



Le passage forcé à la télépratique : transformations des rencontres de groupe et enjeux d'accès aux services d'emploi au Québec

FAITS SAILLANTS

AXTRA, l'Alliance des centres-conseils en emploi

Fondée en 1987, AXTRA, l'Alliance des centres-conseils en emploi, anciennement connue comme le Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité (RQuODE), est un organisme à but non lucratif (OBNL) dont la mission est de représenter, informer et soutenir ses centres-conseils en emploi face aux enjeux du marché du travail. Référence et partenaire incontournable, AXTRA contribue à la création d'un marché du travail inclusif afin de permettre à tous les individus de trouver leur X. L'Alliance s'appuie sur l'expertise de ses membres, la qualité de sa veille stratégique et la portée de ses projets.

Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA)

Fondé en 2004, le CÉRTA est un Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage reconnu par les Fonds de recherche-Société et culture du Québec et l'Université de Sherbrooke. Le CÉRTA a pour but **l'étude des parcours d'apprentissage tout au long et au large de la vie chez les personnes en situation de vulnérabilité sociale**, et ce, dans une perspective de justice sociale. Sa programmation s'articule autour de trois axes : 1) continuités et ruptures dans les parcours d'apprentissage de personnes en situation de vulnérabilité sociale; 2) pratiques de soutien aux parcours d'apprentissage et 3) programmation sociale en appui aux parcours d'apprentissage tout au long et au large de la vie.

Recherche réalisée par :

- **Patricia Dionne**, professeure au Département d'orientation professionnelle de l'Université de Sherbrooke et conseillère d'orientation
- **Francis Milot-Lapointe**, professeur au Département d'orientation professionnelle de l'Université de Sherbrooke et conseiller d'orientation
- **Florence Desrochers**, chargée de projet en recherche et analyse chez AXTRA, l'Alliance des centres-conseils en emploi
- **Gabrielle St-Cyr**, chargée de projet principale en recherche et analyse chez AXTRA, l'Alliance des centres-conseils en emploi
- **Vicky Laliberté**, assistante de recherche et étudiante à la maîtrise en orientation à l'Université de Sherbrooke
- **Claudelle Lafrance**, assistante de recherche et étudiante à la maîtrise en orientation à l'Université de Sherbrooke

En collaboration avec :



ISBN : 978-2-9817862-5-8

Pour consulter le rapport de recherche complet, visitez axtra.ca.

Grâce à l'appui et au soutien financier de :



Contexte de la recherche

Au printemps 2020, l'arrivée de la COVID-19 a grandement perturbé les activités des organismes qui offrent des services publics d'emploi au Québec. Précédemment, la grande majorité des rendez-vous individuels et des rencontres de groupe se déroulaient en personne, dans les bureaux des organismes. Or, les nouvelles consignes sanitaires ont forcé les organismes à changer leurs façons de faire habituelles, à adapter leurs pratiques et à réinventer leurs méthodes de travail. Cette télépratique était néanmoins fondée sur des usages hétérogènes des ressources numériques disponibles, d'autant que les personnes professionnelles disposaient de peu de ressources scientifiques pour les soutenir dans cette transformation des services de groupe vers le numérique. En effet, si les interventions en télépratique ont été étudiées en psychothérapie et dans les services individuels d'orientation ou d'aide à l'emploi, peu de recherches ont porté jusqu'ici sur la télépratique de groupe dans le domaine de l'orientation ou de l'aide à l'emploi.

Étant donné le contexte particulier dans lequel se sont produits ces changements, **AXTRA, l'Alliance des centres-conseils en emploi, les personnes professeures Patricia Dionne et Francis Milot-Lapointe (Département d'orientation professionnelle de l'Université de Sherbrooke) ainsi que plusieurs partenaires ont souhaité documenter les pratiques en matière de télépratique groupale et les retombées de celles-ci dans les organismes offrant des services publics d'emploi au Québec.**



Qu'entend-on par « télépratique groupale »?

