Quand l'IA rencontre l'orientation scolaire et professionnelle au Québec : transformations du travail et nouveaux défis professionnels

Melanie Trottier. *Université du Québec à Montréal*
Aimy Andraos. *Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec*

Résumé

La profession de conseiller(-ère) en orientation (c.o.) fait face à une transformation rapide liée à l'essor de l'IA dans un contexte déjà marqué par de multiples défis, tels que les enjeux d'équité, la pénurie de main-d'œuvre et l'évolution du marché du travail. Malgré l'accélération des transformations numériques, peu de recherches ont documenté la manière dont les professionnel(les)s vivent l'intégration de l'IA dans leur pratique. Cette étude descriptive s'intéresse à la façon dont l'IA transforme le travail des c.o. en documentant son implantation, ses usages et ses effets sur l'organisation du travail. Un sondage en ligne a été mené auprès de 314 membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec. Les résultats montrent une adoption déjà amorcée de l'IA, surtout pour des tâches de traitement de texte, de visuel ou d'audio (43,9 %), tandis que les applications remplaçant des tâches ou soutenant la prise de décision demeurent peu utilisées (9,8 %). L'IA est associée à une augmentation de l'autonomie et du confort, mais entraîne une complexification du travail, une crainte de déshumanisation du métier et des préoccupations éthiques. L'IA semble transformer graduellement mais profondément la pratique des c.o., générant autant d'opportunités que de risques, et mettant en lumière des inégalités entre secteurs et clientèles.

Mots-clés : Conseillers et conseillères d'orientation, intelligence artificielle (IA), transformation du travail, enjeux professionnels, sens du travail, déshumanisation, inégalités numériques

Le champ du conseil en orientation fait face à des défis croissants liés aux enjeux d'équité, de diversité et d'inclusion vécus par la clientèle (Lawson et al., 2023), ainsi qu'aux transformations technologiques du marché du travail, qui peuvent accentuer les risques d'exclusion liés à une faible littératie numérique (Jetha et al., 2023). Parallèlement, plusieurs acteurs documentent aussi la transformation de la profession, notamment par l'essor de la télé orientation (OCCOQ, 2020), la pénurie de main-d'œuvre (Duval, 2023) et le manque de ressources dans plusieurs secteurs, particulièrement en milieu scolaire (OPSQ, 2023). Ces changements s'accompagnent également d'enjeux de santé chez les professionnel(le)s, dont l'épuisement professionnel (Cook et al., 2021; Thompson et al., 2014).

Dans ce contexte déjà marqué par de multiples pressions, l'arrivée de l'intelligence artificielle (IA) dans la pratique professionnelle a le potentiel d'amplifier les enjeux existants. Il importe alors de porter un regard attentif sur le vécu des professionnel(le)s du champ de l'orientation face à l'IA. En effet, la disponibilité de nouveaux outils issus des mégadonnées et de l'IA a le potentiel de transformer la façon d'accompagner les personnes dans la planification de carrière (Nordin et Mathew, 2024). Les fournisseurs de ces technologies mettent de l'avant leur capacité à soutenir le développement de carrière (Jaspin et al., 2024) mais demeurent silencieux quant aux effets potentiels de ces outils sur l'exercice même des professions du champ de l'orientation. Peu de recherches se sont intéressées à la manière dont ces professionnel(le)s vivent l'intégration de l'IA dans leur pratique et il devient nécessaire de documenter empiriquement l'intégration de l'IA dans ce champ d'activité afin de mieux comprendre comment ces technologies transforment le travail des professionnel(le)s en orientation et d'alimenter la réflexion sur l'évolution de la profession.

La présente étude vise donc à décrire la manière dont l'IA transforme le travail d'orientation scolaire et professionnelle. Plus précisément, elle cherche à décrire l'implantation actuelle de l'IA dans la pratique des conseiller(-ère)s d'orientation (c.o.) ainsi que ses effets sur l'organisation du travail et les enjeux professionnels vécus par ces travailleur(-euse)s.

Ce faisant, cette étude contribue à documenter l'intégration de l'IA dans le champ de l'orientation, un domaine où les travaux empiriques portant sur l'expérience des professionnel(le)s à l'égard de leur travail demeurent limités. En s'appuyant sur des données recueillies auprès des c.o. au Québec, l'étude permet également de mieux comprendre la manière dont ces transformations se manifestent dans le contexte québécois. L'étude vise en outre à enrichir la littérature consacrée à la profession en examinant comment l'IA reconfigure l'organisation du travail en orientation, ainsi que la façon dont ces changements sont susceptibles

d'accentuer ou, au contraire, d'atténuer certains enjeux déjà présents dans la pratique. Enfin, elle contribue plus largement à la compréhension des transformations du travail induites par l'IA dans le champ de l'orientation scolaire et professionnelle. En effet, pour les professionnel(le)s de l'orientation, l'IA constitue un enjeu à double portée : elle a le potentiel de transformer à la fois leur propre activité professionnelle et le marché du travail dans lequel évoluent les personnes qu'ils accompagnent.

Cadre théorique

Une catégorisation pour comprendre l'utilisation de l'IA par les conseiller(-ère)s d'orientation et ses effets sur le travail

L'IA est généralement définie comme une catégorie de technologies permettant à un ordinateur d'accomplir des tâches qui requièrent habituellement des processus cognitifs humains, notamment la prise de décision adaptative (traduction libre de Tambe, Cappelli et Yakubovich, 2019). L'IA recouvre un éventail de principes technologiques, allant des systèmes fondés sur des règles aux approches apprenantes, comme l'apprentissage machine et l'apprentissage profond, jusqu'aux modèles d'IA générative (Obvia, 2025). Ces technologies se déclinent ensuite en diverses formes d'application dans le travail, telles que les agents conversationnels, les systèmes d'aide à la décision, l'automatisation intelligente et la robotique, qui traduisent l'IA en capacité d'action, d'interaction et de recommandation. L'hétérogénéité des technologies regroupées soulève la question de la manière d'en analyser les effets dans une perspective centrée sur les travailleur(-euse)s. Une avenue pour y parvenir consiste à déplacer l'attention des caractéristiques techniques des systèmes d'IA vers les finalités de leurs usages en contexte de travail. Dans cette perspective, l'analyse porte moins sur ce que l'IA permet techniquement de faire que sur la manière dont les travailleur(-euse)s interagissent avec ces technologies et les mobilisent dans l'exercice de leurs activités professionnelles. C'est notamment l'approche proposée par Trottier et al. (2024) qui s'intéressent aux différentes formes d'interaction entre les travailleur(-euse)s et les applications d'IA. Ceux-ci ont proposé une catégorisation des applications issues de l'IA en fonction de la façon dont elles sont utilisées par les travailleur(-euse)s. Compte tenu de la relation complexe qui unit les conseiller(-ère)s d'orientation à leur travail, il apparaît pertinent de mobiliser cette catégorisation pour examiner l'IA à partir des tâches qu'elle soutient et des usages qui en sont faits dans les pratiques professionnelles quotidiennes.

Dans la présente étude, les catégories issues de Trottier et al. (2024) sont regroupées en trois grandes finalités d'usage qui sont décrites ici et illustrées par des exemples issus de divers secteurs d'activité. La première catégorie renvoie aux applications d'IA qui sont utilisées pour le traitement de contenus textuels, visuels ou audios. Elles permettent notamment de traduire des documents, de rédiger des rapports ou des courriels, d'effectuer des recherches dans la jurisprudence ou les codes du bâtiment, de détecter des défauts de fabrication ou encore de soutenir certains calculs architecturaux. Les agents conversationnels (ex. Chat GPT, Claude) sont souvent employés dans cette catégorie mais plusieurs autres formes d'applications y figurent également, que ce soit des applications d'analyse documentaires assistées par l'IA ou de reconnaissance de la parole permettant la transcription. La deuxième catégorie regroupe les applications d'IA qui sont utilisées pour soutenir les interactions et les processus de communication. Il peut s'agir, notamment, de systèmes automatisés de prise de rendez-vous, de services de téléconsultation, de robots conversationnels mobilisés pour l'accueil ou l'intégration des clients.es, d'outils intelligents de formation, ou encore de plateformes facilitant le travail collaboratif en temps réel sur des documents ou des données. On y retrouve par exemple des applications employées pour le travail à distance (ex. Zoom, Teams) qui comportent des fonctionnalités issues de l'IA, telle que le sous-titrage en temps réel, la réduction du bruit, l'amélioration de l'image et de l'audio ou la détection des locuteurs. Enfin, la troisième catégorie rassemble les applications d'IA qui sont utilisées pour appuyer la prise de décision ou se substituer à certaines tâches plus centrales du travail. Ces applications peuvent, par exemple, analyser des radiographies, générer des plans de traitement médical ou des dessins architecturaux, soutenir certaines activités agricoles, formuler des recommandations de gestion ou encore simuler des situations professionnelles. À titre d'exemple, la réalité virtuelle dans le champ de l'orientation peut être utile pour expérimenter des contextes d'emplois. Ainsi, une personne peut vivre une expérience de

travail en interagissant avec un agent virtuel dans le cadre d'un scénario (ex. situation de vente) qui se modifie en réaction aux comportements de l'utilisateur(-trice). En distinguant ces trois finalités, cette catégorisation permet ainsi de mieux saisir la diversité des usages de l'IA au travail, depuis le soutien à des tâches informationnelles jusqu'à des transformations plus profondes des activités professionnelles et des processus décisionnels. Elle constitue, dans la présente étude, un point de départ pour examiner de quelle manière les activités de travail des c.o. sont affectées, ou non, par l'IA.

