



**Centrale des syndicats
du Québec**

**Centralisons
nos forces**

LE NUMÉRIQUE, UN DÉFI À RELEVER UN ACCOMPAGNEMENT À ASSURER

Résultats de l'enquête CSQ

Par la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)

Mai 2018

La Centrale des syndicats du Québec (CSQ) représente près de 200 000 membres, dont 130 000 environ font partie du personnel de l'éducation.

La CSQ compte 11 fédérations qui regroupent quelque 240 syndicats affiliés en fonction des secteurs d'activité de leurs membres; s'ajoute également l'AREQ (CSQ), l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec.

Les membres de la CSQ occupent plus de 350 titres d'emploi. Ils sont présents à tous les ordres d'enseignement (personnel enseignant, professionnel et de soutien), de même que dans les domaines de la garde éducative, de la santé et des services sociaux (personnel infirmier, professionnel et de soutien, éducatrices et éducateurs), du loisir, de la culture, du communautaire, des communications et du municipal.

De plus, la CSQ compte en ses rangs 75 % de femmes et 30 % de jeunes âgés de moins de 35 ans.

Remerciements

Nous remercions les membres de la CSQ qui ont participé à cette enquête ainsi que les syndicats et les fédérations affiliés à notre centrale qui, grâce à leur précieuse collaboration, ont contribué au succès de cette recherche.

France Bernier, conseillère à la recherche
Matthieu Pelard, économiste

Responsables et auteurs de l'enquête sur le numérique

Un mouvement irréversible

L'ère du numérique bouleverse l'emploi et le monde du travail. Ces transformations modifient non seulement l'organisation du travail et la charge de travail, mais aussi les besoins de formation et d'encadrement du personnel. Elles ont également des conséquences sur les plans de la qualité, de l'accessibilité et de l'offre de services publics à la population.

Devant l'importance de cet enjeu, la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) a amorcé, au printemps 2017, un grand chantier sur le numérique afin de documenter les impacts sur le travail et les milieux de travail, et de contribuer au développement d'orientations et de pistes d'action sur l'utilisation de ces nouvelles technologies en éducation. Notre centrale syndicale est d'ailleurs la première au Québec à avoir sondé largement ses membres sur cette question.

Pour la CSQ, il ne fait aucun doute : la nouvelle culture numérique doit être porteuse de réduction des inégalités sociales. Et pour cela, notre société doit miser sur la démocratisation, pour toutes et tous, des outils numériques et sur leur accessibilité en s'enracinant dans une vision commune des mesures à mettre en place pour réussir ce grand virage.

2014	Ottawa lance la stratégie Canada numérique 150.
2015	L'OCDE ¹ (Organisation de coordination et de développement économiques) souligne que la majorité des stratégies numériques nationales sont axées sur l'infrastructure des télécommunications et la capacité des réseaux. Elle invite donc les pays à se préoccuper des bouleversements engendrés par le numérique, notamment sur le plan de l'emploi, pour développer leur économie numérique et en optimiser les bienfaits économiques et sociaux.
2017	Québec ² dévoile sa première stratégie numérique visant, notamment, à accélérer l'essor, dans tous les milieux, d'une culture numérique, ainsi qu'à se positionner comme un acteur de la transformation numérique mondiale. C'est dans ce contexte que le Plan d'action numérique en éducation et en enseignement supérieur est élaboré par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. De son côté, le personnel de l'éducation compose avec ces outils technologiques depuis près de 30 ans.

¹ ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (2015). *Perspectives de l'économie numérique de l'OCDE*, [En ligne], 320 p. [dx.doi.org/10.1787/9789264243767-fr].

² QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE LA SCIENCE ET DE L'INNOVATION (2018). *Stratégie numérique du Québec*, Document de travail (janvier).

Entre possibilités et menaces : les enjeux de la révolution numérique

Entre la montée de l'automatisation, de la robotisation, de la virtualisation du travail et de l'intelligence artificielle, la révolution numérique sera-t-elle porteuse d'un avenir meilleur ou d'une accentuation des inégalités³? Le développement technologique alimente les discussions autour de l'avenir du travail⁴.

