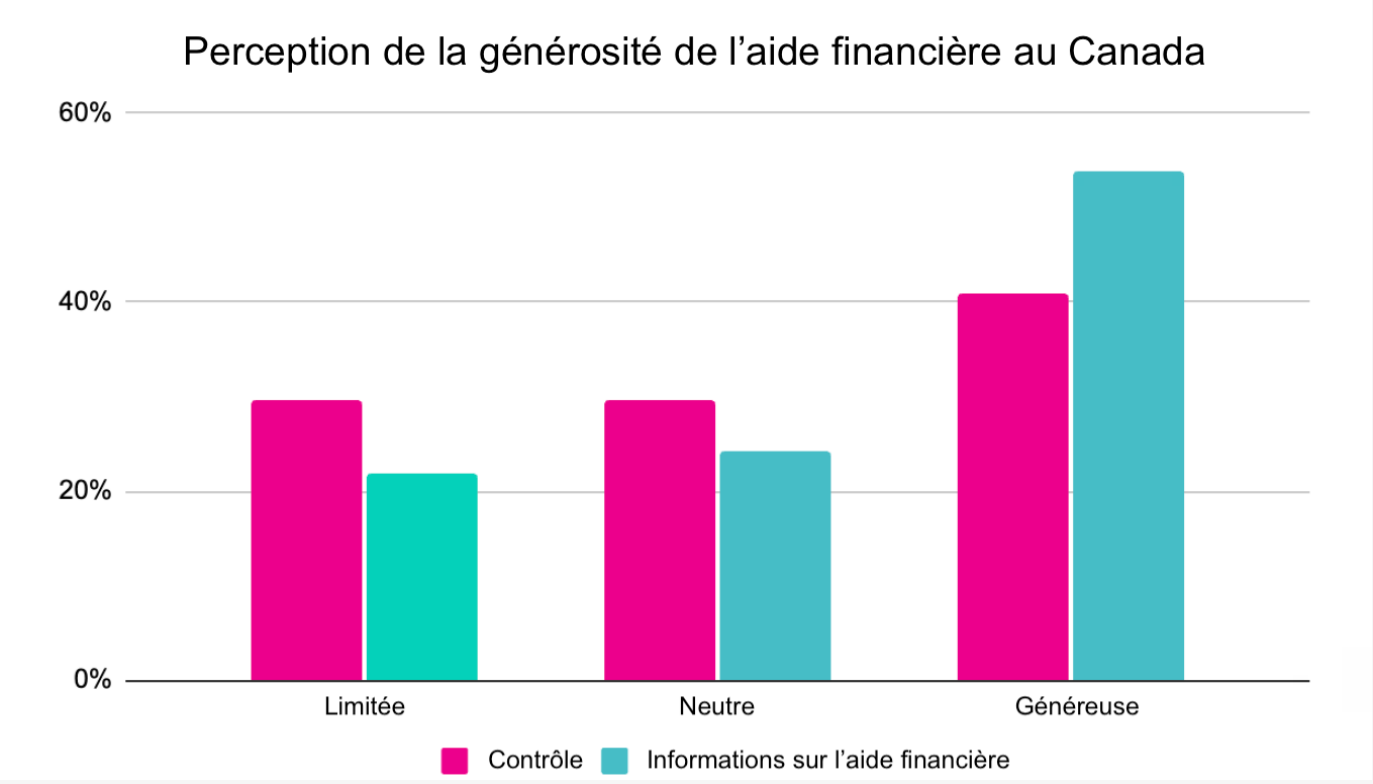
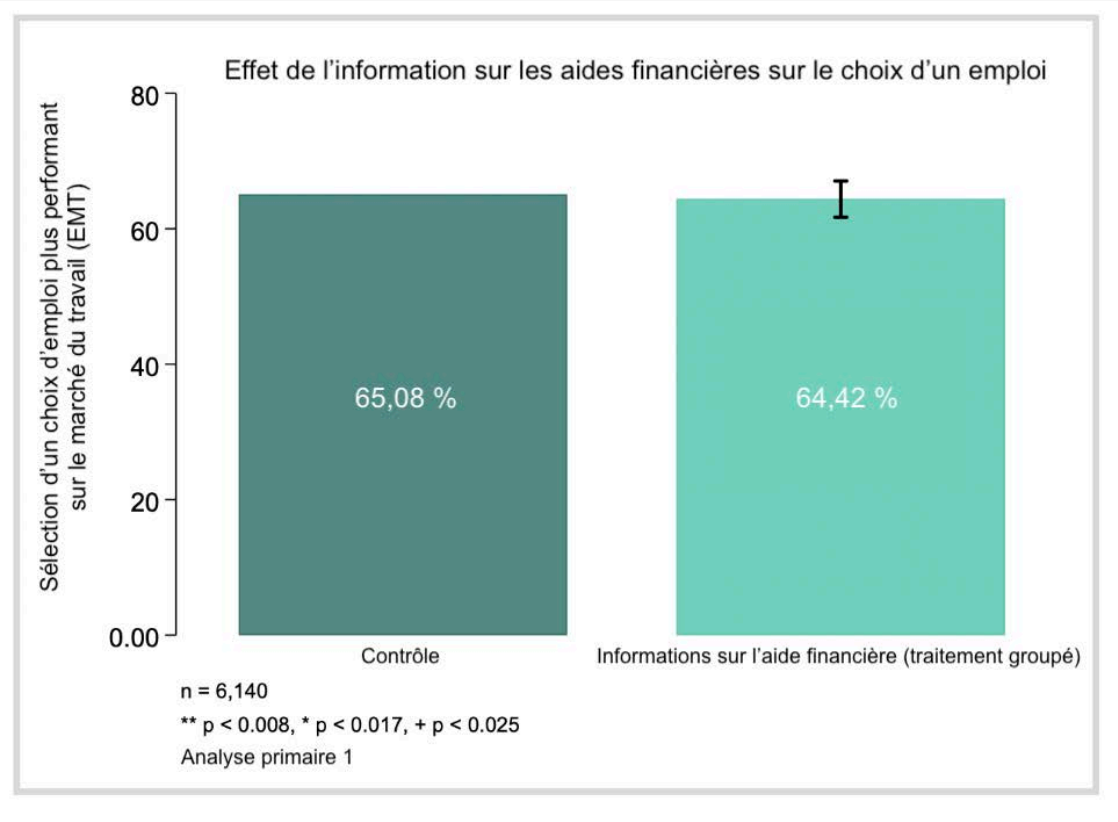


FIGURE 18:
Incidence de l'information relative au soutien financier sur le choix fictif d'un emploi



Ces conclusions soulignent la nécessité de comprendre comment optimiser la présentation de l'information relative au soutien financier de façon qu'elle soit facile à comprendre, pertinente d'un point de vue individuel et propice à l'action (demandes d'inscription dans des établissements d'enseignement postsecondaire et d'aide financière accordée aux étudiants). Les pistes de recherche suivantes devraient être explorées :

- Personnalisation de l'information relative au soutien financier : étudier les types d'information relative au soutien financier à privilégier, en déterminant notamment comment les adapter en fonction du milieu ou du programme des élèves, et vérifier s'il convient d'agréger ou de ventiler les renseignements par type.
- Moment propice : déterminer les étapes idéales dans le parcours scolaire des élèves où l'information relative au soutien financier pourra être communiquée avec le plus d'impact.
- Présentation et structure : explorer les méthodes les plus efficaces de présentation et de structuration de l'information relative au soutien financier pour qu'elle trouve écho chez les élèves et les incite à tendre vers la participation aux études postsecondaires.

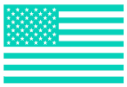
En appréhendant mieux ces idées, nous serons en mesure d'offrir aux élèves l'information et le soutien dont ils ont besoin pour surmonter les obstacles financiers et prendre des décisions avisées en matière d'éducation postsecondaire.

Conception de l'IMT : renforcement de la confiance

L'IMT est généralement transmise aux élèves par les organismes gouvernementaux à l'échelon fédéral, provincial et territorial, les établissements d'enseignement postsecondaire et les écoles secondaires. Bon nombre d'élèves déclarent également discuter de leurs projets à l'issue des études secondaires avec des personnes de confiance parmi leurs relations sociales (parents, enseignants ou camarades, notamment). Certes, ces discussions évoquent régulièrement les résultats sur le marché du travail, mais de manière qualitative et anecdotique.

La confiance que les élèves accordent à ces sources d'IMT a une incidence majeure sur l'engagement et l'utilisation ou non desdits renseignements à l'appui de leurs décisions. Nos deux études en ligne, portant respectivement sur un échantillon aux États-Unis et un échantillon au Canada, invitaient les élèves à classer différentes sources d'IMT selon le niveau de confiance qu'elles leur inspirent. Comme illustré ci-dessous à la figure 19, nous constatons que le niveau de confiance maximal a été accordé aux travailleurs occupant l'emploi en question, devant les membres de la famille proche (parents). Les élèves des deux pays ont déclaré se fier le moins, toutes options confondues, aux sources gouvernementales.

FIGURE 19:
Niveau de confiance perçu à l'égard des sources d'IMT, sur une échelle de 1 à 5

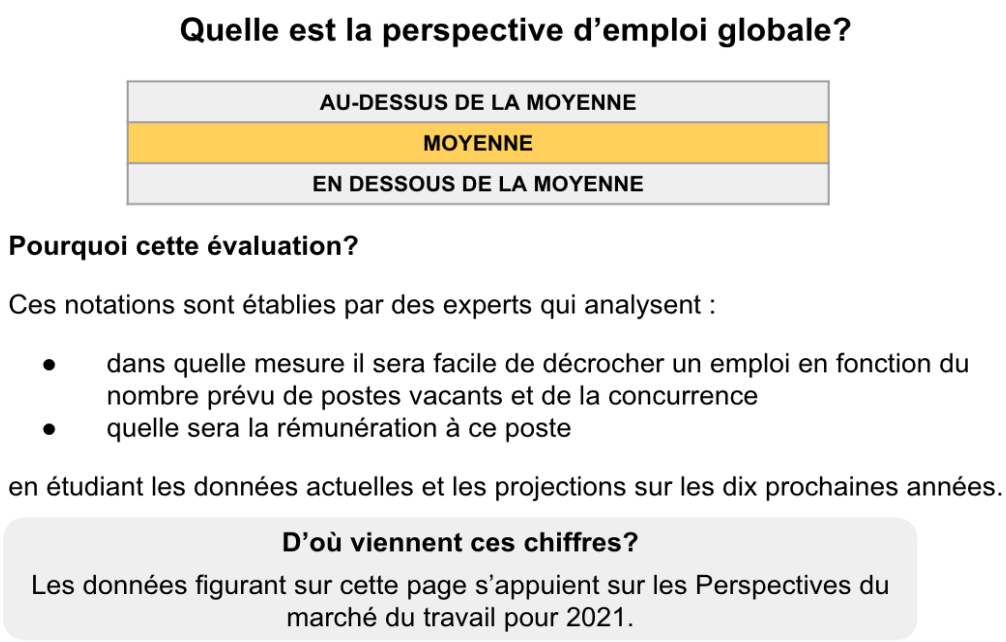
		
Meilleur niveau de confiance (salaire)	• **Membres expérimentés de la profession (4,1)** • Parents (4,0) • Membres de la profession (3,9)	• **Membres expérimentés de la profession (4,3)** • Membres de la profession (4,1) • Parents (3,7)
Plus faible niveau de confiance (salaire) :	• **Gouvernement (3,2)** • Nouveaux membres de la profession (3,4) • Enseignants (3,7)	• **Gouvernement (3,4)** • Cercle amical (3,6) • Enseignants (3,6)
Meilleur niveau de confiance (IMT non chiffrée) :	• **Membres expérimentés de la profession (4,2)** • Membres de la profession (3,9) • Conseillers (3,7)	• **Membres expérimentés de la profession (4,4)** • Membres de la profession (4,2) • Nouveaux membres de la profession (3,7)
Plus faible niveau de confiance (IMT non chiffrée) :	• **Gouvernement (3,0)** • Nouveaux membres de la profession (3,5) • Enseignants (3,6)	• **Gouvernement (3,2)** • Enseignants (3,5) • Conseillers (3,6)

Dans le droit fil de nos conclusions, les données d'enquête du CIMT montrent que les sources d'IMT le plus souvent privilégiées par les élèves sont le cercle amical et la famille.[72]

Ce niveau élevé de confiance et d'engagement à l'égard du cercle amical et familial est à double tranchant. S'agissant d'une source non officielle, il existe un risque de biais et d'inégalité concernant l'IMT à laquelle les personnes sont exposées et la manière dont elle est interprétée. Toutefois, cela offre la possibilité aux sources d'information faisant autorité de confier au cercle amical et familial le rôle précieux de messager, chargé de véhiculer des données d'excellente qualité.

Le niveau de confiance autodéclaré relativement faible vis-à-vis de l'IMT émanant du gouvernement s'avère préoccupant. Nous avons tenté de pallier ce risque lors de nos interventions en faisant preuve de transparence quant à la source et à la nature de l'IMT, ainsi qu'en précisant les limites (voir la figure 20). Si cette approche fondée sur des données probantes a pour but de renforcer la confiance grâce à la transparence opérationnelle, nous pensons qu'il serait hautement constructif d'approfondir la recherche pour discerner les facteurs propices à la confiance et les interventions permettant de la renforcer ou d'atténuer l'impact du manque de confiance.[73]

FIGURE 20:
Transparence des sources d'IMT



Recommandations

- Sous réserve de faisabilité, transmettre l'IMT aux élèves dans le cadre d'une **approche en classe animée par une intervenante ou un intervenant.** Fournir un suivi pratique aux élèves ayant besoin d'une aide supplémentaire et/ou d'une attention individuelle.

  À défaut, adopter une approche **personnalisée** intégrant des volets **interactifs** qui exigent la participation des élèves. (Remarque : notre analyse ne s'est pas penchée sur les coûts d'opportunité dont il faudra tenir compte dans les décisions de mise en œuvre de ces formats.)

Les grands modèles de langage (par exemple ChatGPT) offrent un potentiel particulièrement prometteur en vue de concevoir et de déployer des outils d'IMT. Il nous semble qu'il serait extrêmement utile de pouvoir poser des questions sur l'IMT en langage simple et d'obtenir des réponses dialoguées, mais fondées sur des sources faisant autorité. Les élèves pourraient demander au robot conversationnel en question de fournir un classement des programmes d'études postsecondaires leur offrant le plus de chances de réussir dans la production musicale ou de leur indiquer la répartition des salaires au poste de machiniste en Colombie-Britannique. Bien entraînées, ces applications pourraient même synthétiser des données non structurées ou répondre aux questions des élèves concernant les principaux inconvénients ou avantages cités par les travailleurs dans chaque domaine!

- Utiliser des éléments visuels, en particulier la **vidéo**, pour véhiculer l'IMT. Présenter de préférence les données chiffrées sous forme de **graphiques** et de **tableaux**, en veillant toutefois à les penser soigneusement et à les mettre à l'essai pour vérifier qu'ils sont bien compris. Fournir des explications écrites ou des conseils émanant d'adultes de confiance pour aider les élèves à interpréter correctement l'IMT chiffrée.
- Ne partager l'IMT sous forme de texte statique qu'en cas d'absolue nécessité, en sachant que cette présentation a le moins d'incidence sur les décisions des élèves en matière d'éducation postsecondaire. Veiller à **simplifier la formulation** en **évitant le jargon** et les termes techniques que certains élèves risqueraient d'avoir du mal à comprendre.

  Fournir des définitions courtes et claires en cas de besoin. Structurer l'IMT en définissant des **parties** et en employant des **titres clairs**, des **listes à puces** et des **phrases d'introduction brèves**, car beaucoup d'élèves ne liront pas le texte « en petits caractères ». Faire en sorte que l'ensemble du texte corresponde au **niveau de lecture de 6e année**, soit **accessible** aux personnes en situation de handicap (lecteurs d'écran, texte de remplacement, formats faciles à lire, etc.) et soit proposé dans un éventail de langues pour tenir compte de la diversité linguistique.

- **Demander le point de vue et la rétroaction** des groupes en quête d'équité durant la phase de conception pour s'assurer que l'IMT est accessible et inclusive. Employer des techniques visant à prévenir les biais inhérents aux méthodes traditionnelles de transmission de l'IMT, par exemple : **mise en avant de modèles de comportement** et de **messagers issus de la diversité;** conception de **services d'orientation professionnelle inclusifs sur le plan culturel.**
- Communiquer des **données localisées et ventilées** afin que l'IMT se rapporte spécifiquement aux carrières et aux occasions d'emploi offertes dans les régions d'intérêt des élèves, tout en veillant à ce que ces renseignements soient faciles d'accès, fiables et d'actualité.
- **Faire intervenir des personnes de confiance** pour délivrer l'IMT. Exemples : donner l'occasion aux élèves d'échanger directement avec des professionnels en poste dans leurs domaines d'intérêt; doter les enseignants et les conseillers de ressources interactives permettant d'étayer les discussions autour de l'IMT; exploiter les effets de camaraderie en intégrant des fonctions de partage sur les médias sociaux dans les outils d'IMT en ligne.

Trouver également des moyens d'impliquer les parents et d'autres adultes de confiance dans les discussions d'orientation à l'issue des études secondaires, en plus des élèves. Par exemple, mettre au point des ateliers interactifs en ligne ou des sites Web/applications mobiles que les parents et les élèves peuvent explorer ensemble

- **Mettre régulièrement à l'essai** les styles de présentation de l'IMT et **demander la rétroaction** des élèves et des adultes (enseignants, conseillers, parents). **Recueillir des données**, dans la mesure du possible, pour discerner les éléments de conception préférés et les plus utilisés. Inclure des canaux permettant de recueillir rapidement les réactions des élèves, de façon à adapter la transmission de l'IMT (sous réserve de faisabilité) en fonction de l'évolution de leurs besoins, de leurs préférences et de leurs attentes.

  S'il existe des limites pratiques liées à la mise à jour de l'IMT, s'assurer que le contenu permanent **résiste à l'épreuve du temps** (qu'il ne donne pas l'impression d'être trop ancien) et que le contenu d'utilité temporaire est **mis à jour régulièrement et de manière transparente** (en indiquant la date à laquelle de nouvelles données seront disponibles, par exemple).

3. Accroître le recours aux services de développement de carrière (d'emploi)

3.1 Vue d'ensemble

La quasi-totalité des Canadiennes et des Canadiens traversent des périodes d'indécision professionnelle, de transition sur le marché du travail (à la fin des études, par exemple) ou de chômage. Durant ces périodes, la participation aux services de développement de carrière ou d'emploi peut apporter une aide. (Remarque : dans le présent rapport, nous employons indifféremment les termes « services de développement de carrière » et « services d'emploi ».) Les évaluations internationales des programmes d'emploi font état d'avantages à court et à long terme pour les demandeurs d'emploi, y compris un renforcement de la planification professionnelle, une efficacité accrue de la recherche d'emploi, un revenu supérieur et un retour plus rapide au travail après la perte d'un emploi.[74] De plus, diverses évaluations publiées récemment indiquent que les programmes canadiens financés par le gouvernement fédéral obtiennent pour la plupart des résultats positifs dans la majeure partie des provinces.[†] Pourtant, seuls 19 % des adultes et à peu près la moitié des jeunes adultes (18-24 ans) au Canada ont déclaré avoir eu recours aux services de développement de carrière (d'emploi) entre 2016 et 2021.[75] Ces données laissent entendre qu'en règle générale, ces services sont sous-utilisés par la population canadienne.

---

† Une série d'évaluations a été publiée en 2023. Pour la consulter : https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/evaluations.html

Les personnes sans emploi ont le droit d'accéder gratuitement à des services financés par les deniers publics et mis à disposition dans toutes les provinces, lesquels pourraient s'avérer particulièrement bénéfiques pour elles*. Or, même cette population y a rarement recours ou fait trop tardivement appel à ces services pour qu'ils offrent une efficacité optimale. Selon une enquête récente du CCF, seuls 27 % des chômeurs canadiens avaient fait appel aux services de développement de carrière (d'emploi) au cours de l'année précédente.[76]

Le présent projet avait pour objectif d'élaborer et de mettre à l'essai des solutions favorisant une hausse de participation à ces services. À travers de solides partenariats avec le ministère du Travail et de l'Immigration de l'Alberta et le ministère de l'Immigration et de la Formation professionnelle de la Saskatchewan, nous avons eu la chance de collaborer avec des décideurs et des responsables opérationnels qui nous ont aidés à délimiter, exécuter et interpréter nos travaux de recherche.

Pour comprendre les modalités de prestation des services et les facteurs influant sur la participation, nous avons interrogé des informateurs clés, des professionnels et des demandeurs d'emploi. Faisant fond sur cette étude exploratoire, BIT et les ministères provinciaux orientant notre travail ont décidé de se concentrer sur l'élaboration et la mise à l'essai de courriels envoyés aux personnes ayant déposé une demande d'assurance-emploi qui figuraient dans la base de données de repérage, référence et rétroaction (RRR).‡ Le système RRR est un programme innovant mis en place par Emploi et Développement social Canada (EDSC) dans le but d'accroître la participation aux services de développement de carrière/d'emploi en communiquant aux provinces des renseignements sur leurs résidents ayant récemment déposé une demande d'assurance-emploi. À l'aide de ces données, les provinces peuvent assurer une liaison proactive avec les personnes sans emploi depuis peu. Nous avons privilégié le système RRR, car ces deux provinces (et d'autres à travers le pays) sont encore en train d'apprendre comment optimiser la participation au moyen de cette source d'aiguillage.

Nous souhaitions également mettre à profit les travaux de recherche passionnants menés en Colombie-Britannique qui utilisaient les connaissances comportementales pour concevoir de nouvelles approches de liaison avec les personnes figurant dans la base de données RRR, avec pour résultat une multiplication par trois des inscriptions au programme phare de la province, WorkBC, en l'espace de 30 jours.[77] De manière plus générale, de plus en plus de données probantes démontrent que la forme et le contenu des communications transmises aux demandeurs d'emploi sont susceptibles d'améliorer la présence et la participation aux événements et services professionnels.[78]

En Alberta, nous avons élaboré et mis à l'essai trois nouvelles versions du courriel de prise de contact initiale envoyé aux personnes figurant dans la base de données RRR. La prestation des services d'emploi de l'Alberta étant sous-traitée, le ministère du Travail et de l'Immigration nous a mis en relation avec dix fournisseurs de services qui ont gracieusement éclairé la conception de ces nouvelles versions et mené un essai comparatif avec leurs courriels existants sur une période d'environ six mois, de mars à août 2023.