Il s'agit de rencontres de groupe en ligne — en temps réel (synchrone) — animées par une personne conseillère et auxquelles chaque membre du groupe se connecte à partir de l'endroit de son choix. Cette intervention se réalise auprès d'un groupe restreint de 4 à 12 personnes qui participent à des activités structurées autour de thèmes liés à l'emploi, à l'orientation ou à d'autres sujets connexes.

Étapes de la recherche

1. Recension des articles scientifiques sur la télépratique groupale — 2020-2021

- En counseling de carrière (aide à l'orientation ou à l'emploi) (7 articles)
- Dans des domaines connexes au counseling de carrière (16 articles)

2. Recension des pratiques en matière de télépratique groupale au sein des organismes qui offrent des services publics d'emploi — printemps 2021

Informations recherchées :

- Les mécanismes de planification de l'intervention et de choix de modalités technologiques;
- Les caractéristiques des clientèles desservies;
- Les types d'interventions réalisées (ex. nombre de rencontres, thèmes abordés, enjeux d'insertion ou d'orientation ciblés).

Ces informations ont été récoltées de deux façons distinctes auprès de personnes professionnelles œuvrant dans des organismes qui offrent des services publics d'emploi :

- Un sondage en ligne (149 réponses)
- Des groupes de discussion (26 personnes)

1. Recension des écrits scientifiques sur la télépratique groupale

- En counseling de carrière : 7 articles
- Dans des domaines apparentés au counseling de carrière (psychothérapie, travail social, psychologie, etc.) : 14 articles, 2 revues de la littérature

Critères de sélection des articles

1. Que l'intervention se déroule au moins partiellement en groupe
2. Que l'intervention comporte au moins une composante virtuelle
3. Que l'intervention comporte au moins une dimension du counseling de carrière OU de la relation d'aide

Les avantages, les désavantages et les recommandations présentés dans cette section sont tirés des 23 articles scientifiques sélectionnés : la large majorité d'entre eux ne s'appliquent donc pas au contexte spécifique des services publics d'emploi offerts par les organismes au Québec.

Avantages de la télépratique groupale

Alternative à l'intervention en personne

Les rencontres en ligne sont des alternatives pertinentes aux rencontres en personne, notamment lorsque ces dernières sont difficiles ou impossibles à tenir. Cette modalité s'avère particulièrement intéressante dans les milieux ruraux et d'autres contextes où les personnes se trouvent éloignées les unes des autres. Les populations qui ont des horaires particulièrement chargés ou des limitations physiques importantes peuvent également bénéficier de la télépratique groupale.

Une méthode d'intervention généralement appréciée

De façon générale, les rencontres virtuelles groupales ont été appréciées par les membres des différents groupes et, dans une moindre mesure, par les équipes d'intervention et d'animation. Plus les gens sont à l'aise avec Internet et la technologie, plus elles ont développé des compétences numériques et plus elles se sentent confortables de participer à des rencontres de télépratique groupale.

i

Une étude menée auprès de détenus en isolement quasi complet a toutefois conclu que les participants étaient plus satisfaits par les rencontres en personne qu'en virtuel. Ce contre-exemple vient souligner l'importance de prendre en considération les caractéristiques de la clientèle cible lors du choix des modalités d'intervention.

Des résultats comparables aux interventions en personne

Les interventions groupales en ligne atteignent généralement leurs objectifs et, dans les cas où elles ont été comparées à des interventions en personne, les retombées sont souvent similaires ou comparables. Cependant, étant donné que l'attrition est souvent plus élevée dans les interventions en télépratique groupale que dans les interventions en présentiel, ce constat est à nuancer.

Du soutien social entre pairs

Quelques études concluent qu'une certaine cohésion de groupe se forme dans les rencontres en ligne. Toutefois, les recherches ne permettent pas d'établir les facteurs qui influencent les relations entre les membres du groupe, même si le soutien semble particulièrement bénéfique dans les cas où les rencontres en personne sont impossibles.

