

# L'impact de la technologie sur la qualité de l'emploi au Canada



## PARTENAIRES

ICTC Canada



## EMPLACEMENTS

Partout au Canada



## FONDS VERSÉS

102,399.00 \$



## PUBLIÉ

Août 2023



## COLLABORATEUR

Steven Tobin

*Conseiller stratégique  
au CCF*

## ☰ Sommaire

L'émergence de la pandémie de la COVID-19 a déclenché une augmentation rapide de l'adoption des technologies numériques, entraînant d'importantes perturbations dans le monde du travail et dans la société. Cette situation sans précédent a entraîné des changements fondamentaux dans la nature du travail.

Le rôle de la technologie dans le monde du travail ne peut que s'intensifier dans les prochaines années. Bien que la technologie soit très prometteuse, il existe un certain nombre de risques liés à la mise en œuvre de nouvelles formes de travail, notamment le télétravail, l'emploi à la demande et l'économie de partage. En particulier, il existe des inquiétudes quant aux bénéfices nets de ces développements et à la détérioration de la qualité de l'emploi, notamment parmi les groupes en quête d'équité qui tendent à être surreprésentés dans les formes de travail alternatives.

Le projet résume ce que l'on sait de l'interaction entre la technologie et la qualité de l'emploi au Canada, en identifiant les principales tendances, notamment :

Les groupes ayant droit à l'équité sont surreprésentés dans l'emploi à la demande, ce qui les rend très vulnérables.

La flexibilité accrue qu'apporte la technologie peut nuire à la qualité de l'emploi si elle n'est pas associée au droit à la déconnexion de la main-d'œuvre.

La capacité de surveillance de l'employeur permise par la numérisation croissante peut avoir une incidence négative sur la qualité de l'emploi.

### PERSPECTIVE CLÉ

1

Le déploiement de la technologie sur le lieu de travail devrait se faire de manière participative et centrée sur l'humain, avec le consentement et l'implication des personnes concernées.

2

Le télétravail apporte à la main-d'œuvre la flexibilité dont elle a tant besoin, mais il peut brouiller la frontière entre le temps professionnel et le temps personnel, ce qui nuit à la qualité de l'emploi. Les politiques qui garantissent le droit à la déconnexion peuvent contribuer à atténuer ces risques et à améliorer la qualité de l'emploi.

3

Les groupes ayant droit à l'équité sont souvent surreprésentés dans les emplois les plus vulnérables à l'évolution technologique. C'est pourquoi il est essentiel d'examiner les impacts de la technologie sous l'angle de l'ÉDI (équité, diversité et inclusion) pour comprendre les conséquences sur la qualité de l'emploi.

## ► L'enjeu

Les progrès technologiques ont un effet profond sur le monde du travail, créant de nouvelles opportunités d'emploi tout en modifiant la structure et la composition des tâches dans les emplois et les secteurs.

Dans le même temps, l'émergence des nouvelles technologies affecte la qualité de l'emploi, apportant à la fois des opportunités comme la flexibilité, tout en suscitant des inquiétudes sur d'autres aspects du travail, notamment l'accès à certains avantages et droits.

Cette recherche a examiné l'intersection de l'emploi et de la technologie afin de mieux comprendre comment la qualité de l'emploi est influencée par les progrès technologiques.



## Ce que nous examinons

Dans le cadre de ce projet, une revue de la littérature et 15 entretiens avec des informateurs clés ont été réalisés sur la technologie et la qualité de l'emploi au Canada.

Le projet vise à répondre à ces questions :

Quels sont les efforts nécessaires pour relever les défis auxquels sont confrontés les groupes ayant droit à l'équité ?

Comment la technologie influence-t-elle le bien-être de la main-d'œuvre ?

Quelles sont les technologies particulièrement perturbatrices dans ce contexte ?

Quelles sont les aptitudes, les compétences et les aides nécessaires pour aider la main-d'œuvre à s'adapter à ces changements ?

## ✓ **Ce que nous apprenons**

L'analyse documentaire et les entretiens avec les informateurs clés ont révélé que l'utilisation croissante des technologies numériques – accélérée par la pandémie – modifie la qualité de l'emploi pour les personnes au Canada de nombreuses façons et offre à la fois des opportunités et des défis pour le bien-être de la main-d'œuvre.

Les technologies numériques avancées comme l'IA sont adoptées sur le lieu de travail et ont le potentiel de modifier radicalement les tâches et les rôles des employés. Bien qu'il soit difficile de savoir quels emplois sont finalement menacés, il est nécessaire que la main-d'œuvre se concentre sur le développement et le perfectionnement des aptitudes et des compétences humaines qui ne peuvent pas être facilement reproduites ou automatisées.