L'augmentation du recours aux technologies redéfinit l'organisation du travail en remettant en question les relations d'emploi telles que traditionnellement construites ainsi qu'en accélérant la délocalisation du travail. Ces bouleversements brouillent également les frontières entre le travail rémunéré et non rémunéré⁵.

Toutefois, selon les recherches réalisées sur l'impact réel de la révolution technologique sur le monde du travail, de nombreuses études surestiment le rythme de diffusion des nouvelles technologies ainsi que leur degré d'efficacité productive, tout en sous-estimant les contraintes organisationnelles et sociales qui freinent ou atténuent leurs effets⁶. Les impacts les plus importants ne touchent donc pas tant le volume de l'emploi, mais plutôt le changement de la structure de l'emploi⁷.

Le numérique et l'éducation

En éducation, l'usage des outils numériques génère des effets positifs sur la motivation des élèves, même si cela ne semble pas forcément rejaillir sur leurs résultats scolaires à court terme⁸. De plus, les technologies augmentent la possibilité d'apprendre, si la rétroaction est optimisée et, surtout, si le personnel de l'éducation a été formé à leurs usages éducatifs et pédagogiques⁹.

³ MURRAY, Gregor, et Matthieu PELARD (2017). *Le travail à l'ère digitale : les impacts des technologies perturbatrices sur les acteurs et les institutions*, Colloque annuel de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) : Révolution 4.0, À l'aube d'une nouvelle SST, Montréal.

⁴ VALENDUC, Gérard, et Patricia VENDRAMIN (2016). *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, [En ligne], ETUI, Institut Syndical Européen, 55 p. [ftu-namur.org/fichiers/Travail_dans_economie_digitale-ETUI2016-3-FR.pdf].

⁵ BURSTON, Jonathan, Nick DYER-WITHEFORD et Alison HEARN (2010). "Digital Labour: Workers, authors, citizens", *Ephemera: theory and politics in organization*, [En ligne], Édition spéciale, vol. 10, n° 3/4, p. 214-221. [ephemerajournal.org/sites/default/files/10-3editorial.pdf].

⁶ BRAINARD R., et K. FULLGRABE (1986). "Technology and employment", *STI Review*, vol. 1986, n° 1, p. 9-46.

⁷ VALENDUC, Gérard, et Patricia VENDRAMIN (2016). *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, [En ligne], ETUI, Institut Syndical Européen, 55 p. [ftu-namur.org/fichiers/Travail_dans_economie_digitale-ETUI2016-3-FR.pdf].

⁸ KARSENTI, Thierry, Simon COLLIN et Gabriel DUMOUCHEL (2012). « L'envers du tableau : ce que disent les recherches de l'impact des TBI sur la réussite scolaire », *Vivre le primaire*, vol. 25, n° 2 (printemps), p. 30-32.

⁹ BUGMANN, Julien, Thierry KARSENTI et Stéphanie SIMARD (2017). *Le numérique en éducation au Québec : une synthèse de la littérature scientifique*, CRIFPE, Montréal.

Bien que certaines publications soient plus critiques quant à l'apport des technologies sur la réussite scolaire, de nombreuses recherches relèvent leurs très nombreux bénéfices en éducation¹⁰. D'ailleurs, l'OCDE recommande de développer un système éducatif, une expertise et des compétences complémentaires aux performances des machines, des technologies et autres intelligences artificielles¹¹.

Enfin, les recherches actuelles sur certains aspects négatifs du travail, comme le stress ou l'épuisement professionnel, ou certains aspects positifs, comme l'épanouissement et la réalisation de soi, mettent de l'avant l'importance de l'autonomie dans l'organisation de son travail et le degré de maîtrise de son environnement de travail. Il faut donc réfléchir collectivement sur les moyens de maintenir cette autonomie et cette maîtrise, alors que les technologies seront plus intelligentes et de plus en plus présentes dans les milieux de travail¹².