Cette catégorisation s'inscrit dans les travaux portant plus largement sur les transformations contemporaines du travail sous l'effet de l'intelligence artificielle. Plusieurs auteurs distinguent notamment les usages visant l'augmentation du travail humain de ceux relevant davantage d'une logique d'automatisation ou de substitution des tâches (Jarrahi, 2018; Raisch et Krakowski, 2021). Des travaux soulignent également les enjeux éthiques associés à l'usage de l'IA dans ces contextes, notamment en matière de confidentialité, de biais algorithmiques, de transparence des recommandations et de responsabilité professionnelle (Floridi et Cowls, 2022). Dans le cas des professions relationnelles, comme le conseil en orientation, ces transformations soulèvent des enjeux particuliers, puisque le travail repose largement sur l'interaction humaine, le jugement professionnel et la relation d'aide. L'IA peut alors agir à la fois comme outil de soutien à l'intervention (p. ex. accès à l'information, synthèse de contenus, soutien administratif) et comme source de tensions liées à la standardisation des pratiques, au risque de déshumanisation ou encore à la redéfinition du rôle professionnel (Dignum, 2019). Il importe alors de s'intéresser aux transformations du travail des c.o. par l'IA, l'étude s'appuie également sur le modèle de Humphrey et al. (2007), qui propose une conception intégrative du travail englobant à la fois les caractéristiques des tâches et du poste, ainsi que celles de l'environnement social et organisationnel dans lequel le travail s'inscrit. Selon ce modèle, le travail ne se réduit pas à ce que fait la personne, mais comprend également les relations qu'elle entretient, l'interdépendance que ses tâches nécessite avec d'autres et le contexte dans lequel son activité est réalisée. Ce modèle distingue notamment des caractéristiques motivationnelles (ex. autonomie, rétroaction provenant du travail), sociales (ex. interdépendance, collaboration avec les collègues) et contextuelles (ex. conditions de travail, charge de travail), lesquelles sont susceptibles d'influencer divers attitudes et comportements au travail, tels que la satisfaction, la performance ou encore le bien-être. Analyser le travail à partir de ces caractéristiques permet d'examiner comment l'intégration de l'IA dans la pratique de l'orientation transforme certaines caractéristiques du travail des c.o. et, par conséquent, la manière dont ils réalisent leurs activités professionnelles. Ce modèle est donc mobilisé dans la présente étude afin de décrire la façon dont le travail des c.o. est évolue dans un contexte transformé par l'IA.

Méthodologie

Devis de recherche, participants.es et procédure

Cette étude mobilise un devis descriptif afin de décrire l'expérience des conseiller(-ère)s d'orientation avec l'utilisation d'applications issues de l'IA. La collecte de données a été réalisée auprès de c.o. au Québec, membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ). Cet ordre professionnel à titre réservé a pour mandat d'assurer la protection du public en régissant l'exercice de la profession. Il regroupe 2 626 membres au sein de 5 secteurs d'activités : éducation, employabilité, organisationnel, réadaptation et santé mentale et pratique privée (Rapport annuel 2024-2025). Une collecte de données quantitatives et qualitatives par sondage en ligne envoyé à l'ensemble des membres via une communication courriel de l'OCCOQ a été réalisée en 2024. [1]

Considérant le caractère émergent et encore peu documenté des usages de l'IA dans le domaine de l'orientation, un sondage a été privilégié. Ce choix méthodologique visait à obtenir un portrait global des usages, perceptions et enjeux associés à l'IA chez les conseiller(-ère)s d'orientation, tout en permettant de documenter la diversité des réalités vécues selon les contextes de pratique. Au total, 314 c.o. de toutes

1 L'étude a obtenu l'approbation éthique de l'Université du Québec à Montréal (#2024-6811). Les participant(e)s ont fourni un consentement éclairé incluant l'utilisation de verbatims anonymisés à des fins de recherche. Une attention particulière a été portée à la confidentialité lors de la présentation des extraits, notamment en limitant certaines informations pouvant accroître le risque d'identification des répondant(e)s.

les régions du Québec ont répondu au sondage (79,4 % femmes, 18,1 % hommes, 2,5 % préférant ne pas répondre[2]), ce qui représente un taux de réponse de 11.96 %. Les données ont fait l'objet d'un traitement des valeurs manquantes selon une approche de conservation des cas disponibles. L'ensemble des réponses a été conservé, à l'exception des participant(e)s (n = 17) n'ayant complété que les questions sociodémographiques initiales (c.-à.-d., les variables « secteur » et « ancienneté »), lesquels ont été exclus des analyses en raison de l'absence de données sur les variables d'intérêt. Les autres observations (n = 297) ont été conservées, et le nombre de cas valides varie selon les analyses. Le tableau 1 présente les caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon.

Tableau 1

Caractéristiques sociodémographiques des participants.es

	n = 314 (%)	n = 2 626 (%)
Genre		
Femme	79,4	83,0
Homme	18,1	17,0
Autre	0,0	n.d.
Préfère ne pas répondre	2,5	-
Âge		
Moins de 25	0,0	0,0
25-34	11,4	19,5
35-44	34,3	27,0
45-54	34,7	30,0
55 et plus	19,5	23,5
Nombre d'heures travaillées hebdomadairement		
Moins de 21	5,5	n.d.
22-35	51,3	n.d.
Plus de 35	43,3	n.d.
Revenu annuel ($)		
Moins de 20 000	0,9	n.d.
20 000-39 999	2,2	n.d.
40 000-59 000	14,8	n.d.
60 000-79 000	26,1	n.d.
80 000-99 999	46,5	n.d.
100 000-119 999	8,3	n.d.
120 000 et plus	1,3	n.d.
Ancienneté dans la profession (années)		
Moins de 2	4,8	n.d.
2-5	10,5	n.d.
6-10	17,2	n.d.
11-15	18,5	n.d.
16 et plus	49,0	n.d.

Questionnaire

Le questionnaire administré via Lime Survey comporte 40 questions (échelle de type Likert en cinq points), 7 questions sociodémographiques ainsi que des questions ouvertes recueillant les commentaires des participants.es pour chaque variable. Plus spécifiquement, les variables suivantes ont été mesurées dans le sondage :

Utilisation d'applications issues de l'IA.[3] Basé sur la catégorisation de Trottier et al. (2024), 3 items ont été développés pour mesurer de façon formative l'utilisation d'applications issues de l'IA (1 item par type d'application[4]). À cette fin, chaque catégorie a été définie de manière à permettre aux répondant(e) s d'identifier clairement le type d'applications visé, puis d'indiquer leur niveau d'utilisation de celles-ci. Des exemples issus de la pratique dans le champ de l'orientation ont été fournis pour faciliter la compréhension. Par exemple, pour les applications issues de l'IA soutenant les interactions, l'item était formulé ainsi : *« Certaines applications de l'IA permettent d'interagir avec des clients.es ou des collègues. Par exemple, un agent conversationnel (chatbot) pour réaliser une évaluation de départ avec un.e client.e ou étudiant.e (…). Dans le cadre de mon travail, j'utilise ce genre d'application… (de*

2 Cette proportion est similaire de celle de l'OCCOQ qui rapporte que 83% de ses membres sont des femmes et 17% sont des hommes (Rapport annuel 2024-2025).

3 Ces items étant de nature formative, ils ne visent pas à capter un construit latent unidimensionnel; en conséquence, le calcul d'un coefficient alpha de Cronbach n'est pas produit.

4 1 item mesure l'utilisation des applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio, 1 autre les applications soutenant les interactions et le dernier item mesure l'utilisation des applications soutenant la prise de décision ou remplaçant les tâches centrales.

	n = 314 (%)	*n* = 2 626 (%)
Secteur d'activité		
Éducation	54,8	52,0
Employabilité	16,7	12,0
Organisationnel	9,0	10,5
Réadaptation et santé mentale	5,4	4,5
Pratique privée	14,1	14,5
Autres	0,0	6,5
Lieu de résidence		
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie	5,6	3,5
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3,0	3,6
Québec	19,7	27,2
Mauricie-Bois-Francs	7,7	6,3
Estrie	12,8	10,2
Laval-Laurentides-Lanaudière	8,5	11,5
Montréal	20,9	19,0
Montérégie	15	14,3
Outaouais	2,6	2,2
Abitibi-Témiscamingue	1,3	0,8
Baie-James	0,9	0,3
Côte-Nord	2,1	1,2

« jamais » à « toujours »). » Un participant(e) répondant «jamais» est alors considéré être un non-utilisateur(-trice). La question qui lui était posée était alors: « Si c'était disponible, j'utiliserais ce type d'application ».

Utilisabilité des applications d'IA (alpha ,84; ,91; ,83). 9 questions adaptées de Venkatesh et al. (2011) et de Naicker et Van Der Merwe (2018) ont mesuré l'utilisabilité perçue des d'applications d'IA (3 items par type d'application). Ainsi, l'item original *« Je crois que la technologie mobile est utile »* a été reformulé de la façon suivante : *« Certaines applications de l'IA permettent d'interagir avec des clients.es ou des collègues (…). Ce type d'application est utile (de « totalement en désaccord » à « totalement en accord ») »*. Pour les participants.es ayant rapporté ne pas utiliser d'application issue de l'IA, l'item était plutôt: *« Ce type d'application semble facile d'utilisation »*.

Transformation de l'organisation du travail. 8 items ont été adaptés du *Work Design Questionnaire* de Morgeson et Humphrey (2006) afin de mesurer la façon dont les applications d'IA influencent les caractéristiques de l'organisation du travail. Plus spécifiquement, les caractéristiques suivantes ont été mesurées en raison de leur pertinence dans le cadre de travailleurs(euse)s professionnel(le)s utilisant des applications issues de l'IA : autonomie, charge de travail, variété des tâches, sens et complexité du travail, interdépendance des tâches, confort du travail et collaboration avec les collègues. À titre d'exemple, l'item original du questionnaire portant sur la variété des tâches originalement formulé ainsi : *« Mon travail implique une grande variété de tâches » a été adapté pour devenir : « Selon vous, comment ces applications issues de l'IA modifient-elles votre travail ? Mes tâches sont … (de « beaucoup moins variées » à « beaucoup plus variées »). »*

Préoccupations en lien avec l'IA.[3] 7 items adaptés de *l'Information Technology Suspicion Scale* de Lyons et al. (2011) et de Trottier et al. (2024) ont contribué à la mesure formative des préoccupations des c.o. en lien avec l'IA. Les dimensions suivantes ont été mesurées : confidentialité, confiance, formation, jugement professionnel, remplacement des tâches répétitives et aimées, remplacement de l'emploi. Par exemple, l'item « Je suis confiant dans le système » a été adapté pour devenir : *« Lorsque vous pensez aux différentes applications de l'IA que vous utilisez, vous vous dites que ces applications sont dignes de confiance (de « totalement en désaccord » à «totalement en accord».) »*. Ces mêmes questions ont été posées aux participants.es n'utilisant pas d'IA.

