



 État des compétences

Outils numériques dans l'écosystème des compétences



EMPLACEMENTS

Partout au Canada



PUBLIÉ

Mai 2023



COLLABORATEUR

Steven Tobin,

Conseiller stratégique au CCF

Comment Citer Ce Rapport

Tobin, S. (2023). *Outils numériques dans l'écosystème des compétences*. Centre des Compétences futures. <https://doi.org/10.58068/PBMD-P483>

PERSPECTIVES CLÉS

- 1 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.
- 2 Les outils numériques et les modèles de prestation en ligne risquent d'exacerber les inégalités s'ils sont utilisés au détriment d'interventions ciblant les personnes les plus vulnérables et celles qui ont le plus besoin d'aide. Il s'agit notamment des personnes qui n'ont pas accès à l'internet ou à des appareils connexes, de celles qui n'ont pas de connaissances numériques ou de celles qui sont confrontées à des circonstances difficiles à la maison.
- 3 Les décisions relatives à la carrière et à la formation sont complexes et impliquent toute une série de considérations et de compromis. Les problèmes ne sont parfois pas facilement résolus par un outil numérique ou des services de carrière virtuels, en particulier pour les populations vulnérables et peu desservies. Le soutien en personne apporte une valeur ajoutée importante à l'orientation professionnelle et à la formation.

► L'enjeu

Le Canada est à la traîne par rapport aux autres pays de l'OCDE en ce qui concerne le développement des compétences numériques et la prestation de services de carrière en ligne. Cependant, la pandémie a contraint de nombreux prestataires de services d'orientation professionnelle à cesser de proposer des services en personne, ce qui a incité le secteur à innover et à passer, au moins temporairement, à la prestation de services en ligne.

Toutefois, même avant la pandémie, la transition vers l'enseignement et la formation numériques était déjà bien entamée au Canada, comme l'indique un rapport de 2016 du Conseil canadien des technologies de l'information et des communications. Si la formation formelle en salle de classe est le type de formation le plus utilisé (95 %) par les organisations canadiennes, les employeurs ont également identifié comme alternatives les plateformes de formation numérique suivantes : apprentissage en ligne à son propre rythme (73 %), apprentissage collaboratif en face à face (57 %), formation en ligne avec instructeur (45 %) et formation mixte avec instructeur (45 %). Les années précédant la pandémie ont également été marquées par l'essor des cours en ligne ouverts et massifs (MOOC), qui offrent une formation juste à temps, modulable et moins coûteuse que d'autres moyens de formation.

La transition vers le numérique a été marquée par des défis. En 2021, au moment où le monde se remettait de la pandémie, la Commission européenne a étudié la fracture numérique, c'est-à-dire l'écart entre les possibilités d'accès et d'utilisation des outils numériques par les personnes, les ménages, les entreprises et les zones géographiques à différents niveaux socio-économiques. La pandémie a fait ressortir l'ampleur et l'impact de la fracture, en particulier pour les personnes qui n'ont pas facilement accès à l'internet et à la technologie.

Au Canada, la capacité de la main-d'œuvre rurale à participer à l'économie numérique et de haute technologie est entravée par des limitations structurelles et l'inertie des politiques en matière d'accès à un internet fiable et à haut débit. Les enquêtes menées auprès des collectivités rurales au lendemain de la pandémie montrent que la fracture numérique a été profondément ressentie par les habitants des zones rurales dans leur vie quotidienne.

Les outils et plateformes numériques ont le potentiel de permettre aux personnes et aux professionnels du développement de carrière d'accéder à une gamme d'informations sur les compétences et de services de carrière, y compris pour les nouvelles populations mal desservies et celles qui vivent dans des régions éloignées. Les outils numériques et la prestation virtuelle pourraient transformer radicalement les services d'orientation professionnelle aujourd'hui et à l'avenir. Dans le même temps, certains craignent qu'ils ne creusent les inégalités au sein de l'écosystème du développement des compétences et ne limitent l'accès à ceux qui en ont le plus besoin.

Ce que nous examinons

Afin de soutenir la transformation numérique et d'en comprendre les effets, le CCF a financé un certain nombre de projets visant à tester des techniques et des outils innovants pour diffuser des informations sur le marché du travail et des données sur les compétences, mettre en relation les employeurs et les personnes à la recherche d'un emploi, acquérir et reconnaître des compétences, et fournir et recevoir une aide à la carrière liée aux compétences.