Dans une étude, on mentionne que les problèmes techniques ont engendré des dynamiques de groupe intéressantes. On peut donc supposer que le côté informel et impromptu de ces situations a favorisé les interactions spontanées entre les membres du groupe.

i

Une modalité d'intervention pertinente pour certaines populations

Certains groupes semblent bénéficier davantage de la télépratique que d'autres. Parmi eux, notons les individus qui vivent en régions peu urbanisées ainsi que les proches aidants et les parents d'enfants, qui ont peu de temps à consacrer aux activités en personne. Les études n'ont toutefois pas analysé directement la pertinence de la télépratique groupale en lien avec les caractéristiques de leurs clientèles cibles. De même, peu d'études en counseling de carrière se sont intéressées aux adultes ou aux jeunes adultes sans emploi.

Limites et points de vigilance de la télépratique groupale

Une communication plus ardue

L'environnement virtuel limite les interactions spontanées et peut mener à un certain désengagement des membres du groupe. Plusieurs études ont noté que la communication non verbale des personnes participantes est particulièrement difficile à déchiffrer pour les personnes intervenantes, entre autres lorsque des problèmes de connexion audio et vidéo surviennent.

Des problèmes techniques réguliers

Plusieurs pépins technologiques, qu'ils soient individuels ou collectifs, sont survenus lors des rencontres en ligne des études recensées. Selon les capacités informatiques des membres du groupe, ces problèmes peuvent demander beaucoup de temps aux personnes intervenantes et nuire au déroulement de l'intervention. Toutefois, aucune des études ne semble croire qu'ils constituent un frein à la faisabilité de la télépratique groupale, bien qu'il ne soit pas exclu que certains individus aient pu être démotivés en raison de ces difficultés informatiques.

Une certaine méfiance à s'ouvrir aux autres

Même si la télépratique a été généralement appréciée des groupes qui ont participé aux différentes expériences détaillées dans les articles, plusieurs articles mentionnent que certaines personnes participantes auraient tout de même souhaité avoir des séances en face à face avec les personnes intervenantes. Moins les personnes participantes sont à l'aise avec la technologie, plus elles semblent méfiantes à se confier aux autres par vidéoconférence, entre autres parce qu'elles se disent inconfortables devant des personnes qu'elles ne connaissent pas suffisamment bien.

Des enjeux éthiques et d'accessibilité aux services

En matière de confidentialité, des brèches potentielles peuvent facilement survenir par le biais de captures d'écran ou d'enregistrements non permis, ce qui contribue à créer un climat de méfiance auprès de certaines personnes. Ultimement, l'enjeu éthique le plus important demeure l'accessibilité réelle aux services. En ce sens, le matériel informatique nécessaire doit être rendu disponible à toutes les personnes participantes et, les services offerts doivent être réellement accessibles sans égard à l'âge, le statut socioéconomique, le niveau de littératie numérique, etc.

Le prêt de matériel informatique de même que l'accès à des formations visant à expliquer les outils technologiques et les normes sociales en matière de vidéoconférence sont des mesures qui peuvent contribuer à favoriser un accès élargi aux rencontres virtuelles de groupe.



Recommandations issues des études recensées

Sélection et accueil des membres du groupe

Une attention particulière doit être portée à la composition des groupes, en prenant toutefois soin que cette sélection ne se fasse pas au détriment de populations jugées moins susceptibles de bénéficier de la télépratique. Certains articles soulignent que des rencontres individuelles préalables peuvent être intéressantes pour que les personnes intervenantes puissent créer des liens progressifs avec les différents membres du groupe.

Formation des personnes intervenantes

Plusieurs études soulignent que l'animation de groupe en ligne comporte des particularités importantes et que les personnes intervenantes devraient recevoir une formation pour être en mesure d'adapter leurs techniques et stratégies d'intervention. De plus, certains suggèrent de former le personnel professionnel sur les différentes procédures à suivre en cas de problèmes techniques ou d'urgences liées à l'état d'une personne participante.

Soutien technique

La grande majorité des études affirme qu'une ressource externe ou qu'une personne intervenante formée doit être en mesure d'intervenir lorsqu'un problème informatique survient. Il est aussi proposé qu'une formation préalable destinée aux personnes participantes pourrait réduire le nombre d'interventions en lien avec la technologie lors des rencontres de groupe en ligne.