Préparation à l'adoption des applications issues de l'IA (α = ,86). 5 items ont été adaptés de Venkatesh et al. (2011), Franke et al. (2019) et Taherdoost (2018) pour mesurer le niveau de préparation à adopter l'IA. Ainsi, l'item « Apprendre à utiliser le e-service est facile pour moi » a été adapté et est devenu : « Il me sera facile d'utiliser les applications de l'IA ». 1 item supplémentaire a été formulé pour mesurer les ressources disponibles dans le milieu : *« Mon milieu a les ressources nécessaires pour introduire les applications de l'IA »*.

Variables de contrôle. Les variables sociodémographiques suivantes ont été mesurées afin de décrire l'échantillon et d'en contrôler statistiquement les effets: genre, âge, nombre d'heures travaillées, revenu annuel, ancienneté dans le métier, secteur activité et lieu de résidence. Suivant les recommandations de Becker (2005), seules les variables ayant une corrélation significative avec les variables dépendantes à l'étude ont été introduites dans les analyses de régression.

Analyse des données

Les données collectées ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS 29.0 et ont fait l'objet d'analyses descriptives (fréquences, moyennes et écarts-types) et inférentielles (corrélations et analyses de régressions multiples). Le tableau 2 présente quant à lui les corrélations entre les variables à l'étude.[5] Les données qualitatives (797 commentaires partagés par 179 c.o.) ont fait l'objet d'une analyse thématique suivant l'approche de Paillé et Mucchielli (2016) dans NVivo 15.0. Les commentaires ont été codés de façon déductive en regard des thèmes à l'étude (ex. utilité de l'IA, effets sur le travail) ainsi que de façon inductive en laissant émerger de nouveaux thèmes au fil de l'analyse (ex. préoccupations relatives aux effets de l'IA sur les client(e)s). Les extraits ont été sélectionnés en fonction de leur capacité à illustrer, nuancer ou contredire les résultats quantitatifs, ainsi qu'à faire émerger de nouveaux thèmes qui n'avaient pas été identifiés préalablement. Le tableau 3 présente les thèmes et sous-thèmes résultant de l'analyse.

Résultats

Transformation du travail des c.o. par l'IA

Les résultats détaillés ci-bas montrent que les c.o. ont déjà intégré des applications issues de l'IA dans leur pratique. Les prochaines sections présentent l'utilisation qu'ils en font ainsi que leur utilité perçue. [6] [7]

Applications soutenant le travail par le traitement de texte, de visuel ou d'audio

En ce qui a trait aux applications qui permettent de traiter du texte ou de reconnaître la voix ou les visages, 43,9 % des participants.es rapportent en utiliser dans leur travail avec une fréquence d'utilisation variable (Tableau 4).

Tableau 4

Distribution des fréquences des réponses au sondage – Utilisation d'applications d'IA soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio

	%
Jamais	56,1
Rarement	19,3
Parfois	17,6
Souvent	5,7
Toujours	1,4

Les participants.es qui ont partagé se servir de ce type d'application (souvent Chat GPT) ont dit s'en servir principalement pour des activités telles que la révision et la traduction de texte, la rédaction de CV ou encore pour générer des idées : « Pour ma part, je l'utilise aussi parfois pour la rédaction de CV, mais également pour avoir des idées de sujet d'intervention avec ma clientèle en demandant d'avoir des tableaux synthèses. » Femme, entre 25 et 34 ans, employabilité (répondante 281). « J'utilise l'IA pour trouver des mises en situation d'entrevue plausibles et concrètes selon des domaines spécifiques d'études. » Femme, entre 45 et 54 ans, employabilité (répondante 284). « J'utilise la reconnaissance vocale pour mes notes évolutives. » Homme, entre 45 et 54 ans, éducation (répondant 285).

5 Les diagnostics de colinéarité réalisés pour examiner le lien entre l'utilisation d'applications issues de l'IA et leur utilité perçue indiquent des index de condition variant entre 8,87 et 11,82, ce qui demeure sous les seuils critiques généralement retenus (<30).

6 Pour l'ensemble des variables à l'étude, des analyses de différences de moyennes ont été réalisées à l'égard des caractéristiques sociodémographiques des participants.es. Par souci d'espace, seuls les résultats significatifs sont rapportés.

7 Conformément à l'engagement éthique pris envers les participants.es de l'étude, des résultats descriptifs préliminaires ont été diffusés aux c.o. dans le cadre d'une communication de l'OCCOQ (Trottier, 2025).

Tableau 2

Moyennes (M), écarts-types (ÉT) et corrélations des variables à l'étude

	M	ÉT	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.
1. Utilisation A[1]	1,77	1,02	-																
2. Utilisation projetée A	3,07	1,01	-	-															
3. Utilisation B[2]	2,19	1,42	,23**	,16	-														
4.Utilisation projetée B	2,79	1,12	,12	,49**	-	-													
5. Utilisation C[3]	1,32	0,74	,29**	,10	,28**	,02	-												
6. Utilisation projetée C	3,49	0,99	,14	,42**	,03	,47**	-	-											
7. Utilité A	3,79	0,75	,58**	-	,21**	,27*	,22**	,47**	-										
8. Utilité projetée A	3,28	0,68	-	,65**	,04	,49**	,21*	,50**	-	-									
9. Utilité B	3,90	0,85	,17*	,28	,70**	-	,12	,34**	,48**	,16	-								
10. Utilité projetée B	2,96	0,87	,14	,37**	-	,81**	,07	,56**	,32*	,56**	-	-							
11. Utilité C	3,82	0,67	,21*	,19	,07	-,29	,32**	-	,41**	,52*	,30**	-,16	-						
12. Utilité projetée C	3,42	0,75	,10	,51**	,01	,50*	-	,83**	,49**	,63**	,43**	,59**	-	-					
13. Autonomie	3,44	0,75	,39**	-	,14	-	,17*	-	,42**	-	,32**	-	,36**	-	-				
14. Autonomie non-util.[4]	2,73	0,79	-	,50**	-	,34**	-	,37*	-	,55**	-	,28*	-	,54**	-	-			
15. Charge	3,23	0,65	-,30**	-	-,05	-	-,10	-	-,34**	-	-,20*	-	-,24*	-	-,14	-	-		
16. Charge non-util.	3,10	0,74	-	-,23	-	-,34**	-	-,26*	-	-,20	-	-,25*	-	-,27*	-	-,23*	-	-	
17. Variété	2,99	0,83	,18*	-	,05	-	,16*	-	,13	-	,22*	-	,08	-	,39**	-	-,06	-	-
18. Var. non-util.	2,72	0,61	-	,19	-	,26*	-	,18	-	,12	-	,18	-	,14	-	,43**	-	-,13	-
19. Sens	3,29	0,82	,34**	-	,05	-	,18*	-	,35**	-	,30**	-	,26*	-	,46**	-	-,22**	-	,50**
20. Sens non-util.	2,99	0,79	-	,25	-	,37**	-	,41**	-	,31*	-	,31*	-	,41**	-	,66**	-	-,11	-
21. Complexité	2,94	0,85	-,33**	-	-,08	-	-,21**	-	-,43**	-	-,26**	-	-,25*	-	-,23**	-	,44**	-	,02
22. Compl. non-util.	2,79	0,83	-	-,14	-	-,21	-	-,25*	-	-,27*	-	-,33**	-	-,33**	-	-,06	-	,33**	-
23. Interdépendance	3,18	0,90	-,35**	-	-,05	-	,02	-	-,28**	-	-,20*	-	-,30**	-	-,36**	-	,26**	-	-,33**
24. Interd. non-util.	2,78	0,90	-	-,09	-	-,08	-	-,13	-	-,01	-	-,13	-	-,01	-	-,07	-	,29**	-
25. Confort	3,04	0,99	,44**	-	,17*	-	,15	-	,45**	-	,45**	-	,46**	-	,48**	-	-,36**	-	,33**
26. Confort non-util.	2,88	0,78	-	,29*	-	,29*	-	,23	-	,35**	-	,30*	-	,33**	-	,55**	-	-,15	-
27. Collaboration	2,80	0,90	,09	-	,25**	-	,13	-	,19*	-	,10	-	,04	-	,25**	-	-,07	-	,26**
28. Collab. non-util.	2,72	0,77	-	,20	-	,12	-	,09	-	,23	-	,08	-	,23	-	,52**	-	,00	-
29. Genre	-[5]	-	-,03	,08	,10	,01	,10	,05	,00	,03	,13	-,08	,09	,00	,02	-,03	-,20*	,08	,17*
30. Âge	-	-	-,01	-,04	-,10	-,07	-,02	-,09	-,16*	-,11	-,16	-,10	-,12	-,15	-,15	,04	,11	,27*	,07
31. Hres travaillées	-	-	,16*	-,06	,06	,12	,11	,10	,07	-,09	,05	,07	,00	,03	-,01	,06	-,08	-,11	,07
32. Revenu annuel	-	-	,07	-,11	-,04	,06	,07	,10	,09	,02	,06	,07	,01	,09	-,12	,13	-,09	,00	,04
33. Ancienneté	-	-	,01	-,18	,02	,17	,05	-,03	-,05	-,20*	,05	,12	-,07	-,05	-,07	-,13	,13	,12	,09
34. Secteur d'activité	-	-	,11	,00	,16**	-,10	,02	-,07	,11	-,07	,21**	-,01	,18	-,04	,14	-,09	-,08	,34**	,06
35. Lieu de résidence			-,03	,07	-,05	,07	,00	,06	,02	,12	,02	,11	-,04	,06	,09	,17	-,07	-,02	,02