En Saskatchewan, les services de développement de carrière sont assurés de manière centralisée par le ministère de l'Immigration et de la Formation professionnelle. Ensemble, nous avons là aussi rédigé un nouveau courriel de prise de contact initiale pour la Saskatchewan, mais en axant notre étude sur un courriel de suivi envoyé au bout de quatre ou dix semaines. Cet essai a duré environ sept mois, de février à août 2023.

---

‡ La base de données de repérage, référence et rétroaction (RRR) recense les demandeurs récemment inscrits auprès de l'assurance-emploi à l'échelon fédéral; chaque semaine, les provinces reçoivent un sous-ensemble de données répondant aux critères de ciblage qu'elles ont définis.

Dans les deux provinces, nous avons organisé un essai comparatif randomisé (ECR) afin d'évaluer l'efficacité de ces nouvelles communications. L'ECR offre une grande rigueur à l'heure de déterminer l'incidence d'une nouvelle approche ou « intervention » sur les résultats et fait parfois figure d'étalon de référence parmi les méthodes d'évaluation.

3.2 Étude exploratoire

Dans cette partie, nous décrivons les principaux obstacles et facteurs propices à la participation aux services de développement de carrière/d'emploi mis au jour par notre étude exploratoire, ainsi que leurs effets sur la participation des personnes figurant dans la base de données RRR. Cette étude exploratoire, incluant une analyse documentaire et des entrevues, nous a été très utile pour déterminer les axes à privilégier, éclairer les nouvelles approches mises au point et définir la méthode optimale de mise à l'essai.

Nous avons passé en revue les données probantes existantes sur le recours aux services afin de mettre au jour: i) les obstacles liés au comportement et à la motivation qui empêchent les gens de faire appel aux services de développement de carrière (d'emploi); ii) les facteurs propices à (favorisant) la participation; et iii) les interventions prometteuses (politiques, programmes, prestation de services, etc.) pour lever les obstacles à la participation. Plus de 50 articles, chapitres et rapports ont ainsi été examinés. Voir l'annexe B1 pour en savoir plus sur la méthodologie d'analyse des données probantes.

Nous avons interrogé des informateurs clés (décideurs, gestionnaires de contrat, etc.), des professionnels et responsables organisationnels en matière de développement de carrière, ainsi que des demandeurs d'emploi dans les deux provinces. Plus précisément, nous avons mené des entrevues avec quatre informateurs clés (deux par province), neuf professionnels en matière de développement de carrière (six en Alberta et trois en Saskatchewan) et 13 demandeurs d'emploi (cinq en Alberta et huit en Saskatchewan).§ Parmi les demandeurs d'emploi, certains avaient eu recours aux services et d'autres non. Voir l'annexe B2 pour en savoir plus sur la méthodologie de recherche qualitative.

Dans l'ensemble, notre étude a mis au jour trois catégories principales d'obstacles et de facteurs propices à la participation aux services des demandeurs d'emploi:

- Obstacles et facteurs favorables liés à la sensibilisation, à la mise en avant et à la compréhension des services
- Obstacles et facteurs favorables en lien avec les attitudes et les croyances
- Obstacles et facteurs propices à l'accès aux services

Obstacles et facteurs favorables liés à la sensibilisation, à la mise en avant et à la compréhension des services

Les obstacles abordés dans cette partie se rapportent à la sensibilisation des demandeurs d'emploi aux services de développement de carrière/d'emploi, à leur compréhension des services proposés et à la mise en avant de ces derniers aux moments clés. De manière générale, les demandeurs d'emploi risquent de ne pas savoir ou de ne pas se souvenir que lesdits services existent ou de ne pas disposer d'une information suffisante pour décider en connaissance de cause s'ils souhaitent ou non y participer.

§ Nous avons échangé avec un demandeur d'emploi supplémentaire inscrit (sans avoir assisté à un rendez-vous) auprès des services de développement de carrière (d'emploi), mais nous ne sommes pas parvenus à mener à bien l'entrevue.

Les demandeurs d'emploi ne sont pas sensibilisés aux services de développement de carrière (d'emploi) :

Bon nombre de demandeurs d'emploi ont peu, voire pas, connaissance de l'existence des services de développement de carrière (d'emploi). Parmi un échantillon représentatif de Canadiennes et de Canadiens, 21 % des personnes n'ayant pas eu recours à ces services ont invoqué le fait qu'elles n'en connaissaient pas l'existence.[79] Ce motif est également ressorti de nos entrevues avec les demandeurs d'emploi n'ayant pas fait appel à ces services. Cette connaissance lacunaire, observée dans différents milieux et populations, est un obstacle courant à la participation aux programmes publics.[80,81,82]

Le système RRR élimine cet obstacle en assurant une liaison proactive avec les demandeurs d'emploi. Toutefois, il ne parvient pas à atteindre toutes les personnes concernées, y compris parmi celles qui ont déposé récemment une demande d'assurance-emploi, et certaines reçoivent davantage de communications par rapport aux autres. Comme le nom « repérage, référence et rétroaction » l'indique, les provinces définissent des critères leur permettant de cibler un sous-ensemble de demandeurs d'assurance-emploi dont elles souhaitent recevoir les coordonnées ou qu'elles veulent contacter en priorité. Le repérage repose généralement sur le code de la Classification nationale des professions (CNP), révélateur du type de profession exercée par les demandeurs, ainsi que sur l'âge et la zone de résidence de ces derniers.

En Alberta, seuls les demandeurs d'assurance-emploi répondant aux critères définis par les fournisseurs de services d'emploi (en fonction du secteur d'activité ou de la tranche d'âge, par exemple) seront contactés. Au-delà des lignes directrices minimales, les fournisseurs de services peuvent également définir l'intensité de leur stratégie de liaison et la faire varier selon les catégories de demandeurs d'emploi. De la même façon, en Saskatchewan, une liaison moins intensive est parfois établie avec les travailleurs relevant des codes CNP non prioritaires (courriel uniquement, pas d'appel téléphonique, par exemple).

La précision du repérage dépend donc des données qu'EDSC reçoit durant le processus de demande d'assurance-emploi. Les administrateurs du système RRR nous ont fait savoir que les demandeurs d'assurance-emploi ne sélectionnent pas toujours le code CNP approprié ou ne savent pas lequel il faut indiquer (le code du dernier emploi occupé ou celui du type de poste recherché). Par conséquent, certaines personnes qui auraient dû être contactées risquent d'être exclues de la liaison, car elles ont renseigné un code CNP incorrect qui ne figure pas parmi les critères de repérage. Dans d'autres cas, les coordonnées ne sont pas renseignées dans la demande d'assurance-emploi ou sont erronées (numéro de téléphone d'une autre personne). Par exemple, environ 4 % et 7 % des demandeurs figurant respectivement dans notre échantillon en Alberta et en Saskatchewan n'avaient pas fourni d'adresse électronique.

La liaison par le biais du système RRR est par nature propice à la sensibilisation, tout du moins à celle des personnes incluses tôt ou tard dans le système. Toutefois, même s'il y a prise de contact, encore faut-il que les demandeurs d'emploi ouvrent et lisent le courriel (ne serait-ce qu'en diagonale) ou répondent au téléphone pour que la sensibilisation opère. La plupart d'entre nous sommes plus sollicités que nous ne le voudrions, par courriel (voire par téléphone) et il existe toujours un risque que les messages ne soient pas ouverts. Dans le cas d'une prise de contact par courriel, l'objet et la conception/le contenu du message peuvent accentuer cet effet s'ils ne captent pas l'attention. Lors de nos entrevues, certains fournisseurs de services ont jugé qu'il s'agissait d'un problème majeur, soulignant que les courriels de prise de contact initiale étaient « rébarbatifs » et n'intéressaient pas les demandeurs d'emploi (les adjectifs « insipide » ou « bureaucratique », par exemple, ont été employés pour les décrire).¶ Toujours selon les dires des fournisseurs de services, la prise de contact initiale a suscité la surprise ou la confusion chez beaucoup de demandeurs d'emploi, ce qui suggère que ces derniers sont informés de leur possible mise en

¶ Ils ont indiqué avoir envoyé un second courriel plus « accrocheur » qui aurait mieux porté ses fruits selon eux.

relation avec un fournisseur de services à un stade inopportun du processus de demande d'assurance-emploi. **La clarification de ce point pourrait contribuer à accroître la participation** en renforçant la légitimité perçue de cette liaison parmi les demandeurs d'emploi.

Plusieurs stratégies peuvent augmenter les chances d'engagement des destinataires d'un courriel de prise de contact :

- La personnalisation des communications (emploi du nom de la personne concernée, par exemple) a amélioré le recours aux programmes en question aux États-Unis et au Royaume-Uni.[83,84] L'utilisation d'éléments visuels (couleurs, images, mise en page) offre également un moyen de capter l'attention. Cela peut s'avérer particulièrement important auprès des personnes au chômage, dans la mesure où elles risquent d'être plus sollicitées tout en ayant une moindre capacité pour gérer les demandes.[85]

  Les fournisseurs de services devraient personnaliser autant que possible la liaison par le biais du système RRR en incluant le prénom de la personne destinataire et de l'expéditrice ou l'expéditeur et en fournissant un contenu sur mesure (en fonction de la région de résidence ou du secteur d'activité des demandeurs d'emploi, par exemple).**

- **L'objet des messages doit être bref, attirer l'attention (**en posant une question ou en affichant un certain degré d'« importance ») **et inciter les destinataires à ouvrir le courriel** (en suggérant un avantage à l'intérieur, par exemple).†† Il faut toutefois faire preuve de prudence pour éviter que le message soit jugé indésirable. Le nom de l'expéditrice ou de l'expéditeur est un signal important.

Les demandeurs d'emploi ne pensent pas aux services de développement de carrière/d'emploi aux moments clés :

Même si les demandeurs d'emploi ont une connaissance sous-jacente des services de développement de carrière/d'emploi, ils ne pensent pas forcément à y recourir aux moments clés, par exemple après la perte ou durant la recherche d'un emploi. En d'autres termes, ces services ne ressortent pas suffisamment dans ces moments. S'il est difficile d'obtenir des données sur la mise en avant, nos entrevues laissent entendre que bon nombre de personnes au chômage ne pensent pas à faire appel aux services financés par les deniers publics. Tous les demandeurs d'emploi avec lesquels nous nous sommes entretenus ont indiqué avoir eu pour premier réflexe d'effectuer eux-mêmes leurs recherches d'emploi en ligne. (Ces personnes ont également déclaré qu'elles commenceraient par se renseigner en ligne si elles avaient besoin d'aide dans leur cheminement de carrière. Le référencement naturel pourrait ainsi recéler un potentiel majeur.)

Comme dans le cas du manque de sensibilisation, la liaison proactive par le biais du système RRR offre une solution convaincante pour mettre en avant les services auprès des personnes qui viennent de perdre leur emploi. Néanmoins, notre étude qualitative laisse entendre qu'en réalité, cette liaison intervient parfois trop tôt aux yeux

---

** Les fournisseurs doivent toutefois veiller à ne pas « surpersonnaliser » les communications, car cela risque de dissuader les demandeurs d'emploi soucieux du respect de leur vie privée (King, Pealer et Bernard, 2001). S'il semble approprié de les informer au sujet des formations utiles dans leur secteur d'activité, par exemple, toute référence à leur lieu de travail antérieur pourrait soulever des inquiétudes.

†† L'objet des messages doit également rester bref pour qu'il s'affiche sur les téléphones mobiles, et véhiculer tous les renseignements les plus importants dès les premiers mots.

d'une proportion importante des demandeurs d'assurance-emploi. Certaines personnes au chômage depuis peu sont trop affaiblies psychologiquement et/ou submergées par toutes les démarches à entreprendre pour se lancer directement dans une recherche d'emploi assistée ou un processus de perfectionnement professionnel. Nous avons également constaté que le revenu versé au titre de l'assurance-emploi est suffisamment confortable pour certains bénéficiaires, qui repoussent ainsi leur recherche d'emploi jusqu'au moment où leurs prestations vont prendre fin. Dans l'un ou l'autre cas, lorsque les demandeurs d'emploi sont prêts à commencer les démarches, la prise de contact initiale n'est plus présente dans leur esprit.

Les demandeurs d'emploi ne comprennent pas à quoi servent ou comment fonctionnent les services de développement de carrière (d'emploi) :

Les Canadiennes et les Canadiens ne sont pas tenus de participer aux services de développement de carrière (d'emploi) pour bénéficier des prestations d'assurance-emploi; ils doivent néanmoins chercher activement du travail. Ils ne feront donc appel aux services en question que s'ils y voient un intérêt. D'après nos travaux de recherche, les demandeurs d'emploi sont nombreux à mal comprendre la nature des services disponibles, et par conséquent, à en sous-estimer la valeur, d'où leur décision de ne pas y recourir.[86,87] Parmi les incompréhensions, citons les croyances selon lesquelles les services de développement de carrière ou d'emploi :

- aident uniquement à la rédaction de CV
- sont des agences de « travail temporaire »
- ne sont pas disponibles à proximité (proposés uniquement dans les centres urbains)
- n'existent pas pour les gens « comme eux » (s'adressent uniquement aux jeunes ou aux nouveaux arrivants, par exemple)
- sont difficiles d'accès (beaucoup de temps et d'efforts nécessaires)
- exigent d'avoir déjà rédigé un CV ou une lettre de motivation
- ne sont pas proposés gratuitement
- n'accompagnent pas les transitions professionnelles, mais servent uniquement à trouver un emploi dans leur ancien secteur d'activité

Ces idées fausses sont exacerbées par divers facteurs :

- Certains demandeurs d'emploi trouvent que les termes employés pour décrire les services manquent de clarté ou sont source de confusion. Dans le cadre d'une étude de cas portant sur un programme de formation à l'intention d'adultes sans emploi, les participants ont interprété différemment les objectifs du programme (« employabilité », « débouché vers l'emploi ») et n'avaient donc pas tous les mêmes motivations pour s'inscrire ni les mêmes attentes à l'égard des services (optique d'emploi direct contre perfectionnement professionnel, par exemple).[88]
- Certaines personnes perdent pied lorsqu'on leur communique trop de renseignements dès le départ. Les professionnels en matière de développement de carrière ont constaté que les demandeurs d'emploi étaient plus susceptibles de s'inscrire par téléphone (et également moins perdus dans ce cas) lorsque les courriels de prise de contact incluaient moins de renseignements.
- En outre, les demandeurs d'emploi peinent parfois à trouver de l'information précise au sujet des services fournis. Les personnes interrogées en Alberta ont déclaré qu'il était difficile de s'informer sur les programmes disponibles, en particulier spécialisés. De même, les demandeurs d'emploi en Saskatchewan ont fait savoir

qu'il leur aurait été utile d'obtenir de plus amples renseignements sur les types de formations et de postes vacants pour décider de s'inscrire ou non. Cela laisse entendre qu'une prise de contact par téléphone pourrait s'avérer particulièrement fructueuse, car les professionnels seraient en mesure de répondre aux questions des demandeurs d'emploi et de les orienter vers les sources d'information et les services appropriés.

Comme dans le cas du manque de sensibilisation, la liaison par le biais du système RRR offre une occasion de lever les obstacles liés à la compréhension des services. La mise en place de communications simples, pensées pour combler les principales lacunes et lever les malentendus, permettrait de résoudre en partie le problème, mais là encore uniquement à l'égard des demandeurs d'emploi avec qui la liaison est établie et qui donnent suite à cette prise de contact. En outre, les communications statiques ne permettent pas toujours de répondre aux préoccupations particulières des demandeurs d'emploi, surtout en présence d'autres obstacles tels qu'une capacité limitée en lecture ou une sollicitation excessive de leur attention (en lien avec la garde d'enfants, par exemple). Dans ce cas, le fait d'échanger de vive voix avec quelqu'un pourrait s'avérer bénéfique.

Obstacles et facteurs favorables en lien avec les attitudes et les croyances

Les obstacles abordés dans cette partie se concentrent sur la manière dont les demandeurs d'emploi perçoivent les services de développement de carrière. D'après nos travaux de recherche, certains demandeurs d'emploi pensent que ces services sont une perte de temps (utilité insuffisante) ou stigmatisent les bénéficiaires, et ne font pas confiance aux services gouvernementaux/doutent de la légitimité des communications de liaison. D'autres ont l'impression que les services ne conviennent pas dans leur situation ou qu'ils n'en ont pas vraiment besoin. Ces croyances constituent des obstacles importants à la participation, laquelle peut être favorisée au moyen d'approches qui les démantèlent.

Les demandeurs d'emploi ont des perceptions différentes sur l'efficacité des services de développement de carrière :

D'après une étude menée en Australie auprès de personnes en cours de transition professionnelle (élèves en fin d'études secondaires, diplômés universitaires, adultes à mi-carrière), **le non-recours aux services résulte principalement du manque de conviction des gens quant à leur utilité.**[89] Il arrive que les demandeurs d'emploi nourrissent peu d'attentes en raison d'expériences antérieures, de l'avis d'autrui ou de présupposés concernant les compétences des intervenants.[90,91] Certains demandeurs d'emploi avec lesquels nous avons échangé estimaient que les services de développement de carrière n'avaient pas été utiles par le passé, qu'il s'agisse de leur propre expérience ou de celle de personnes dans leur entourage ou leur collectivité. Les demandeurs d'emploi peuvent également penser qu'il existe d'autres activités plus utiles, vers lesquelles ils préfèreront se tourner.[92]

S'il peut s'avérer difficile de faire changer les gens d'avis sans qu'ils soient exposés aux services de développement de carrière (d'emploi), le fait de mettre en avant les services qui recèlent une vraie valeur à leurs yeux dans les communications de liaison semble avoir une utilité. Par exemple, les demandeurs d'emploi ont tendance à apprécier particulièrement :

- la mise en relation avec les employeurs au niveau local (salons de l'emploi, programmes de stages, etc.)
- la transmission d'offres d'emploi qui n'ont pas été largement diffusées
- les services contribuant au perfectionnement de leurs compétences
- l'obtention d'un soutien financier à l'appui de leur recherche d'emploi (pour acheter des vêtements de travail ou couvrir les frais de transport en cas d'entretien, par exemple)
- le soutien financier octroyé pour suivre des programmes de formation ou des études

Comme nous l'avons souligné dans la partie précédente, bon nombre de demandeurs d'emploi ne savent pas qu'ils peuvent généralement bénéficier de ces avantages, d'où l'intérêt de les mettre en avant pour accroître la valeur perçue des services. Les demandeurs d'emploi nous ont fait savoir qu'un service pourrait leur paraître plus fiable et attrayant si on leur communiquait des exemples précis d'avantages obtenus par des personnes se trouvant dans la même situation qu'eux (témoignages, avis, etc.).

Les demandeurs d'emploi pensent que les services de développement de carrière n'ont pas d'utilité dans leur situation personnelle ou que les professionnels ne peuvent pas offrir de conseils ou de mise en relation dans leur domaine :

Parmi les demandeurs d'emploi que nous avons interrogés, certains avaient une impression globalement positive des services de développement de carrière, mais pensaient que ces derniers n'étaient pas adaptés à leur situation personnelle. Si c'est bel et bien le cas parfois, une telle opinion ou perception erronée n'en constitue pas moins un obstacle à la participation des personnes en question.

Par exemple, certains demandeurs d'emploi pensaient que les fournisseurs de services n'étaient pas suffisamment familiarisés avec leur profession pour les conseiller dans des scénarios où nous estimons qu'ils se trompent. Aux yeux de certains, les fournisseurs n'avaient pas de relations avec les employeurs ou d'offres d'emploi correspondant à leur domaine ou à leurs compétences et qualifications (emplois rémunérés au salaire minimum uniquement, par exemple). Ces personnes ont déclaré qu'elles auraient trouvé davantage d'intérêt à faire appel à ces services si elles avaient su que les professionnels pouvaient leur apporter une aide appropriée; elles ne s'intéressaient pas au soutien à l'emploi qui, selon elles, permettait d'accéder uniquement à des « emplois basiques ».

Cela laisse entendre qu'il serait utile de trouver des moyens de personnaliser les communications de liaison en mettant en avant les secteurs d'activité susceptibles d'intéresser les destinataires. Si ces données sont disponibles par le biais du système RRR (profession antérieure, par exemple), il peut arriver qu'elles soient inexactes ou trop précises en raison du mode de collecte, et la plupart des fournisseurs ne disposent pas des compétences techniques nécessaires à la personnalisation des courriels de prise de contact. Durant le processus de liaison, il serait également utile de fournir des exemples illustrant le type de travail ou de formation qu'ont pu décrocher des clients similaires, en particulier ceux n'occupant pas des emplois rémunérés au salaire minimum.
Les demandeurs d'emploi ont tendance à nourrir des attentes irréalistes quant à la réussite de leur recherche d'emploi sans assistance (rapidité, type de travail) et, sans surprise, les gens sont peu enclins à participer aux programmes publics s'ils n'en ressentent pas la nécessité.[93,94,95] Il s'agit ici d'un biais d'« optimisme » très répandu connu sous le nom d'effet de surconfiance,[96] comme en témoignent des données d'enquête; en effet, le motif invoqué par près de la moitié des Canadiennes et des Canadiens qui n'avaient pas eu recours aux services était l'impression de ne pas en avoir besoin.[97]

Nous avons également entendu ce témoignage à maintes reprises lors de nos entrevues. S'il est vrai que certains demandeurs d'emploi n'avaient probablement pas besoin de soutien (et nos entrevues se sont déroulées durant une période « brûlante » sur le marché du travail), cet excès de confiance n'en constitue pas moins un obstacle pour les personnes concernées.