Une analyse coût-bénéfice

Bien qu'aucune des études n'ait réalisé cet exercice, plusieurs d'entre elles recommandent d'effectuer une analyse coût-bénéfice lors du choix du mode de prestation des services de groupe. Cet exercice devrait prendre en compte le contexte de l'organisation et les caractéristiques des populations que l'on souhaite rejoindre.

Recherches supplémentaires

La recherche sur la télépratique groupale est très récente et plusieurs aspects de la télépratique groupale doivent être approfondis sur le plan de la recherche. Parmi les sujets à explorer se trouvent la nécessité de mieux comprendre les effets de la télépratique auprès de différentes populations, les retombées des interventions et la dynamique entre les différentes parties prenantes aux rencontres de groupe.

2. Recension des pratiques dans les organismes du Québec

Portrait statistique de la télépratique groupale

Au printemps 2021, un sondage en ligne a été diffusé auprès des organismes membres des cinq réseaux nationaux en employabilité partenaires de la recherche. Pour pouvoir répondre au questionnaire, les personnes conseillères devaient avoir offert des services de counseling de carrière groupal (en personne ou en virtuel), avant ou après le début de la pandémie, en mars 2020.

Échantillon :



149

personnes conseillères



Âge moyen :
39 ans

Genre

82 % femmes,
13 % hommes,
1 % trans
4,7 % n'ont pas précisé



Seulement **10 %** des personnes répondantes ont affirmé avoir expérimenté la télépratique avant la pandémie.

Les rencontres en ligne

La majorité des personnes répondantes (65 %) ont déclaré que leur organisme a implanté la télépratique groupale durant la pandémie.

Près du tiers (30 %) des personnes répondantes ne savent pas si la télépratique sera maintenue après la pandémie et 38 % d'entre elles ont dit vouloir la poursuivre au-delà de la période pandémique.



Zoom et Teams sont les deux plateformes les plus utilisées pour les rencontres en ligne. Un peu plus du quart (26 %) des personnes répondantes affirment utiliser plusieurs plateformes.

Près de 9 % des personnes répondantes disent avoir fourni des outils informatiques à leur clientèle, malgré que l'analyse des groupes de discussion montre que les besoins étaient plus grands. Certains organismes ne disposaient pas de matériel informatique à prêter, ce qui soulève des enjeux d'équité des services pour les populations desservies.



La majorité des rencontres groupales ont une durée d'une à deux heures.

Seule une minorité de rencontres (18 %) ont une durée de plus de deux heures.

Pour adapter les rencontres groupales au mode virtuel, les organismes ont dû procéder à certains ajustements. Parmi ceux-ci, les plus fréquents ont été :

- L'ajout de rencontres individuelles (62 %)
- La diminution de la fréquence des rencontres (33 %)
- La diminution du nombre de personnes participantes dans les groupes (30 %)

La majorité des personnes répondantes (81 %) ont rencontré des défis dans la mise en œuvre des groupes.

Près de 18 % des personnes répondantes ont rapporté avoir vécu des situations de crises de la part d'une personne participante lors d'une rencontre en ligne.

Plus de la moitié des personnes répondantes (53 %) affirme avoir conçu un plan pour réagir aux problèmes en ligne.



Pour mesurer les **perceptions des personnes conseillères à l'égard du counseling d'emploi groupal en ligne**, une adaptation française du *Attitudes toward on-line therapy questionnaire (ATOTQ)** a été incluse dans le sondage.

Cet instrument mesure 6 types de perceptions, par le biais d'affirmations à noter, soit :

- Les attentes de performance (3 items)
- Les attentes d'efforts à fournir (3 items)
- L'influence sociale (3 items)
- Les conditions facilitantes (3 items)
- Les comportements liés à l'usage de la technologie (4 items)
- L'anxiété liée à l'usage de la technologie (5 items)
- L'intention de maintenir le counseling d'emploi groupal en ligne après la pandémie (2 items, ajout adapté du questionnaire ATOTQ)

Les personnes répondantes devaient donner une note de 1 à 5 (échelle de Likert) à chacune des affirmations proposées, allant de « fortement en désaccord » à « fortement en accord ».