Méthodologie

L'enquête s'adressait aux membres des sept fédérations de l'éducation de la CSQ, soit le personnel enseignant, professionnel et de soutien, francophones et anglophones, travaillant dans les réseaux scolaire, de l'enseignement supérieur et des établissements privés (scolaire et collégial).

Objectifs : identifier les transformations engendrées par les outils numériques sur les plans :

- ♦ du travail et des milieux de travail;
- ♦ des impacts sur les conditions de travail;
- ♦ des besoins et des inquiétudes des membres de la CSQ.

Participation : 9 000 répondantes et répondants ont participé à cette enquête, pour une représentation satisfaisante et significative des fédérations quant à leurs effectifs au sein de la CSQ.

¹⁰ HATTIE, John (2008). *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement*. Routledge.

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (2015). *Connectés pour apprendre? Les élèves et les nouvelles technologies. Principaux résultats*, [En ligne], 40 p. [oecd.org/fr/edu/scolaire/Connectes-pour-apprendre-les-eleves-et-les-nouvelles-technologies-principaux-resultats.pdf].

¹¹ ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (2015). *Perspectives de l'économie numérique de l'OCDE*, [En ligne], 320 p. [dx.doi.org/10.1787/9789264243767-fr].

¹² VALENDUC, Gérard, et Patricia VENDRAMIN (2016). *Le travail dans l'économie digitale : continuités et ruptures*, [En ligne], ETUI, Institut Syndical Européen, 55 p. [ftu-namur.org/fichiers/Travail_dans_economie_digitale-ETUI2016-3-FR.pdf].

Que nous révèle l'enquête CSQ sur le numérique?

L'impact des outils numériques sur le travail

Constat 1 : le personnel de l'éducation est favorable au numérique.

Le personnel de l'éducation – toutes catégories d'emploi, de réseaux (scolaire, enseignement supérieur ou établissements privés) et de groupe d'âges confondues – est favorable à 97 % à l'utilisation des outils numériques.

Ce résultat brise les mythes voulant que le personnel de l'éducation, notamment les enseignantes et enseignants, ainsi que les personnes plus âgées manifestent des objections quant à l'utilisation des nouvelles technologies et qu'elles expriment de la résistance aux changements.

Constat 2 : l'utilisation du matériel technologique personnel pour réaliser ses tâches professionnelles est une réalité au quotidien.

L'utilisation du matériel personnel est devenue une réalité pour les personnes répondantes, et ce, toutes catégories d'emploi confondues. En effet, 74 % d'entre elles indiquent utiliser leur matériel technologique personnel (ordinateur, téléphone et tablette) dans le cadre de leur travail.

Que ce soit par choix, par obligation ou pour réaliser de façon satisfaisante les tâches prescrites liées au travail, l'utilisation du matériel personnel révèle une transformation significative dans la façon d'effectuer le travail.

Constat 3 : l'utilisation du matériel technologique personnel amincit la frontière entre vie personnelle et vie professionnelle.

L'utilisation du matériel personnel sur le lieu de travail et à l'extérieur du lieu de travail est une réalité pour 71,5 % des répondantes et répondants.

« Le travail nous suit dans nos maisons. On s'attend à ce que nous continuions à travailler avec les jeunes et les parents, jours, soirs, nuits, fins de semaine. »

Les tâches réalisées sur le temps personnel, en dehors des heures normales de travail (consultation de courriels, réponse au téléphone, autres tâches professionnelles liées au numérique), ont augmenté et fortement augmenté pour 76,5 % du personnel répondant. Quant au télétravail, 47 % des répondantes et répondants sont appelés à en faire.

« L'impression de disponibilité 24/24, 7/7 que le numérique peut donner »

Ces constats sont représentatifs des transformations subies dans la façon d'effectuer le travail par l'arrivée des technologies, ce qui a pour incidence de réduire la frontière entre vie personnelle et vie professionnelle.