Dans ce cas de figure, la liaison par le biais du système RRR intervient peut-être trop tôt après la demande d'assurance-emploi. Il faudrait laisser le temps à ces personnes de mener leur propre recherche d'emploi pour qu'elles deviennent ensuite plus réceptives aux services. Cette idée a été directement mise à l'épreuve en Saskatchewan, comme nous l'expliquons à la partie 3.3 ci-après. Nous avons mis au jour des éléments de preuve convaincants, mais pas irréfutables, selon lesquels une reprise de contact avec les demandeurs d'emploi au bout de quatre ou dix semaines avait un effet positif sur la participation. D'après nous, cela s'explique en partie par le déclin progressif de cette surconfiance.

Les personnes recevant un soutien sont stigmatisées :

La stigmatisation dissuade certaines personnes de participer aux services d'emploi.[98,99] Sur ce plan, deux mécanismes principaux sont susceptibles de créer des obstacles :

- Certaines personnes pourraient croire que le fait de demander de l'aide ou d'en avoir besoin est un signe d'échec personnel, à l'origine d'un sentiment de honte ou d'une autostigmatisation qu'elles tâcheront d'éviter en se convainquant de leur capacité à perfectionner leurs compétences et à trouver un emploi par elles-mêmes.
- D'autres personnes s'inquiètent parfois d'être mal jugées par autrui si elles font appel aux services. Une synthèse de recherche sur les obstacles à la participation et une étude qualitative sont parvenues à la conclusion que la pression sociale négative, l'embarras et le risque d'interprétation comme un signe de faiblesse limitent la participation.[100,101]

La crainte de la stigmatisation ayant généralement un ancrage profond, il est difficile d'y apporter une réponse dans le cadre des initiatives de liaison et d'engagement. Cette problématique est exacerbée dans les cas où une certaine condescendance est perçue dans les communications; ce sujet a émergé à une ou deux reprises au cours de notre étude qualitative.[102] Le fait de véhiculer un sentiment de respect pourrait favoriser l'instauration d'une relation et prévenir la stigmatisation (ou au moins ne pas y contribuer). À titre d'exemple, les travaux de recherche menés par BIT dans des centres d'emploi au Royaume-Uni privilégiaient le terme « demandeurs d'emploi » à « réclamants » (d'une prestation) pour éliminer cet obstacle.[103]

Autre stratégie pour lutter contre la stigmatisation : normaliser la participation en mettant en avant, par exemple, le nombre ou la diversité des personnes accédant aux services, à condition d'avoir des chiffres impressionnants à l'appui. Néanmoins, comme expliqué dans la partie 3.4 ci-dessous, nous avons tenté d'adopter cette approche en Alberta sans que l'efficacité soit au rendez-vous. Cela pourrait tenir aux modalités de mise en œuvre : il est possible qu'une approche plus intensive et durable soit requise pour parvenir à la normalisation. Nous avons observé des changements sociétaux dans l'attitude vis-à-vis des consultations psychologiques, par exemple, mais il a fallu des décennies pour faire reculer la stigmatisation, malgré une importante attention médiatique. Les fournisseurs de services peuvent réussir à atténuer en partie la stigmatisation à travers des efforts de liaison qui sollicitent le cercle social des demandeurs d'emploi eux-mêmes (bouche-à-oreille, par exemple) ou des organisations avec lesquelles ces derniers interagissent déjà.[104,105]

JLes demandeurs d'emploi n'ont pas toujours confiance dans les services gouvernementaux et les communications de liaison :

Au cours de nos entrevues, les professionnels en matière de développement de carrière ont émis l'hypothèse que certains demandeurs d'emploi avec lesquels ils prennent contact décident de ne pas participer en raison d'une méfiance à l'égard du gouvernement, sans savoir toutefois dans quelle mesure cette attitude compromettait, le cas échéant, leurs efforts de liaison. La méfiance a été consignée parmi les obstacles à la participation chez certaines populations (communauté masculine dans les collèges, par exemple).[106] De manière plus générale, les personnes touchant des prestations de chômage pensent parfois que les intervenants vont surveiller leurs activités et en rendre compte au gouvernement. Cette impression peut constituer un obstacle pour celles et ceux qui n'apprécient pas l'idée d'être sous surveillance.[107]

D'un autre côté, le fait que les programmes soient financés et/ou dispensés par le gouvernement est susceptible de renforcer la légitimité des communications de liaison et des programmes en eux-mêmes. Comme nous l'avons déjà précisé, notre étude qualitative indique que les demandeurs d'emploi ne s'attendent généralement pas à recevoir des communications de la part de fournisseurs de services de développement de carrière après avoir déposé une demande d'assurance-emploi. Il existe donc bel et bien un risque qu'ils considèrent les communications de liaison reçues (en particulier par courriel) comme des messages indésirables ou des sollicitations de la part de fournisseurs privés ou d'organismes de placement. Ce problème pourrait être encore plus prononcé en Alberta, où le gouvernement passe par des fournisseurs tiers (contrairement à la Saskatchewan). Dans l'ensemble, la légitimité perçue des communications de liaison constitue un obstacle connu de participation aux services publics. Une étude menée par BIT aux États-Unis au sujet d'un programme gouvernemental complémentaire d'assurance-santé a démontré que l'adoption d'une tournure plus officielle dans les communications inattendues et l'établissement d'un lien plus clair avec le gouvernement renforcent la participation, en comparaison d'une approche plus « marketing » typique du secteur privé. C'est l'effet dit de « formalité ».[108] En général, les demandeurs d'emploi avec lesquels nous nous sommes entretenus étaient d'avis que le visa du gouvernement augmenterait la légitimité perçue d'un service donné, et accordaient de la valeur aux communications (et sites Web) d'aspect « officiel ».

Compte tenu des obstacles potentiellement contradictoires liés à la méfiance vis-à-vis du gouvernement et aux communications perçues comme indésirables, notre équipe de recherche et les professionnels interrogés n'ont pas pu déterminer si la mise en avant des liens avec le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux (en apposant leurs logos, par exemple) aurait une incidence positive ou négative sur la participation.

Notre étude initiale en Alberta, sur laquelle nous reviendrons en détail à **la partie 3.4**, apporte un éclairage sur ce compromis. Le courriel de prise de contact ayant atteint le meilleur rendement, parmi tous ceux envoyés par l'un quelconque des dix fournisseurs, insistait fortement sur les liens avec le gouvernement. L'un des courriels élaborés et mis à l'essai par nos soins visait à normaliser la participation en indiquant en objet : « rejoignez les [centaines] d'habitants de l'Alberta qui bénéficient gratuitement de services d'emploi ». Ce message s'est avéré le moins fructueux parmi nos propositions. D'après nous, cela pourrait s'expliquer par sa consonance marketing risquant davantage d'être jugée « indésirable ». Si ces conclusions restent incertaines, nous pensons dans l'ensemble que **la légitimité perçue des communications est un obstacle plus grand que la méfiance vis-à-vis du gouvernement.**

Même si cet avis se confirme dans la population générale, certains groupes tels que les demandeurs d'emploi autochtones sont susceptibles de réagir différemment en raison du contexte historique, des expériences vécues et des normes en vigueur dans leur communauté. Les personnes chargées de la prise de contact devront donc tenir compte des dynamiques propres à la population ciblée.

Obstacles et facteurs propices à l'accès aux services

Les obstacles abordés dans cette partie empêchent les demandeurs d'emploi d'accéder aux services de développement de carrière ou leur compliquent la tâche : citons notamment les facteurs structurels et environnementaux (par exemple en matière d'accessibilité), les points de friction au cours du processus d'inscription ou encore les obstacles de nature cognitive ou psychologique (tels que le manque de « bande passante » mentale pour participer). Les facteurs favorables abordés dans cette partie vont du mode de prestation des services adopté par différents professionnels aux mesures gouvernementales prises à l'échelon provincial et fédéral.

Plus particulièrement liés aux questions d'équité en général, ces obstacles ont des répercussions disproportionnées sur les demandeurs d'emploi rencontrant diverses entraves à l'intégration sur le marché du travail, y compris les personnes en situation de handicap, les nouveaux arrivants, les personnes racisées, sans-abri ou en proie à la pauvreté et les habitants des collectivités éloignées.

Certains facteurs structurels ou environnementaux sont susceptibles d'entraver l'accès aux services :

Les obstacles structurels et environnementaux sont des facteurs inhérents au milieu social et physique dans lequel évoluent les demandeurs d'emploi (mode de prestation des services, par exemple) et susceptibles d'accroître les difficultés à surmonter pour obtenir un soutien. Citons notamment :

- la mise à disposition des services dans un **lieu** peu commode ou inaccessible
- le manque de **moyens de transport en commun** accessibles, abordables et fiables
- la **disponibilité limitée des rendez-vous** (attente de plusieurs semaines, par exemple)
- les **critères d'admissibilité** qui limitent la participation des demandeurs d'emploi confrontés à un plus grand nombre d'obstacles (services uniquement disponibles pour les bénéficiaires de l'assurance-emploi, les personnes ayant une adresse fixe, etc.)
- d'autres **obstacles à l'accessibilité**, y compris l'absence de services proposés dans la langue de prédilection des demandeurs d'emploi ou à certaines heures de la journée

Plusieurs fournisseurs de services avec lesquels nous nous sommes entretenus offraient une certaine souplesse (rendez-vous téléphoniques et virtuels, par exemple), autant d'options qu'ils jugeaient utiles pour interagir avec davantage de demandeurs d'emploi, en particulier dans les régions rurales. En Saskatchewan, SaskJobs - Career Services a récemment mis en œuvre une approche innovante proposant des rendez-vous le jour même aux demandeurs d'emploi qui appellent pour s'inscrire, éliminant ainsi la « période d'attente » durant laquelle la personne risque de se démotiver, d'oublier le rendez-vous ou de revenir sur sa décision de participer aux services. Nous avons conscience que l'adoption de telles approches peut exiger des changements de politique et des ressources supplémentaires.

Sur l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens qui n'avaient pas eu recours aux services de développement de carrière, 21 % ont invoqué des obstacles pratiques tels que le temps et le coût.[109] Les demandeurs d'emploi dont les ressources (matérielles et sociales) sont limitées rencontrent encore plus de difficultés pour surmonter les obstacles structurels.[110,111] Les contraintes de ressources pouvant nuire à la participation incluent :

- le manque de temps pour assister aux rendez-vous ou accomplir des démarches administratives (problèmes d'horaires, manque de souplesse des modes de prestation de services, responsabilités familiales, etc.)[112]
- les contraintes financières (fonds nécessaires pour couvrir les dépenses d'impression, de transport ou de garde d'enfants, par exemple)
- l'absence de véhicule/solution de mobilité
- l'accès limité à la technologie (appareils et connexion Internet, notamment).

Si les solutions descendantes, telles que les changements de politique qui améliorent la sécurité du revenu, sont peut-être les plus efficaces pour lever les obstacles structurels, les fournisseurs de services peuvent néanmoins répondre à certaines problématiques en modifiant leur mode de prestation ou en offrant des soutiens supplémentaires pour un accès plus facile, par exemple :

- proposer des rendez-vous hors des heures d'ouverture normales ou dans un lieu satellite (bibliothèque de quartier, par exemple) afin de lever les obstacles en lien avec le manque de temps ou de mobilité et les moyens de transport
- mettre en place des aides au transport (jetons de bus, bons de taxi ou autres) ou des soutiens de relève pour permettre aux demandeurs d'emploi d'assister à des rendez-vous ou des entrevues, de se rendre dans des salons de l'emploi, etc.

Beaucoup le font déjà, mais les offres de services souples et innovantes peuvent être soumises à des exigences de financement (dans certains cas, les demandeurs d'emploi doivent assister à toutes les séances pour que le fournisseur soit rétribué). De manière plus générale, les structures de financement (telles que le paiement aux résultats) peuvent nuire à l'équité et à la qualité des services reçus; néanmoins, ces questions sortaient du cadre du présent projet.[113]

La prestation de services « complets » (garde d'enfants, consultation psychologique, soutiens financiers, etc.) constitue probablement l'approche la plus efficace pour atténuer ces obstacles. Dans cette optique, la colocation s'avère un modèle efficace qui couple les services d'emploi à d'autres soutiens dont les demandeurs d'emploi pourraient avoir besoin (centres d'aide aux nouveaux arrivants, comptoirs d'aide juridique ou d'information fiscale, etc.).

Outre les questions touchant la disponibilité des services et des soutiens, les demandeurs d'emploi sont susceptibles d'avoir des opinions négatives et des visions erronées de la structure ou des modalités de prestation des services de développement de carrière. Certaines personnes peuvent croire que les services sont uniquement accessibles en personne, dans les bureaux du fournisseur et durant les heures ouvrables. Or, la plupart des fournisseurs en Alberta et en Saskatchewan offrent une grande souplesse de prestation (en ligne et par téléphone, horaires adaptables). Il serait certainement utile de mettre en avant ces options.

Les demandeurs d'emploi disposent d'une bande passante cognitive limitée ou ne sont pas prêts sur le plan psychologique :

La perte inattendue d'un emploi ou le chômage de longue durée peut avoir des effets néfastes sur la santé mentale et éprouver les ressources cognitives et émotionnelles des demandeurs d'emploi.[114,115] Tout le monde dispose d'une énergie mentale ou d'une « bande passante cognitive » limitée qui nous permet de nous concentrer, de traiter l'information, de réaliser des tâches et de prendre des décisions. Les demandeurs d'emploi peuvent avoir des sollicitations supplémentaires à gérer (stress financier, par exemple) qui nuisent à leur capacité de décision et d'évaluation des options disponibles.[116,117] La multiplication des facteurs de stress et des problèmes de santé mentale en cas de perte d'emploi peut également entamer la motivation et la préparation des demandeurs d'emploi à faire appel aux services de développement de carrière.[118] À titre d'exemple, les deux demandeurs d'emploi inscrits mais n'ayant pas utilisé les services de développement de carrière que nous avons interrogés ont expliqué avoir connu d'importants problèmes d'anxiété et d'autres difficultés personnelles qui ont entravé leur participation. Comme nous l'avons déjà mentionné, le manque de motivation chez certains demandeurs d'emploi peut découler en outre du niveau jugé satisfaisant des prestations offertes par l'assurance-emploi.

Pour résoudre les problèmes de surcharge cognitive, il est capital de simplifier au maximum le processus de participation aux services, y compris les communications. Nous préconisons vivement de veiller à ce que ces dernières soient à la fois concises et rédigées dans un langage simple (correspondant idéalement à un niveau de lecture de 6e année, voire moins).

Renforcer la motivation des demandeurs d'emploi dès le stade de la prise de contact n'est pas chose aisée. Le gouvernement de la Colombie-Britannique a mis au point une approche très prometteuse, dans le cadre de travaux de recherche dirigés par Vince Hopkins. Les êtres humains sont par nature motivés pour mener à bien les tâches qu'ils commencent, selon la notion dite d'« achèvement programmé ». Plus les gens pensent que la fin du processus est proche (c'est-à-dire qu'ils touchent au but), plus leur motivation grandit : c'est ce qu'on appelle l'« hypothèse du gradient de but » en psychologie.[119] Le gouvernement de la Colombie-Britannique est ainsi parvenu à encourager les personnes ciblées par le système RRR à recourir aux services d'emploi offerts par WorkBC en structurant leur participation à titre d'étape finale du processus de demande d'assurance-emploi (voir l'illustration du courriel adapté à la figure 21, partie 3.3). C'est cette approche que nous avons voulu éprouver davantage en Alberta et en Saskatchewan, comme nous l'expliquerons ultérieurement.

Les frictions administratives durant l'inscription peuvent empêcher les demandeurs d'emploi de souscrire aux services :

Les frictions administratives ou les nombreuses étapes et démarches requises pour s'inscrire aux services de développement de carrière (d'emploi) peuvent empêcher ou retarder l'accès aux services, en particulier chez les demandeurs d'emploi dont la bande passante cognitive est limitée.[120,121,122]

Les processus chronophages ou inutilement complexes risquent d'avoir un effet dissuasif. Les données probantes relatives à la participation aux programmes de prestations sociales, y compris aux services d'emploi, démontrent généralement que le taux de participation diminue à mesure que le nombre de démarches à accomplir pour s'inscrire ou accéder aux services augmente.[123] Même si les fournisseurs et les décideurs estiment que les gens vont persévérer malgré les frictions, compte tenu de la valeur offerte par les services de développement de carrière, ce n'est souvent pas le cas.

Dans des contextes similaires, les processus de demande et d'inscription qui réduisent le volume de renseignements à fournir, suppriment des étapes ou offrent un accompagnement parviennent à accroître le recours aux services de développement de carrière (d'emploi).[124,125,126] Avant l'inscription, les courriels de prise de contact doivent expliquer clairement la marche à suivre (appel à l'action explicite) et faciliter la mise à exécution. Par ailleurs, les demandeurs d'emploi interrogés pensaient qu'il serait utile d'instaurer un processus transparent à l'intention des personnes proactives et de rendre les services facilement accessibles sur les sites carrières.

3.3 Élaboration et mise à l'essai de nouvelles approches en

Intégration des processus de demande d'assurance-emploi et d'inscription aux services de développement de carrière

Une solution structurelle permettant d'éliminer de nombreux obstacles à la participation consiste à combiner les processus de demande d'assurance-emploi (voire d'aide sociale) et d'inscription aux services de développement de carrière. Ce modèle pourrait fonctionner comme suit :

1. Durant le processus de demande d'assurance-emploi, les demandeurs d'emploi sont invités à accepter l'inscription auprès des services de développement de carrière (d'emploi) financés par les deniers publics.
2. En cas de consentement, ils doivent préciser dans leur demande conjointe le type de services qui les intéresse et communiquer tout renseignement nécessaire, en plus de ceux exigés au titre de l'assurance-emploi (disponibilité, etc.).
3. À ce stade, les demandeurs d'emploi sont donc inscrits aux services de développement de carrière (d'emploi) ET ont déposé leur demande d'assurance-emploi.
4. Une fois leur demande approuvée ou en cours d'examen, ils reçoivent un courriel et un SMS (suivis, en l'absence de réponse, d'un appel téléphonique) de la part de professionnels en matière de développement de carrière. Ces communications renverraient vers un site permettant d'en savoir plus sur les services de développement de carrière (d'emploi), de déplacer ou d'annuler un rendez-vous ou d'échanger avec des professionnels pour obtenir de plus amples renseignements.

Une telle approche pourrait constituer une pratique exemplaire émergente. D'après une étude des données probantes sur la participation aux programmes publics menée au Canada, il apparaît que la mise en place d'un processus de demande commun au titre de programmes apparentés et l'inscription par défaut aux services de certaines personnes constituent des pratiques exemplaires. S'il serait évidemment nécessaire de résoudre une multitude de problématiques d'ordre logistique et juridictionnel pour instaurer et exploiter un tel système, nous pensons que cela vaut la peine d'y réfléchir plus avant au regard de l'éventail d'obstacles qu'il permettrait d'éliminer.

Saskatchewan

Contexte

En Saskatchewan, les services de développement de carrière sont principalement dispensés à travers des programmes du ministère de l'Immigration et de la Formation professionnelle. La liaison par le biais du système RRR est centralisée par SaskJobs - Services de développement de carrière au sein du ministère. Ce dernier prend d'abord contact par courriel avec les personnes figurant dans la base de données RRR, puis effectue un suivi par courriel, par courrier ou par téléphone. Les personnes ayant une expérience dans certains codes CNP sont contactées en priorité en fonction des besoins actuels sur le marché du travail. Par exemple, si la demande est forte au poste de machiniste, les travailleurs qui ont déjà occupé cet emploi seront classés dans la catégorie « haute priorité » et feront l'objet d'efforts de liaison plus intensifs (appels téléphoniques en plus du courriel de prise de contact, par exemple). Comme d'autres territoires de compétence au Canada qui utilisent le système RRR, la Saskatchewan affiche un faible taux de participation qu'elle s'est donné pour priorité d'améliorer.

Notre étude en collaboration avec cette province s'est attachée aux deux volets suivants de sa stratégie de liaison :

- Premièrement, nous avons peaufiné ensemble le courriel de prise de contact initiale envoyé à toutes les personnes ciblées par le système RRR. Le ministère a déployé le nouveau courriel en février 2023. Si cette version n'a pas fait l'objet d'une évaluation expérimentale, nous avons pu comparer les taux de participation avant/après.
- Deuxièmement, nous avons rédigé un courriel de suivi visant à encourager la participation des demandeurs d'emploi qui n'avaient pas fait appel aux services après la réception du courriel de prise de contact initiale. Nous avons évalué avec rigueur l'incidence de ce courriel de suivi dans le cadre d'un essai comparatif randomisé qui s'est déroulé de février à août 2023. Ce dernier comparait les taux de participation entre trois groupes de personnes contactées par le biais du système RRR : un groupe n'ayant pas reçu de rappel, un groupe ayant reçu un rappel quatre semaines après la prise de contact initiale et un groupe ayant reçu un rappel au bout de dix semaines.

Mise à jour du courriel de prise de contact initiale avec les personnes figurant dans la base de données RRR

Conception de l'intervention

Le courriel de prise de contact qui a été envoyé aux personnes figurant dans la base de données RRR avant le mois de mars 2023 est illustré à la figure 21.

FIGURE 21:
Courriel de prise de contact initiale envoyé aux personnes figurant dans le système RRR en Saskatchewan (avant mars 2023)

Objet : Aiguillage de la part du ministère de l'Immigration et de la Formation professionnelle de la Saskatchewan

Bonjour,

Le présent courriel fait suite à votre demande de prestations d'assurance-emploi auprès d'Emploi et Développement social Canada. En vertu de cette procédure, vos coordonnées ont été transmises à la Direction des Services de développement de carrière de la province de la Saskatchewan. Les Services de développement de carrière sont une ressource à votre disposition pour vous accompagner dans toutes les facettes de votre parcours professionnel.

