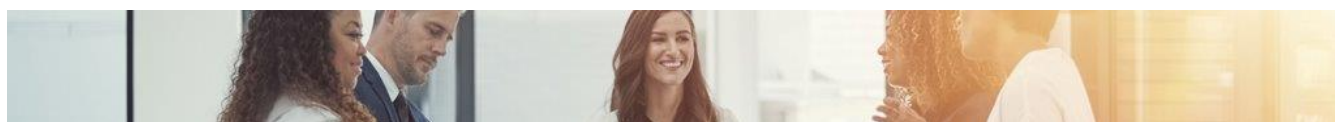


DEMI-JOURNÉE D'ÉTUDES : COMPTE-RENDU

24 janvier 2024



TITRE : Le travail en contexte de transformation numérique : quels enjeux? Présentation et discussion à partir des résultats d'une recherche menée en partenariat avec les compagnies d'assurances canadiennes

OBJECTIF : Engager le dialogue, réfléchir avec les membres de la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (COCDMO) sur le travail en contexte de transformation numérique

COMITÉ D'ORGANISATION :

- Émilie Giguère et Manon Chamberland, professeures, École de counseling et d'orientation
- Daniel Côté et Sarah Boisvert, agent.es de développement, CRIÉVAT
- Mireille Sirois Gagné, étudiante au doctorat en sciences de l'orientation
- Andrée Lafrenière, chargée de projets Développement/Partenariat, COCDMO
- Natalie Pouliot, directrice, COCDMO
- Quentin Guatieri, chercheur, COCDMO

COMPTE-RENDU

Cette demi-journée d'étude en ligne a débuté par un mot de bienvenue et une présentation du comité d'organisation de l'activité par Andrée Lafrenière, chargée de projets de la COCDMO. Ensuite, les personnes participantes ont été invitées à répondre à la question suivante : en un mot, selon vous, qu'est-ce que la transformation numérique?

Sondage Wooclap 1



Par la suite, une deuxième question les a amenées à réfléchir aux implications de la transformation numérique : qu'est-ce que la transformation numérique implique pour les populations que vous accompagnez?



Il est possible de remarquer que certains aspects mentionnés par les personnes participantes sont en lien avec les contenus de la présentation des travaux de recherche à venir, notamment concernant les thématiques de l'adaptation, des changements et des défis, ou encore, de la formation et des apprentissages et des efforts.

PRÉSENTATION DE ÉMILIE GIGUÈRE

SYNTHÈSE DE LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES ENTRETIENS INDIVIDUELS AVEC LES EMPLOYÉ.ES : DÉFINITION TN, VÉCU DES EMPLOYÉ.ES ET BESOINS DE FORMATION.

Problématique : Inégalités accentuées par la transformation numérique (TN), enjeux de genre, enjeux d'accompagnement aux changements.

Définition de la transformation numérique du point de vue des employé.es à partir de trois grandes facettes : Contexte de la pandémie COVID-19, passage de l'outil papier à l'outil numérique, travail relationnel avec la clientèle.

Vécu de la transformation numérique :

- Information via la direction des changements liés à la TN;
- Les employé.es sont d'emblée « favorables » au changement ;
- Expériences contrastées, facilitées ou complexifiées selon les contextes et les conditions de travail.

Besoin des employé.es au regard des activités de formation:

- Malgré une offre diversifiée de formations (cours d'anglais, lecture, vidéo, etc.) et de modalités de formation (présence, en ligne, téléphone, ainsi qu'individuel et en groupe), certains défis persistent :
 - o Avoir un accès égal à l'ensemble de l'offre de formation, en accordant un dégagement de temps sur les heures de travail;
 - o Avoir accès à un environnement numérique fictif pour apprivoiser l'utilisation des outils, avec la présence d'une personne formatrice en mode synchrone afin de soutenir les apprentissages en temps réel.