Suite…	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.
1. Utilisation A[1]																		
2. Utilisation projetée A																		
3. Utilisation B[2]																		
4.Utilisation projetée B																		
5. Utilisation C[3]																		
6. Utilisation projetée C																		
7. Utilité A																		
8. Utilité projetée A																		
9. Utilité B																		
10. Utilité projetée B																		
11. Utilité C																		
12. Utilité projetée C																		
13. Autonomie																		
14. Autonomie non-util.[4]																		
15. Charge																		
16. Charge non-util.																		
17. Variété																		
18. Var. non-util.	-																	
19. Sens	-	-																
20. Sens non-util.	,47**	-	-															
21. Complexité	-	-,11	-	-														
22. Compl. non-util.	,10	-	,09	-	-													
23. Interdépendance	-	-,26**	-	,12	-	-												
24. Interd. non-util.	,09	-	-,02	-	,41**	-	-											
25. Confort	-	,48**	-	-,34**	-	-,44**	-	-										
26. Confort non-util.	,30**	-	,53**	-	-,12	-	-,20	-	-									
27. Collaboration	-	,40**	-	-,09	-	-,14	-	,19*	-	-								
28. Collab. non-util.	,34**	-	,49**	-	,19	-	,33**	-	,44**	-	-							
29. Genre	,07	,05	-,06	-,10	,03	-,15	,14	,22**	-,12	,02	,06	-						
30. Âge	,12	-,07	,20	,23**	,05	,02	-,01	-,15	,12	-,05	,04	-,06	-					
31. Hres travaillées	,00	,17*	,11	-,02	,11	-,05	-,12	,05	,10	,08	-,08	,00	-,05	-				
32. Revenu annuel	,01	,07	,27*	,07	-,07	,01	-,15	-,06	,05	,04	,07	,06	,23**	,43**	-			
33. Ancienneté	,08	-,05	,18	,16*	,03	,03	,08	-,11	-,06	-,06	-,03	,04	,64**	,08	,36**	-		
34. Secteur d'activité	-,07	,07	-,17	-,19*	,04	-,08	,01	,29**	-,04	,06	-,10	-,01	,00	-,20**	-,21**	-,08	-	
35. Lieu de résidence	-,09	,07	-,01	,09	-,07	-,01	-,14	,00	,26*	-,15	,09	-,09	-,04	-,11	,03	-,10	,00	-

Note. **$p < ,01$; *$p < ,05$. [1] A : applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio. [2] B : applications soutenant les interactions. [3] C : applications remplaçant des tâches ou soutenant la prise de décision. [4] Non-util. : non utilisateur.trice de l'IA. [5]Les variables sociodémographiques étant de nature ordinale, des moyennes ne peuvent pas être produites. Les fréquences relatives à ces variables sont présentées dans la description de l'échantillon (Tableau 1).

Tableau 3

Thèmes et sous-thèmes issus de l'analyse thématique

Thèmes	Sous-thèmes
Utilisation d'applications IA	Types d'applications utilisées pour soutenir le traitement de contenus textuels, audios ou visuels
	Types d'applications utilisées pour soutenir les interactions
	Types d'applications utilisées pour soutenir la prise de décision ou remplacer les tâches centrales
	Exemples de tâches soutenues par des applications soutenant le traitement de contenus textuels, audios ou visuels
	Exemples de tâches soutenues par des applications soutenant les interactions
	Exemples d'applications soutenant la prise de décision ou remplaçant les tâches centrales
	Fréquence d'utilisation d'applications issues de l'IA
Utilisabilité des applications IA	Utilité perçue
	Facilité d'utilisation perçue
	Amélioration perçue de l'efficacité dans le travail
	Diminution perçue de l'efficacité dans le travail
Effets sur l'organisation du travail	Autonomie (augmentation/diminution)
	Charge de travail : quantité (augmentation/diminution)
	Charge de travail : cadence (augmentation/diminution)
	Charge de travail : nouvelles tâches
	Variété des tâches (augmentation/diminution)
	Sens du travail (augmentation/diminution)
	Complexité du travail (augmentation/diminution)
	Interdépendance du travail (avec collègues) (augmentation/diminution)
	Confort/inconfort du travail
	Collaboration avec les collègues (augmentation/diminution-isolement)
	Sentiment d'efficacité
Préoccupations en lien avec IA	Enjeu de confidentialité des données
	Enjeu de confiance/fiabilité
	Crainte/espoir du remplacement de tâches répétitives
	Crainte du remplacement de tâches appréciées
	Difficulté/menace à l'utilisation du jugement professionnel
	Crainte du remplacement de son emploi
	Crainte de déshumanisation du travail
	Crainte du remplacement d'autres emplois sur le marché du travail
	Préoccupations en lien avec la clientèle
	Questionnement quant au droit d'utiliser l'IA
Préparation à l'IA	Manque de compétences pour utiliser des applications de l'IA
	Besoin de formation pour comprendre l'IA
	Confort/inconfort face à l'utilisation de nouvelles applications
	Présence/absence de ressources du milieu pour soutenir l'introduction de l'IA

Des différences quant à la fréquence d'utilisation sont observées selon le secteur d'activité : les participants.es du secteur de l'éducation utilisent significativement moins d'applications issues de l'IA que les c.o. des secteurs d'employabilité ($t(57,27) = -3,12$, $p < ,01$; d de Cohen de -,62, IC à 95 % [-0,95;-0,28]) et organisationnel ($t(29,01) = -3,71$, $p < ,01$; d de Cohen de -1,01, IC à 95 % [-1,43;-0,58]). Les participants.es du secteur organisationnel en utilisent davantage que les c.o. des secteurs de réadaptation et santé mentale ($t(41) = 2,80$, $p < ,01$; d de Cohen de ,87, IC à 95 % [0,23 ; 1,51]) et de pratique privée ($t(67) = 2,45$, $p < ,05$; d de Cohen de ,61, IC à 95 % [0,11 ; 1,11]). À cet effet, le commentaire suivant souligne que les c.o. dont l'employeur est le gouvernement n'envisagent pas l'arrivée de l'IA à court terme : « Je travaille au gouvernement, donc j'anticipe que ce type d'application ne sera pas disponible avant plusieurs années. » Femme, entre 25 et 34 ans, organisationnel (répondante 300).

Des différences significatives sont également observées quant au revenu. Les c.o. ayant un revenu entre 80 000$ et 99 999$ rapportent utiliser significativement moins ce type d'IA que les c.o. ayant un revenu entre 100 000$ et 119 999$ ($t(20,96) = -2,98$, $p < ,01$; d de Cohen de -,98, IC à 95 % [-1,48;-0,47]) ainsi que les c.o. ayant un revenu de 120 000$ et plus ($t(108) = -3,82$, $p < ,01$; d de Cohen de -2,24, IC à 95 % [-3,42;-1,05]). Ces résultats doivent être nuancés et compris en lien avec le secteur d'activité; les salaires dans le secteur de l'éducation sont par exemple significativement moins élevés que dans le secteur organisationnel ($t(28.31) = -2,84$, $p < ,01$; d de Cohen de ,82, IC à 95 % [0,38 ; 1,25]).

Pour les c.o. qui ont indiqué ne pas utiliser ce type d'application, seuls 36 % indiquent qu'ils l'utiliseraient si c'était disponible. Mais parmi celles-ci et ceux-ci, plusieurs évoquent le fait qu'ils ne connaissent pas ces applications et donc ne sont pas certains.es de leur utilité : « Je ne connais pas ces outils. Je pourrais peut-être en utiliser, mais je ne suis pas certaine. » Femme, entre 35 et 44 ans, employabilité (répondante 294). « Je n'y connais rien de plus que ce qu'on lit dans les médias, alors je ne peux évaluer l'utilité ou la pertinence de ces outils. » Homme, 55 ans ou plus, éducation (répondant 157).

Enfin, lorsque l'on demande aux c.o. si ce type d'application qu'ils utilisent est utile, ils répondent positivement et perçoivent une utilité assez grande avec une moyenne de 3,79 ($ÉT = 0,75$). Ce résultat est cohérent avec les nombreux exemples d'utilisation évoqués plus haut par des participants.es. Les c.o. qui n'utilisent pas ce type d'application rapportent quant à eux une utilité anticipée significativement inférieure avec une moyenne de 3,28 ($ÉT = 0,68$; $t(289) = 5,73$, $p < ,01$; d de Cohen de ,71, IC à 95 % [0,46; 0,96]).

Outre cette perception plutôt positive de l'utilité des applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio, d'autres en soulignent les limites : « Les résumés automatiques des rencontres avec les patients pourraient être utiles, mais la technologie demeure encore inadéquate. L'IA n'est pas en mesure de déterminer qui dit quoi. » Pratique privée (genre et âge non partagés, répondant.e 267).

Applications issues de l'IA soutenant les interactions

En ce qui a trait aux applications qui permettent de soutenir les interactions, près de la moitié des participants.es (48 %) rapportent en utiliser dans leur travail. Il est à remarquer que pour les c.o. qui les utilisent, la fréquence d'utilisation est supérieure aux applications précédentes avec 25,1 % qui les utilisent *souvent ou toujours* (Tableau 5).

Les applications utilisées par les c.o. sont principalement de 2 types. Tout d'abord il y a celles permettant la consultation à distance :

> « C'est surtout l'utilisation de Teams pour la téléconsultation qui est utilisée pour les quelques rencontres virtuelles que nous avons. C'est particulièrement utile lorsque nous ne sommes pas physiquement dans les centres avec nos élèves ou pour rejoindre la clientèle qui n'a pas de moyen de transport pour venir nous rencontrer à nos bureaux.» Femme, entre 45 et 54 ans, éducation (répondante 309).

Ensuite, il y a les applications permettant la prise de rendez-vous automatisée ou le soutien dans des tâches plus administratives : « J'utilise un logiciel de prise de rendez-vous qui se synchronise avec mon calendrier Outlook et permet aux élèves de prendre rendez-vous de manière autonome. Cela facilite

Tableau 5

Distribution des fréquences des réponses au sondage – Utilisation des applications d'IA soutenant les interactions

	%
Jamais	52,0
Rarement	9,7
Parfois	13,3
Souvent	17,2
Toujours	7,9

grandement mon travail (ça m'enlève une tâche administrative) et favorise leur autonomie.» Femme, entre 35 et 44 ans, éducation (répondante 10).