Pourquoi faire appel à nous? L'accès précoce aux programmes et/ou services favorise un retour plus rapide au travail. Nous vous invitons à communiquer avec les Services de développement de carrière pour échanger tranquillement chez vous avec un professionnel. Nos programmes et services peuvent accompagner votre transition vers un nouveau métier ou vous aider à choisir votre future orientation professionnelle, à chercher un emploi en ligne, à vous renseigner sur les options pédagogiques disponibles pour perfectionner vos compétences ou à faire décoller votre carrière. Notre équipe de spécialistes travaillera à vos côtés pour établir un plan de carrière personnalisé, vous fournir les services nécessaires et vous permettre d'accéder aux programmes qui favoriseront votre réussite. Nous espérons avoir de vos nouvelles prochainement.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les différents services que nous proposons, rendez-vous sur le site : https://www.saskatchewan.ca/residents/job-working-and-training/saskjobs-career-services ou bien communiquez avec nous par courriel ou par téléphone.

SaskJobs

L'équipe de prestation des Services de développement de carrière
Services de développement de carrière
Numéro sans frais : 1-833-613-0485 (option 3)
Courriel : careerservices@gov.sk.ca

SaskJobs - Facebook | SaskJobs - YouTube | Saskatchewan Immigration - YouTube

Avis de confidentialité : Ce courriel s'adresse exclusivement aux destinataires mentionnés et peut contenir des renseignements privilégiés, confidentiels ou soustraits à la communication. Il n'atteste en aucune façon le renoncement à tout privilège existant. Si ce message ne vous est pas destiné, sa distribution à tout tiers ou son utilisation à quelque fin que ce soit est interdite. Veuillez le supprimer et me prévenir par courriel ou par téléphone. Merci.

Nous avons relevé plusieurs axes d'amélioration de ce courriel :

- Le niveau de langue et la syntaxe sont relativement complexes, avec un niveau de lecture Flesch-Kincaid de 10,5, bien au-delà du niveau cible de 6e année que nous recommandons.
- Le courriel se présente sous forme de blocs de texte dans lesquels les renseignements les plus importants ne ressortent pas (aucun formatage ou élément visuel) si on lit le courriel en diagonale.
- Les prochaines étapes ne sont pas mentionnées clairement; il n'est pas évident de savoir si l'action principale consiste à cliquer sur le lien ou à téléphoner/envoyer un courriel. Il n'est pas non plus précisé clairement que les personnes souhaitant s'inscrire aux services doivent communiquer par téléphone ou par courriel.
- Le message fournit relativement peu d'explications sur les services offerts aux participants, d'où la difficulté supplémentaire pour en comprendre la valeur.

Afin de résoudre ces écueils potentiels et de mettre en œuvre certaines des pratiques exemplaires mises au jour dans nos travaux de recherche, nous avons élaboré un nouveau courriel de prise de contact initiale (voir la figure 22).

FIGURE 22:
Nouveau courriel de prise de contact initiale envoyé aux personnes figurant dans le système RRR en Saskatchewan (version révisée par BIT en mars 2023)

Objet : Dernière étape pour bénéficier de précieuses ressources d'emploi!

Bonjour,

Vous recevez ce courriel, car vous avez certainement déposé une demande de prestations fédérales d'assurance-emploi.

Merci d'avoir effectué cette première démarche. Nous avons conscience que vous traversez une période difficile.

Sachez que **SaskJobs – Services de développement de carrière** est un service du gouvernement provincial qui pourrait également vous être utile. Nous sommes là pour vous aider, que vous souhaitiez perfectionner vos compétences, explorer des choix de carrière ou trouver un emploi quand le moment sera venu.

Il ne vous reste plus qu'une démarche à effectuer pour suivre une formation professionnelle et entrer directement en relation avec des employeurs :

- ✓ Déposer une demande de prestations fédérales
- ✓ Ouvrir ce courriel
- ❑ **Téléphoner au 1 833 613-0485 (option 3)** pour discuter avec un membre de notre équipe.

Pourquoi faire appel à SaskJobs – Services de développement de carrière?

- Mise en relation avec des **employeurs** dans un vaste éventail de secteurs
- Services **gratuits** et personnalisés (counseling en orientation professionnelle, aide à l'élaboration de CV)
- Précieuses occasions de **formation**, entre autres
- Services **par téléphone, en ligne ou en personne**

SaskJobs

L'équipe de prestation des Services de développement de carrière
Services de développement de carrière
Numéro sans frais : 1-833-613-0485 (option 3)
Courriel : careerservices@gov.sk.ca

SaskJobs - Facebook | SaskJobs - YouTube | Saskatchewan Immigration - YouTube

Avis de confidentialité : Ce courriel s'adresse exclusivement aux destinataires mentionnés et peut contenir des renseignements privilégiés, confidentiels ou soustraits à la communication. Il n'atteste en aucune façon le renoncement à tout privilège existant. Si ce message ne vous est pas destiné, sa distribution à tout tiers ou son utilisation à quelque fin que ce soit est interdite. Veuillez le supprimer et me prévenir par courriel ou par téléphone. Merci.

Ce nouveau message s'inspirait en grande partie du courriel de prise de contact le plus efficace mis à l'essai par WorkBC auprès des personnes ciblées par le système RRR en Colombie-Britannique, dont nous avons discuté à la partie 3.2 (Obstacles et facteurs propices à l'accès aux services).

Voici les principales règles de conception appliquées dans ce courriel et leur justification :

- L'objet du message et la phrase en gras au-dessus de la liste de vérification structurent l'inscription au service en invitant les demandeurs d'emploi à composer le numéro de téléphone fourni (appel à l'action) pour clôturer une procédure déjà en cours.

  Les personnes sont plus motivées pour mener à bien ou exécuter des tâches qui leur ont déjà demandé un certain effort et plus elles se rapprochent du but, plus elles ont tendance à s'investir.[127] Faire de l'appel à l'action la dernière étape d'un processus qui touche à sa fin favorise la participation.

- L'objet du message et la phrase qui précède la liste de vérification créent une dynamique en rappelant aux demandeurs d'emploi qu'ils ont déjà réalisé une grande partie du travail et qu'ils n'ont plus qu'une dernière étape à franchir pour accéder aux services. Le fait d'insister sur les démarches qu'ils ont déjà entreprises est susceptible de renforcer la perception d'auto-efficacité chez certaines personnes et de lever des obstacles liés à la motivation en créant un sentiment d'accomplissement.

- Le nouveau courriel est plus concis et formulé plus simplement que le précédent, réduisant ainsi la charge cognitive. En effet, il est 30 % plus bref et correspond à un niveau de lecture Flesch-Kincaid de 7 (au lieu de 10,5).

- Ce courriel met en avant divers volets des services de développement de carrière parmi ceux qui, d'après nos travaux de recherche (et plus particulièrement notre étude qualitative), ont le plus de poids auprès des demandeurs d'emploi, tels que la mise en relation avec les employeurs et les occasions de formation.

- Dans l'idéal, il aurait aussi fallu personnaliser le courriel (en appelant les destinataires par leur prénom), mais cette possibilité a été exclue en raison des limites du système de messagerie électronique.

Résultats

Nous avons comparé la participation aux services de développement de carrière avant et après le déploiement du nouveau courriel de prise de contact initiale. Le ministère a fourni des données historiques concernant la participation des personnes prioritaires figurant dans la base de données RRR (c'est-à-dire celles qui sont contactées par courriel et par téléphone) entre avril 2021 et juin 2022. Nous avons relevé par ailleurs le taux de participation, au sein de notre échantillon, d'un sous-ensemble de demandeurs d'emploi similaires à ceux inclus dans les données historiques. Nous avons uniquement étudié les demandeurs d'emploi du groupe témoin pour deux raisons : éviter tout amalgame entre l'effet des rappels et l'effet du courriel, et former des groupes aussi semblables que possible. De la même façon, au titre de cette comparaison, nous avons défini la participation comme le fait d'avoir pris un rendez-vous (inscription) afin d'assurer une concordance avec les données historiques.

Avant le déploiement du nouveau courriel, le taux de participation des personnes prioritaires figurant dans la base de données RRR s'établissait à 2,0 % sur la période d'avril 2021 à mars 2022 et à 6,0 % sur la période d'avril à juin 2022.[128] Nous sommes partis du principe que le taux de participation des personnes non prioritaires était inférieur, car elles ne recevaient pas d'appel téléphonique.

Après le déploiement du nouveau courriel de prise de contact initiale, le taux de participation sur la période allant de février à mai 2023 a atteint 7,5 % parmi les personnes prioritaires (soit une hausse relative de 25 %) et 6,4 % sur l'ensemble des personnes ciblées (voir la figure 23). Nous ne pouvons pas avoir la certitude que cette forte augmentation découle du nouveau courriel, mais cela semble plausible au vu de l'absence d'autres explications convaincantes à notre connaissance. Cette conviction s'appuie principalement sur le fait qu'il n'y a pas eu d'importants changements sur le marché du travail, le taux de chômage moyen (qui illustre la difficulté de trouver un emploi) n'ayant pas évolué par rapport à 2022. D'après la rétroaction qualitative du ministère, le personnel a eu l'impression que le nouveau courriel améliorait l'engagement des demandeurs d'emploi comparativement au précédent. Le ministère continue d'utiliser le nouveau courriel de prise de contact.

Élaboration et mise à l'essai d'un courriel de suivi

Conception de l'intervention

D'après notre étude exploratoire, il arrive que certaines personnes soient contactées trop tôt après avoir perdu leur emploi, alors qu'elles ne sont pas en mesure d'envisager le recours aux services de développement de carrière et d'y participer (elles sont encore sous le choc). D'autres ne voient pas l'utilité d'obtenir de l'aide tant qu'elles n'ont pas recherché un emploi par elles-mêmes pendant quelque temps. Nous avons également appris que certains bénéficiaires de l'assurance-emploi sont beaucoup plus motivés pour s'investir dans la recherche d'emploi lorsque leurs prestations vont bientôt prendre fin. Il y a peu de chances que les membres de chacun de ces groupes se rappellent avoir reçu un courriel de prise de contact, après le dépôt de leur demande d'assurance-emploi, une fois qu'ils seront prêts à participer aux services. Partant de l'hypothèse qu'un courriel de suivi pourrait favoriser l'inscription de ces personnes, nous avons élaboré une expérience destinée à vérifier si et quand il est judicieux de prévoir l'envoi d'un tel courriel de suivi avant de recommander une refonte complète du processus.

FIGURE 23:
Participation aux services de développement de carrière (d'emploi) avant et après l'envoi du nouveau courriel de prise de contact initiale

Période	Taux de participation des personnes prioritaires (système RRR)
Avril 2021 à mars 2022	2,0 %
Avril 2022 à juin 2022	6,0 %
Déploiement du nouveau courriel de prise de contact initiale	
Fév. 2023 à mai 2023	**7,5 %**

Le courriel de suivi que nous avons rédigé (reproduit à la figure 24) inclut un grand nombre des éléments de conception adoptés dans le courriel de prise de contact initiale décrit ci-dessus, complétés par quelques nouveautés applicables dans le contexte d'un suivi, par exemple :

- L'objet fait appel au sentiment de réciprocité ou de responsabilité sociale en soulignant que quelqu'un attend une réponse.
- Le message est bref et rédigé dans un langage simple correspondant à un niveau de lecture Flesch-Kincaid de 6e année, afin de réduire la charge cognitive.

- Il avance des preuves sociales en indiquant que ces services ont « aidé des milliers de personnes ».
- Il met en avant plusieurs aspects du programme parmi les plus convaincants et les plus importants aux yeux des demandeurs d'emploi, dont la mise en relation avec les employeurs, les occasions de formation et la souplesse des options de prestation.

FIGURE 24:
Courriel de suivi envoyé aux demandeurs d'emploi en Saskatchewan

Objet : SaskJobs – Services de développement de carrière attend de vos nouvelles!

Bonjour,

Si vous n'avez pas reçu notre dernier courriel, sachez que nous sommes là pour vous aider à décrocher votre prochain emploi.

Pourquoi faire appel à SaskJobs – Services de développement de carrière? Des milliers de personnes ont bénéficié de notre aide :

- Mise en relation avec des **employeurs** dans un vaste éventail de secteurs
- Services **gratuits** et personnalisés (counseling en orientation professionnelle, aide à l'élaboration de CV)
- Précieuses occasions de **formation**, entre autres
- Services **par téléphone, en ligne ou en personne**

Composez le 1 833 613-0485 (option 3) pour vous inscrire dès maintenant, si ce n'est pas déjà fait.

Au plaisir de vous rencontrer!

SaskJobs

L'équipe de prestation des Services de développement de carrière
Services de développement de carrière
Numéro sans frais : 1 833 613-0485 (option 3)
Courriel : careerservices@gov.sk.ca

SaskJobs - Facebook | SaskJobs - YouTube | Saskatchewan Immigration - YouTube

Avis de confidentialité : Ce courriel s'adresse exclusivement aux destinataires mentionnés et peut contenir des renseignements privilégiés, confidentiels ou soustraits à la communication. Il n'atteste en aucune façon le renoncement à tout privilège existant. Si ce message ne vous est pas destiné, sa distribution à tout tiers ou son utilisation à quelque fin que ce soit est interdite. Veuillez le supprimer et me prévenir par courriel ou par téléphone. Merci.

Nous avons envoyé ce courriel de suivi à deux moments différents, à savoir quatre ou dix semaines après la prise de contact initiale avec les demandeurs d'emploi, en nous fondant sur l'hypothèse que :

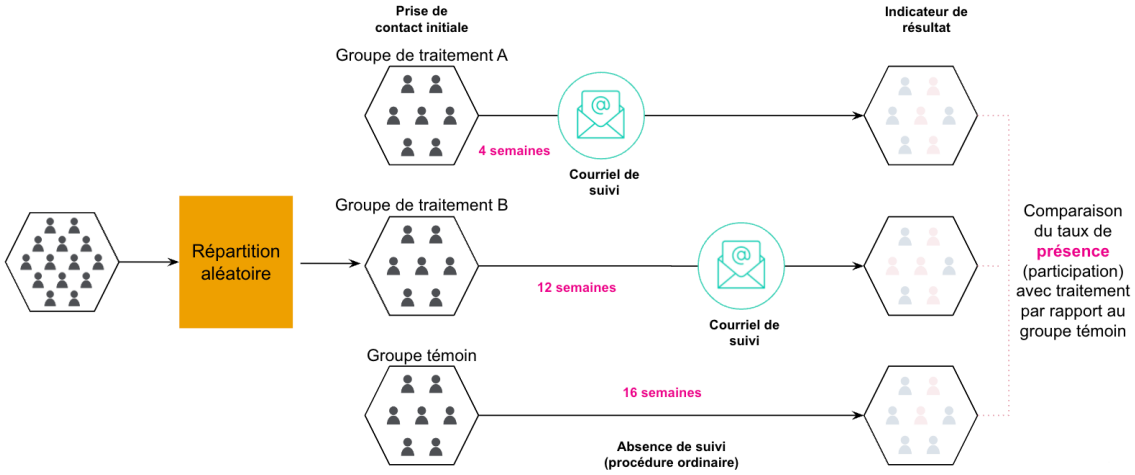
- le **suivi à quatre semaines** ciblerait les demandeurs d'emploi qui avaient besoin de temps pour se remettre du choc de leur perte d'emploi avant de s'inscrire aux services de développement de carrière;
- le **suivi à dix semaines** ciblerait les demandeurs d'emploi qui n'auraient pas vu l'utilité des services de développement de carrière avant d'avoir mené une recherche d'emploi infructueuse par eux-mêmes. Nous pensions également que ce rappel capterait l'attention des demandeurs d'emploi qui n'étaient pas motivés pour entamer leur recherche d'emploi jusqu'à ce que leurs prestations touchent à leur fin.

Conception de l'essai

Nous avons mené un essai comparatif randomisé (ECR) afin d'évaluer l'incidence des courriels de suivi sur la participation, comme illustré à la figure 25. Les personnes entrantes dans le système RRR étaient réparties aléatoirement dans l'un des trois groupes suivants : un groupe recevant un courriel de suivi au bout de quatre semaines, un groupe recevant un courriel de suivi au bout de dix semaines et un « groupe témoin » ne recevant pas de courriel de suivi.

Les courriels ont été envoyés par lot hebdomadaire durant 11 semaines, de fin février à début mai 2023. Le résultat principal consistait à déterminer si les personnes contactées avaient assisté à un rendez-vous avec les services de développement de carrière; nous voulions également savoir si elles s'étaient inscrites.‡‡

FIGURE 25:
Conception de l'ECR évaluant les courriels de suivi en Saskatchewan



Le ministère a joué un rôle fondamental dans la mise en œuvre de cet essai, notamment en sous-tendant la randomisation, en envoyant les courriels selon le plan de recherche établi et en recueillant les données de résultats.

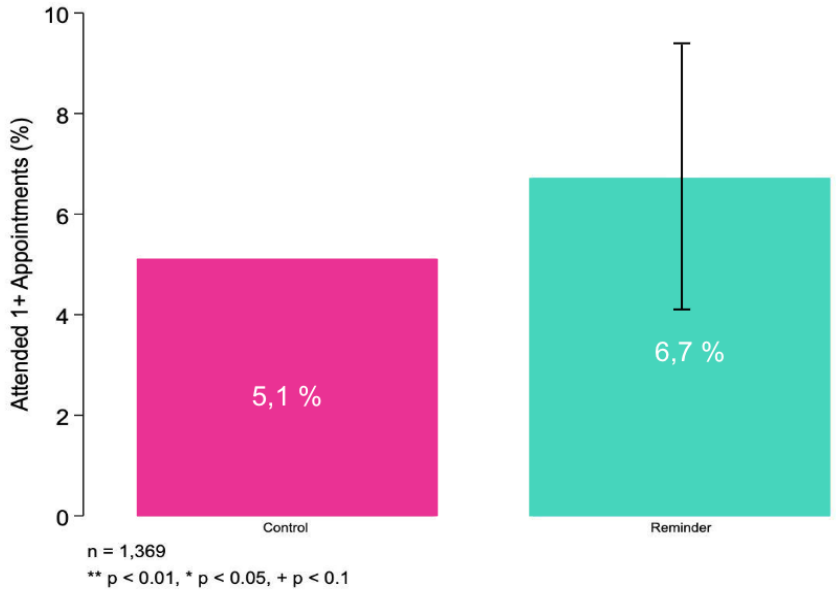
‡‡ Nous avons choisi la présence à titre de résultat principal, car il s'agit d'une mesure directe du comportement qui nous intéressait. Du point de vue de la prestation des services, la hausse des inscriptions n'est utile que si elle se traduit par la participation aux services d'un plus grand nombre de personnes. L'inscription constituait le résultat secondaire, car il s'agissait d'une première étape à la fois nécessaire avant d'assister à un rendez-vous et en lien direct avec les communications de liaison (par exemple, une forte augmentation des inscriptions non corrélée à une hausse de participation peut suggérer qu'il y a d'autres problèmes à résoudre dans le processus de conversion).

Résultats

Les résultats présentés ci-dessous sont issus d'un échantillon comptant au total 1 491 demandeurs d'emploi. Après nettoyage des données, nous en avons retenu 1 369 aux fins de notre analyse et écarté 122 observations en raison d'aiguillages en double ou d'adresses électroniques manquantes. Les demandeurs d'emploi étaient âgés de moins de 25 ans à plus de 55 ans, avec une représentation à peu près uniforme des différents groupes d'âge. La parité était presque respectée au sein de l'échantillon, avec une proportion de femmes légèrement supérieure (56 %). Un peu plus de la moitié des demandeurs d'emploi avaient achevé des études secondaires (ou l'équivalent) et environ 26 % avaient suivi un enseignement dans un collège, un CEGEP ou une université. Une minorité (part respective de 6 % ou moins) avait uniquement fréquenté l'école primaire, effectué un apprentissage ou reçu une autre forme d'éducation. Voir les profils démographiques détaillés à l'annexe B3.

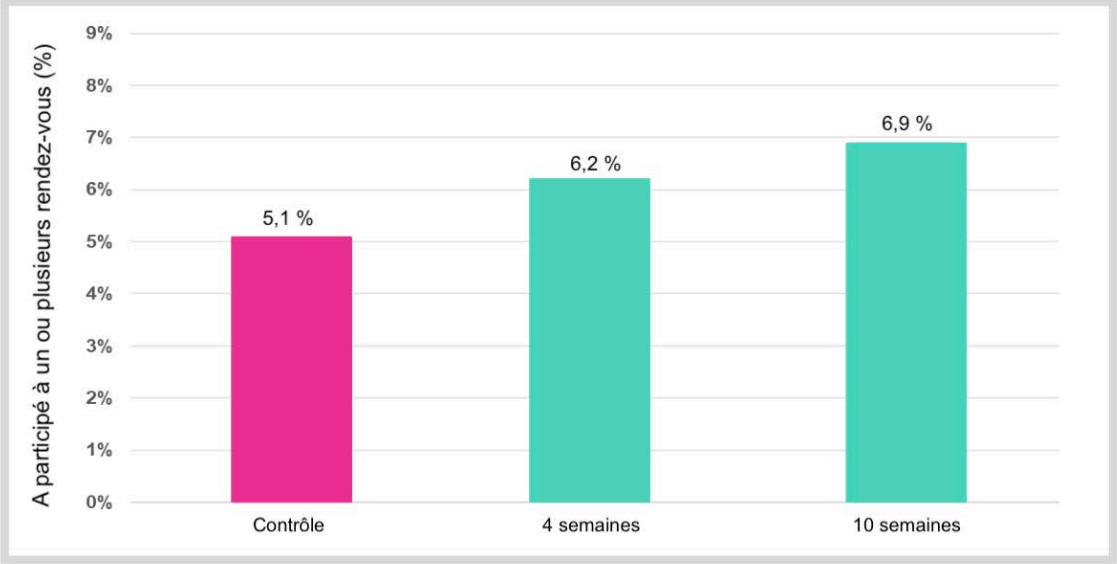
Notre résultat principal, à savoir la participation, était défini comme le fait d'avoir assisté à un rendez-vous avec les services de développement de carrière.[129] Comme illustré à la figure 26 ci-dessous, 5,1 % des demandeurs d'emploi n'ayant pas reçu de rappel ont assisté à un rendez-vous, contre 6,7 % parmi les groupes auxquels un courriel de suivi avait été envoyé (24 % de personnes supplémentaires). Toutefois, cette augmentation n'était pas significative sur le plan statistique, c'est-à-dire que nous ne sommes pas en mesure de certifier que les rappels ont induit une hausse de participation. Cela s'explique en partie par la taille de l'échantillon : alors que nous avions tablé, au regard des tendances historiques, sur environ 5 500 aiguillages durant la période de collecte des données, un peu moins de 1 500 personnes ont été contactées. Si c'est une bonne nouvelle qui témoigne de la force du marché du travail de la Saskatchewan pendant la période d'étude, cela n'a pu que nuire à la précision de notre mesure.