Constat 4 : les tâches professionnelles sont de plus en plus nombreuses et diversifiées.

Comme il est constaté dans la revue de la littérature, l'utilisation du numérique transforme le travail, notamment les tâches professionnelles à effectuer. À noter que ces transformations peuvent être des améliorations comme des détériorations dans l'exercice de l'emploi.

**« Avec le numérique, tout va plus vite,
les tâches se multiplient, et je manque de temps. »**

**« Mes tâches sont identiques,
mais je corrige moins, je planifie mieux et je crée plus. »**

Les personnes répondantes ont subi une augmentation ou une forte augmentation de différents aspects de leur travail, soit :

- la diversité de leurs tâches (76 %);
- le contrôle sur l'exécution de leurs tâches (gestion du temps et du processus, création de matériel pédagogique ou de gestion ou autres) (74 %);
- le nombre de tâches à exécuter dans une même unité de temps (65 %).

Constat 5 : les compétences numériques sont difficiles à évaluer¹³.

Les compétences techniques, liées à la capacité d'utiliser efficacement les technologies, obtiennent une évaluation plus élevée de la part des répondantes et répondants. En effet, 51 % estiment avoir des compétences très développées et développées (11 % pas ou peu développées). L'évaluation en fonction de l'âge tend à démontrer que les plus jeunes considèrent leurs compétences techniques comme plus développées que ne le font les plus âgés.

Les compétences cognitives, soit la capacité à sélectionner, à interpréter et à évaluer l'information numérique, arrivent en deuxième position, alors que 46 % des personnes répondantes les évaluent très développées et développées, 37 % acceptables et 17 % pas ou peu développées.

¹³ Le référentiel de compétences de l'UNESCO et le modèle développé par le CEFRIO ont été utilisés pour cibler les compétences à évaluer. Précisons que les résultats de cette partie du questionnaire sur les compétences reposaient sur une autoévaluation des personnes répondantes sur leurs compétences. L'objectif n'était pas de mesurer de façon précise le niveau de compétences des personnes par des indicateurs précis, mais de laisser celles-ci établir leur propre évaluation.

Les compétences collaboratives, mesurées selon la capacité à collaborer et à résoudre des problèmes dans des environnements technologiques, arrivent en troisième position, avec 43 % des personnes estimant avoir des compétences très développées et développées, alors que 20 % évaluent avoir des compétences pas ou peu développées. Le plus faible taux est celui du personnel enseignant scolaire.

Les compétences technopédagogiques, qui mesurent la capacité des personnes à utiliser les compétences techniques, collaboratives et cognitives dans leurs pratiques pédagogiques, reçoivent la moins bonne évaluation. Ces compétences sont pourtant essentielles pour soutenir, chez les élèves et les étudiantes et étudiants, l'utilisation des outils numériques afin de leur permettre de développer leurs connaissances et de produire de nouveaux savoirs.

Il est important de préciser que ni la littérature scientifique ni les recherches ne permettent d'établir quel niveau de compétences est requis pour exercer adéquatement son travail dans le secteur de l'éducation.

L'impact des outils numériques sur les milieux de travail

Constat 6 : le partage des tâches, la collaboration entre collègues et la communication entre tous les acteurs des différents réseaux de l'éducation se sont améliorés ou fortement améliorés.

Au total, 76,5 % des répondantes et répondants mentionnent que l'utilisation des outils numériques a amélioré ou fortement amélioré la communication à tous les niveaux, que ce soit avec les collègues, les parents, le public, les collaboratrices et collaborateurs externes, et même avec les élèves, et étudiantes et étudiants.

Constat 7 : les outils numériques favorisent l'apprentissage et la motivation des élèves et des étudiantes et étudiants.

Littérature scientifique, recherches et enquêtes ont largement établi les impacts positifs de l'utilisation du numérique sur la motivation et l'apprentissage des élèves et des étudiantes et étudiants. C'est donc sans surprise que près de 70 % des personnes répondantes confirment noter une amélioration ou une forte amélioration de ces deux indicateurs. À cet égard, il faut également rappeler que la littérature scientifique est mitigée quant aux impacts de l'utilisation des outils numériques sur la réussite éducative des enfants et des jeunes.