En collaboration avec nos partenaires, nous avons testé le développement numérique dans les domaines de la formation professionnelle et de l'évolution de carrière, en reconnaissant le potentiel d'amélioration des systèmes et les effets inégaux qui peuvent en résulter pour les personnes et les professionnels de l'évolution de carrière.

Le présent rapport passe en revue les résultats et les premiers enseignements tirés d'un certain nombre de projets mentionnés à l'annexe A. Il sera mis à jour au fur et à mesure que d'autres projets seront clôturés.

Dans chacun des projets, les partenaires du CCF ont testé l'efficacité de la formation aux compétences numériques en ciblant une population spécifique d'apprenants issus de différents domaines, notamment les travailleurs en milieu de carrière, les étudiants, les jeunes professionnels et les adultes ayant un faible niveau de connaissances numériques. Les projets visaient à renforcer les compétences de la main-d'œuvre dans des secteurs particuliers ou à améliorer ses qualifications. Ensemble, les divers projets contribuent à illustrer la prévalence des outils numériques dans l'écosystème des compétences, et à mettre en évidence leur utilité et leurs limites. Ces projets génèrent des données et des perspectives qui nous permettent de mieux comprendre et de façonner l'écosystème d'acquisition des compétences numériques de demain.

Ce que nous apprenons

Outils numériques améliorant l'accès et la portée des services liés à la carrière

Les projets démontrent que la technologie peut améliorer l'accès et la portée des services liés à la carrière. La prestation virtuelle peut être un moyen efficace et accessible pour un plus grand nombre de personnes au Canada d'accéder aux possibilités d'apprentissage, à l'évaluation des compétences et aux conseils en matière de carrière. Les renseignements et les services en ligne améliorent considérablement l'accès pour de nombreuses personnes qui ne peuvent pas assister à des séances en personne, en particulier celles qui ont des problèmes de mobilité ou des obstacles géographiques, ainsi que celles qui ont des contraintes telles que les responsabilités familiales et les soins. Les personnes vivant avec un handicap, les parents isolés et les personnes vivant dans des zones rurales ou éloignées ont pu accéder à des services et à des formations qui ne leur auraient peut-être pas été accessibles autrement. Les modèles pilotes de prestation en ligne ont également permis aux professionnels du développement de carrière et aux spécialistes des services de l'emploi de mettre leurs clients en contact avec des ressources ou des professionnels d'autres juridictions au Canada et dans le monde.

Les avantages sont plus importants lorsque l'objectif est simple

L'utilisation d'outils numériques au sein de l'écosystème des compétences est plus efficace lorsqu'elle est étroitement ciblée sur l'acquisition de compétences de base en lecture et en écriture ou sur l'amélioration de la perception qu'a la main-d'œuvre des avantages et de la faisabilité d'une requalification en vue de l'obtention de nouveaux emplois. Les projets soulignent que les outils, les données et les technologies adaptés à chaque phase du parcours professionnel d'une personne ont le plus d'impact.

Certaines décisions en matière de carrière et de formation nécessitent un soutien en personne

Les outils numériques à eux seuls présentent de sérieuses limites pour les personnes, en particulier celles qui sont confrontées à des obstacles multiples. De nombreuses personnes ont encore besoin d'un soutien et d'une orientation personnels pour faire des choix éclairés en matière de carrière et de formation. Les programmes les plus efficaces aident les individus à tirer parti des outils virtuels existants et leur apportent le soutien nécessaire en personne pour les aider à faire leurs choix de carrière.

De nouvelles formes d'inégalité engendrées par la prestation de services en ligne

Dans l'ensemble, les outils numériques et la diffusion en ligne améliorent l'accès et la portée, mais tout le monde n'en profite pas de la même manière. Certains groupes vulnérables manquent de compétences numériques et rencontrent des difficultés pour accéder à l'internet et à la technologie. Dans certains cas, les clients qui pourraient bénéficier le plus de la prestation de services virtuels, par exemple les personnes vivant dans des zones reculées, sont ceux qui se heurtent à des obstacles technologiques. La livraison virtuelle signifie que la sûreté, la sécurité et la confidentialité des clients ne peuvent être garanties, ce qui est préoccupant pour les femmes qui fuient la violence, par exemple.