FIGURE 26:
Incidence des courriels de suivi sur le recours aux services de développement de carrière



Si l'on compare les rappels à quatre et dix semaines, on observe le taux de présence le plus élevé parmi les demandeurs d'emploi ayant reçu un courriel de suivi au bout de dix semaines. Dans les deux cas, les résultats restaient toutefois supérieurs au groupe témoin (voir la figure 27). En effet, 6,2 % des demandeurs d'emploi ayant reçu un courriel de suivi au bout de quatre semaines et 6,9 % de ceux l'ayant reçu au bout de dix semaines ont assisté à un rendez-vous, contre 5,1 % des demandeurs d'emploi n'ayant pas reçu de rappel. Là encore, ces différences n'étaient pas significatives sur le plan statistique.

FIGURE 27:
Incidence des courriels de suivi sur le recours aux services de développement de carrière, en fonction du délai d'envoi



Deux raisons principales peuvent expliquer l'obtention de résultats non significatifs sur le plan statistique : soit les courriels de suivi n'ont fait aucune différence et l'augmentation est uniquement le fruit du hasard, soit les rappels ont fonctionné mais notre échantillon était trop restreint, compte tenu de l'ampleur de l'effet observé, pour s'en assurer. La deuxième explication nous paraît la plus plausible au regard des données probantes pertinentes provenant d'autres territoires de compétence[130] et de la théorie des sciences comportementales, en plus du fait que notre échantillon ait été beaucoup plus modeste que prévu (comme indiqué ci-dessus).

Nous avons également comparé la proportion de demandeurs d'emploi dans chaque groupe qui s'étaient inscrits auprès des services de développement de carrière. L'inscription constituait le résultat secondaire de notre essai, car il s'agissait d'une première étape à la fois nécessaire avant d'assister à un rendez-vous et en lien direct avec les communications de liaison, mais finalement moins importante que la présence, le résultat qui nous intéressait au premier chef. Nous avons relevé des tendances très similaires aux résultats en termes de présence, avec une proportion légèrement supérieure de personnes inscrites au sein des groupes ayant reçu un courriel de suivi (21,0 % contre 19,3 %).

Si l'on compare les rappels à quatre et dix semaines, on observe le taux d'inscription le plus élevé parmi les demandeurs d'emploi ayant reçu un courriel de suivi au bout de quatre semaines. Dans les deux cas, les résultats restaient toutefois supérieurs au groupe témoin.

Recommandations

Les recommandations suivantes portent sur les communications de liaison. D'autres recommandations plus générales couvrant nos travaux en Saskatchewan et en Alberta figurent à la partie 3.5.

Nous recommandons à la Saskatchewan, ainsi qu'à d'autres provinces, d'instaurer une approche systématique de suivi des personnes déjà contactées par le biais du système RRR qui n'ont pas encore fait appel aux services. Bien que les données probantes ne soient pas irréfutables, elles viennent étoffer un corpus croissant de constatations empiriques et de réflexions théoriques sur la manière de lever des obstacles courants à la participation.

Nous émettons toutefois des réserves quant à la mise en œuvre d'un processus de suivi onéreux à mettre en œuvre. Compte tenu des moyens d'automatisation et d'envoi presque sans frais (hors traitements et salaires) des courriels, il semble possible d'éviter la réalisation d'importantes dépenses. De fait, la Saskatchewan a déjà apporté des améliorations opérationnelles pour faciliter l'envoi de courriels et prévoit de poursuivre ses efforts en ce qui concerne le processus de suivi.

En revanche, très peu de renseignements permettent d'étayer le moment propice au suivi. C'est pourquoi nous souhaiterions que cet axe de recherche soit approfondi. De notre point de vue, l'idéal serait d'envoyer un courriel de suivi environ huit à dix semaines après la prise de contact initiale, afin de capter l'attention d'un plus grand nombre de personnes motivées par l'arrivée à terme de leurs prestations d'assurance-emploi et par les difficultés de la recherche d'emploi autonome.

De manière plus générale, nous recommandons d'analyser d'autres étapes du parcours des services de développement de carrière pour déterminer si l'envoi de rappels et de communications de suivi serait d'une quelconque utilité. Par exemple, nous avons mis au jour un écart important entre la proportion de personnes inscrites aux services (environ 20 %) et la proportion de celles qui assistent à un rendez-vous (environ 6 %), en sachant que cette différence peut s'expliquer, mais en partie seulement, par le moment où nos mesures ont été prises. Il pourrait donc être utile d'envoyer des rappels aux personnes inscrites pour qu'elles prennent rendez-vous, puis pour qu'elles s'y présentent. Des données probantes solides viennent également étayer le fait qu'un rappel bien conçu, à la lumière des principes issus des sciences comportementales, est susceptible d'améliorer la participation aux activités et événements en lien avec la recherche d'emploi.[131]

3.4 Élaboration et mise à l'essai de nouvelles approches en Alberta

Contexte

En Alberta, la prestation des services d'emploi est assurée par diverses organisations sous contrat avec le ministère de l'Emploi, de l'Économie et du Développement du Nord (le ministère). Parmi ces dernières, un sous-groupe participe au programme RRR, c'est-à-dire que les fournisseurs en question reçoivent les coordonnées de personnes figurant dans la base de données RRR et prennent contact avec elles. Ces aiguillages sont effectués selon les critères de « ciblage » définis par les fournisseurs, en fonction des populations desservies (demandeurs d'emploi de plus de 40 ans, travailleurs du secteur de la construction, etc.). S'il existe quelques variations, le processus se déroule généralement comme suit : envoi d'un courriel de prise de contact initiale, puis tentatives supplémentaires de communication par téléphone. Comme en Saskatchewan, la participation au sein du système RRR s'avère globalement faible (5 % à 10 %).

Pour améliorer ce taux, nous avons rédigé trois nouveaux courriels de prise de contact initiale afin que les dix fournisseurs de services participants puissent les mettre à l'essai, comparativement à leur courriel existant. Ces versions étaient éclairées par divers principes pertinents issus des sciences comportementales, par notre étude exploratoire (analyse documentaire et entrevues qualitatives) et par la rétroaction du ministère et des fournisseurs eux-mêmes. Les parties suivantes décrivent les courriels ainsi obtenus, la méthode d'essai employée, les enseignements tirés et nos recommandations connexes.

Élaboration et mise à l'essai de nouveaux courriels de prise de contact initiale

Conception de l'intervention

Les trois courriels de prise de contact initiale que nous avons rédigés mettaient en œuvre des pratiques exemplaires clés issues des sciences comportementales et de la littérature portant sur la conception de l'information. Ainsi, ces messages se caractérisaient par leur concision et leur langage simple, et employaient un appel à l'action clair. Nous pensons que ces pratiques sont essentielles en vue de réduire la charge cognitive nécessaire pour s'impliquer et donner suite aux communications. Ces courriels mettaient également en avant plusieurs aspects du programme parmi les plus convaincants et les plus importants aux yeux des demandeurs d'emploi, dont la mise en relation avec les employeurs, les occasions de formation et la souplesse des options de prestation. En outre, ces éléments sont présentés sous forme de liste à puces et les principaux avantages apparaissent en gras, ce qui réduit là encore la charge cognitive requise pour traiter l'information importante.

Au-delà de ces pratiques communes, chacune des versions mettait spécialement l'accent sur un ou plusieurs des autres obstacles clés décrits dans la partie 3.2.

1. Courriel de changement de normes :

Le courriel de changement de normes (voir la figure 28) était destiné à répondre aux perceptions d'absence de valeur des services d'emploi en général ou de non-pertinence sur le plan individuel.

FIGURE 28:
Courriel de « changement de normes »

Objet : [Nom], le marché du travail est en pleine mutation

Bonjour [nom],

Vous recevez ce courriel, car vous avez certainement déposé une demande au titre d'un programme de prestations fédérales tel que l'assurance-emploi.

Les profils recherchés par les employeurs évoluent. Ne vous laissez pas distancer. Chez [nom du fournisseur], nous vous aidons à prendre l'avantage sur un marché du travail concurrentiel.

Grâce à nos experts, vous bénéficiez :

- d'une mise en relation avec les **employeurs**
- de services **gratuits** et personnalisés tels que [le conseil en orientation professionnelle]
- de précieuses occasions de **[formation],** entre autres
- d'une prestation de services **par téléphone, en ligne ou en personne**

Téléphonez au 555-5555 pour prendre rendez-vous dès aujourd'hui.

[pavé de signature]

Ce service est financé par le gouvernement.

Voici les règles de conception spéciales appliquées dans ce courriel (et leur justification) :

- L'objet visait à susciter la curiosité des destinataires afin qu'ils aient envie de découvrir le contenu du courriel et donc qu'ils soient plus enclins à l'ouvrir. L'inscription de messages de ce type à l'extérieur des enveloppes est une pratique employée pour encourager les gens à ouvrir un courrier et à le lire (par exemple, une étude aux États-Unis a constaté que l'utilisation d'une « accroche » multipliait par trois les chances qu'une personne réponde à un questionnaire).[132]

- L'objet du message et les phrases en gras dans le deuxième paragraphe incitaient les demandeurs d'emploi à revoir leur perception du marché du travail et à réévaluer l'intérêt des services d'emploi dans ce contexte. Ce courriel remet implicitement en cause le point de vue selon lequel les services d'emploi sont inutiles en insistant sur le fait que les attentes des employeurs évoluent (si les normes changent, les demandeurs d'emploi devraient peut-être actualiser leur CV : dans ce cas, il pourrait être bénéfique d'obtenir les conseils de professionnels).

- Ces phrases clés font également naître un sentiment d'urgence et exploitent « l'aversion au regret » en évoquant le risque de « se faire distancer ». L'aversion au regret désigne le fait que les personnes agissent de sorte à éviter d'avoir des regrets par la suite, en corrélation avec le concept fondamental d'« aversion aux pertes » décrit par Kahneman et Tversky.[133]

2. Courriel sous forme de liste de vérification :

Le courriel sous forme de liste de vérification (voir la figure 29) était destiné à lever les obstacles liés à la charge cognitive et à la motivation. Il s'agit d'une adaptation du courriel ayant offert le meilleur rendement lors d'un essai similaire sur le recours aux services d'emploi en Colombie-Britannique (mentionné précédemment). Il se rapproche beaucoup du courriel de prise de contact initiale adopté en Saskatchewan.

FIGURE 29:
Courriel sous forme de « liste de vérification »

Objet : [Nom], dernière étape pour bénéficier de précieuses ressources d'emploi!

Bonjour [nom],

Vous recevez ce courriel, car vous avez certainement déposé une demande au titre d'un programme de prestations fédérales tel que l'assurance-emploi.

Merci d'avoir effectué cette première démarche. Nous avons conscience que vous traversez une période difficile. Sachez que [nom du fournisseur] est un service du gouvernement provincial qui pourrait également vous être utile. Nous sommes là pour vous aider, que vous souhaitiez perfectionner vos compétences, explorer des choix de carrière ou trouver un emploi au moment opportun.

Il ne vous reste plus qu'une démarche à effectuer pour suivre une formation professionnelle et entrer directement en relation avec des employeurs :

- ✓ Déposer une demande de prestations fédérales
- ✓ Ouvrir le présent courriel
- ❑ **Téléphoner au 555-5555** pour prendre rendez-vous dès aujourd'hui

Pourquoi faire appel à [nom du fournisseur]?

- Mise en relation avec les **employeurs**
- Services **gratuits** et personnalisés tels que [le conseil en orientation professionnelle]
- Précieuses occasions de **[formation],** entre autres
- Prestation de services **par téléphone, en ligne ou en personne**

[pavé de signature]

Voici les règles de conception spéciales appliquées dans ce courriel (et leur justification) :

- L'objet du message et la phrase en gras au-dessus de la liste de vérification structurent l'appel à l'action de sorte qu'il constitue la dernière étape d'une démarche déjà en cours. Les personnes sont plus motivées pour mener à bien ou exécuter des tâches qui leur ont déjà demandé un certain effort et, dans les faits, plus elles se rapprochent du but, plus elles ont tendance à s'investir.[134] Faire de l'appel à l'action la dernière étape d'un processus qui touche à sa fin encourage les demandeurs d'emploi à aller jusqu'au bout et à communiquer avec les services d'emploi.

- Cette structure suggère également que les services d'emploi découlent et font partie de la « trousse » de prestations d'assurance-emploi, ce qui peut inciter certains demandeurs d'emploi à participer.
- L'objet du message et la phrase qui précède la liste de vérification créent par ailleurs une dynamique en rappelant aux demandeurs d'emploi qu'ils ont déjà réalisé la majeure partie du travail et qu'il ne leur reste qu'une étape à franchir pour accéder aux services d'emploi. Le fait d'insister sur les démarches qu'ils ont déjà entreprises est susceptible de renforcer la perception d'auto-efficacité chez certaines personnes et de lever des obstacles liés à la motivation en créant un sentiment d'accomplissement.
- Le message est bref et rédigé dans un langage simple correspondant à un niveau de lecture Flesch-Kincaid de 7e année, afin de réduire la charge cognitive.

3. Courriel de normalisation :

Le courriel de normalisation (voir la figure 30) est destiné à lever les obstacles liés à la stigmatisation et aux croyances négatives associées au fait d'« avoir besoin d'aide ». Nous avons accentué les perceptions d'utilité en exploitant des « preuves sociales » et en soulignant les principaux avantages.

FIGURE 30:
Courriel de « normalisation »

Objet : [Nom], rejoignez les [centaines] d'habitants de l'Alberta qui bénéficient gratuitement de services d'emploi

Bonjour [nom],

Vous recevez ce courriel, car vous avez certainement déposé une demande au titre d'un programme de prestations fédérales tel que l'assurance-emploi.

Obtenir un coup de pouce de la part de vos amis, de votre famille ou d'un professionnel des services d'emploi peut faire une grande différence. Chez [nom du fournisseur], nous avons aidé des [centaines/milliers] d'habitants de l'Alberta à trouver du travail ou à se former.

Grâce à nos experts, vous bénéficiez :

- d'une mise en relation avec les **employeurs**
- de services **gratuits** et personnalisés tels que [le conseil en orientation professionnelle]
- de précieuses occasions de **[formation],** entre autres
- d'une prestation de services par **téléphone, en ligne ou en personne**

Téléphonez au 555-5555 pour prendre rendez-vous dès aujourd'hui.

[pavé de signature]

Ce service est financé par le gouvernement.

Voici les règles de conception spéciales appliquées dans ce courriel (et leur justification) :

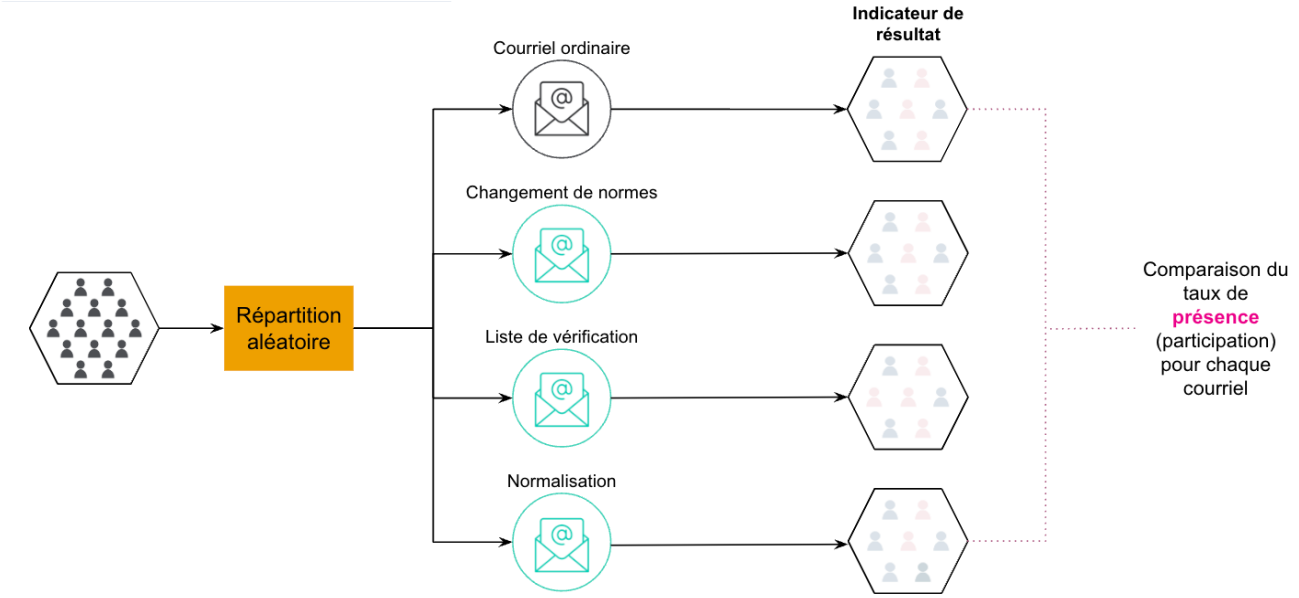
- Ce courriel exploite les « normes sociales » et fait référence au comportement d'autrui afin d'accroître la valeur perçue des services d'emploi et d'atténuer la stigmatisation. En particulier, l'objet du message et le deuxième paragraphe précisent que beaucoup d'autres résidents de la province ont eu recours aux services. Ce type d'affirmation a exercé une puissante influence sur les comportements dans un vaste éventail de contextes,[135] de la conformité fiscale[136] à la prescription médicale.[137]
- Les fournisseurs ont personnalisé ces affirmations en adaptant le nombre de bénéficiaires des services et en incluant des caractéristiques propres à leur programme pour accroître la pertinence perçue par les demandeurs d'emploi en fonction de leur profil (par exemple : « centaines d'habitants de l'Alberta âgés de plus de 40 ans »).

Conception de l'essai

Nous avons vérifié si les nouveaux courriels augmentaient la participation par rapport aux versions que les différents fournisseurs de services envoyaient habituellement (notre « groupe témoin » recevait le courriel ordinaire). Sur une période de cinq mois, nous avons réparti aléatoirement les personnes entrantes dans le système RRR de telle sorte qu'elles reçoivent l'un des trois nouveaux courriels ou le courriel ordinaire d'un des fournisseurs. En plus de l'envoi du courriel attribué, les fournisseurs poursuivaient normalement leur processus de liaison (appel téléphonique de suivi effectué dans les conditions habituelles, quel que soit le courriel de prise de contact initiale reçu). Nous avons mesuré la participation quatre semaines après l'envoi du courriel de prise de contact initiale.

Voir ci-dessous la figure 31 illustrant notre approche d'évaluation. Comme en Saskatchewan, notre résultat principal consistait à déterminer si les destinataires avaient assisté à un rendez-vous avec les services d'emploi; nous avons également étudié les taux d'inscription.

FIGURE 31:
Conception de l'ECR mettant à l'essai les courriels de prise de contact initiale en Alberta



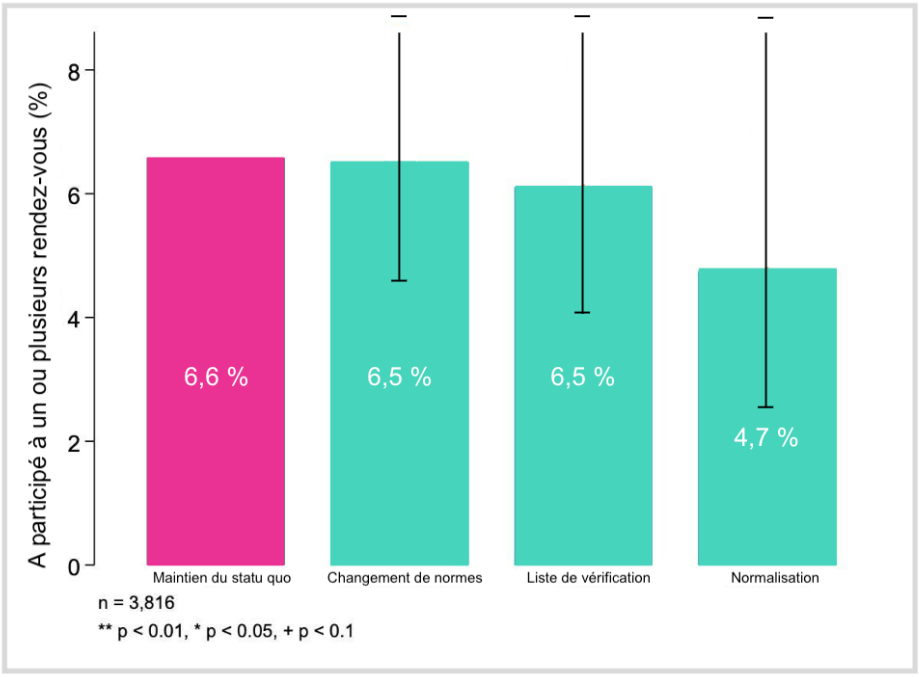
Le ministère a joué un rôle fondamental dans la mise en œuvre de cet essai, notamment en recrutant les fournisseurs de services, en sous-tendant la randomisation, en fournissant une rétroaction continue sur le déroulement et en recueillant les données de résultats. Les dix fournisseurs de services d'emploi ont eux aussi été précieux : ils ont transmis leur rétroaction sur les courriels, effectué les envois selon le plan de recherche et participé aux activités de surveillance de l'essai et de vérification des données.