Le travail à distance et le travail hybride, facilités par la technologie, offrent de grands avantages aux employés, notamment une plus grande flexibilité en matière de lieu et d'horaires de travail. Cependant, le travail à distance peut également contribuer à des résultats indésirables comme la difficulté à se déconnecter du travail ou des niveaux inférieurs de connexion sociale et de confiance entre collègues.

L'adoption du numérique et l'automatisation peuvent créer des opportunités pour un travail plus valorisant dans tous les domaines. Si elle est bien gérée, l'automatisation peut aider la main-d'œuvre à se consacrer à un travail enrichissant et utile plutôt qu'à des tâches ardues ou répétitives. Dans certains cas, cela peut également aider la main-d'œuvre à se sentir plus autonome et à trouver un sens à son travail.

La technologie sur le lieu de travail, en particulier le travail à distance, présente des risques de surveillance accrue. La réduction de la vie privée et les outils de surveillance numérique intrusifs peuvent entraîner une moindre sécurité psychologique chez le personnel. Dans certains cas, la surveillance peut être liée à un logiciel qui encourage les employés à effectuer certaines tâches ou à atteindre des objectifs de rendement, ce qui peut être utile ou réduire l'autonomie, selon la manière dont il est utilisé. Ainsi, un logiciel de centre d'appels piloté par l'IA peut analyser les échanges avec les clients et fournir des conseils pour aider à vendre de nouvelles offres et à suivre les performances sur le terrain.

La technologie modifie à terme les relations et les attentes en matière d'emploi. Un exemple en est la tendance croissante à l'emploi à la pige et au travail à la demande, rendu possible par les technologies numériques. Si le travail à la pige offre des avantages comme la flexibilité et la liberté de choisir entre plusieurs projets, il présente aussi des inconvénients comme l'absence d'avantages, des revenus peu fiables et des horaires de travail imprévisibles.

## ★ Pourquoi c'est important

Les progrès technologiques et leur adoption sur le lieu de travail ne feront que s'intensifier à l'avenir. Les changements engendrés par la pandémie, tels que l'éloignement physique et le recours généralisé au travail à distance et hybride, n'ont fait qu'accélérer le rôle de la technologie sur le lieu de travail.

Les parties prenantes désireuses de mieux comprendre l'impact des récents changements technologiques sur le travail au Canada peuvent utiliser les résultats de ce projet pour prendre des décisions en matière de stratégie et de programmes.

## ► Prochaines étapes

Ce projet fait partie de la série "Qualité de l'emploi" du Centre des Compétences futures, qui explore les différentes dimensions de la qualité de l'emploi et la manière dont ces dimensions interagissent avec les défis actuels du marché du travail, notamment les lacunes en matière de compétences et de main-d'œuvre dans tous les secteurs. Dans le cadre d'une stratégie globale visant à améliorer la qualité de l'emploi pour les individus, il faudra veiller à ce que la main-d'œuvre en situation d'emploi vulnérable ait accès à des droits et avantages similaires à ceux des autres personnes, comme l'assurance-emploi ou le droit à la déconnexion, et à ce qu'elle ait accès à des initiatives d'amélioration et de requalification des compétences afin qu'elle puisse accéder à de meilleures possibilités d'emploi dans d'autres professions et d'autres secteurs.

La série sur la qualité de l'emploi explore les pratiques actuelles en matière de rémunération et d'avantages sociaux, de sécurité de l'emploi, d'environnement de travail, de développement professionnel et d'environnement social général pour la main-d'œuvre, les employeurs et les décideurs politiques. Le CCF a financé des initiatives de recherche visant à combler les principales lacunes en matière de politique et de pratique liées aux questions de qualité de l'emploi dans le contexte canadien. Le CCF collabore avec les partenaires financés pour générer des données sur l'ensemble des projets, qui seront partagées plus tard en 2023.

Des questions sur notre travail ? Souhaitez-vous avoir accès à un rapport en anglais ou en français ? Veuillez contacter [communications@fsc-ccf.ca](mailto:communications@fsc-ccf.ca).

### COMMENT CITER CE RAPPORT

Tobin, S. (2023) Rapport de perspectives de projet : L'impact de la technologie sur la qualité de l'emploi au Canada. Toronto : Centre des Compétences futures. <https://fsc-ccf.ca/fr/recherche/technology-impacts-on-quality-of-work-in-canada/>

L'impact de la technologie sur la qualité de l'emploi au Canada est financé par le gouvernement du Canada dans le cadre du programme Compétences futures. Les opinions et les interprétations contenues dans cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas forcément celles du gouvernement du Canada.

© Copyright2024 – Future Skills Centre / Centre des Compétences futures