Il importe de rapporter que plusieurs c.o. ont indiqué ne pas être confortables avec l'utilisation de robots conversationnels pour interagir avec la clientèle, l'extrait suivant est représentatif de plusieurs témoignages à cet égard: « Je n'aime pas particulièrement l'idée de déléguer des tâches-conseils à des chatbot.» Femme, entre 35 et 44 ans, Réadaptation et santé mentale (répondante 69).

Enfin, certains soulèvent des enjeux en lien avec les outils de télécommunication pour leur clientèle : « Facile d'utilisation pour les professionnel(le)s, mais ce ne sont pas toutes les personnes clientes qui sont nécessairement à l'aise avec la technologie ou qui en sont équipées à leur domicile.» Femme, 55 ans ou plus, organisationnel (répondante 270).

Pour les c.o. qui ont indiqué ne pas utiliser ce type d'application, seuls 27,7 % indiquent qu'ils l'utiliseraient si c'était disponible. D'ailleurs, les commentaires suivants explicitent cette réticence exprimée par plusieurs à l'égard de ce type d'application soutenant les interactions :

> « Je travaille auprès de personnes qui présentent une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience physique. Au regard de la complexité des profils, je verrais mal ce genre d'application être utilisé pour interagir avec la clientèle. Ceci étant dit, ne connaissant rien à ces applications, je serais peut-être étonnée de connaitre les possibilités si j'en savais plus.» Femme, entre 35 et 44 ans, réadaptation et santé mentale (répondante 295).

Il y a toutefois également des c.o. disposés à explorer davantage ce type d'application, comme en témoigne la personne suivante :

> « Je travaille en téléconsultation à 100 % avec Teams. Je serais curieuse et enchantée d'avoir accès à une plateforme spécialisée en orientation et facilitant le partage de document et la compilation de données, possiblement, même la rédaction d'une ébauche de rapport. Si l'apport de l'IA est utilisé comme piste de réflexion, de point de départ à l'ouverture d'avenues non explorées ou à une exploration divergente, bref, comme un outil supplémentaire d'évaluation, comme par exemple, les outils psychométriques, je pourrais être intéressée à en apprendre plus et à les expérimenter, le cas échéant.» Femme, entre 45 et 54 ans, pratique privée (répondante 311).

Enfin, lorsque l'on demande aux c.o. si ce type d'application qu'ils utilisent est utile, ils répondent positivement et perçoivent une forte utilité avec une moyenne de 4,08 (*ÉT* = ,76). Le travail à distance que permettent ces applications est sans doute lié à cette utilité perçue comme en témoigne la conseillère suivante : « J'adore travailler à distance et ces outils nous donnent une très grande flexibilité et évitent les déplacements qui prennent beaucoup de temps! Je peux équilibrer ma routine plus facilement.» Femme, entre 35 et 44 ans, organisationnel (répondante 275).

Chez les non-utilisateurs.rices d'IA, cette moyenne est plus faible (M = 2,96, $ÉT$ = 0,87), ce qui est significativement plus faible que les utilisateurs.rices ($t(242) = 10,76$, $p < ,01$; d de Cohen de 1,38, IC à 95 % [1,10; 1,66]). Les réticences évoquées plus haut sont potentiellement liées à cette perception.

Applications d'IA remplaçant des tâches ou soutenant la prise de décision

En ce qui a trait aux applications qui permettent de remplacer les tâches, très peu de c.o. (9,8 %) rapportent en utiliser dans leur travail. De plus, parmi les utilisateurs.trices, la fréquence d'utilisation est

Tableau 6

Distribution des fréquences des réponses au sondage – Utilisation des applications d'IA remplaçant des tâches ou soutenant la prise de décision

	%
Jamais	80,2
Rarement	11,0
Parfois	6,2
Souvent	1,8
Toujours	0,7

relativement faible (Tableau 6).

Les c.o. ont partagé se servir de ce type d'application d'IA pour une diversité de finalités. L'expérimentation de métiers au moyen de la réalité virtuelle a été mentionnée par plusieurs participant(e)s, bien qu'il ne s'agisse pas à proprement parler d'une application relevant de l'IA. En revanche, aucun participant(e) n'a indiqué recourir à la réalité virtuelle pour soutenir le développement des compétences de ses clients.

D'autres exemples ont été partagés par des c.o. où l'IA leur permet de prendre en charge des tâches que l'on pourrait décrire comme étant plus centrales à la profession : « [J'utilise] Chat GPT pour créer des questionnaires d'entrevues diversifiés et pour créer des plans de formation que je dois produire. » Femme, entre 35 et 44 ans, employabilité (répondante 224). « J'utilise Chat GPT pour monter des conférences ou des blogues sur des thématiques.» Femme, entre 35 et 44 ans, employabilité (répondante 232).

Et lorsque l'on questionne les conseiller(ère)s qui utilisent ce type d'application sur leur utilité/efficacité, ils répondent positivement et perçoivent une grande utilité avec une moyenne de 3,82 (*É.T.* = ,67). Les c.o. qui n'utilisent pas d'IA rapportent quant à eux une perception d'utilité significativement plus faible avec une moyenne de 3,42 (*ÉT* = 0,75; $t(262) = 4,27$, $p < ,01$; *d* de Cohen de ,55, IC à 95 % [0,29; 0,80]).

Quels effets de l'IA sur l'organisation du travail des c.o. ?

Autonomie

Les résultats indiquent que plus les c.o. utilisent des applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio, plus leur autonomie est élevée, ($\beta = ,39$, $p < ,01$) et il en va de même avec l'utilisation des applications soutenant les interactions ($\beta = ,16$, $p < ,05$). La fréquence d'utilisation des applications remplaçant les tâches, simulant des situations ou soutenant les décisions n'est quant à elle pas associée à une plus grande autonomie ($\beta = ,08$, $p = ,28$) (voir le tableau 7).

Tableau 7

Analyse de régression: autonomie en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	2,53	,17	—	15,10	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	,27	,05	,39	5,56	< ,001
Utilisation – interactions	,09	,04	,16	2,28	,02
Utilisation – prise décision, remplacement tâches	,07	,06	,08	1,09	,28

Variable dépendante : autonomie
Note. $R^2 = ,19$, R^2 ajusté = ,17, $F(3, 172) = 13,24$, $p < .001$.

L'autonomie dans le travail avec l'IA est jugée plus grande pour les c.o. qui utilisent l'IA (*M* = 3,44, *ÉT* = 0,75) alors que les c.o. qui n'utilisent pas d'IA anticipent que cette autonomie sera diminuée (*M* = 2,94, *ÉT* = 0,85) et cette différence est significative ($t(256) = 4,80$, $p < ,01$; *d* de Cohen de ,64, IC à 95 % [0,37; 0,91]).

Peu de commentaires abordent spécifiquement les impacts de l'IA sur l'autonomie, outre ce commentaire d'une conseillère évoquant la perte d'autonomie potentielle dans le choix des outils de travail :

> « Si, dans mon milieu, tout le monde se met à utiliser l'IA, comment est-ce que je pourrai suivre en conservant mes outils de travail « non-IA »? Dans cette optique, est-ce que nous serons vraiment libres de faire nos choix, selon nos valeurs face à l'IA? » Femme, entre 45 et 54 ans, éducation (répondante 315).

Charge de travail

Les analyses révèlent que plus les c.o. utilisent les applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio, moins leur charge de travail est grande (β = -,29, p < ,01). Aucune relation significative n'est observée pour les applications soutenant les interactions et remplaçant les tâches ou soutenant la prise de décision (respectivement β = -,04, p= ,64; β = -,03, p = ,69). Aucune différence significative n'est observée quant à la perception de charge de travail en lien avec l'IA entre les c.o. utilisant l'IA et ceux n'utilisant pas l'IA (t(256) = -0,56, p = ,58) (voir le tableau 8).

Tableau 8

Analyse de régression: charge de travail en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	3,90	,29	—	13,55	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	-,21	,06	-,29	-3,84	< ,001
Utilisation – interactions	-,02	,04	-,04	-0,47	,64
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	-,03	,07	-,03	-0,40	,69
Genre	-,34	,13	-,20	-2,68	< ,01

Variable dépendante : charge de travail
Note. R^2 = ,13, R^2 ajusté = ,11, $F(4, 157) = 5,76$. p < ,001.

Dans les commentaires, plusieurs conseiller(-ère)s témoignent d'une transformation de la charge de travail, l'IA remplaçant des tâches au profit de nouvelles qui apparaissent : « La charge, selon moi, va se « déplacer ». Les tâches routinières qui ne sont pas toujours à valeur ajoutée vont pouvoir être optimisées et cela nous permettra de passer plus de temps avec « l'humain ». » Femme, entre 35 et 44 ans, éducation (répondante 220).

D'autres commentaires évoquent plus directement la notion d'efficacité, indication d'une potentielle cadence augmentée : « Cela nous aide à être plus rapides et plus efficaces. » Femme, entre 35 et 44 ans, employabilité (répondante 165). « Ça engendre une optimisation des processus et des suivis de la clientèle » Femme, entre 35 et 44 ans, organisationnel (répondante 296).

Enfin, plusieurs évoquent une charge de travail augmentée en raison du temps que prend l'appropriation ou la formation pour utiliser les applications d'IA :

> « C'est beaucoup de formation continue pour augmenter mes connaissances dans les outils actuels utilisant l'IA. Ensuite, beaucoup de lecture pour identifier les outils susceptibles de m'être utiles dans mes tâches. Enfin, beaucoup de temps à préserver pour apprendre à utiliser correctement ces outils dans ma pratique et à en suivre les impacts. » Femme, 55 ans ou plus, réadaptation et santé mentale (répondante 297).

Parmi les c.o. qui n'utilisent pas d'IA, certains y voient toutefois une promesse de réduction de la charge de travail sans référence particulière à ce que cela comporte potentiellement comme nouvelles tâches: « Pour

ce qui est de la prise de note ou de la transcription, cela pourrait faciliter et réduire ma surcharge de travail. » Femme, entre 35 et 44 ans, éducation (répondante 21).