Constat 8 : le manque de temps pour l'appropriation et la maîtrise des différents outils numériques est l'obstacle principal à leur utilisation.

« Il faut une reconnaissance du temps supplémentaire qu'exige l'intégration des outils numériques. »

Pour toutes les catégories de personnel des trois réseaux de l'éducation qui ont participé à l'enquête, les cinq principaux obstacles à l'utilisation des outils numériques sont :

- 1- Le manque de temps pour l'appropriation et la maîtrise des différents outils numériques;
- 2- Les problèmes techniques;
- 3- Le manque de formation;
- 4- Le soutien technique insuffisant;
- 5- L'absence ou l'accès limité aux outils numériques ou à du matériel complémentaire.

Nos résultats confirment donc un état de situation bien documenté dans la littérature scientifique quant aux obstacles liés à l'utilisation des outils numériques.

Des besoins de formation criants

Les réponses obtenues dressent un portrait actualisé de la formation suivie par les travailleuses et travailleurs en lien avec l'usage des outils numérique.

« Améliorer l'efficience du numérique en s'assurant que les gens sont formés adéquatement »

Constat 9 : 70 % des personnes répondantes ont reçu de la formation sur l'utilisation des outils numériques...

Le cumul des formations suivies (formation sur l'utilisation de base des outils numériques ou formation sur l'utilisation spécifique en lien avec les emplois du milieu ou les deux) démontre que 70 % des travailleuses et travailleurs ont reçu de la formation. Par conséquent, 30 % des répondantes et répondants déclarent n'avoir reçu aucune formation.

Constat 10 : ... mais des formations de courte durée et sur l'utilisation de base des outils numériques.

« Il y a beaucoup de formation sur le tas. J'aimerais approfondir mes connaissances, du perfectionnement et non de la découverte. »

En effet, 75,5 % des répondantes et répondants ont indiqué avoir suivi huit heures et moins de formation en lien avec le numérique, et ce, au cours des douze derniers mois¹⁴. Il y a assurément place à une réflexion pour évaluer si un tel taux se justifie pour des personnes travaillant dans le milieu de l'éducation.

Constat 11 : des formations autonomes, en dehors des heures de travail, non payées, sont privilégiées aux formations en ligne sur les heures de travail.

Les trois types de formation les plus populaires sur l'utilisation des outils numériques sont :

- 1- La formation complémentaire sur les heures de travail (non obligatoire);
- 2- La formation obligatoire sur les heures de travail ou pendant les journées pédagogiques;
- 3- La formation autonome, hors des heures de travail, non payée par l'employeur.

En mettant en relation les résultats sur les types de formation et les moments où les personnes répondantes préfèrent suivre des formations en lien avec le numérique, on constate que les formations autonomes, hors des heures de travail, sont populaires, 82 % du personnel répondant déclarant y avoir recours.

Cela renforce le constat lié aux transformations du travail selon lequel la frontière rétrécit d'une part entre la vie professionnelle et personnelle, et d'autre part entre le travail rémunéré et non rémunéré.

Conclusion

L'enquête CSQ sur le numérique révèle que le personnel enseignant, professionnel et de soutien du réseau scolaire, de l'enseignement supérieur et du réseau privé, est dédié à son travail et à la mission éducative qui lui est confiée, en plus d'être extrêmement favorable à l'utilisation des outils numériques.

Cependant, il est important d'avoir une double lecture de l'utilisation des outils numériques en éducation. Les transformations vécues améliorent le travail (collaboration, communication, motivation et apprentissage des élèves). Toutefois, des impacts négatifs ont été notés dans les conditions d'exercice des différentes catégories professionnelles.

