



RAPPORT DE PERSPECTIVES DE PROJET

# Le recyclage des travailleuses et travailleurs du commerce de détail déplacés



**PARTENAIRES**

Venture for Canada



**EMPLACEMENTS**

Ontario



**FONDS VERSÉS**

283 927 \$



**PUBLIÉ**

Juillet 2024



**COLLABORATEUR**

Christian Noumi,  
*Associé de recherche et d'évaluation au CCF*

Laura McDonough,  
*Directrice associé de la mobilisation des connaissances au CCF*

## Sommaire

Au Canada, le secteur du commerce de détail adopte de plus en plus l'automatisation. Bien que l'adoption de la technologie soit de bon augure pour le secteur, elle met en péril un certain nombre de jeunes, y compris les jeunes racialisés et autochtones qui travaillent dans le commerce de détail. La pandémie a accéléré cet impact, mettant de nombreuses personnes au chômage, car la demande de main-d'œuvre a diminué pendant les confinements. Le projet de recyclage des travailleuses et travailleurs du commerce de détail déplacés visait à soutenir la conception d'un programme de perfectionnement de la main-d'œuvre du commerce de détail déplacée en Ontario, en mettant l'accent sur les jeunes racialisés ou autochtones. Le projet s'est déroulé en quatre phases : la définition du concept, la recherche, la conception et le prototypage.

L'équipe de recherche a travaillé avec de multiples parties prenantes et spécialistes pour générer des idées. Les responsables de projet ont également mené des recherches primaires et secondaires pour recueillir des éléments probants sur les besoins et les préférences de la population cible, principalement des jeunes racialisés et autochtones, ainsi que des employeurs potentiels. Ces recherches et consultations ont permis de générer des prototypes de programmes : (1) une formation sur les compétences de base offerte à l'aide d'un format mixte, virtuel et en personne, et (2) des possibilités d'apprentissage intégré au travail rémunéré dans des petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes innovantes.

Bien que le projet n'ait pas été en mesure de mettre en œuvre les programmes prototypes pendant la période de financement, les méthodes utilisées pour inclure les groupes pertinents dans la cocréation sont utiles à d'autres qui cherchent à concevoir des programmes de formation professionnelle, en particulier ceux qui ciblent des groupes confrontés à de multiples obstacles. Cependant, la pertinence de ce projet a quelque peu changé, car le secteur du commerce de détail fait face à des pénuries de main-d'œuvre et de compétences, une tendance qui risque de devenir encore plus pressante compte tenu des récentes réductions du nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires autorisés à entrer au Canada.

#### PERSPECTIVES CLÉS

- 1 Dix-huit collaborateurs de 13 organisations ont participé aux ateliers d'idéation de conception, générant 108 concepts de design.
- 2 La co-création inclusive est nécessaire pour comprendre et démanteler les obstacles auxquels sont confrontés les jeunes racialisés et autochtones.
- 3 Les données intersectionnelles sur la démographie, la rémunération, les compétences et la satisfaction au travail ne sont pas facilement disponibles auprès des employeurs du secteur de la vente au détail au Canada.

## ► L'enjeu

Le commerce de détail est le plus grand employeur du secteur privé au Canada et joue un rôle important pour les jeunes, en leur offrant des possibilités d'expérience de premier échelon et de perfectionnement des compétences. Pendant la pandémie, des centaines de milliers d'emplois ont été perdus dans le commerce de détail. Cela a eu un impact disproportionné sur les jeunes racialisés et autochtones. Le commerce de détail est également un secteur où de nombreux emplois sont à haut risque d'automatisation, et la pandémie a incité de nombreux employeurs à accélérer leur utilisation de l'automatisation, en déplaçant de nombreux services en ligne et en éliminant des emplois dans le processus.

Les travailleuses et travailleurs du commerce de détail, en particulier les jeunes, n'ont pas beaucoup de parcours évidents pour faire la transition vers des professions à plus faible risque, sans une formation importante.