Résultats

Les résultats présentés ci-dessous sont issus d'un échantillon comptant au total 4 364 demandeurs d'emploi. Après nettoyage des données, nous en avons retenu 3 816 aux fins de notre analyse et écarté 548 observations en raison d'aiguillages en double, d'adresses électroniques manquantes ou de cas ne nécessitant pas l'envoi d'un des courriels mis à l'essai (les personnes sortant de la zone de service d'un fournisseur pouvaient recevoir à la place un courriel d'information). Les demandeurs d'emploi étaient âgés de moins de 25 ans à plus de 55 ans, en sachant que près des trois quarts (73,2 %) avaient moins de 44 ans. L'échantillon comportait légèrement plus d'hommes (56 %) que de femmes. Près de la moitié des personnes incluses dans l'échantillon avaient achevé des études secondaires (ou l'équivalent); par ailleurs, 43 % avaient suivi un enseignement dans un collège, un CEGEP ou une université. Une minorité (part respective de 4 % ou moins) avait uniquement fréquenté l'école primaire, effectué un apprentissage ou reçu une autre forme d'éducation. Voir les profils démographiques détaillés à l'annexe B5.

Au même titre qu'en Saskatchewan, notre résultat principal (à savoir la participation) était défini comme le fait d'avoir assisté à un rendez-vous avec les services d'emploi. Comme l'illustre la figure 32, 6,6 % des personnes ayant reçu le courriel ordinaire avaient assisté à un rendez-vous, contre 6,5 % parmi le groupe Changement de normes, 6,1 % parmi le groupe Liste de vérification et 4,7 % parmi le groupe Normalisation. Les différences en termes de présence n'étant pas significatives sur le plan statistique, nous ne pouvons pas conclure que les nouvelles versions ont offert un rendement différent par rapport aux courriels ordinaires. Y compris en termes descriptifs, en dehors de toute analyse statistique, les chiffres observés pour le courriel ordinaire, la liste de vérification et le courriel de changement de normes étaient très proches.

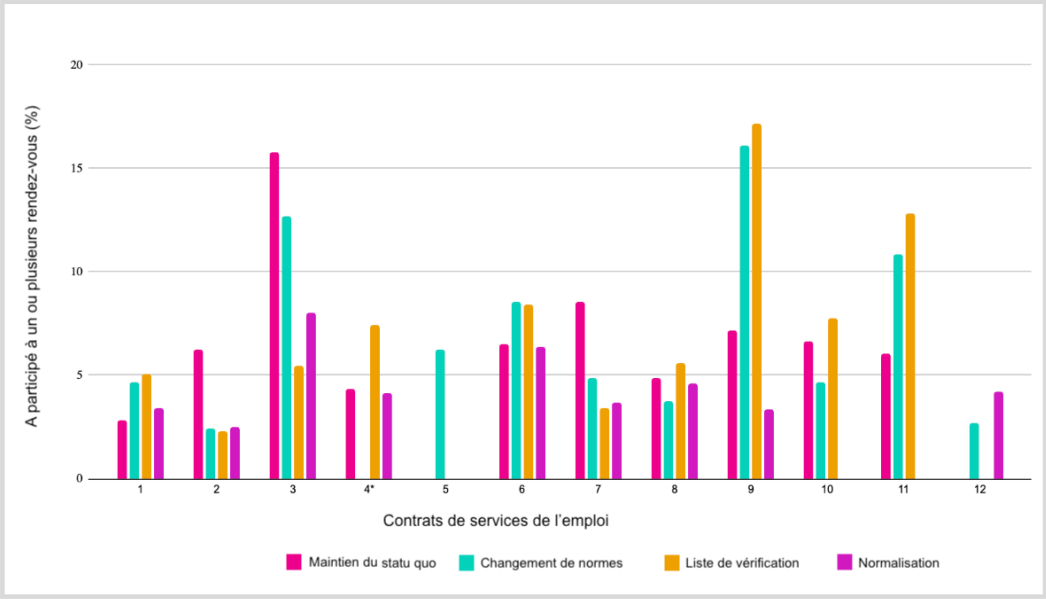
FIGURE 32:
Effet induit par les nouveaux courriels comparativement aux courriels ordinaires en ce qui concerne la participation



Ces résultats regroupent 13 essais différents menés en collaboration avec les dix fournisseurs participants (certains d'entre eux géraient plus d'un contrat/programme : il était donc plus simple de les mettre à l'essai séparément). Bien que les tailles d'échantillon soient plus petites en étudiant les résultats par contrat (plus de « bruit » généré), leur analyse n'en reste pas moins instructive. Comme l'illustre la figure 33 :

- le courriel ordinaire a offert le meilleur rendement dans le cadre de trois contrats (dont deux s'adressant spécialement aux jeunes demandeurs d'emploi)
- contre deux contrats pour le courriel de changement de normes
- six pour le courriel sous forme de liste de vérification
- et un pour le courriel de normalisation

FIGURE 33: §§
Présence x courriel selon le contrat



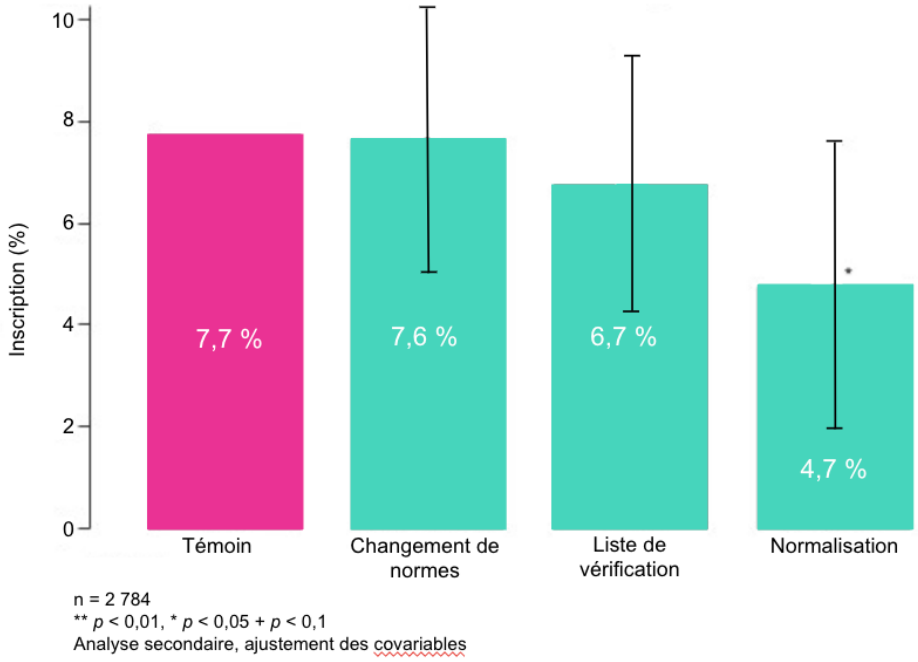
Comme en Saskatchewan, pour analyser nos résultats en profondeur, nous avons étudié la proportion de demandeurs d'emploi dans chaque groupe qui s'étaient inscrits auprès des services de développement de carrière (d'emploi). ¶¶ Les résultats à cet égard, illustrés à la figure 34 ci-dessous, suivent la même tendance qu'en termes de présence. Des taux similaires ont été enregistrés avec le courriel ordinaire (7,7 %), le courriel de changement de normes (7,6 %) et le courriel sous forme de liste de vérification (6,7 %), tandis qu'un résultat inférieur a été obtenu avec le courriel de normalisation (4,7 %). À l'inverse des résultats en termes de présence, l'effet négatif du courriel de normalisation était significatif sur le plan statistique. Nous avons donc la certitude qu'il a offert un moins bon rendement.

---

§§ Le courriel de normalisation n'a pas été mis à l'essai par le fournisseur no 10, car il ressemblait à son propre courriel ordinaire.

¶¶ Nous avons exclu deux fournisseurs de l'analyse des inscriptions, car nous ne disposions pas de données précises concernant leurs sites, en raison de limites techniques liées aux modalités de mise à jour des données dans le portail du ministère.

FIGURE 34:
Effet induit par les nouveaux courriels comparativement aux courriels ordinaires en ce qui concerne l'inscription



Nous émettons l'hypothèse que le courriel de normalisation n'a pas porté ses fruits en raison de la tonalité trop marketing de son objet : « Rejoignez les centaines d'habitants de l'Alberta qui bénéficient gratuitement de services d'emploi ». Si ce message a, comme prévu, contré efficacement la stigmatisation, cet effet n'a pas pesé suffisamment lourd dans la balance.

Concernant les autres résultats non significatifs sur le plan statistique, deux explications principales se dessinent. Il est possible que les nouveaux courriels aient mieux fonctionné, mais que nous n'ayons pas obtenu suffisamment de données pour observer cet effet. Si ce n'est pas l'interprétation en faveur de laquelle nous penchons, il est vrai que les personnes contactées étaient moins nombreuses que prévu, comme cela avait été le cas en Saskatchewan. Nous avons rencontré le même « problème » de volume d'aiguillages considérablement réduit comparativement aux périodes historiques qui nous avaient servi de référence pour concevoir notre étude (probablement en raison d'un marché du travail « brûlant »). En outre, un fournisseur d'envergure a dû repousser sa participation à l'essai pour des raisons opérationnelles.

À la lumière de toutes les données probantes qualitatives et quantitatives disponibles, nous pensons plutôt que certains des courriels ordinaires étaient très efficaces et levaient certains obstacles auxquels nos versions n'apportaient pas de réponse. Par exemple, le courriel ordinaire offrant le meilleur rendement insistait davantage sur les liens avec le gouvernement, ce qui a pu, selon nous, accroître la légitimité des services et réduire le risque que le message soit perçu comme indésirable ou à visée commerciale. Il offrait également une valeur immédiate aux demandeurs d'emploi en leur communiquant le lien des sites Web provinciaux destinés à faciliter la recherche d'emploi.

Nous pensons que les courriels ordinaires robustes, ainsi que les courriels de changement de normes et sous forme de liste de vérification, assuraient tous une liaison efficace proche de l'effet « optimal » qu'un courriel de prise de contact initiale peut avoir sur les résultats en termes de participation. Ce message n'est qu'une étape, mais non des moindres, au fil du parcours que les demandeurs d'emploi doivent entreprendre pour recevoir les services.

Nous avons également recherché d'éventuelles tendances suggérant une efficacité particulière des courriels en fonction des caractéristiques démographiques des destinataires (âge, genre et niveau d'instruction, notamment). Nous n'avons observé aucune différence entre : les hommes et les femmes; les moins de 25 ans et les personnes dans la tranche 45-54 ans; les personnes ayant suivi des études secondaires et celles ayant un niveau d'instruction inférieur. Le courriel sous forme de liste de vérification s'est accompagné d'une hausse en termes d'inscription et de présence des personnes âgées de plus de 55 ans, mais d'une baisse de présence des demandeurs d'emploi âgés de 25 à 44 ans. Le courriel de normalisation s'est traduit par un taux d'inscription inférieur chez les personnes ayant suivi des études postsecondaires (collégiales et universitaires) et par une baisse de présence des demandeurs d'emploi âgés de 25 à 44 ans. Bien que les systèmes actuels ne permettent pas de personnaliser les courriels selon le groupe démographique, ces données semblent indiquer que l'envoi du courriel sous forme de liste de vérification aux demandeurs d'emploi plus âgés permettrait d'accroître leur participation. Avant d'être mis en œuvre, ce ciblage plus nuancé devrait idéalement faire l'objet d'essais plus approfondis.

Recommandations

Cette partie synthétise nos recommandations visant à améliorer l'efficacité de la prise de contact initiale par courriel avec les personnes figurant dans la base de données RRR. La partie 3.5 ci-après consolide les données probantes à l'échelle de nos travaux de recherche en Saskatchewan et en Alberta afin de formuler des lignes directrices plus générales dans l'optique d'accroître la participation aux services de développement de carrière (d'emploi).

D'après les résultats de l'essai et de nos autres études, nous avons **élaboré deux modèles destinés à être communiqués par le ministère à l'ensemble des fournisseurs utilisant la base de données RRR**. L'un de ces courriels types est fondé sur le courriel de changement de normes (figure 35) et l'autre sur le courriel sous forme de liste de vérification (figure 36). Ces modèles ont été mis à jour en partant du contenu soumis à essai, de façon à inclure certains éléments issus des courriels ordinaires à haut rendement qui concordaient avec les données probantes qualitatives recueillies et la théorie des sciences comportementales.

L'utilisation de ces modèles est préconisée si le courriel actuel du fournisseur donne lieu à une faible participation. Si l'approche du statu quo fonctionne bien, les fournisseurs ne sont pas dans l'obligation d'apporter des changements dans la mesure où leur courriel actuel est susceptible de mieux porter ses fruits.

Nous recommandons en outre aux fournisseurs de personnaliser ces courriels à leur guise, en mettant notamment en avant tout service exclusif qui pourrait convaincre les personnes contactées par le biais du système RRR. S'ils le souhaitent, ils peuvent également reformuler le message pour s'adresser plus spécialement à une population (jeunes ou travailleurs d'un secteur donné, par exemple).

FIGURE 35:
Modèle recommandé d'après le courriel de « changement de normes »

Objet : [Prénom], le marché du travail est en pleine mutation

Bonjour [prénom],

Vous recevez ce courriel, car vous avez récemment déposé une demande d'assurance-emploi auprès de Service Canada.

Les profils recherchés par les employeurs évoluent. Ne vous laissez pas distancer. Chez [nom du fournisseur], nous vous aidons à prendre l'avantage sur un marché du travail concurrentiel.
Grâce à nos experts, vous bénéficiez :

- d'une mise en relation avec les **employeurs**
- de services **gratuits** et personnalisés tels que [le conseil en orientation professionnelle]
- de précieuses occasions de **[formation]**, entre autres
- de la prestation de services **par téléphone, en ligne ou en personne**

[Téléphonez au XXX-XXXX] pour prendre rendez-vous dès aujourd'hui.

En attendant, voici diverses ressources susceptibles de vous aider dans votre recherche d'emploi :

- Répertoire des services de formation et d'emploi
- Alberta Learning Information Service
- Guichets d'emploi régionaux et de l'Alberta

En partenariat avec :

Canada Alberta Government

[pavé de signature avec mention nominative, de préférence, de l'expéditrice ou de l'expéditeur]

FIGURE 36:
Modèle recommandé d'après le courriel sous forme de liste de vérification

Objet : [Nom], dernière étape pour bénéficier de précieuses ressources d'emploi!

Bonjour [nom],

Vous recevez ce courriel, car vous avez récemment déposé une demande d'assurance-emploi auprès de Service Canada.

Merci d'avoir effectué cette première démarche. Nous avons conscience que vous traversez une période difficile.

Sachez que [nom du fournisseur] est un service du gouvernement provincial qui pourrait également vous être utile. Nous sommes là pour vous aider, que vous souhaitiez perfectionner vos compétences, explorer des choix de carrière ou trouver un emploi au moment opportun.

Effectuez une dernière démarche pour vous former et entrer directement en relation avec des employeurs.

- ✓ Déposer une demande de prestations fédérales
- ✓ Ouvrir le présent courriel
- ❑ **Composez le 555-5555 pour communiquer avec [nom].** Un membre de l'équipe vous contactera prochainement.

Pourquoi faire appel à [nom du fournisseur]?

- Mise en relation avec les **employeurs**
- Services **gratuits** et personnalisés tels que [le conseil en orientation professionnelle]
- Précieuses occasions de **[formation]**, entre autres
- Prestation de services **par téléphone, en ligne ou en personne**

En partenariat avec :

Canada Alberta Government

[pavé de signature avec mention nominative, de préférence, de l'expéditrice ou de l'expéditeur]

Enfin, nous recommandons aux fournisseurs de surveiller, d'évaluer et de mettre à jour régulièrement leurs communications en conséquence. Pour ce faire, la solution la plus efficace consiste à mettre à l'essai des versions A/B de leurs courriels (les deux versions différentes ci-dessus et d'autres déclinaisons, le cas échéant). Dans le cadre d'un essai A/B, la liste de diffusion est divisée en deux aléatoirement, puis les taux d'ouverture (voire les taux de participation) atteints par l'une et l'autre version sont comparés. Celle offrant le meilleur rendement est retenue à titre de nouveau courriel ordinaire.

Si ces modèles et ces conseils ont été élaborés à l'intention des fournisseurs de services de l'Alberta, nous pensons que **les provinces participant au programme RRR partout dans le pays peuvent également les utiliser, en les personnalisant selon leurs besoins.**

Au-delà des courriels de prise de contact initiale, **les fournisseurs de services d'emploi de l'Alberta auraient besoin d'obtenir en temps et en heure des données plus précises afin d'affiner leur approche de liaison.** Les données relatives aux personnes contactées par le biais du système RRR sont hébergées dans une base de données particulière, distincte des dossiers de gestion, et ne sont plus accessibles aux sous-traitants une fois l'aiguillage terminé. En d'autres termes, si des demandeurs d'emploi interagissent avec les services après la clôture de leur dossier dans le système RRR, les fournisseurs de services n'ont aucun moyen de savoir si ces personnes ont été initialement contactées par ce biais. Il s'avère donc très difficile d'évaluer l'incidence du système RRR, d'où un risque de sous-estimation de sa valeur en tant que source d'aiguillage. En outre, ce fonctionnement complique grandement l'évaluation des éléments clés de la stratégie de liaison, tels que le courriel de prise de contact initiale.

Bien que les questions techniques sortent de notre champ d'expertise, il conviendrait d'envisager des options telles que l'ouverture prolongée des dossiers d'aiguillage dans le système RRR (ce qui favoriserait également l'envoi de courriels de suivi et d'autres rappels)[138] et la création d'un centre de données provincial permettant aux fournisseurs de visualiser les données historiques de participation agrégées pour leur site. Ces solutions techniques, ainsi que les courriels types, s'inscrivent parfaitement dans la panoplie d'initiatives que le ministère est en train de mettre en œuvre pour soutenir les fournisseurs utilisant le système RRR, y compris des séances semestrielles sur les nouveautés.

3.5 Recommandations générales

Cette partie formule un vaste éventail de recommandations à l'intention des fournisseurs de services d'emploi et des décideurs dans ce domaine. Lesdites recommandations se fondent sur le champ d'application complet de nos travaux de recherche en Alberta et en Saskatchewan, y compris notre analyse des données probantes, notre étude qualitative auprès des professionnels, des décideurs et des demandeurs d'emploi, ainsi que nos deux expériences à grande échelle sur le terrain visant à mettre à l'essai de nouvelles stratégies de liaison et d'engagement. Cette partie est organisée par public et par point d'interaction, dans l'ordre suivant : professionnels en matière de développement de carrière, puis administrateurs du programme RRR et décideurs.

Recommandations à l'intention des organismes offrant des services de développement de carrière et d'emploi :

Prise de contact avec les demandeurs d'emploi :

- **Tirer parti des réseaux existants** pour entrer en relation avec les demandeurs d'emploi. Par exemple : élaborer et mettre à l'essai des programmes qui incitent les anciens clients à recommander les services par bouche-à-oreille ou qui favorisent une liaison ciblée en sollicitant des organisations avec lesquelles les demandeurs d'emploi interagissent déjà. Les professionnels avec lesquels nous nous sommes entretenus ont jugé qu'il s'agissait d'une importante source d'aiguillage et nous pensons que les recommandations personnelles émanant de membres de la communauté des demandeurs d'emploi sont susceptibles de lever divers obstacles liés à la valeur perçue, à la stigmatisation et à la motivation.

Contenu et forme des communications de liaison :

- Rédiger les communications de liaison (en particulier celles que les demandeurs d'emploi ne s'attendent pas à recevoir) de façon à renforcer la **confiance** et la perception de **légitimité**. Soigner particulièrement l'objet des courriels, car ce dernier doit séduire les demandeurs d'emploi et faire valoir la légitimité des services en quelques mots.
    - Faire en sorte que le message émane clairement d'un professionnel et/ou d'un organisme légitime et inclure des précisions, dans la mesure du possible, permettant d'identifier l'interlocutrice ou l'interlocuteur (par exemple : « Hester Smythe, ABC Careers »).
    - Trouver des moyens de rendre les communications plus officielles sans en accroître la complexité, par exemple en soulignant les liens avec des services reconnus ou avec le gouvernement. Dans le cas du système RRR, utiliser les logos des gouvernements fédéral et provinciaux et clarifier le lien avec l'assurance-emploi.
- Le message doit être **simple, concis et mettre en avant les renseignements clés**. À des fins de simplification, il est recommandé :
    - d'éliminer le jargon et d'éviter les termes que les demandeurs d'emploi risquent de ne pas connaître;
    - de vérifier l'indice de lisibilité Flesch-Kincaid des communications de liaison, en visant un niveau de lecture de 6e année;
    - d'expliquer très clairement la prochaine démarche que les demandeurs d'emploi sont invités à entreprendre et de leur faciliter la tâche le plus possible. L'étape suivante consistera généralement à s'inscrire : indiquer cette information en gras et détailler la marche à suivre (lien vers le site Web d'inscription, numéro de téléphone, etc.);
    - de limiter la longueur du message (idéalement moins de 150 mots).