* Békés, V., et Aafjes-van Doorn, K. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 238–247.

À l'aide de cet instrument de mesure et d'analyses statistiques inférentielles, nous constatons que :

- Les attentes de performance, l'influence sociale, les conditions facilitantes et les comportements liés à l'usage de la technologie sont les éléments qui distinguent significativement les personnes conseillères qui ont implanté la télépratique groupale de celles qui ne l'ont pas implantée.
- Ces mêmes perceptions sont significativement plus élevées chez les personnes qui ont implanté la télépratique groupale en comparaison avec les personnes qui ne l'ont pas implantée.
- Selon des analyses de régression multiple, les perceptions des personnes conseillères à l'égard du counseling en ligne expliquent 47 % de leur choix d'avoir implanté (ou non) la télépratique durant la première année de pandémie et 48 % de leur intention de la maintenir (ou non) après la pandémie.
- Les personnes conseillères qui sont indécises quant au maintien de la télépratique (30 %) après la pandémie perçoivent moins de conditions facilitantes que celles qui ont l'intention de la maintenir (38 %).
- Les personnes conseillères qui ont l'intention de maintenir la télépratique après la pandémie rapportent des niveaux d'attentes de performance, de comportements positifs à l'égard de la technologie et d'influence plus élevés que celles n'ayant pas l'intention de la maintenir.

Groupes de discussion avec des conseillers et conseillères œuvrant dans des organismes offrant des services publics d'emploi

Des groupes de discussion virtuels réunissant des personnes professionnelles de l'emploi et de l'orientation ont été menés au printemps 2021. Les personnes participantes sont issues d'organismes du secteur qui ont mis en œuvre la télépratique en groupe ou qui ont eu une réflexion par rapport à son implantation, même s'ils ne l'ont pas expérimentée.

4 groupes
de discussion
26 personnes
intervenantes

Un accès inégal

Le passage «forcé» à la télépratique met en évidence différentes inégalités d'accès (matérielles et immatérielles) au sein de la population qui a eu recours à des services publics d'emploi lors de la pandémie.

- Manque ou absence d'équipement informatique
 - * Forfait de données Internet limité
 - * Pas d'ordinateur ni de tablette
 - * Pas d'accès à une imprimante
- Équipement informatique utilisé par les enfants en raison de l'école à distance
- Enjeux de qualité de connexion à Internet (parfois même dans les centres urbains)
- Prêt de matériel informatique possible dans certains organismes seulement (inégalités de moyens entre les organismes)
- Enjeux de confidentialité : manque d'espace physique et psychologique
 - « Une chose aussi en groupe, en présentiel, il y avait des choses qui pouvaient ressortir pour les groupes de femmes au niveau de la violence conjugale, qui là, en pandémie, ça a été vraiment un obstacle de le faire à distance. Je vais vous donner un exemple d'une de nos participantes, elle n'a pas le droit de parler. Donc, si elle est en groupe, son conjoint est en arrière, il regarde tout qu'est-ce qui se passe et elle n'a pas le droit de parler. »
- Enjeux de littératie numérique : intervention complexe auprès des personnes qui sont peu à l'aise avec la technologie



Une transformation majeure des pratiques pour les personnes conseillères

Le passage rapide au counseling groupal en ligne a bousculé les pratiques des personnes conseillères et révélé des compétences numériques inégales au sein des équipes d'intervention.

- Absence d'exposition à la télépratique groupale dans la formation initiale des personnes conseillères (malgré la variété des parcours de formation) *Constat unanime*
- Aisance générale en informatique, mais manque de connaissance des plateformes servant à la télépratique
« Quand la pandémie est arrivée, Teams [et Zoom ont] fait leur apparition. Nous au travail on utilise les deux. Il a fallu que je me déniaise vite vite vite. J'avais plein de collègues puis de participants qui étaient ravis de m'aider. Ça a donné lieu à de belles choses, de beaux échanges. Je fais encore des drôles d'affaires, tu sais, surtout supprimer ou des trucs comme ça, mais j'ai développé des compétences que je n'aurais jamais développées s'il n'y avait pas eu cette pandémie-là. »
- Accès à des formations sur la télépratique offertes par des ordres professionnels et des regroupements nationaux d'organismes

Des rencontres groupales à adapter

La télépratique nécessite que certaines modalités de rencontre soient aménagées et adaptées au format virtuel afin d'atteindre les objectifs poursuivis.