## Ce que nous examinons

Ce projet visait à concevoir et créer un prototype d'un programme de formation holistique pour les jeunes Ontariens et Ontariennes issus de communautés racialisées et/ou autochtones qui travaillent dans le secteur du commerce de détail et/ou qui en ont été déplacés. L'objectif du projet était d'élaborer un programme de formation en compétences entrepreneuriales offrant deux voies d'accès aux jeunes déplacés du secteur du commerce de détail : le recyclage vers des postes du secteur des ventes et en contact avec la clientèle dans des entreprises en démarrage canadiennes ; et le perfectionnement des compétences pour des rôles informatiques ou numériques dans les petites et moyennes entreprises, y compris les détaillants et les entreprises en démarrage de commerce électronique.

Le projet s'est déroulé en quatre phases :

Phase 1 : le projet a utilisé un cadre de collaboration et d'impact pour guider l'engagement avec les partenaires, y compris le Conseil canadien du commerce de détail, Shopify Inc. et Riipen Inc. Les partenaires ont participé à un processus de co-création afin de mieux comprendre les besoins et les opportunités de la population cible et des employeurs.

Phase 2 : le projet a utilisé la recherche participative communautaire, y compris une revue de la littérature et une collecte de données sur la conception inclusive, afin de déterminer les éléments de programme les plus susceptibles de réussir. Le projet a également mené trois sondages sur le secteur du commerce de détail, les compétences axées sur la carrière et les transitions professionnelles afin d'éclairer la conception des programmes de formation.

Phase 3 : nous avons rencontré nos partenaires virtuellement et nous avons utilisé la réflexion conceptuelle et la prise de décision rapide pour nous aider à concevoir les programmes. Ces sessions ont favorisé la génération d'idées collaboratives et ont contribué à prioriser les concepts de design. Notre groupe de 18 collaborateurs, qui représentaient 13 organisations, a généré 108 concepts de design.

Phase 4 : dans le cadre de ce projet, nous avons généré des prototypes de programmes de formation aux compétences de base mixtes, virtuels et en personne, destinés aux jeunes (de 18 à 30 ans) ayant une expérience du commerce de détail. Les programmes comprenaient des possibilités d'apprentissage intégré au travail rémunéré dans des PME canadiennes innovantes. Les partenaires du projet ont sollicité des commentaires sur ces prototypes de programme dans le cadre de groupes de discussion avec la population cible participante, des employeurs potentiels et des accompagnatrices et accompagnateurs et mentores et mentors du programme afin de mieux comprendre.

## ✓ **Ce que nous apprenons**

Dix-huit collaborateurs de 13 organisations ont généré 108 concepts de design dans les ateliers d'idéation du design. Ces séances ont donné lieu à trois prototypes mixtes, virtuels et en personne, de programmes de formation aux compétences de base pour les jeunes ayant une expérience du commerce de détail, qui comprendraient tous des possibilités d'apprentissage rémunéré intégré au travail. Malheureusement, les prototypes du programme n'ont pas été élaborés au-delà des concepts clés identifiés lors de l'atelier d'idéation et n'ont pas été mis en œuvre auprès de la population cible.

### **Une véritable co-création passe par un engagement envers des valeurs**

Ce projet s'est largement appuyé sur un cadre de collaboration et impact pour guider la planification et l'engagement. En partenariat avec des leaders intersectoriels, l'objectif était de fournir des données probantes et des perspectives sur la collaboration entre les secteurs pour améliorer les parcours professionnels.

Le projet a priorisé les principes de co-création, de confiance et d'authenticité pour faciliter une collaboration efficace, estimant que cette approche était nécessaire pour éliminer les obstacles systémiques auxquels se heurtent les jeunes autochtones et racialisés pour l'accès à des postes dans les petites entreprises et les entreprises en démarrage. Cette approche inclusive s'est étendue à la phase de prototypage du projet, avec les commentaires des travailleuses et travailleurs du commerce de détail, des accompagnatrices et accompagnateurs, mentores et mentors et des employeurs pour découvrir les risques, valider les éléments de conception et identifier les outils nécessaires à la mise en œuvre du programme.