- **Mettre en avant les aspects du programme les plus convaincants aux yeux des demandeurs d'emploi.** Voici les pistes suggérées par nos travaux de recherche, en sachant que diverses adaptations seront probablement requises en fonction de la population cible et des services fournis :
  - Mise en relation avec les employeurs au niveau local
  - Transmission d'offres d'emploi qui n'ont pas été largement diffusées
  - Programmes de formation et de perfectionnement dont les coûts sont pris en charge
  - Obtention d'un soutien financier à l'appui de la recherche d'emploi (pour acheter des vêtements de travail ou couvrir les frais de transport en cas d'entretien, par exemple)
- **Personnaliser** les communications de liaison par le biais du système RRR (ou autre) en incluant le prénom de la personne destinataire et de l'expéditrice ou l'expéditeur et en créant un contenu sur mesure (en fonction de la région de résidence ou du secteur d'activité des demandeurs d'emploi, par exemple).
- **Véhiculer un sentiment de respect,** en évitant d'employer des formules qui pourraient paraître condescendantes, par exemple les expressions qui isolent la personne ou font porter la faute sur elle (« vos difficultés »).
- **Optimiser les courriels pour l'affichage sur téléphone mobile.** Par exemple :
  - L'objet des messages doit rester bref et véhiculer tous les renseignements les plus importants dès les premiers mots, car la ligne risque de ne pas s'afficher en entier.
  - Si les courriels de prise de contact comportent des images, s'assurer que le message reste compréhensible sans ce support visuel, car il arrive que certains services de messagerie n'affichent pas/ne téléchargent pas les images.
- **Utiliser plusieurs canaux, y compris les SMS.** Les services de développement de carrière sont parvenus à accroître la présence ou à mieux accompagner les inscriptions en utilisant les messages textes. Si cette méthode peut s'avérer utile au moment de la prise de contact initiale avec les demandeurs d'emploi, nous suggérons néanmoins de la coupler avec l'envoi de communications plus « officielles » (telles qu'un courriel ou une lettre) auxquelles les fournisseurs peuvent faire référence afin d'établir leur crédibilité.
- Lorsque la participation actuelle est faible, **déployer les modèles de prise de contact initiale et de suivi inclus dans le présent rapport.**

Suivi après la prise de contact initiale :

- **Assurer un suivi auprès des demandeurs d'emploi** qui n'ont pas répondu aux premiers messages; d'après nos données probantes, les rappels contribuent à accroître la participation et offrent des avantages à un stade « précoce » comme « tardif » (dans notre étude, le suivi était effectué quatre et dix semaines après la prise de contact initiale par le biais du système RRR).
- **Analyser d'autres étapes du parcours** vers la participation aux services de développement de carrière pour déterminer si l'envoi de rappels et de communications de suivi serait d'une quelconque utilité. Par exemple,

nous avons mis au jour un écart important entre la proportion de personnes inscrites aux services (environ 20 %) et la proportion de celles qui assistent à un rendez-vous (environ 6 %) en Saskatchewan. Il pourrait donc être utile d'envoyer des rappels aux personnes inscrites qui n'ont pas encore pris rendez-vous. La Saskatchewan a apporté une réponse en proposant des rendez-vous le jour même : une stratégie fructueuse, à envisager lorsque les conditions opérationnelles le permettent.

Inscription aux services de développement de carrière :

- Passer en revue le processus d'inscription des demandeurs d'emploi pour mettre au jour des **axes de simplification** des démarches, par exemple :
  - réduction du nombre d'étapes requises
  - simplification de toutes les tâches que les demandeurs d'emploi doivent entreprendre (en utilisant un langage simple, des exemples ou des images pour les accompagner tout au long du processus)
  - minimisation du volume de renseignements et de documents à fournir
- Se contenter, dans un premier temps, de **demander aux demandeurs d'emploi uniquement les renseignements dont vous avez besoin** pour les inscrire, puis recueillir le reste lors du premier rendez-vous. Cette démarche peut s'avérer particulièrement pertinente si certains renseignements requis sont sensibles ou privés, car les demandeurs d'emploi ne sont pas toujours enclins à les communiquer par téléphone à une personne qu'ils ne connaissent pas, avec le risque qu'ils mettent fin au processus d'inscription. Les demandeurs d'emploi peuvent se sentir plus à l'aise une fois qu'ils ont établi une relation avec le fournisseur et investi du temps pour accéder au service.
- Envisager de **proposer une aide à l'inscription**, par exemple en envoyant des SMS de rappel à chaque étape ou en effectuant les principales démarches d'inscription aux côtés des demandeurs d'emploi lorsqu'il s'agit d'un processus en ligne.

Accès facilité aux services :

- Sous réserve de faisabilité, proposer des **offres de services souples** : prestations virtuelles ou par téléphone, en plus des services en personne, rendez-vous en dehors des heures d'ouverture normales, services de porte ouverte, etc. Les fournisseurs peuvent également proposer leurs services dans des lieux communautaires tels qu'une bibliothèque de quartier afin de lever les obstacles en lien avec le manque de temps ou de mobilité et les moyens de transport.
- Dans la mesure du possible, faire en sorte que les services soient dispensés dans un **lieu pratique et accessible par des moyens de transport en commun abordables et fiables.** Envisager également d'offrir les services dans des lieux où se rendent déjà les demandeurs d'emploi (centres d'aide aux nouveaux arrivants, comptoirs d'aide juridique ou d'information fiscale, etc.).
- Atténuer les obstacles financiers en proposant des **aides au transport** (bons de taxi, par exemple) ou des **services de relève** pour permettre aux demandeurs d'emploi d'assister à des rendez-vous ou des entrevues, de se rendre dans des salons de l'emploi, etc.

- **Réduire le délai écoulé entre l'inscription des demandeurs d'emploi et le premier rendez-vous.** Proposer un rendez-vous le plus tôt possible après l'inscription, idéalement le jour même. Les fournisseurs pourraient essayer, par exemple, de réserver du temps chaque jour (ou chaque semaine) pour les personnes qui se présentent à l'improviste ou les nouveaux inscrits, en fonction de leurs contraintes opérationnelles.

Recommandations à l'intention des provinces utilisant le système RRR :

Administration du programme RRR :

- Au besoin, encourager les **fournisseurs de services tiers à mettre en place des suivis structurés** auprès de tout ou partie des personnes contactées par le biais du système RRR qui n'ont pas eu recours aux services. En collaboration avec EDSC, clarifier les lignes directrices permettant de prolonger la durée d'ouverture des aiguillages à cette fin, ainsi qu'en vue d'améliorer la qualité des données/la traçabilité.
- **Renforcer l'accès aux données des sous-traitants** et leur fournir les outils dont ils ont besoin pour **adopter des pratiques éclairées par les données.** Envisager par exemple de créer un centre de données provincial permettant aux sous-traitants de visualiser les données historiques agrégées pour leur site. Ces derniers pourraient ainsi mieux évaluer le rendement obtenu dans leur cas et tenter d'accroître la valeur perçue de la participation au programme RRR.
- **Réduire les formalités administratives** auxquelles doivent se soumettre les fournisseurs de services d'emploi pour intégrer le programme RRR. Certains d'entre eux pourraient douter des avantages offerts et renoncer à participer compte tenu des « coûts » requis en amont pour accéder au système.
- Continuer d'**élaborer** et d'**évaluer de nouvelles approches** de liaison. Pour ce faire, la solution la plus efficace consiste à mettre à l'essai des versions A/B des communications de liaison. En cas de sous-traitance des services de développement de carrière, encourager les fournisseurs à suivre leurs changements de processus et formuler des lignes directrices simples à des fins d'évaluation.
- Nous pensons que les courriels types de prise de contact initiale et de suivi mis au point dans le cadre de ce projet offrent un modèle robuste, en particulier après personnalisation par les agents de prestation. S'il est très utile d'approfondir (dans des conditions efficaces) les essais portant sur les communications de liaison, nous pensons que les **futurs travaux de recherche et efforts de conception** visant à accroître la participation au programme RRR devraient se concentrer sur d'**autres étapes du parcours**, par exemple :
    - élimination des obstacles entravant l'accès aux services d'emploi (mise à disposition en colocation avec d'autres programmes/services que les demandeurs d'emploi sont susceptibles d'utiliser)
    - rationalisation des processus d'inscription et de planification (rendez-vous le jour même ou simplification des formalités administratives)
    - amélioration des scripts de bienvenue et formation du personnel aux pratiques exemplaires
    - reprise de contact avec les demandeurs d'emploi aux moments opportuns (envoi de rappels lorsque les prestations arrivent à terme, par exemple)
    - adoption de nouveaux modes de liaison (envoi de SMS ou utilisation de programmes d'aiguillage)

Recommandations à l'intention des décideurs fédéraux (EDSC, par exemple) :

- Mieux **signaler l'établissement d'une liaison éventuelle par le biais du système RRR** durant le processus de demande d'assurance-emploi afin que les demandeurs d'emploi s'attendent à recevoir des communications et les perçoivent comme légitimes.
- **Améliorer la qualité des données** pour optimiser le ciblage : appliquer les pratiques exemplaires en matière de conception des formulaires pour recueillir des coordonnées et des codes CNP de meilleure qualité durant le processus de demande d'assurance-emploi.
- Pour aller plus loin, envisager d'**associer les demandes d'assurance-emploi et l'inscription aux services de développement de carrière** dans le cadre d'un projet pilote de collaboration avec une ou plusieurs provinces. Créer des processus de demande communs au titre de programmes apparentés et cerner des occasions d'inscription par défaut aux services de certaines personnes (modèle dans le cadre duquel les demandeurs seraient amenés à se désinscrire s'ils ne veulent pas bénéficier des services, plutôt qu'à s'inscrire) avec prise automatique de rendez-vous (en offrant un processus simple d'annulation ou de reprogrammation).
- **Clarifier les lignes directrices transmises par EDSC aux provinces** qui utilisent le système RRR pour favoriser les communications de suivi après la prise de contact initiale.
- Soutenir les efforts entrepris par les provinces pour **renforcer leurs pratiques pilotées par les données et leurs décisions de ciblage.** Par exemple : collaborer à la conception de tableaux de bord ou fournir des données permettant de mieux utiliser l'IMT et les renseignements concernant l'expiration des prestations au sein du système RRR.
- **Mettre en place ou sous-tendre l'infrastructure indispensable à l'apprentissage continu et au partage des pratiques efficaces** en matière de participation aux services de développement de carrière entre décideurs à l'échelon fédéral et provincial et agents de prestation. Cette initiative, qui peut également être circonscrite à une seule province, consisterait par exemple à :
  - définir des priorités de recherche-développement, ainsi qu'un ordre du jour
  - consolider les conclusions issues de la recherche, les pratiques exemplaires et les ressources, et coordonner la diffusion des connaissances
  - fournir des outils d'évaluation/d'amélioration continue
  - acquérir des technologies et assurer la prestation de services

4. Conclusion

Bénéficiant du soutien du Centre des Compétences futures, le Behavioural Insights Team (BIT) a travaillé en étroite collaboration avec les gouvernements de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan, ainsi qu'avec leurs partenaires, pour mener à bien un ambitieux programme de recherche. Nous avons étudié deux questions prioritaires sur le marché du travail au Canada :

1. Comment utiliser l'information sur le marché du travail (IMT) pour aider les élèves à prendre des décisions mieux avisées en matière d'éducation postsecondaire?
2. Comment encourager davantage de demandeurs d'emploi à interagir avec les services de développement de carrière/d'emploi financés par les deniers publics et accélérer ainsi leur retour au travail?

Pour apporter une réponse, nous avons adopté une approche méthodologique mixte et rigoureuse au périmètre étendu, incluant :

- une analyse détaillée et une évaluation cruciale du socle de données probantes existantes sur ces sujets
- plus de 50 entrevues menées à l'échelle des trois provinces afin de générer une compréhension plus nuancée et approfondie des préférences, des intentions et des obstacles au sein des deux groupes que nous souhaitons accompagner (élèves du secondaire et demandeurs d'emploi)
- une étude qualitative menée en classe afin de mettre à l'essai nos idées concernant la transmission de l'IMT auprès des jeunes
- quatre essais comparatifs randomisés (ECR) visant à confirmer ou infirmer nos hypothèses de recherche en environnement contrôlé, en ligne et « en conditions réelles » (c'est-à-dire sur le terrain); plus de 12 000 personnes ont participé à ces essais, ce qui nous a fourni de solides données probantes en réponse aux deux questions prioritaires

Cette approche à volets multiples nous a permis de tirer un vaste éventail d'enseignements pratiques et exploitables et de combler ainsi d'importantes lacunes de la recherche. Voici ce que nous avons appris :

- Informer les jeunes sur le marché du travail peut les aider à prendre des décisions de cheminement scolaire et professionnel mieux avisées, mais uniquement si l'IMT retient l'attention des élèves, est présentée et expliquée de manière simple, et porte sur les points de données particuliers qui pèsent dans leur choix (perspective d'emploi globale, par exemple) et qui les intéressent (exigences scolaires et indications de salaire, par exemple).

  Ces enseignements peuvent éclairer de manière directe et concrète les modalités de conception et de présentation de l'IMT par les organismes gouvernementaux, ainsi que la façon dont les établissements d'enseignement intègrent l'IMT dans leurs programmes de formation au cheminement de carrière.

- La participation aux services de développement de carrière/d'emploi peut être améliorée grâce à la personnalisation; la communication au moment opportun, lorsque les demandeurs d'emploi sont prêts et motivés; la mise en avant des aspects des services les plus convaincants aux yeux des demandeurs d'emploi (mise en relation avec les employeurs, souplesse des modes de prestation et des horaires d'accès, etc.); et l'envoi de communications simples et brèves assorties d'un « appel à l'action » clair ou d'une explication de la prochaine étape.

À la lumière de ces constatations, et en collaboration avec nos partenaires, nous avons formulé un ensemble de recommandations qui prévoient des changements à apporter aux systèmes existants, ainsi qu'aux politiques, aux processus et aux stratégies de communication en vigueur. En voici quelques exemples :

	Immédiatement exploitable	Idéal pour l'avenir
Concernant l'information des jeunes sur le marché du travail :	• Transmettre aux élèves du secondaire une IMT simple et soigneusement sélectionnée afin d'éclairer leurs choix en matière d'éducation postsecondaire, en communiquant en priorité les renseignements suivants au sujet des emplois : exigences scolaires et compétences requises, « perspective d'emploi globale », indications de salaire, et c'est à peu près tout! • Dans la mesure du possible, fournir des renseignements aussi localisés que possible	• Rassembler et partager de nouvelles données atypiques en matière d'IMT émanant directement d'un éventail diversifié de travailleurs, y compris des vidéos retraçant une journée de travail type et l'« avis » de membres de la profession • Mobiliser des « messagers » non conventionnels pour diffuser une IMT d'excellente qualité (parents, travailleurs, enseignants, etc.) au lieu de se cantonner aux sites Web gouvernementaux

	Immédiatement exploitable	Idéal pour l'avenir
Concernant la participation aux services de développement de carrière (d'emploi) :	• Outreach to encourage participation should be simple (Grade 6 reading level), personalized, reinforce legitimacy (e.g., connection to government), have a single, clear next step, and emphasize the most compelling aspects of service • Les approches d'intervention précoce telles que la base de données de repérage, référence et rétroaction (RRR) devraient être élargies afin de promouvoir une reprise de contact avec les demandeurs d'emploi, au cas où leur motivation et leur préparation se seraient améliorées avec le temps.	• Intégrer des programmes de sécurité du revenu, à l'image de l'assurance-emploi, au sein des services de développement de carrière (d'emploi) de façon à déclencher l'inscription, voire l'attribution d'un rendez-vous par défaut, dès qu'une personne dépose une demande d'assurance-emploi

Nous espérons que ce vaste éventail d'enseignements exploitables induira de réelles améliorations en ce qui concerne la prestation des services et programmes essentiels pour le marché du travail. Nous encourageons les décideurs de tous les ordres de gouvernement, de l'enseignement supérieur et du secteur des services de développement de carrière (d'emploi) à amorcer la mise en œuvre de ces idées.

De manière plus générale, nos travaux de recherche soulignent la valeur induite par une collaboration intergouvernementale : l'avis et le soutien de nos partenaires au sein des gouvernements de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan nous ont été d'une aide précieuse. En effet, cette collaboration a accentué l'impact de notre recherche grâce à la tenue de discussions importantes, au partage des enseignements tirés et à la conception conjointe de solutions répondant aux besoins dynamiques de notre main-d'œuvre. De plus, ce travail n'aurait pas été possible sans le soutien et le financement du Centre des Compétences futures, un organisme occupant une position unique qui lui permet de définir et de mener des initiatives cruciales en matière de recherche-développement.

Nous sommes convaincus que l'approche méthodologique mixte, axée sur les partenariats, élaborée et mise en œuvre dans le cadre de nos travaux peut s'appliquer à d'autres questions urgentes sur l'orientation du marché du travail canadien, notamment :

- Comment transformer la prestation des services de développement de carrière (d'emploi) financés par les deniers publics de façon à répondre aux besoins psychologiques et sociaux des demandeurs d'emploi et d'autres usagers? Nos travaux de recherche ont mis au jour des dizaines d'occasions de réinventer les services de développement de carrière (d'emploi) dans une optique davantage axée sur l'autonomisation, l'accompagnement et le travail social. Il conviendrait d'approfondir l'étude de ces pistes pour leur donner vie et les évaluer selon une méthode rigoureuse.
- Comment aider les nouveaux arrivants, les adultes sans emploi et d'autres groupes (en plus des jeunes) en transition sur le marché du travail à trouver et à utiliser une IMT pertinente et d'excellente qualité? Quel rôle les nouvelles technologies (en particulier les grands modèles de langage) pourraient-elles jouer pour combler l'écart critique entre la complexité intrinsèque de l'IMT et la nécessité de fournir des renseignements clairs et exploitables?
- Comment aider encore davantage les jeunes à évaluer le coût de l'éducation postsecondaire et le soutien financier à leur disposition, de sorte qu'ils puissent prendre des décisions mieux avisées quant au cheminement à suivre après leurs études secondaires? Compte tenu des obstacles de nature cognitive, comportementale et structurelle qui limitent la prise de mesures éclairées quant à la participation aux études postsecondaires et aux frais connexes, comment orienter au mieux la conception des politiques et des renseignements au sujet du soutien financier?

Nous nous tenons à la disposition des parties intéressées pour discuter plus en détail de notre rapport, de nos constatations et des prochaines étapes. Veuillez communiquer avec Sasha Tregebov, directeur de BIT Canada, à l'adresse : sasha.tregebov@bi.team.

Endnotes

1 Statistique Canada, Tableau 14-10-0020-01 – Taux de chômage, taux d'activité et taux d'emploi selon le niveau de scolarité atteint, données annuelles, 2023.

2 Statistique Canada, Tableau 37-10-0152-01 – Revenu d'emploi moyen, selon le groupe d'âge et le plus haut certificat, diplôme ou grade (x 1 000), 2019.

3 Statistique Canada, Les perspectives de carrière des diplômés de l'enseignement postsecondaire s'améliorent-elles?, 2019.

4 Zeman, K. et Frenette, M. Portrait des jeunes au Canada : Rapport statistique, Statistique Canada, 2021.

5 Finnie, R., Wismer, A. et Mueller, R. E. Access and barriers to postsecondary education: Evidence from the Youth in Transition Survey, 2015.

6 Statistique Canada, Tableau 37-10-0135-02 – Proportion de diplômés postsecondaires masculins et féminins, selon le domaine d'études et la Classification Internationale Type de l'Éducation, 2023.

7 Finnie, R., Childs, S. et Wismer, A. Groupes sous-représentés à des études postsecondaires : Éléments probants extraits de l'Enquête auprès des jeunes en transition, Toronto : Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur, 2011.

8 Statistique Canada, Tableau 37-10-0209-01 – Taux de participation aux études postsecondaires, jeunes Canadiens âgés de 19 à 23 ans, selon les caractéristiques familiales mesurées cinq ans plus tôt, 2021.

9 Finnie, R., Childs, S. et Wismer, A. Groupes sous-représentés à des études postsecondaires : Éléments probants extraits de l'Enquête auprès des jeunes en transition, Toronto : Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur, 2011.

10 Finnie, R., Mueller, R.E., Sweetman, A. et Usher, A. (éd.). Who goes? Who stays? What matters? Accessing and persisting in post-secondary education in Canada, 2009 (p. 79-107).

11 Bélanger J. J., Lafrenière M. A. K., Vallerand R. J. et Kruglanski A. W. « Driven by fear: The effect of success and failure information on passionate individuals' performance », Journal of Personality and Social Psychology, vol. 104, 2013, p. 180-195.

12 Finnie, R. et Mueller, R. The effects of family income, parental education and other background factors on access to post-secondary education in Canada: Evidence from the YITS, 2008.

13 Finnie, R., Wismer, A. et Mueller, R. E. Access and barriers to postsecondary education: Evidence from the Youth in Transition Survey, 2015.

14 Associés de recherche EKOS, Examen des obstacles à la poursuite des EPS et des solutions pour les surmonter : rapport final à l'intention du Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) et de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire, 2009.

15 Centre des Compétences futures, Regard sur l'information sur le marché du travail, 2023.

16 Conseil de l'information sur le marché du travail, Le rôle de l'information sur le marché du travail dans les choix des étudiants et des parents en matière d'éducation et de carrière – Rapport de perspectives de l'IMT n° 11, 2019.

17 Polytechnics Canada, How Ottawa can solve the LMI problem, 2014.

18 Work British Columbia, Research the Labour Market, 2023

19 Gouvernement de l'Ontario, Marché du travail de l'Ontario, 2023.

20 OCDE, The role of labour market information in guiding educational and occupational choices, 2022.

21 Bélanger J.J., Lafrenière, M.A.K., Vallerand R.J. et Kruglanski A.W. « Driven by fear: The effect of success and failure information on passionate individuals' performance », Journal of Personality and Social Psychology, vol. 104, 2013, p. 180-195.

22 Finnie, R. et Mueller, R. The effects of family income, parental education and other background factors on access to post-secondary education in Canada: Evidence from the YITS, 2008.

23 U.S. Department of Education, 2007.

24 U.S. Department of Education, 2007.

25 Finnie, R., Mueller, R. E. et Sweetman, A. « The Cultural Determinants of Access to Post-Secondary (Higher) Education in Canada: Empirical Evidence and Policy Implications », dans Access and Expansion Post-Massification (p. 168-196). Routledge, 2015.

26 Frenette, M. « L'incidence des frais de scolarité sur l'accès à l'université ». desLibris, 2005.

27 Finnie, R., Wismer, A. et Mueller, R. E. Access and barriers to postsecondary education: Evidence from the Youth in Transition Survey, 2015.

28 Oates, B. Les étudiants ont besoin d'IMT : voici ce qu'ils demandent, Conseil de l'information sur le marché du travail, 2023.

29 McGuigan, M., McNally, S. et Wyness, G. « Student awareness of costs and benefits of educational decisions: Effects of an information campaign and media exposure », Journal of Human Capital, vol. 10, no 4, 2016, p. 482-519.