- Diminution des heures d'intervention directe en raison d'une capacité de concentration plus faible en ligne
 - 🕒 Période privilégiée : deux heures de rencontres en ligne et temps de travail individuel pour les membres du groupe
- Rencontres concentrées autour de certains thèmes plus directement liés à la recherche d'emploi
 - * Certains ateliers impliquant des autodévoilements plus émotifs ont été coupés (ex. : les deuils liés à d'anciens emplois)
- Diminution du nombre de personnes par groupe pour faciliter les interactions
- ⊕ Cette adaptation a été forcée en partie à cause de la baisse d'achalandage au sein des organismes à certaines périodes de la pandémie
- Absence ou annulation de certaines activités groupales, comme les visites d'entreprises, les stages d'un jour dans les centres de formation, certains ateliers de travail, etc.

Éléments à prendre en considération pendant l'intervention

La télépratique groupale comporte plusieurs particularités, positives comme négatives.

- Travail supplémentaire pour assurer la confidentialité et le bon déroulement des interactions
- Gestion accrue de la prise de parole en comparaison avec des rencontres en personne
- Interactions et soutien informels moins présents (ex. : pas de pause ou de repas ensemble)
- Autodévoilements limités sur des sujets sensibles
- Nouvelles normes sociales pour les rencontres en ligne (ex. : tenue vestimentaire appropriée, fond d'écran, décorum, etc.)
- Possibilité de travailler sur des documents collaboratifs
- Soutien entre pairs pour le développement de compétences informatiques

« Il y a eu de beaux échanges, parce que, il y en a... ceux qui réussissent à se loguer avec nous autres, il y en a qui sont moins habiles. Là, les autres : "Ah bien regarde, je vais te le montrer, je vais te partager mon écran!" Fait que, ça donné lieu à plein de belles situations comme ça, des fois très drôles, très humaines. »

Éléments facilitants

Les personnes conseillères ont relevé un certain nombre de conditions et de particularités donnant un avantage comparatif à la télépratique, autant pour les personnes conseillères que participantes.

- Conciliation avec les autres sphères de vie facilitée par la suppression du temps de déplacement (à la fois pour les personnes conseillères et participantes)
 - « Parmi les facilitateurs, bien, [les gens ne] se déplacent pas. Ceux qui ont des problèmes de transport, qui habitent super loin du centre-ville, qui ne viennent pas parce qu'il pleut, parce qu'il neige, parce qu'il fait -72 [degrés], parce que tu sais, parce que, parce que, parce que! Bien, eux autres ils se [connectent], ils sont bien contents. »
- Possibilité de rassembler des personnes de lieux différents
- Développement de compétences numériques
- Soutien social lors d'un moment collectivement difficile (réponse à l'isolement, partage d'un sort commun)

Éléments entravants

Certains désavantages de la télépratique ont été soulevés par les personnes conseillères et relèvent autant de l'appréciation personnelle que des caractéristiques propres au mode virtuel.

- Impression de donner des cours d'informatique
- Problèmes informatiques créant une surcharge et demandant une gestion supplémentaire en plus de l'intervention
- Liens informels moins présents entre les personnes participantes
- Difficultés à respecter certaines caractéristiques culturelles (échanges culturels plus limités)
- Diminution des occasions de socialisation pour les personnes participantes
 - « On a des groupes d'hommes... la détresse psychologique beaucoup là durant la pandémie. Eux autres, dès qu'on a dit : "On va ouvrir le présentiel"... S'habiller, se mobiliser, j'ai quelque chose à faire dans ma journée, je me déplace, je sors dehors et je vais quelque part. Ça pour eux [...], c'était précieux. Mais ils appréciaient quand même le lien qu'on gardait avec eux à distance, mais, c'est ça, cet aspect-là manquait. »

Enjeux de justice sociale

Le passage au virtuel de certains services de groupe soulève plusieurs enjeux de justice sociale, notamment dans un contexte de prestation de services publics d'emploi.