Enjeux de genre:

Certains enjeux de genre ont été dégagés des matériaux, bien que les travaux de recherche ne se situent pas dans un devis comparatif, notamment :

- Inégalités persistantes quant à l'accès et aux implications des employé.es sur les projets de TN :
 - o Accès aux projets TN facilité pour les hommes; implication à la conceptualisation des outils ;
 - o Accès limités aux projets TN pour les femmes : besoin d'être entendues et écoutées en lien avec les réalités de leur travail.

En préparation à la deuxième présentation, les personnes participantes ont été invitées à répondre à la question suivante : quel mot traduit le mieux les implications concrètes de la transformation numérique dans votre milieu et pour vous, dans le cadre de vos fonctions?

Sondage Woolclap 3



PRÉSENTATION DE MANON CHAMBERLAND

SYNTHÈSE DE LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS D'UNE DÉMARCHÉ D'ACCOMPAGNEMENT QUI A EU LIEU AUPRÈS DE PERSONNES EMPLOYÉES AU SEIN D'ORGANISATIONS DU SECTEUR DE L'ASSURANCE.

La première partie de la présentation a porté sur la transformation numérique envisagée à partir du développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités.

Le DPAPC : Le Développement du Pouvoir d'Agir des Personnes et des Collectivités désigne le passage entre une situation engendrant un sentiment d'impuissance, qu'il soit réel ou perçu, vers l'exercice d'un contrôle, réel ou perçu, sur cette même situation. La démarche d'accompagnement, qui s'est déroulée en petits groupes et sur plusieurs semaines, permet aux personnes participantes employées dans le secteur des assurances d'expérimenter, d'approfondir et d'envisager autrement des situations amenées au groupe. Lors du bilan de la démarche, les extraits des personnes participantes rendent compte d'un renouvellement de leur rapport à l'action, ce qui a notamment des impacts sur les apprentissages réalisés qui se rattachent à d'autres situations apparentées. Également, d'autres extraits de résultats rendent compte des impacts dégagés quant à leur cheminement professionnel.

En cherchant à développer leur créativité et leur autonomie, les employé.e-s augmentent leur pouvoir d'agir, ce qui a un impact sur leur travail et leur cheminement professionnel.

ACTIVITÉ DE CLÔTURE

La demi-journée d'étude s'est terminée sur des discussions à partir des questions suivantes : selon vous, quels seraient les principaux besoins ou enjeux à considérer en lien avec la transformation numérique dans le milieu communautaire ? Quels éléments pourraient mieux soutenir vos pratiques ? Est-ce qu'il y a d'autres éléments ou questionnements qui n'ont pas été abordés aujourd'hui et qu'il serait important à prendre en considération ?

- L'importance cruciale de l'intégration des technologies dans les milieux professionnels, avec une formation de base informatique offerte par les organismes en employabilité visant l'utilisation des technologies dans la recherche d'emploi, notamment la création d'adresses de courrier électronique.
- Alors que l'employeur présume de l'aisance des nouveaux employés dans l'utilisation d'outils numériques, ces derniers peuvent manifester des difficultés d'intégration, suscitant chez eux un sentiment d'anxiété.
- Les personnes plus éloignées du marché du travail et qui sont en processus de réorientation ressentent une crainte liée à la transformation numérique, notamment concernant leurs compétences.
- Les femmes font face à des inégalités persistantes en contexte de transformation numérique. Des voies d'accompagnement sont à considérer pour collaborer avec les organisations et créer des groupes de soutien.
- Des personnes ont mentionné offrir une formation en ligne autonome portant sur l'utilisation des outils informatiques pour la recherche d'emploi qui est également offerte à d'autres organismes.

Compte rendu rédigé par : Mireille Sirois Gagné, Émilie Giguère, Manon Chamberland, Andrée Lafrenière, Sarah Boisvert et Daniel Côté

Le projet Femmes face au défi de la transformation numérique : une étude de cas dans le secteur des assurances est financé par le centre des compétences futures du gouvernement du Canada.

Centre des
Compétences futures

Canada



CRIVAT

Centre de recherche et d'intervention
sur l'éducation et la vie au travail



**UNIVERSITÉ
LAVAL**