### **La collaboration prend du temps**

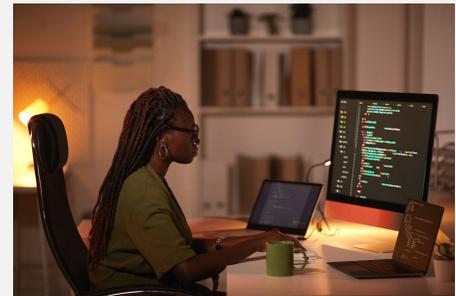
Parce que nous nous engageons à promouvoir la co-création inclusive, ce projet a pris plus de temps que prévu et, en fin de compte, n'a pas abouti à la conception ou à la mise en œuvre des programmes prévus. Bien que le projet ait mis l'accent sur l'importance d'un engagement délibéré et profond des partenaires du secteur, le fait que nous n'ayons pas été en mesure de mettre en œuvre les prototypes peut frustrer les participantes et participants, qui s'attendent à voir le résultat de leurs commentaires.

## À l'heure actuelle, on manque de données ventilées sur la main-d'œuvre du commerce de détail

Au cours de la phase de recherche du projet, le personnel a constaté un manque de recherches et de données sur la main-d'œuvre du commerce de détail, particulièrement en ce qui concerne l'avancement professionnel des jeunes racialisés et/ou autochtones occupant des postes précaires dans le commerce de détail. Le projet a révélé que l'information sur les données démographiques intersectionnelles, la rémunération, l'évaluation des compétences et la satisfaction au travail n'est pas facilement accessible auprès des employeurs du secteur de la vente au détail au Canada. Ce manque de données fondamentales compromet la capacité à concevoir des interventions efficaces en matière de formation et de compétences.

## ★ Pourquoi c'est important

Selon le Conseil canadien du commerce de détail, [trouver de la main-d'œuvre pour le commerce de détail n'a jamais été aussi difficile](#). Le secteur a de plus en plus besoin de personnes possédant des compétences numériques pour faciliter l'adoption de nouvelles technologies et la transformation du travail dans le commerce de détail. Cependant, dans le contexte de ces exigences croissantes en matière de compétences, le secteur continue d'être connu pour ses bas salaires et ses conditions de travail loin d'être idéales. Cela fait écho aux conclusions [d'autres recherches](#) appuyées par le Centre des Compétences futures, qui montrent que les employeurs canadiens en général incluent de plus en plus d'exigences en matière de compétences dans les offres d'emploi, mais que cela ne correspond pas nécessairement à des augmentations de salaire.



### État des compétences : Outils numériques dans l'écosystème des compétences

Le rôle que les outils numériques et les services de carrière virtuels peuvent jouer pour améliorer l'accès à la formation et au développement de carrière est très prometteur, en particulier pour les personnes confrontées à des obstacles géographiques ou à des contraintes telles que la garde d'enfants ou d'autres responsabilités professionnelles.

[Lire le rapport](#)

Alors que le Canada réduit le nombre d'étudiantes et étudiants internationaux et de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires, les secteurs qui dépendent de ces groupes doivent trouver de nouvelles stratégies pour remédier aux pénuries de main-d'œuvre. Bien que l'objectif de ce projet était de remédier aux pertes d'emplois subies par des groupes particuliers de la main-d'œuvre du commerce de détail pendant la pandémie en raison des confinements et de l'adoption accélérée des technologies, les besoins du secteur ont changé. Plutôt que de trouver des voies de sortie du commerce de détail, le secteur élabore des stratégies pour attirer, former et retenir la main-d'œuvre diversifiée dont il a besoin. Le secteur du commerce de détail demeure une occasion importante pour les jeunes et les personnes nouvellement arrivées au Canada d'acquérir de l'expérience et de développer leurs compétences. Cependant, pour que le secteur puisse remédier à ses pénuries de main-d'œuvre et de compétences, il devra améliorer la qualité du travail pour le personnel de première ligne, en renforçant leurs compétences pour transformer le travail dans le commerce de détail, plutôt que d'éliminer complètement des postes.

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

Noumi, C. et McDonough, L. (2024). *Rapport sur les perspectives de projet. Le recyclage des travailleuses et travailleurs du commerce de détail déplacés pour reconstruire en mieux*. Venture for Canada. Toronto : Centre des Compétences futures. <https://fsc-ccf.ca/fr/projets/displaced-retail-workers/>

Funded by the  
Government of Canada's  
Future Skills Program



Le recyclage des travailleuses et travailleurs du commerce de détail déplacés 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.