- Exacerbation des inégalités déjà présentes avant la pandémie
- Inégalités numériques et sociales : certaines personnes n'ont pas accès à du matériel informatique ou ne vivent pas dans des conditions qui assurent la confidentialité des échanges
- Accès plus limité aux services de groupe pour certaines populations
- Nécessité de transformer les interventions afin d'inclure le développement de compétences numériques en raison d'un niveau de littératie numérique limité chez certains groupes
- ✚ Lorsque le temps requis pour le faire n'est pas disponible, cela peut entraver la participation de certaines personnes
 - Inégalités constatées entre les organismes sur la capacité à offrir le matériel informatique et les conditions nécessaires à la télépratique groupale
 - Actions d'advocacie et de défense des droits des personnes nécessaires pour assurer l'accessibilité des services d'aide à l'emploi et d'orientation à l'ensemble de la population
 - Accès simplifié pour les personnes plus isolées géographiquement

Conclusion

Le contexte pandémique aura constitué un moment majeur de transformations des pratiques au sein des organismes qui offrent des services publics d'emploi au Québec. Pour répondre aux consignes sanitaires et limiter la propagation de la COVID-19, beaucoup d'organismes ont basculé leurs services en mode virtuel.

Dans cette recherche exploratoire, **la recension des écrits scientifique** a permis de dresser les principaux constats suivants :

- La télépratique groupale est un sujet d'étude peu documenté dans le domaine de l'orientation comme dans les domaines de la relation d'aide qui y sont apparentés;
- Les retombées des interventions groupales en ligne semblent être comparables à celles qui sont menées en personne, mais une attrition plus élevée des groupes est parfois constatée. Cependant peu d'études portent sur les jeunes et les adultes sans emploi;
- Une adaptation des modalités de rencontre est nécessaire afin d'atteindre les objectifs poursuivis;
- Certains enjeux éthiques et d'accès aux services sont à considérer lors de la mise en œuvre de la télépratique;
- La cohésion des groupes à distance est possible, mais la communication est moins fluide et spontanée qu'en personne;
- L'âge et la connaissance des outils informatiques ne semblent pas être des variables qui empêchent la participation. Cependant, il importe que les personnes participantes aient accès à du soutien technique et, dans certains cas, à du matériel informatique.

Un **sondage en ligne** et des **groupes de discussion** auprès de conseillers et de conseillères œuvrant dans les organismes du secteur de l'employabilité ont permis de constater que la majorité d'entre eux ont implanté la télépratique groupale dans la foulée de la pandémie. Toutefois, seule une minorité de personnes conseillères avait déjà expérimenté la télépratique et plusieurs ont souligné avoir rencontré des défis dans sa mise en œuvre.

Les données recueillies ont mis en lumière certaines inégalités dans le passage au numérique des services, autant parmi les organismes que les personnes participantes. Les personnes conseillères ont cependant souligné que la mise en œuvre de la télépratique a été une occasion unique d'acquérir des compétences numériques.

Même si beaucoup ont apprécié ces espaces d'échange dans un contexte où les rencontres en personne étaient limitées, les personnes conseillères constatent que la dynamique de groupe en présentiel est précieuse pour soutenir les retombées de l'intervention en groupe comme les apprentissages interpersonnels, l'entraide et l'engagement dans des projets collectifs. Malgré tout, elles ont une ouverture à conserver la télépratique groupale au-delà de la période pandémique, particulièrement pour la transmission d'informations.

Cette recherche exploratoire aura permis de faire un portrait de l'implantation de la télépratique groupale au sein des organismes œuvrant en employabilité au Québec. La poursuite des recherches est nécessaire afin d'être en mesure de mieux identifier l'efficacité et la faisabilité de cette modalité d'intervention auprès de certaines populations et afin de s'assurer qu'aucun individu qui nécessite des services publics d'emploi ne soit laissé pour compte.

Pour consulter le rapport complet :

www.axtra.ca