Variété des tâches

Les résultats montrent que plus les c.o. utilisent des applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio, plus la variété des tâches effectuées est grande (β = ,16, p < ,05). Aucune relation significative n'est observée pour les applications soutenant les interactions et remplaçant les tâches ou soutenant la prise de décision (respectivement β = ,04, p = ,61; β = ,13, p = ,12). Aucune différence n'est observée quant à la perception de la variété des tâches en lien avec l'IA entre les c.o. utilisant l'IA et les c.o. n'utilisant pas l'IA (t(256) = 0,45, p = ,65) (voir le tableau 9).

Tableau 9

Analyse de régression: variété des tâches en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	2,43	,24	—	10,07	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	,09	,05	,16	2,04	,04
Utilisation – interactions	,02	,04	,04	0,51	,61
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	,09	,06	,13	1,59	,12
Genre	,22	,11	,16	2,05	,04

Variable dépendante : variété des tâches
Note. R^2 = ,08, R^2 ajusté = ,06, F(4, 157) = 3,44. p < ,01.

Comme évoqué plus haut en lien avec la charge de travail, de nouvelles tâches semblent voir le jour avec l'utilisation de l'IA comme en témoignent les participants.es suivants : « Certaines tâches cléricales, techniques, ennuyantes ou gérant un trop grand nombre d'informations sont remplacées par des tâches exploration, de discussion et de brainstorming avec l'IA. » Femme, entre 45 et 54 ans, organisationnel (répondante 277). « Il faut éduquer à la validité des réponses, donner du sens aux réponses, corriger les réponses obtenues, s'attendre à être surpris par les réponses et par les questions des étudiants. » Femme, entre 45 et 54 ans, éducation (répondante 266).

Sens du travail

Les analyses indiquent que plus les c.o. utilisent des applications traitant de texte, de visuel ou d'audio, plus le sens du travail est grand pour eux (β = ,33, p < ,01). Aucune relation significative n'est observée pour les applications soutenant les interactions et remplaçant les tâches ou soutenant la prise de décision (respectivement β = ,07, p = ,38; β = ,11, p = ,16) (voir le tableau 10).

Le sens du travail avec l'IA est jugé légèrement plus grand pour les conseiller(-ère)s qui utilisent une forme ou une autre d'IA (M = 3,10, *ÉT* = ,74). Les c.o. qui n'utilisent pas d'IA ont au contraire une perception que le sens du travail sera réduit avec l'utilisation de l'IA (M = 2,78, *ÉT* = ,90) et cette différence est significative (t(133.21) = 2,82, p < ,01; d de Cohen de ,41, IC à 95 % [0,14; 0,67]).

Le commentaire suivant d'une conseillère utilisant de l'IA témoigne d'une crainte de perte de sens de son travail :

> « Pour le moment, l'utilisation que j'en fais est faible, donc les impacts sont peu ou pas présents. Par contre, je crains une perte de sens si on s'en remet à cela pour des aspects plus interpersonnels et humains.

Tableau 10

Analyse de régression: sens du travail en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	1,95	,29	—	6,83	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	,23	,04	,33	4,42	< ,001
Utilisation – interactions	,04	,07	,07	0,88	,39
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	,09	,06	,11	1,43	,16
Nb heures travaillées	,18	,10	,14	1,87	,06

Variable dépendante : sens du travail
Note. R^2 = ,17, R^2 ajusté = ,14, $F(4, 157) = 7{,}80$. $p < ,001$.

> Je crains aussi que cela ne coupe sur des tâches intéressantes qui demandent plus de créativité. » Femme, entre 25 et 34 ans, employabilité (répondante 271).
>
> « [C'est] inquiétant. [L'IA] entraîne une perte de sens. » Femme, entre 45 et 54 ans, éducation (répondante 41).

Et cette crainte est partagée par des conseiller(-ère)s qui n'utilisent pas l'IA : « Il y a le risque de dépersonnaliser une analyse sans tenir compte de l'ensemble des éléments contribuant à l'unicité de chacun de nos clients.es. » Femme, entre 45 et 54 ans, pratique privée (répondante 311). « Cela déshumanise le contact avec la clientèle. » Pratique privée (genre et âge non partagés, répondant.e 307).

Complexité du travail

Les résultats montrent que plus les c.o. utilisent des applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio et des applications remplaçant les tâches ou soutenant la prise de décision, moins la complexité de leur travail leur semble grande (respectivement $\beta = -,27$, $p < ,01$; $\beta = -,16$, $p < ,05$). La fréquence d'utilisation des applications soutenant les interactions n'est pas significativement associée à la complexité du travail ($\beta = -,05$, $p = ,53$) (voir le tableau 11).

Aucune différence significative n'est observée quant à la perception de complexité du travail en lien avec l'IA entre les c.o. utilisant l'IA et les c.o. n'utilisant pas l'IA ($t(256) = -0{,}36$, $p = ,72$).

Des commentaires vont toutefois plutôt dans le sens d'une complexification du travail, car le temps dégagé est consacré à des tâches plus complexes, telles que la relation d'aide ou le développement de projet : « L'IA me donne le temps de me consacrer à mes clients en counseling et coaching, passer moins de temps à des aspects où ma compétence c.o. n'est pas nécessairement requise » Femme, entre 35 et 44 ans, organisationnel (répondante 253).

Aussi, certains commentaires montrent que des tâches spécifiques s'avèrent plus complexes avec certaines clientèles :

> « Le travail devient plus complexe auprès de certains élèves qui se fient sans utiliser de sens critique à ce que rapportent des robots conversationnels, sans contextualiser ou tenir compte des caractéristiques propres à la personne. Il est parfois facile pour eux de mettre quelques critères dans Chat GPT, d'indiquer leurs intérêts, certaines aspirations professionnelles ou salariales vagues et d'obtenir une suggestion de carrière. Le tout se fait en ignorant la mise en garde de consulter un professionnel de l'orientation. » Homme, entre 45 et 54 ans, éducation (répondant 154).

Tableau 11

Analyse de régression: complexité du travail en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	2,99	,32	—	9,24	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	-,21	,06	-,27	-3,67	< ,001
Utilisation – interactions	-,03	,04	-,05	-0,63	,53
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	-,15	,07	-,16	-2,17	,03
Âge	,19	,08	,21	2,30	,02
Ancienneté	,05	,06	,07	0,75	,45
Secteur d'activité	-,05	,05	-,08	-1,01	,31

Variable dépendante : complexité du travail
Note. R^2 = ,19, R^2 ajusté = ,16, $F(6, 152) = 5{,}92$. $p < ,001$.

> « Aussi [il faut] du temps pour accueillir les « naufragés » ayant utilisé l'IA pour faire leur choix et qui demeurent dans une impasse. » Femme, 55 ans ou plus, réadaptation et santé mentale (répondante 297).

> « Certains clients cherchent des réponses sur mesure, surtout ceux croyant maîtriser ces technologies (ce qui n'est pas le cas d'après mes constats suite à leurs documents produits par l'IA). Ceux-ci cherchaient un appariement les empêchant de faire les efforts de réflexion nécessaire, ou même d'écrire, de chercher, de s'impliquer. Bref, leur CV a complexifié ma tâche, mais surtout, leurs attentes et les solutions alternatives proposées leurs étaient insuffisantes. » Femme, entre 35 et 44 ans, pratique privée (répondante 286).

Interdépendance des tâches

Les analyses montrent que plus les c.o. utilisent des applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio, moins leur travail est interdépendant de celui des autres (β = - 38, $p < ,01$). Aucune relation significative n'est observée pour les applications soutenant les interactions et remplaçant les tâches ou soutenant la prise de décision (respectivement β = -,10, p = ,18; β = ,09, p = ,20) (voir le tableau 12).

Aucune différence significative n'est observée quant à la perception d'interdépendance des tâches en lien avec l'IA entre les c.o. utilisant l'IA et les c.o. n'utilisant pas l'IA ($t(254) = -1{,}72$, p = ,09).

Tableau 12

Analyse de régression: interdépendance du travail en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	ET	β	t	p
(Constante)	3.19	.14	—	22.59	< .001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	-.21	.04	-.38	-5.14	<.001
Utilisation – interactions	-.04	.03	-.10	-1.36	.18
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	.07	.05	.09	1.29	.20

Variable dépendante : interdépendance du travail
Note. R^2 = .14, R^2 ajusté = .12, $F(3, 170) = 9.02$. $p < .001$.

Aucun commentaire n'aborde précisément l'interdépendance des tâches avec celles des collègues, mais des exemples évoqués par les c.o. pour souligner que plusieurs tâches cléricales et administratives seront éventuellement prises en charge par l'IA témoignent d'un éventuel moins grand besoin de faire appel aux services des collègues qui effectuent ces tâches (ex. conseiller(-ère)s en information scolaire ou personnel administratif) : « Beaucoup [de tâches] qui touchent la tenue de dossier, la gestion des rendez-vous, la gestion de l'information scolaire sont remplacées par l'IA. » Femme, entre 35 et 44 ans, éducation (répondante 112).

Confort

Les résultats montrent que plus les c.o. utilisent des applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio, plus ils sentent que leur travail est confortable (β = ,41, p < ,01). Aucune relation significative n'est observée pour les applications soutenant les interactions et remplaçant les tâches ou soutenant la prise de décision (respectivement β = ,13, p = ,06; β = ,04, p = ,61) (voir le tableau 13).

Tableau 13

Analyse de régression: confort du travail en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	1,42	,29	—	4,91	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	,31	,05	,41	5,81	< ,001
Utilisation – interactions	,08	,04	,13	1,87	,06
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	,03	,07	,04	,52	,61
Genre	,40	,13	,21	3,05	,003
Secteur d'activité	,09	,04	,15	2,10	,04

Variable dépendante : confort du travail
Note. R^2 = ,28, R^2 ajusté = ,26, $F(5, 153)$ = 12,14. p < ,001.