Les outils numériques exigent des prestataires de services qu'ils acquièrent une requalification

La prestation en ligne de services d'orientation professionnelle peut rendre plus difficile l'engagement avec des clients réticents et l'établissement de relations constructives et positives avec eux. Il peut être plus difficile pour les professionnels du développement de carrière de comprendre les obstacles personnels comme l'anxiété ou les problèmes de santé mentale. Par conséquent, les prestataires de services de l'emploi eux-mêmes ont besoin d'être soutenus et de se recycler, par exemple en matière de communications virtuelles, d'établissement de relations en ligne et de gestion de la santé mentale avec des clients connectés à distance. Les professionnels du développement de carrière font état de difficultés à s'adapter aux nouvelles technologies en raison d'obstacles temporels et financiers. Pourtant, la technologie et les nouveaux outils, y compris l'intelligence artificielle, continueront à remodeler l'évolution des carrières. Pour garantir l'efficacité des outils numériques et de la prestation de services en ligne, il sera essentiel de s'attaquer aux obstacles à l'amélioration des compétences des professionnels de l'évolution de carrière.

★ Pourquoi c'est important

Les avancées technologiques imprègnent l'écosystème du développement des compétences, générant des techniques et des approches novatrices dans la manière dont nous comprenons les compétences en demande et dont nous dispensons la formation professionnelle. L'utilisation d'outils et d'applications numériques est devenue courante dans presque tous les domaines de la vie, en particulier chez les jeunes.

Il est possible d'améliorer les résultats en matière d'emploi en tirant parti des compétences numériques et des nouvelles technologies numériques. Dans un monde du travail de plus en plus complexe, les compétences et les technologies numériques joueront un rôle de plus en plus important dans la réalisation d'une croissance inclusive, d'un emploi de qualité et d'une prospérité partagée.

Les disparités dans l'accès au numérique, qu'elles soient liées à la géographie, à l'éducation, à l'âge, à l'appartenance ethnique ou à l'expérience professionnelle, ont incité les décideurs politiques à débattre de ce que l'on appelle la « fracture numérique » et de son rôle dans l'entrave à l'avancement de certains segments de la population active. Les décideurs politiques en matière de formation professionnelle devraient prendre en compte les implications de ce fossé et intégrer les idées pertinentes dans leurs futures interventions politiques.

▶ Nous prévoyons d'en apprendre davantage sur les outils numériques

Dans les prochains mois, d'autres projets financés par le CCF permettront de mieux comprendre le rôle des outils numériques dans l'écosystème du développement des compétences. Les domaines testés compléteront notre compréhension de l'état des compétences et des outils numériques :

- Comment le système renforce-t-il et soutient-il la capacité des organisations à exploiter et à maintenir des outils numériques efficaces ?
- Comment les outils de navigation professionnelle spécifiques à l'industrie peuvent-ils soutenir et faciliter l'accès aux programmes de requalification, d'amélioration des compétences et d'emploi ?

- Comment les plateformes numériques peuvent-elles soutenir le processus de transposition à plus grande échelle des approches prometteuses ?
- Comment les technologies numériques peuvent-elles être intégrées et exploitées pour créer une infrastructure connectée, favorisant une collecte efficace des données et une conception collaborative des interventions ?
- À quoi ressemble une architecture de données efficace pour l'espace de développement de carrière, où les outils sont coordonnés, alignés et complémentaires ?

Chacune de ces questions contribue à la connaissance de l'expérience en matière de conception et de mise en œuvre d'outils numériques, et offrira l'occasion d'actualiser nos connaissances collectives sur le rôle des outils numériques et en ligne pour aider les professionnels de l'emploi, de l'industrie et du développement de carrière.

Références liées au projet

Association of Service Providers for Employability and Career Training (ASPECT): *Virtual services for career practitioners*

ABC Life Literacy Canada: *ABC Skills Hub*

Northern Lights College: *Climb*

Syndicat des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce : *Skilled Jobs & Career Pathways for Mid-Career Workers through Work-Based Learning*

Ontario Tourism Education Corporation: *Project Integrate*

Canadian Apprenticeship Forum: *Beyond Hours*

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

Funded by the
Government of Canada's
Future Skills Program

| **Canada**

Ce rapport a été produit sur la base de projets financés par le Centre des compétences futures (CCF), avec le soutien financier du gouvernement du Canada. Les opinions et interprétations contenues dans cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