En cohérence avec l'évaluation de leurs compétences technopédagogiques et avec l'identification des obstacles à l'utilisation du numérique (besoins de formation et de

¹⁴ Les formations sur le numérique peuvent être offertes, mais les besoins des personnels peuvent correspondre à d'autres types de formations nécessaires à la réalisation des tâches professionnelles dans leur milieu et leur contexte de travail.

temps pour la maîtrise de ces outils), l'enquête CSQ confirme que la préoccupation principale des travailleuses et travailleurs est d'améliorer et de bonifier leurs compétences numériques de manière à soutenir leur engagement professionnel auprès des élèves et des étudiantes et étudiants, et d'améliorer leurs conditions d'exercice.

Trois pistes d'action ont été priorisées par les répondantes et répondants :

- 1- S'assurer que des formations suffisantes, adaptées et reconnues sont offertes lors de l'intégration des outils numériques.
- 2- Assurer l'accès pour toutes et tous aux outils numériques nécessaires.
- 3- Exiger que le personnel soit consulté sur le choix des outils numériques et sur leur usage.

La CSQ entend bien soutenir une réflexion collective avec ses membres pour développer des revendications plus spécifiques sur les défis que pose – et posera – le numérique au cours des prochaines années en ce qui concerne :

- 1- La tâche des membres qui se complexifie et s'accroît, et les compétences plus complexes qu'exigera le déploiement du numérique dans les milieux;
- 2- Les besoins de formation;
- 3- L'accessibilité aux outils numériques indispensables dans le travail;
- 4- L'empiètement croissant du travail professionnel sur la vie privée, tant au niveau des tâches réalisées sur le temps personnel qu'au niveau de la formation.

Le numérique bouleverse le travail, notamment la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle, entre le travail rémunéré et le travail non rémunéré ainsi qu'entre le travail physique et le travail virtuel. Nous assistons à des transformations qui facilitent, bouleversent et revalorisent le travail du personnel de l'éducation. Cependant, ces transformations risquent de remettre en question des cadres réglementaires et conventionnés sur les conditions dans lesquelles il est appelé – et sera appelé – à exercer son travail.

La CSQ rappelle au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et au gouvernement du Québec :

- Qu'au cœur du Plan d'action numérique en éducation et en enseignement supérieur, ce sont les intérêts et les besoins des personnes qui doivent primer;
- Que les membres de la CSQ sont favorables au numérique et qu'ils veulent bénéficier des conditions permettant que son utilisation serve à l'apprentissage et à la réussite des jeunes;
- Que le Québec ne pourra réussir sa transition vers le numérique si les besoins de formation des personnels de l'éducation, toutes catégories confondues, ne sont pas priorités, car ce sont les acteurs de premier plan dans le développement des compétences numériques des enfants et des jeunes, mais également des travailleuses et travailleurs qui seront appelés à utiliser les outils numériques dans leur travail;
- Que les travailleuses et travailleurs de l'éducation subissent une forte augmentation des tâches en lien avec le numérique, réalisées en dehors des heures normales de travail. Ils vont même jusqu'à utiliser leur temps personnel pour surmonter les obstacles qu'ils rencontrent dans le développement du numérique, pour se former et pour maîtriser les outils permettant de soutenir l'apprentissage et la réussite des élèves, des étudiantes et étudiants, ce qui alourdit d'autant leur tâche qui est déjà très lourde;
- Que le ministère doit miser sur la collaboration, le partage des tâches et la communication entre l'ensemble des acteurs de l'éducation, dans les milieux de travail, pour réussir la transition numérique. La collaboration entre le personnel technique, professionnel et enseignant est essentielle. Toutes et tous doivent avoir accès à de la formation et y ont droit;
- Que la mise en œuvre du Plan d'action sur le numérique en éducation et en enseignement supérieur doit prendre en compte l'expertise des personnels de l'éducation et prévoir des modalités de consultation pour planifier la transition numérique dans les différents milieux. Nous mettons en garde le ministère contre la tentation de développer une compétition malsaine, parmi les acteurs de l'éducation, entre les performants du numérique et les autres.