Le confort dans lequel on effectue notre travail avec l'IA est jugé légèrement plus grand pour les c.o. qui utilisent l'IA (M = 3,29, $ÉT$ = 0,82) alors que les c.o. qui n'utilisent pas d'IA anticipent que ce confort sera plus faible (M = 2,80, $ÉT$ = 0,90). Cette différence est significative ($t(253)$ = 4,27, p < ,01; d de Cohen de ,57, IC à 95 % [0,31; 0,84]).

Plusieurs évoquent le fait que l'IA remplace des tâches qu'ils apprécient moins dans leur travail, laissant croire que ce puisse être la source d'un plus grand confort du travail :

> « C'est stimulant et cela m'apporte donc beaucoup! Et l'IA m'aide dans les tâches que j'aime le moins, donc très positif, même si ce n'est qu'un petit nombre de tâches que je me sens correct de faire avec l'IA pour le moment. » Femme, 55 ans ou plus, secteur non identifié (répondante 132).

Certains évoquent plutôt l'inconfort physique associé à un temps augmenté devant les écrans :

> « [Le travail est] plus efficace avez Zoom, par exemple. Cela permet aussi plus de flexibilité pour les clients. Par contre, les plateformes de réunion en ligne amènent plus de travail devant les écrans d'ordi, plus difficile pour la vue, la posture, diminue la précision du non-verbal dans l'interaction, donc dans certaines situations plus émotives c'est moins idéal. » Femme, entre 45 et 54 ans, pratique privée (répondante 206).

Collaboration avec les collègues

Les analyses n'indiquent aucune relation significative entre la fréquence d'utilisation de l'IA, peu

importe le type, et la collaboration avec leurs collègues (respectivement β = ,07, *p* = ,38; β = ,01, *p* = ,92; β = ,12, *p* = ,13) (voir le tableau 14).

Tableau 14

Analyse de régression: collaboration en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	2,72	,19	—	14,08	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	,05	,06	,07	0,88	,38
Utilisation – interactions	,004	,04	,01	0,10	,92
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	,11	,07	,12	1,52	,13

Variable dépendante : collaboration du travail
Note. R^2 = ,02, R^2 ajusté = ,004, $F(3, 171) = 1,26$. p = ,29.

La collaboration avec les collègues est jugée peu affectée par les c.o. utilisant l'IA (*M* = 2,99, *ÉT* = 0,79) alors que les c.o. qui n'utilisent pas d'IA anticipent que la collaboration avec les collègues sera plus faible avec l'IA (*M* = 2,71, *ÉT* = 0,77). Cette différence est significative mais a une taille d'effet faible ($t(255) = 2,61$, $p < ,05$; *d* de Cohen de ,35, IC à 95 % [0,09; 0,61]).

Cette conseillère exprime que l'utilisation d'applications permettant les interactions avec ses collègues favorise une plus grande collaboration :

> « Je ne travaille pas avec l'IA du tout dans mon travail, mais je collabore continuellement en virtuel sur TEAMS et j'adore ça. Je n'ai jamais autant bien collaboré avec des collègues. Ironiquement, je me suis sentie plus seule en milieu scolaire que derrière mon écran avec plein de collègues dispos presque instantanément. » Femme, entre 35 et 44 ans, réadaptation et santé mentale (répondante 69).

D'autres, au contraire, évoquent un isolement plus grand avec leur utilisation de l'IA tel que l'affirme sans détour la répondante suivante: « Je vis plus d'isolement avec le travail via des plateformes. » Femme, entre 45 et 55 ans, éducation (répondante 280).

Les préoccupations des c.o.

Confidentialité et confiance

Les résultats montrent que les c.o. jugent que les applications d'IA compromettent la confidentialité des données (M = 3,49, *ÉT* = 0,93) et l'extrait suivant est représentatif de plusieurs commentaires partagés à cet égard :

> « J'ai quelques inquiétudes quant à la fiabilité de l'information, la confidentialité et l'utilisation à long terme de ces applications. Un de mes collègues utilise GPT pour ses notes évolutives (il n'est pas conseiller d'orientation). De mon côté je demeure méfiante et je me questionne sur le niveau de confidentialité. » Femme, entre 35 et 44 ans, pratique privée (répondante 314).

Toutefois, plus les c.o. utilisent des applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio, moins ils perçoivent d'enjeux de confidentialité (β = -,16, *p* < ,05). Aucune relation significative n'est observée entre la fréquence d'utilisation des applications soutenant les interactions et remplaçant les tâches ou

soutenant la prise de décision et cet enjeu (respectivement β = ,02, *p* = ,76; β = -,01, *p* = ,85) (voir le tableau 15).

Tableau 15

Analyse de régression: enjeu de confidentialité en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	3,73	,15	—	25,03	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	-,14	,06	-,16	-2,39	,02
Utilisation – interactions	,01	,04	,02	0,31	,76
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	-,02	,08	-,01	-0,19	,85

Variable dépendante : enjeu de confidentialité
Note. R^2 = ,03, R^2 ajusté = ,01, $F(3, 246) = 2,14$. *p* = ,10.

Les c.o. jugent aussi que les applications d'IA sont relativement peu dignes de confiance (*M* = 2,70, *ÉT* = 0,87). Cette perception est toutefois associée à l'utilisation d'applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio et soutenant les interactions; plus les c.o. utilisent ces applications, plus ils les jugent dignes de confiance (respectivement β = ,23, *p* < ,01 et β = ,15, *p* < ,05). Aucune relation significative n'est observée entre la fréquence d'utilisation des applications remplaçant les tâches ou soutenant la prise de décision et cet enjeu (β = ,12, *p* = ,06) (voir le tableau 16).

Tableau 16

Analyse de régression: enjeu de confiance en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	1,97	,13	—	14,96	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	,20	,05	,23	3,71	< ,001
Utilisation – interactions	,09	,04	,15	2,31	,02
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	,14	,07	,12	1,91	,06

Variable dépendante : enjeu de confiance
Note. R^2 = ,13, R^2 ajusté = ,12, $F(3, 245) = 12,28$. *p* <,001.

Jugement professionnel

Les analyses indiquent que les c.o. jugent que les applications d'IA compromettent relativement peu l'application de leur jugement professionnel (*M* = 2,63, *ÉT* = 0,13) et cette perception est significativement associée à l'utilisation d'applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio. Plus les c.o. utilisent ces applications, moins ils perçoivent que leur jugement professionnel est menacé (β = -,24, p < ,01). Aucune relation significative n'est observée entre la fréquence d'utilisation d'applications soutenant les interactions et remplaçant les tâches ou soutenant la prise de décision et cet enjeu (respectivement β = ,06, *p* = ,34; β = -,02, *p* = ,75) (voir le tableau 17).

Relativement peu de commentaires traitent directement de l'enjeu du jugement professionnel, si ce n'est que pour l'identifier comme étant une tâche qui ne saurait être remplacée par l'IA. Les c.o. semblent plutôt confiants que l'IA ne menace pas ce jugement tel que l'illustre le commentaire suivant : « Le counseling,

l'écoute, le jugement professionnel ne pourront jamais être remplacés par de l'IA. » Homme, entre 25 et 34 ans, pratique privée (répondant 302).

Tableau 17

Analyse de régression: enjeu de jugement professionnel en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	3,74	,37	—	10,26	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	-,30	,08	-,24	-3,57	< ,001
Utilisation – interactions	,06	,06	,06	0,95	,34
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	-,04	,12	-,02	-0,31	,75
Nb heures travaillées	-,28	,14	-,13	-1,98	,05

Variable dépendante : enjeu de jugement professionnel
Note. R^2 = ,08, R^2 ajusté = ,07, $F(4, 232) = 5{,}24$. p <,001.

Remplacement des tâches

Les c.o. sont fortement convaincus que les applications d'IA remplaceront leurs tâches répétitives (M = 3,94, $ÉT$ = 0,84) mais pas les tâches qu'ils aiment faire (M = 2,80, $ÉT$ = 0,88). Cette perception est significativement associée à l'utilisation d'applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio. Plus les c.o. utilisent ces applications, plus ils perçoivent que l'IA remplacera les tâches répétitives (β = ,21, p < ,01) et moins ils perçoivent que l'IA remplacera les tâches qu'ils aiment faire (β = -,25, p < ,01). Aucune relation significative n'est observée entre la fréquence d'utilisation des applications soutenant les interactions et remplaçant les tâches ou soutenant la prise de décision et le remplacement des tâches répétitives (respectivement β = ,11, p = ,09; β = ,09, p = ,18) ou le remplacement des tâches aimées (respectivement β = -,11, p = ,10; β = -,09, p = ,17) (voir le tableau 18 et 19).

Parmi les tâches que les c.o. espèrent ou croient qui seront prises en charge par l'IA, les tâches dites cléricales ou administratives (ex. entrée de données, prise de rendez-vous, courriel) ont été très fréquemment évoquées (28 commentaires). D'autres tâches, telles que la rédaction de notes évolutives, la correction de CV, la rédaction de lettre de motivation ou de présentation, ont aussi été très souvent évoquées par les participants.es (24 commentaires).

Tableau 18

Analyse de régression: enjeu du remplacement des tâches que l'on aime faire en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	3,89	,28	—	14,16	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	-,21	,06	-,25	-3,77	< ,001
Utilisation – interactions	-,07	,04	-,11	-1,67	,10
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	-,11	,08	-,09	-1,34	,17
Revenu annuel	-,10	,05	-,12	-1,91	,06

Variable dépendante : enjeu du remplacement des tâches que l'on aime faire
Note. R^2 = ,13, R^2 ajusté = ,11, $F(4, 223) = 5{,}45$. p <,001.

Tableau 19

Analyse de régression: enjeu du remplacement des tâches répétitives en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	3,91	,25	—	15,47	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	,17	,05	,21	3,25	< ,001
Utilisation – interactions	,07	,04	,11	1,70	,09
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	,10	,08	,09	1,34	,18
Ancienneté	-,07	,06	-,11	-1,31	,19
Âge	-,07	,07	-,08	-,99	,33

Variable dépendante : enjeu du remplacement des tâches répétitives
Note. R^2 = ,12, R^2 ajusté = ,10, $F(5, 229) = 6{,}19$. p < ,001.