30 Si cette étude est prometteuse, le fait qu'elle repose sur des données autodéclarées limite la force des conclusions relatives à la participation réelle aux études postsecondaires.

31 Bleemer, Z. et Zafar, B. « Intended college attendance: Evidence from an experiment on college returns and costs », Journal of Public Economics, vol. 157, 2018, p. 184-211.

32 Oreopoulos, P. et Dunn, R. « Information and college access: Evidence from a randomized field experiment », The Scandinavian Journal of Economics, vol. 115, no 1, 2013, p. 3-26.

33 Carrell, S. et Sacerdote, B. « Why do college-going interventions work? », American Economic Journal: Applied Economics, vol. 9, no 3, 2017, p. 124-51.

34 Bergman, P., Denning, J. T. et Manoli, D. « Is information enough? The effect of information about education tax benefits on student outcomes », Journal of Policy Analysis and Management, vol. 38, no 3, 2019, p. 706-731.

35 Bleemer, Z. et Zafar, B. « Intended college attendance: Evidence from an experiment on college returns and costs », Journal of Public Economics, vol. 157, 2018, p. 184-211.

36 McGuigan, M., McNally, S. et Wyness, G. « Student awareness of costs and benefits of educational decisions: Effects of an information campaign », Journal of Human Capital, vol. 10, no 4, 2016, p. 482-519.

37 Oates, Bryan. Les étudiants ont besoin d'IMT : voici ce qu'ils demandent, Conseil de l'information sur le marché du travail, 2021.

38 Kudashvili, N. et Todua, G. « Information, Perceived Returns and College Major Choices », CERGE-EI Working Paper Series, no 717, 2022.

39 Somers, M. A. et Cabus, S. J. Why Do Students Enroll in Science, Technology, Engineering, and Mathematics (STEM)? – Evidence from a Large-Scale Targeted Intervention in the Amsterdam Metropolitan Area, 2017.

40 Behavioural Insights Team, Behavioural insights and engagement with technical education, 2020.

41 Conlon, J. J. « Major Malfunction: A Field Experiment Correcting Undergraduates' Beliefs about Salaries », Journal of Human Resources, vol. 56, no 3, 2021, p. 922-939.

42 Wiswall, M. et Zafar, B. « Determinants of college major choice: Identification using an information experiment », The Review of Economic Studies, vol. 82, no 2, 2015, p. 791-824.

43 Behavioural Insights Team, Behavioural insights and engagement with technical education, 2020.

44 Kerr, S. P., Pekkarinen, T., Sarvimäki, M. et Uusitalo, R. « Post-secondary education and information on labour market prospects: A randomized field experiment », Labour Economics, vol. 66, 2020, 101888.

45 Hastings, J., Neilson, C. A. et Zimmerman, S. D. The effects of earnings disclosure on college enrollment decisions (no 21300), National Bureau of Economic Research, 2015.

46 Kudashvili, N. et Todua, G. « Information, Perceived Returns and College Major Choices », CERGE-EI Working Paper Series, no 717, 2022.

47 Hastings, J., Neilson, C. A. et Zimmerman, S. D. The effects of earnings disclosure on college enrollment decisions (no 21300), National Bureau of Economic Research, 2015.

48 Gallego, F., Oreopoulos, P. et Spencer, N. « The Importance of a Helping Hand in Education and in Life », NBER Working Paper 31706, 2023.

49 Conseil de l'information sur le marché du travail, Le rôle de l'information sur le marché du travail dans les choix des étudiants et des parents en matière d'éducation et de carrière, 2019.

50 Baker, R., Bettinger, E., Jacob, B. et Marinescu, I. « The Effect of Labor Market Information on Community College Students' Major Choice », Economics of Education Review, vol. 64, 2018, p. 18-30.

51 Wiswall, M. et Zafar, B. « Determinants of College Major Choice: Identification using an Information Experiment », The Review of Economic Studies, vol. 82, no 2, 2015, p. 791-824.

52 McGuigan, M., McNally, S. et Wyness, G. « Student awareness of costs and benefits of educational decisions: Effects of an information campaign », Journal of Human Capital, vol. 10, no 4, 2016, p. 482-519.

53 Bleemer, Z. et Zafar, B. « Intended college attendance: Evidence from an experiment on college returns and costs », Journal of Public Economics, vol. 157, 2018, p. 184-211.

54 Oreopoulos, P. et Dunn, R. « Information and college access: Evidence from a randomized field experiment », The Scandinavian Journal of Economics, vol. 115, no 1, 2013, p. 3-26.

55 Oreopoulos, P. et Dunn, R. « Information and college access: Evidence from a randomized field experiment », The Scandinavian Journal of Economics, vol. 115, no 1, 2013, p. 3-26.

56 La validité externe constitue une limite importante de notre étude en ligne. Les participants ont consulté l'IMT dans un contexte fictif relativement différent de la façon dont ils pourraient l'obtenir en conditions réelles. Il existe une piste à explorer pour vérifier si ces constatations restent cohérentes lorsque l'IMT est transmise dans un contexte plus réaliste.

57 Si cette étude est prometteuse, le fait qu'elle repose sur des données autodéclarées limite la force des conclusions relatives à la participation réelle aux études postsecondaires.

58 McGuigan, M., McNally, S. et Wyness, G. « Student awareness of costs and benefits of educational decisions: Effects of an information campaign », Journal of Human Capital, vol. 10, no 4, 2016, p. 482-519.

59 McGuigan, M., McNally, S. et Wyness, G. « Student awareness of costs and benefits of educational decisions: Effects of an information campaign », Journal of Human Capital, vol. 10, no 4, 2016, p. 482-519.

60 Peter, F., Spiess, C. K. et Zambre, V. Informing students about college: An efficient way to decrease the socio-economic gap in enrollment: Evidence from a randomized field experiment, 2018.

61 Oreopoulos, P. et Dunn, R. « Information and college access: Evidence from a randomized field experiment », The Scandinavian Journal of Economics, vol. 115, no 1, 2013, p. 3-26.

62 Carrell, S. et Sacerdote, B. « Why do college-going interventions work? », American Economic Journal: Applied Economics, vol. 9, no 3, 2017, p. 124-51.

63 Carrell, S. et Sacerdote, B. « Why do college-going interventions work? », American Economic Journal: Applied Economics, vol. 9, no 3, 2017, p. 124-51.

64 Bergman, P., Denning, J. T. et Manoli, D. « Is information enough? The effect of information about education tax benefits on student outcomes », Journal of Policy Analysis and Management, vol. 38, no 3, 2019, p. 706-731.

65 Gallego, F., Oreopoulos, P. et Spencer, N. « The Importance of a Helping Hand in Education and in Life », NBER Working Paper 31706, 2023.

66 Conseil de l'information sur le marché du travail, Le rôle de l'information sur le marché du travail dans les choix des étudiants et des parents en matière d'éducation et de carrière, 2019.

67 OCDE, « Working it out - Career Guidance and Employer Engagement », OECD Education Working Papers, 2018.

68 Economic, Education, Jobs and Skills Committee, Victoria Parliament, Parliamentary Inquiry into Career Advice Activities in Victorian Schools – Submission from Vanessa Ramsay, Career Development Coordinator, on behalf of Doncaster Secondary College, 123 Church Road, Doncaster, 3108, 2017.

69 Hastings, J., Neilson, C., Ramirez, A. et Zimmerman, S. « (Un)informed college and major choice: Evidence from linked survey and administrative data », Economics of Education Review, vol. 51, 2016, p. 136-151.

70 Bonilla, L., Bottan, N. et Ham, A. Information Policies and Higher Education Choices: Experimental Evidence from Colombia, 2015.

71 Wiswall, M. et Zafar, B. « Determinants of college major choice: Identification using an information experiment », The Review of Economic Studies, vol. 82, no 2, 2015a, p. 791-824.

72 Conseil de l'information sur le marché du travail, Le rôle de l'information sur le marché du travail dans les choix des étudiants et des parents en matière d'éducation et de carrière, 2019.

73 Buell, R.W. et Norton, M.I. « The Labor Illusion: How Operational Transparency Increases Perceived Value », Management Science, vol. 57, no 9, 2011, p. 1564-1579.

74 Card, D., Kluve, J. et Weber, A. « What works? A meta-analysis of recent active labor market program evaluations », Journal of the European Economic Association, vol. 16, no 3, 2018, p. 894-931.

75 Dobbs, G. Les adultes utilisent-ils les services de développement de carrière au Canada?, Conseil de l'information sur le marché du travail et CCF, 2021.

76 Dobbs, G. Les adultes utilisent-ils les services de développement de carrière au Canada?, Conseil de l'information sur le marché du travail et CCF, 2021.

77 Hopkins, V. et Dorion, J. When does nudging reduce administrative burden? Evidence from a large field experiment, document de travail, 2022.

78 Sanders, M. et Kirkman, E. « I've booked you a place, good luck: Applying behavioral science to improve attendance at high-impact job recruitment events », Journal of Behavioral Public Administration, vol. 2, no 1, 2019, p. 1-9.

79 Centre des Compétences futures et Conseil de l'information sur le marché du travail, Les adultes utilisent-ils les services de développement de carrière au Canada?, 2021.

80 Daigneault, P., Jacob, S. et Tereraho, M. « Understanding and improving the take-up of public programs: Lessons learned from the Canadian and international experience in human services », International Journal of Business and Social Science, vol. 3, no 1, 2012, p. 39-50.

81 Fouad, N.A., Guillen, A., Harris-Hodge, E., Henry, C., Novakovic, A., Terry, S. et Kantamneni, N. « Need, awareness, and use of career services for college students », Journal of Career Assessment, vol. 14, 2006, p. 407-420.

82 Sheridan, C. « Factors affecting attendance and participation of long-term unemployed adults in full time education and training: A case study of Limerick City Vocational Training Opportunity Scheme », 2006 dans N. Colleran & Tipperary (NR) Vocational Education Committee (éd.), From the inside out: Emerging perspectives in adult and further education in Ireland (p. 106-112), Tipperary North Vocational Education Committee.

83 Darling, M., O'Leary, C., Perez-Johnson, I., Lefkowitz, J., Kline, K., Damerow, B., Eberts, R., Amin, S. et Chojnacki, G. Using behavioral insights to improve take-up of a reemployment program: Trial design and findings, Washington, D.C., Mathematica Policy Research, 2017.

84 Sanders, M., Briscese, G., Gallagher, R., Gyani, A., Hanes, S., Kirkman, E. et Service, O. « Behavioural insight and the labour market: Evidence from a pilot study and a large stepped wedge controlled trial », Journal of Public Policy, vol. 41, 2021, p. 42-65.

85 Bang, H. et Wojdynski, B.W. « Tracking users' visual attention and responses to personalized advertising based on task cognitive demand », Computers in Human Behavior, vol. 55 (partie B), 2016, p. 867-876.

86 Lim, R.B. Career counselling services: Client expectations and provider perceptions, [thèse de doctorat, Queensland University of Technology], QUT ePrints, 2004.

87 Galassi, J.P., Crace, R.K., Martin, G.A., James, R.M. et Wallace, R.L. « Client preferences and anticipations in career counseling: A preliminary investigation », Journal of Counseling Psychology, vol. 39, 1992, p. 46-55.

88 Sheridan, C. « Factors affecting attendance and participation of long-term unemployed adults in full time education and training: A case study of Limerick City Vocational Training Opportunity Scheme », 2006 dans N. Colleran & Tipperary (NR) Vocational Education Committee (éd.), From the inside out: Emerging perspectives in adult and further education in Ireland (p. 106-112).

89 Lim, R.B. Career counselling services: Client expectations and provider perceptions, [thèse de doctorat, Queensland University of Technology], QUT ePrints, 2004.

90 Centre des Compétences futures et Conseil de l'information sur le marché du travail, Les adultes utilisent-ils les services de développement de carrière au Canada?, 2021.

91 Rochlen, A.B. et O'Brien, K.M. « Men's reasons for and against seeking help for career-related concerns », Journal of Men's Studies, vol. 11, no 1, 2002, p. 55-63.

92 Fouad, N.A., Guillen, A., Harris-Hodge, E., Henry, C., Novakovic, A., Terry, S. et Kantamneni, N. « Need, awareness, and use of career services for college students », Journal of Career Assessment, vol. 14, 2006, p. 407-420.

93 Spinnewijn, J. « Unemployed but optimistic: Optimal insurance design with biased beliefs », Journal of the European Economic Association, vol. 13, 2015, p. 130-167.

94 van den Berg, G.J. et Vikstrom, J. « Monitoring job offer decisions, punishments, exit to work, and job quality », The Scandinavian Journal of Economics, vol. 116, no 2, 2014, p. 284-334.

95 Daigneault, P., Jacob, S. et Tereraho, M. « Understanding and improving the take-up of public programs: Lessons learned from the Canadian and international experience in human services », International Journal of Business and Social Science, vol. 3, no 1, 2012, p. 39-50.

96 Klayman, J., Soll, J.B., González-Vallejo, C. et Barlas, S. « Overconfidence: It Depends on How, What, and Whom You Ask », Organizational Behavior and Human Decision Processes, vol. 79, no 3, 1999, p. 216-247.

97 Centre des Compétences futures et Conseil de l'information sur le marché du travail, Les adultes utilisent-ils les services de développement de carrière au Canada?, 2021.

98 Daigneault, P., Jacob, S. et Tereraho, M. « Understanding and improving the take-up of public programs: Lessons learned from the Canadian and international experience in human services », International Journal of Business and Social Science, vol. 3, no 1, 2012, p. 39-50.

99 Mackenzie, C. S., Erickson, J., Deane, F. P. et Wright, M. « Changes in attitudes toward seeking mental health services: A 40-year cross-temporal meta-analysis », Clinical Psychology Review, vol. 34, no 2, 2014, p. 99-106.

100 Daigneault, P., Jacob, S. et Tereraho, M. « Understanding and improving the take-up of public programs: Lessons learned from the Canadian and international experience in human services », International Journal of Business and Social Science, vol. 3, no 1, 2012, p. 39-50.

101 Rochlen, A. B. et O'Brien, K. M. « The relation of male gender role conflict and attitudes toward career counseling to interest in and preferences for different career counseling styles », Psychology of Men & Masculinity, vol. 3, 2002, p. 9-21.

102 Ce problème persiste après la participation aux services. Certains fournisseurs de services de développement de carrière (d'emploi) ont indiqué que la formulation des documents requis semblait faire porter la faute sur les demandeurs d'emploi (par exemple : « vos difficultés ») et pouvait paraître trop directive (par exemple : « vous devez »). Selon eux, cette manière de s'adresser aux demandeurs d'emploi risquait également d'alimenter leurs craintes d'être « sous surveillance » durant leur recherche d'emploi.

103 Sanders, M., Briscese, G., Gallagher, R., Gyani, A., Hanes, S., Kirkman, E. et Service, O. « Behavioural insight and the labour market: Evidence from a pilot study and a large stepped wedge controlled trial », Journal of Public Policy, vol. 41, 2021, p. 42-65.

104 Daigneault, P., Jacob, S. et Tereraho, M. « Understanding and improving the take-up of public programs: Lessons learned from the Canadian and international experience in human services », International Journal of Business and Social Science,vol. 3, no 1, 2012, p. 39-50.

105 Finn, D. et Goodship, J. Take-up of benefits and poverty: an evidence and policy review, Centre for Economic & Social Inclusion, 2014.

106 Rochlen, A. B. et O'Brien, K. M. « The relation of male gender role conflict and attitudes toward career counseling to interest in and preferences for different career counseling styles », Psychology of Men & Masculinity, vol. 3, 2002, p. 9-21.

107 Crépon, B. et Van Den Berg, G.J. « Active labor market policies », Annual Review of Economics, vol. 8, 2016, p. 521-546.

108 Linos, E., Lasky-Fink, J., Larkin, C., Moore, L. et Kirkman, E. « The Formality Effect », HKS Working Paper No. RWP23-009, 2023.

109 Centre des Compétences futures et Conseil de l'information sur le marché du travail, Les adultes utilisent-ils les services de développement de carrière au Canada?, 2021.

110 Lim, R.B. Career counselling services: Client expectations and provider perceptions, [thèse de doctorat, Queensland University of Technology], QUT ePrints, 2004.

111 Rochlen, A.B. et O'Brien, K.M. « Men's reasons for and against seeking help for career-related concerns », Journal of Men's Studies, vol. 11, no 1, 2002, p. 55-63.

112 McCreary Centre Society, Negotiating the barriers to employment for vulnerable youth, 2014.

113 Koning, P. et Heinrich, C.J. « Cream-skimming, parking and other intended and unintended effects of high-powered, performance-based contracts », Journal of Policy Analysis and Management, vol. 32, no 3, 2013, p. 461-483.

114 Paul, K. et Moser, K. « Unemployment impairs mental health: Meta-analyses », Journal of Vocational Behavior, vol. 74, no 3, 2009, p. 264-282.

115 McKee-Ryan, F., Song, Z., Wanberg, C. R. et Kinicki, A. J. « Psychological and physical well-being during unemployment a meta-analytic study », Journal of Applied Psychology, vol. 90, no 1, 2005, p. 53-76.

116 Goldsmith, K., Griskevicius, V. et Hamilton, R. « Scarcity and consumer decision making: Is scarcity a mindset, a threat, a reference point, or a journey? », Journal of the Association for Consumer Research, vol. 5, no 4, 2020, p. 358-364.

117 Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E. et Zhao, J. « Scarcity and cognitive function around payday: A conceptual and empirical analysis », Journal of the Association for Consumer Research, vol. 5, no 4, 2020, p. 365-376.

118 Tregebov, S., Seusan, A., et Krieger, M. A. Appliquer l'introspection comportementale à l'orientation professionnelle, Blueprint et Centre des Compétences futures, 2021.

119 Kivetz, R., Urminsky, O. et Zheng, Y. « The goal-gradient hypothesis resurrected: Purchase acceleration, illusionary goal progress, and customer retention », Journal of Marketing Research, vol. 43, 2006, p. 39-58.

120 Daigneault, P., Jacob, S. et Tereraho, M. « Understanding and improving the take-up of public programs: Lessons learned from the Canadian and international experience in human services », International Journal of Business and Social Science, vol. 3, no 1, 2012, p. 39-50.

121 Lim, R.B. Career counselling services: Client expectations and provider perceptions, [thèse de doctorat, Queensland University of Technology], QUT ePrints, 2004.

122 Daigneault, P. et Mace, C. (2020). « Program awareness, administrative burden, and non-take-up of Québec's Supplement to the Work Premium », International Journal of Public Administration, vol. 43, no 6, 2020, p. 527-539

123 Daigneault, P. et Mace, C. « Program awareness, administrative burden, and non-take-up of Québec's Supplement to the Work Premium », International Journal of Public Administration, vol. 43, no 6, 2020, p. 527-539.

124 Miller, C., van Dok, M., Tesla, B.L. et Pennington, A. Strategies to help low-wage workers advance: Implementation and final impacts of the Work Advancement and Support Center (WASC) demonstration, MDRC, 2012.

125 Bhanot, S. et Heller, S. « Does administrative burden deter young people? Evidence from summer jobs programs », Journal of Behavioral Public Administration, vol. 5, no 1, 2022.

126 Darling, M., O'Leary, C., Perez-Johnson, I., Lefkowitz, J., Kline, K., Damerow, B., Eberts, R., Amin, S. et Chojnacki, G. « Using behavioral insights to improve take-up of a reemployment program: Trial design and findings », Washington, D.C., Mathematica Policy Research, 2017.

127 Kivetz, R., Urminsky, O. et Zheng, Y. « The goal-gradient hypothesis resurrected: Purchase acceleration, illusionary goal progress, and customer retention », Journal of Marketing Research, vol. 43, 2006, p. 39-58.

128 Données fournies par le gouvernement de la Saskatchewan, extraites des diapositives « Current Use of TRF Data and Key Metrics » (juillet 2022).

129 Nous avons choisi la présence à titre de résultat principal, car il s'agit d'une mesure directe du comportement qui nous intéressait. Du point de vue de la prestation des services, la hausse des inscriptions n'est utile que si elle se traduit par la participation aux services d'un plus grand nombre de personnes.

130 Hopkins, V. et Dorion, J. When does nudging reduce administrative burden? Evidence from a large field experiment, document de travail, 2022.

131 Sanders, M. et Elspeth, K. « I've booked you a place, good luck: Applying behavioral science to improve attendance at high-impact job recruitment events », Journal of Behavioral Public Administration, vol. 2, no 1, 2019.

132 Dommeyer, C.J., Elganayan, D. et Umans, C. « Miscellany: Increasing mail survey response with an envelope teaser », Journal of the Market Research Society, vol. 33, no 2, 1991, p. 1-5.

133 Kahneman, D. et Tversky, A. « Prospect theory: An analysis of decision making under risk », Econometrica, vol. 47, 1979, p. 263-291.

134 Kivetz, R., Urminsky, O. et Zheng, Y. « The goal-gradient hypothesis resurrected: Purchase acceleration, illusionary goal progress, and customer retention », Journal of Marketing Research, vol. 43, 2006, p. 39-58.

135 Bicchieri, C. et Mercier, H. « Norms and Beliefs: How Change Occurs », Iyyun: The Jerusalem Philosophical Quarterly, vol. 63, 2014, p. 82-60.

136 Hallsworth, M., List, J.A., Metcalfe, R.D. et Vlaev, I. « The behavioralist as tax collector: Using natural field experiments to enhance tax compliance », Journal of Public Economics, vol. 148, 2017, p. 14-31.

137 Hallsworth, M., Chadborn, T., Sallis, A., Sanders, M., Berry, D., Greaves, F., Clements, L. et Davis, S.C. « Provision of social norm feedback to high prescribers of antibiotics in general practice: a pragmatic national randomised controlled trial », The Lancet, vol. 387, no 10029, 2016, p. 1743-1752.

138 Comme évoqué dans la partie suivante, il serait utile qu'EDSC clarifie les lignes directrices permettant de prolonger la durée d'ouverture des dossiers d'aiguillage.

Future Skills Centre | Centre des Compétences futures

THE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM