

## Articles du 20 avril 2007

Dans cette édition :

1. L'apprentissage virtuel pour les conseillers en vente automobile, une innovation qui tient la route.
2. Stimuler la participation des jeunes à la vie démocratique au moyen des TI
3. Les TI contribuent à la prospérité économique, à l'innovation et à la productivité des entreprises

### **1. L'apprentissage virtuel pour les conseillers en vente automobile, une innovation qui tient la route.**

Il est notoirement connu que l'industrie automobile a recours depuis longtemps à la formation en mode virtuel notamment pour le personnel technique et plus particulièrement pour les mécaniciens. En effet, ce mode de formation permet à l'industrie de diffuser rapidement et à moindre coût des contenus standards présentant les modifications d'ordre mécanique qui interviennent, année après année, sur les différents modèles d'automobiles. Ces formations sont essentiellement conçues par les constructeurs automobiles et diffusées à l'ensemble de leurs concessionnaires.

Par contre, les conseillers en vente automobile, jusqu'à tout récemment, n'avaient pas un accès aussi aisé à une formation répondant à leurs besoins. En effet, les comportements des consommateurs ainsi que les contextes juridiques et financiers varient selon les États et les régions.

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles, avec l'appui de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, a donc développé une formation portant sur les aspects légaux et financiers de l'achat d'une automobile afin de standardiser les connaissances des conseillers en vente du Québec, dont plusieurs n'ont pas de formation initiale en vente, et s'assurer qu'ils puissent donner une information précise et exacte à leurs clients.

### **Un projet expérimental**

Cette formation a été développée dans le cadre d'une expérimentation subventionnée par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). En effet, de janvier à décembre 2005, neuf organismes ont mené des projets de conception et de prestation d'une formation en mode virtuel. Ces projets ont fait l'objet d'un encadrement par le CEFRIO et Valorisation Savoir Québec. Une recherche, menée par le Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie (CIRST) de l'Université du Québec à Montréal, sous la direction de Pierre Doray, chercheur et directeur du Centre, a permis d'en dégager différents enseignements.

C'est ainsi que près de 200 entreprises et 500 travailleurs ont participé à l'un ou l'autre des neuf projets d'apprentissage virtuel en entreprise. Pour le secteur des services automobiles, 48 conseillers en vente et 26 directeurs de concessions provenant de 12 régions du Québec différentes, ont suivi la formation conçue par le Comité sectoriel.

Cette formation, d'une durée estimée de 16 heures, visait à développer les compétences requises pour conseiller adéquatement la clientèle en ce qui a trait aux aspects législatifs et financiers d'une vente ou d'une location automobile : les clauses d'un contrat de vente et leur raison d'être, l'évaluation du coût d'achat et de location avec rappel des notions de mathématiques financières et finalement les produits de commercialisation après-vente.

La formation s'appuyait essentiellement sur une approche d'autoapprentissage : la lecture d'un manuel de formation était complétée par la réalisation en ligne de différents exercices autocorrigés. Enfin, les participants devaient compléter leur formation sur une période de cinq semaines pendant laquelle des services de suivi et de tutorat, de même qu'un support informatique, leur étaient offerts.

### **Des avantages probants**

Les données recueillies auprès des participants et de leur employeur, tant par le Centre de recherche que par le Comité sectoriel, montrent leur grande satisfaction.

Plus spécifiquement, les apprenants ont apprécié pouvoir faire leur apprentissage à leur rythme, mettant à profit les périodes moins achalandées pour effectuer leur lecture ou encore pour vérifier leurs connaissances à l'aide des exercices proposés. La formation proposée était particulièrement bien adaptée aux exigences de leur métier (stratégie d'autoapprentissage, nombre et durée de modules, support offert, combinaison de textes à lire, de démonstrations sur vidéo et d'exercices à compléter, niveau d'interactivité retenu).

Les exercices, directement inspirés de la pratique des conseillers, référant aux outils qu'ils utilisent quotidiennement et aux formulaires qu'ils doivent remplir, ont particulièrement suscité leur intérêt notamment en permettant la mise en application immédiate de leur apprentissage.

Enfin, le Comité sectoriel, grâce à la plateforme de formation, a suivi la progression de chacun des apprenants : les dates et durées d'utilisation du logiciel, les exercices complétés, etc. Ainsi, bien que la grande majorité des apprenants n'y ait pas eu recours, le service d'assistance aux apprenants pouvait s'informer des raisons d'une baisse de la fréquentation d'une personne et intervenir en précisant des contenus, en renforçant la motivation ou encore, dans quelques cas, en s'assurant auprès de l'employeur que l'employé soit dégagé de ses tâches régulières pour effectuer sa formation.

L'un des objectifs du Comité sectoriel était que les conseillers puissent mettre leurs nouveaux apprentissages rapidement en application. À cet égard, les employeurs consultés dans le cadre de l'évaluation du projet ont confirmé l'atteinte de cet objectif et l'impact immédiat et positif de la formation notamment sur le nombre de correctifs devant être apportés aux contrats, sur le nombre de remarques positives quant au service-conseil reçu de la part des consommateurs ainsi que sur le nombre de plaintes.

### **Les suites données au projet**

À la suite de l'expérimentation, le bouche-à-oreille a fait son œuvre. En effet, compte tenu de son succès et des impacts positifs de la formation, la Corporation des concessionnaires

automobiles du Québec, qui offre déjà un ensemble de formations à ses membres et à leurs employés, s'est montrée intéressée à reprendre la formation expérimentale et à l'offrir à de nouveaux groupes de conseillers en vente. Elle envisage même de la rendre obligatoire à terme.

À cet effet, elle a demandé au Comité sectoriel, compte tenu de son expérience en gestion d'une formation en mode virtuel, d'encadrer de nouveaux groupes et d'assurer en même temps le transfert de son expertise à son personnel pour que dans l'avenir, la Corporation puisse offrir cette formation et éventuellement en développer d'autres.

La formation a donc été offerte à quatre groupes en 2006, c'est-à-dire à plus de 130 conseillers en vente et directeurs. Le taux de satisfaction obtenu est de plus de 90 %.

La formation sera légèrement modifiée en 2007 notamment pour tenir compte des besoins de l'ensemble du personnel de vente du secteur. De nouvelles sessions seront aussi offertes.

L'encadrement des apprenants demeure très important pour le Comité sectoriel. En effet, pour que la formation en mode virtuel demeure un atout majeur pour l'industrie, le suivi et le support des apprenants doivent être assurés par des moyens créatifs et constamment renouvelés.

**Rédacteurs :** Marc Beaudry, chargé de projet, CEFRIO et Danielle Lechasseur, chargée de projet, CSMOSA

### **Pour en savoir plus**

Le rapport de l'expérimentation présenté à la CPMT : Le rapport d'accompagnement et de recherche, la synthèse : [http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Synthese\\_avec\\_couvertures.pdf](http://www.cefrio.qc.ca/pdf/Synthese_avec_couvertures.pdf)

La page Internet des organismes promoteurs et les démonstrateurs des formations offertes dans le cadre de l'expérimentation : <http://www.cefrio.qc.ca/promoteur.cfm>

Le site du Comité sectoriel de main-d'œuvre – services automobiles : <http://www.csmo-auto.com>

Le site de la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec  
<http://www.ccaq.com>

## **2. Stimuler la participation des jeunes à la vie démocratique au moyen des TI**

On observe une tendance peu réjouissante depuis quelques années dans plusieurs pays industrialisés comme le Canada, la France ou le Royaume-Uni : la décroissance de la participation électorale. Le taux de participation aux élections fédérales canadiennes, qui se situait en moyenne à 75 % de 1945 à 1988, tombe, depuis 1993, sous la barre des 70 %. Le plus bas niveau a été atteint en 2004, avec 61 %. Au Québec, le taux de participation est passé de 78 % en 1998 à 70 % aux élections de 2003, la plus basse participation depuis 1927. Le désintéressement des jeunes de la vie politique explique en grande partie cette situation. Aux élections générales canadiennes de 2000, à peine le quart (25 %) des Canadiens âgés de 18 à 24 ans ont voté. Puisque les jeunes sont les plus grands utilisateurs des technologies de l'information et les plus désengagés politiquement, les technologies

peuvent-elles stimuler l'intérêt des jeunes à la vie démocratique ? C'est le pari qu'ont fait certaines instances politiques.

### **La voix des jeunes sur la toile**

Puisque Internet s'avère un outil d'interaction, plusieurs sites Web qui permettent aux jeunes de s'exprimer ont été répertoriés. Le [portail jeunesse](#) de Service Canada offre aux 15-30 ans de participer à un groupe de consultation en ligne au moyen du forum Connexion jeunesse canadienne. Pour les inciter à participer à la consultation, quelques avantages leur sont signalés : la possibilité d'échanger avec des jeunes de partout au Canada, de se prononcer sur les services du gouvernement, d'acquérir de l'expérience, de gagner des prix de participation. Le rapport de chaque consultation est ensuite disponible en ligne. L'équivalent européen, le [Portail européen de la jeunesse](#), offre davantage d'outils pour favoriser la participation des jeunes. En plus des sondages en ligne, de la possibilité de poser des questions sur l'Union européenne, de faire des témoignages, de donner son opinion, ceux-ci peuvent s'inscrire à divers forums que propose le portail et qui portent sur une variété de sujets, dont les suivants : plus d'emplois de meilleure qualité pour les jeunes, les jeunes et l'Europe, citoyenneté active. Pour chaque sujet, les participants peuvent télécharger un document explicatif.

Au Royaume-Uni, plus précisément au pays de Galles, une organisation offre, sur son site [Funky Dragon](#), la possibilité aux jeunes âgés de 0 à 25 ans de s'exprimer sur différents sujets pour que leur opinion soit entendue par le Welsh Assembly Government et par le gouvernement national. Des forums non modérés sont proposés, présentés par région et abordent différents thèmes. Le maire de Londres a créé [un site destiné aux jeunes](#). Ceux-ci y trouvent des formulaires en ligne leur permettant de faire des commentaires et des suggestions sur des sujets d'actualité, pour améliorer la ville ou concernant le site en général. Les propos recueillis servent à concevoir des stratégies qui visent les jeunes.

Les blogues, parce qu'ils permettent aux visiteurs de laisser leurs commentaires, peuvent être utilisés pour favoriser la participation des jeunes à la vie démocratique. Aux États-Unis, une organisation sans but lucratif et indépendante, [18 to 35](#), qui se consacre à l'engagement des jeunes adultes dans les processus politiques, a lancé un blogue. Divers sujets y sont abordés, dont l'éducation, la santé, la politique.

### **Des enseignements tirés d'une consultation électronique par téléphone cellulaire**

Puisque le téléphone cellulaire a une grande portée chez les jeunes, le conseil d'une ville de 193 200 résidents au nord de l'Angleterre a mis en place des consultations électroniques par messagerie texte (SMS). Le projet « Youth Participation Project » ciblait les 11-24 ans. Pour favoriser leur participation à la vie démocratique, le Conseil offrait un prix incitatif de 10 euros pour chaque tranche de 50 consultations complétées.

Au début du projet, en 2004, 100 jeunes étaient inscrits. À différents moments, le conseil a envoyé une question aux jeunes par messagerie texte, mais le taux de réponse s'est avéré plutôt faible, 9 %, 8 %, 7 % et 12 % pour les quatre premières consultations. En raison du faible taux de réponse, le projet a été interrompu, mais l'expérience a permis de tirer des conclusions pour mieux réussir une telle consultation :

- Interagir davantage avec les participants par différents moyens (site Web, message SMS, etc.) et plus rapidement, pour montrer que leur opinion a été prise en compte.
- S'assurer que les employés municipaux et les politiciens s'engagent activement dans le projet.

- Mieux promouvoir la tenue d'activités participatives auprès des groupes cibles. Plus il y a de participants, plus l'opinion des jeunes sera prise en compte.
- Poser des questions sur une base régulière.
- Choisir les bonnes questions, soit celles qui portent sur des sujets qui intéressent les jeunes et qui favoriseront la participation.

La consultation électronique pour sonder les jeunes a été perçue, par le conseil municipal, comme un processus plus rapide que la consultation sur papier et plus objectif que les groupes de discussions dans lesquels les jeunes sont souvent influencés par la dynamique du groupe.

### **Consultations en ligne : les facteurs de succès**

Les conclusions de l'expérience de consultation par téléphone cellulaire vont dans la même direction que celles de Stephen Coleman de l'Université de Leeds pour la consultation en ligne. En effet, à son avis, pour qu'une consultation en ligne auprès des jeunes soit bénéfique et réussie, elle doit respecter certaines règles :

- Le gouvernement doit soutenir la participation des jeunes en ligne (aide technique, réponse à certaines interrogations), sans toutefois exercer un contrôle ni intervenir dans l'échange. Les jeunes doivent se sentir libres de s'exprimer. C'est à eux de décider des limites de leurs discussions. Cela ne signifie pas qu'il ne doit pas y avoir de règles, mais celles-ci doivent être transparentes.
- Les jeunes doivent constater les effets de leurs discussions, par exemple, le moment où leur opinion aura un impact dans le processus décisionnel.

Enfin, pour qu'un réel dialogue s'installe entre les jeunes et les élus, et pour que les jeunes sentent qu'ils ont leur place dans la vie démocratique, ils doivent également sentir que les politiciens les respectent et s'intéressent à eux.

*Cet article est tiré de la dernière édition [du bulletin e-Veille](#) réalisé pour le ministère des Services gouvernementaux. Consultez l'article en version intégrale et les autres articles du bulletin pour en apprendre davantage sur différentes initiatives en gouvernement électronique à travers le monde.*

Rédactrice : Sabrina Côté, analyste en statistique, Direction des enquêtes et de la veille stratégique, CEFRIO

Principales sources :

ARCHER, Keith. « [Augmentation de l'inscription des jeunes électeurs : de meilleures pratiques pour toucher les jeunes électeurs](#) », Perspectives électorales, vol. 5, n° 2, juillet 2003, 47 p.

COLEMAN, Stephen. « Digital voices and analogue citizenship : Bridging the gap between young people and the democratic process », Public Policy Research, décembre 2006-février 2007, Institute of Communication Studies, University of Leeds, p. 257-261.

ÉLECTIONS CANADA, pages Web, « [Taux de participation aux élections et aux référendums fédéraux 1867-2006](#) » et « [Jeunes électeurs](#) ».

GRIFFIN, David, Philippa TREVORROW, Edward HALPIN. « [Using SMS texting to encourage democratic participation by youth citizens : a case study of a project in an English local authority](#) », *Electronic Journal of e-Government*, 2006, vol. 4, n° 2, 7 p.

HOWE, Paul. « [La participation électorale et le manque de connaissance](#) », *Perspectives électorales*, vol. 5, n° 2, juillet 2003, 47 p.

KERSCHOT, Hugo, Jo STEYAERT et Roland VAN GOMPEL. [Fed-eView Citizen : étude longitudinale d'Internet et de l'e-government en Belgique, la parole au citoyen](#), Belgique, 2006.

PAMMETT, Jon H., Lawrence LEDUC. « [La problématique du déclin de la participation électorale chez les jeunes](#) », *Perspectives électorales*, vol. 5, n° 2, juillet 2003, 47 p.

YOUTHNET et BRITISH YOUTH COUNCIL. « [Respect ? Campaign. The Voice Behind the Hood. Young people call for an end to negative representation](#) », 2006, 52 p.

### **3- Les TI contribuent à la prospérité économique, à l'innovation et à la productivité des entreprises**

Les technologies de l'information ont constitué - et demeurent toujours - un moteur de développement de l'économie mondiale. C'est ce que démontrent les chercheurs Robert D. Atkinson et Andrew McKay de l'Information Technology and Innovation Foundation dans *Digital prosperity : understanding the economic benefits of the information technology revolution*. Dans ce rapport publié en mars dernier, les auteurs présentent également une synthèse des études et des enquêtes qui confirment l'impact de l'adoption des TI par une entreprise sur sa productivité et son degré d'innovation.

Les travaux répertoriés par les chercheurs illustrent clairement que, sans l'apport des TI, l'économie mondiale ne serait pas demeurée aussi forte au cours des 10 dernières années. Selon les études recensées, un plus grand investissement en TI entraîne des gains de productivité. À titre d'exemple, ils réfèrent à Daveri (2003) qui indique que plus de 70 % des gains de productivité dans le secteur manufacturier dans la seconde moitié des années 90 se seraient produits dans les entreprises qui avaient davantage adopté les TI. Le rapport offre un bilan complet des bénéfices des TI pour l'économie. Études à l'appui, les chercheurs démontrent aussi les impacts des TI sur l'entreprise.

D'une part, parmi les **impacts directs** des TI sur la productivité des entreprises, ils relèvent qu'elles rendent la main-d'œuvre plus performante : les employés peuvent réaliser plus de tâches à la fois et ils peuvent se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée. En outre, les TI permettent d'éliminer les tâches redondantes et routinières et de réaliser ainsi des économies. Enfin, elles améliorent les opérations internes, en réduisant les processus inutiles. Les TI permettent également aux entreprises de restructurer leur chaîne d'approvisionnement et d'améliorer les « libres-services ». Par ailleurs, les auteurs réfèrent à une étude de Baldwin, Sabourin et Smith (2004) qui conclut que les TI ont permis d'accroître la productivité des employés dans les industries canadiennes qui les ont intégrées. Toutefois, Atkinson et McKay font remarquer que les entreprises canadiennes accusent un certain retard par rapport aux entreprises américaines. Celui-ci s'expliquerait par un investissement dans les TI par travailleur deux fois moins important au Canada qu'aux États-Unis (OCDE, 2005).

D'autre part, de façon **indirecte**, l'adoption des TI amène selon eux des gains de productivité globaux, en plus de permettre aux entreprises d'aborder de nouveaux marchés et d'améliorer leurs processus de décisions internes.

Enfin, selon les auteurs et des recherches qui le confirment, les TI sont bénéfiques pour l'innovation dans les entreprises en offrant aux chercheurs de puissants outils de création et d'analyse à prix abordables, en permettant aux PME de s'offrir de la RD à coûts moindres et en donnant aux usagers un plus grand rôle à jouer dans l'innovation des produits et services.

En guise de conclusion, mentionnons que les chercheurs suggèrent quelques politiques publiques visant à favoriser la prospérité économique par l'apport des TI. Atkinson et McKay recommandent notamment que :

1. la contribution des TI au développement économique soit explicitement reconnue dans les politiques économiques;
2. les gouvernements encouragent davantage l'innovation en TI et la transformation de secteurs économiques par leur adoption, en offrant entre autres un support financier aux entreprises qui intègrent des technologies émergentes et en finançant davantage de recherche dans le domaine;
3. les décideurs publics supportent les investissements des entreprises dans des technologies émergentes par des avantages fiscaux;
4. les instances publiques favorisent l'inclusion numérique et l'adoption des technologies par toutes les entreprises;
5. et enfin, que les décideurs s'assurent que des politiques ne nuisent pas à l'adoption des TI par les entreprises.

Rédactrice: Isabelle Vachon, chargée de projet et coordonnatrice du bureau de l'Abitibi-Témiscamingue, CEFRIO

Atkinson, Robert D., et Andrew McKay (2007). *Digital prosperity : understanding the economic benefits of the information technology revolution*, The Information Technology and Innovation Foundation, mars, 69 p.

---

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : [http://www.cefrio.qc.ca/pub\\_bul.cfm](http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm)

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>