Remplacement de l'emploi

Dans l'ensemble les c.o. semblent assez confiants que les applications issues de l'IA ne remplaceront pas leur emploi (M = 1,89, *ÉT* = 1,01). Il n'y a pas de différence significative dans cette perception selon la fréquence d'utilisation de l'une ou l'autre application (respectivement β = -,11, p = ,10; β = ,03, p = ,70; β = ,08, p = ,25) (voir le tableau 20).

Tableau 20

Analyse de régression: enjeu du remplacement de l'emploi en fonction de l'utilisation d'applications d'IA

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	1,21	,31	—	3,94	< ,001
Utilisation – traitement (texte. visuel. audio)	-,11	,07	-,11	-1,64	,10
Utilisation – interactions	,02	,05	,03	0,39	,70
Utilisation – prise de décision, remplacement tâches	,11	,09	,08	1,16	,25
Âge	,19	,07	,18	2,70	,01
Âge	-,07	,07	-,08	-,99	,33

Variable dépendante : enjeu du remplacement de l'emploi
Note. R^2 = ,04, R^2 ajusté = ,03, $F(4, 230) = 2{,}67$. p < ,05.

Les commentaires selon lesquels des compétences centrales au métier de c.o. ne peuvent pas être remplacées par l'IA sont nombreux et presque tous articulés autour de l'idée que l'empathie, la relation d'aide et le jugement professionnel sont irremplaçables. Les commentaires suivants en sont des exemples :

> « Évaluer les besoins des étudiants en orientation, être empathique face à la situation d'un étudiant, soutenir, accompagner, aider l'étudiant à voir ses forces, à apprendre à se connaître… [ne sera pas remplacé]. Toutes les tâches reliées au counseling de carrière qui nécessitent des compétences relationnelles [ne seront pas remplacées]. » Femme, entre 25 et 34 ans, éducation (répondante 140).

« Le counseling, l'écoute, le jugement professionnel ne pourront jamais être remplacés par de l'IA. » Homme, entre 25 et 34 ans, pratique privée (répondant 159).

Plusieurs vont même plus loin en indiquant que ces compétences ne devraient jamais être remplacées par de l'IA : « Tout ce qui demande un jugement professionnel, donc un jugement humain… l'IA ne doit JAMAIS prendre de décision ou se prononcer sur ce qui doit être fait… juste nous fournir des matériaux pour aider notre décision. » Femme, 55 ou plus, secteur non identifié (répondante 132).

Il importe toutefois de relever le commentaire suivant qui, bien que peu partagé, présente au contraire l'idée du risque de l'IA pour la profession : « Le risque que les outils développés soient accessibles au grand public augmente inévitablement [la possibilité] de porter préjudice à la science de l'orientation, à notre rôle et au cheminement de la personne de la communauté les utilisant. » Femme, entre 45 et 54 ans, pratique privée (répondante 311).

Niveau de préparation et ressources

Pour les conseiller(-ère)s

Le niveau de préparation des c.o. à l'utilisation de l'IA est modéré (M = 3,29, $ÉT$ = 0,83) avec une majorité de participants.es (41,6 %) qui se situent au point neutre (*ni en accord, ni en désaccord*).

Il est pertinent de souligner que les c.o. utilisant l'IA rapportent un niveau de préparation significativement plus élevé ($t(238) = 4{,}29$, $p < {,}01$, d de Cohen de ,59, IC à 95 % [0,32; 0,87]). Il y a également une différence significative entre les femmes et les hommes, ces derniers rapportant être davantage préparés pour développer les compétences nécessaires à l'utilisation de l'IA ($t(230) = 2{,}66$, $p < {,}01$, d de Cohen de ,45, IC à 95 % [0,11; 0,78]). Des différences sont aussi observées quant au secteur d'activité; les c.o. du secteur de l'éducation étant moins préparés que les c.o. du secteur organisationnel ($t(153) = -3{,}96$, $p < {,}01$, d de Cohen de -,85, IC à 95 % [-1,28; -0,42]).

Des différences significatives sont également observées selon l'ancienneté. Les c.o. ayant 11 ans ou plus d'ancienneté indiquent être significativement moins préparés que les c.o. ayant entre 2 et 5 ans d'ancienneté ($t(66) = 3{,}21$, $p < {,}01$, d de Cohen de ,82, IC à 95 % [0,30; 1,33]; $t(128) = 3{,}10$, $p = {,}91$, d de Cohen de ,69, IC à 95 % [0,25; 1,14]). L'âge présente également des différences significatives; les c.o. ayant entre 25 et 34 ans rapportent être significativement plus préparés que les c.o. ayant entre 45 et 54 ans ou 55 ans et plus (respectivement $t(107) = 2{,}45$, $p < {,}05$, d de Cohen de ,54, IC à 95 % [0,10; 0,98]; $t(71) = 3{,}83$, $p < {,}01$, d de Cohen de ,93, IC à 95 % [0,43; 1,42]). Une analyse de régression complémentaire réalisée montre un lien significatif entre le niveau de préparation et l'âge ($\beta = -{,}19$, $p < {,}05$) mais pas avec l'ancienneté ($\beta = -{,}05$, $p = {,}58$), indiquant que l'âge semble davantage le facteur lié à cette perception de préparation face à l'IA (voir le tableau 21).

Tableau 21

Analyse de régression: niveau de préparation face à l'IA en fonction de l'âge et l'ancienneté

Variable	B	*É.T.*	β	*t*	*p*
(Constante)	4,08	,22	—	18,23	< ,001
Ancienneté	-,03	,06	-,05	-0,56	,58
Âge	-,17	,08	-,19	-2,45	,03

Variable dépendante : niveau de préparation face à l'IA
Note. $R^2 = {,}05$, R^2 ajusté = ,04, $F(2, 233) = 5{,}86$. $p < {,}05$.

Plusieurs commentaires montrent que des c.o. ne se sentent pas compétents avec le sujet de l'IA et se freinent même de répondre aux questions posées, comme l'illustre le commentaire suivant qui est représentatif

d'un grand nombre de participants.es :« Je ne maitrise pas suffisamment le sujet pour répondre à cette question. » Femme, entre 35 et 44 ans, éducation (répondante 290).

D'autres commentaires, nombreux, mettent en évidence le besoin des c.o. de mieux connaître les applications issues de l'IA et de savoir lesquelles sont fiables. On évoque très souvent (73 commentaires) le besoin de mieux connaître les applications existantes et en savoir davantage sur ses aspects éthiques. Certains de ces commentaires vont d'ailleurs dans le sens d'un besoin de savoir ce qu'il est permis d'utiliser selon leur ordre professionnel : « [Je souhaite] avoir une meilleure connaissance des applications, de leurs enjeux au niveau éthique et de confidentialité, développer mon aisance/familiarité avec l'utilisation de ces outils. » Femme, entre 45 et 54 ans, éducation (répondante 280). « [Je souhaite] obtenir de l'information sur les applications FIABLES ET ACCEPTÉES par mon ordre [professionnel] afin de respecter nos obligations professionnelles. » Femme, entre 35 et 44 ans, employabilité (répondante 3).

Enfin plusieurs commentaires évoquent le besoin de développer des connaissances quant aux transformations que vivent les autres secteurs d'activité de sorte de pouvoir bien jouer leur rôle-conseil auprès de leur clientèle : « [Je souhaite] avoir de l'information sur les changements qu'apportent l'IA dans le monde du travail. » Femme, entre 25 et 34 ans, employabilité (répondant 188).

Pour le milieu

Les c.o. rapportent globalement que leur milieu n'a pas toutes les ressources nécessaires pour introduire l'IA (M = 2,84, $ÉT$ = 1,11). La préparation du milieu diffère significativement selon le secteur d'activité; les c.o. du secteur organisationnel rapportent que leur milieu est davantage prêt que les c.o. des secteurs de la pratique privée ($t(55) = 2{,}4$, $p < {,}05$, d de Cohen de ,68, IC à 95 % [0,14; 1,21]) et de l'éducation ($t(153) = 1{,}97$, $p < {,}05$, d de Cohen de ,42, IC à 95 % [0,85; 0,00]). Les c.o. du secteur de l'employabilité rapportent leur milieu comme étant significativement plus prêt que celui de la pratique privée ($t(68) = 2{,}22$, $p < {,}05$, d de Cohen de ,54, IC à 95 % [0,05; 1,01]).

Ces résultats suggèrent que l'introduction des applications d'IA demeure conditionnée par les ressources organisationnelles disponibles, lesquelles varient selon les secteurs d'activité et pourraient constituer un facteur déterminant dans le rythme et les modalités d'adoption de ces technologies tel qu'il sera discuté dans les sections suivantes.

En résumé, le tableau suivant présente une synthèse des associations significatives observées en regard des caractéristiques de l'organisation du travail (voir le tableau 22).

Discussion

Une adoption de l'IA enclenchée chez les c.o.

Les résultats montrent que les c.o. ont déjà intégré plusieurs applications issues de l'IA dans leur pratique, et ce, dans une grande proportion. On constate que les applications soutenant le traitement de texte, de visuel et d'audio sont les plus répandues chez les c.o. Ces applications sont certainement plus accessibles et faciles à mettre en place compte tenu de leur coût relativement faible, ce qui permet leur introduction dans des secteurs d'activité où les moyens financiers sont limités (ex. secteur de l'éducation). Il s'agit également d'applications permettant de soutenir divers types de tâches (ex. rédaction, révision, traduction), plusieurs d'entre elles étant de nature administrative ou cléricale. Les résultats montrent également que les c.o. n'utilisant pas ce type d'application d'IA sont nombreux à ne pas connaître les applications existantes et leur utilité, d'où sans doute la faible ouverture à utiliser ce type d'IA si c'était disponible dans leur travail. Du point de vue de la pratique, cela veut dire que les c.o. ne sont pas égaux face aux gains qui peuvent être faits avec l'IA et des formations ciblées pour faire connaître ce qui existe pourraient être une mesure simple mais potentiellement efficace.

La présente étude montre aussi que les applications soutenant les interactions sont également très répandues et souvent utilisées pour la téléconsultation par les c.o. Ces résultats sont cohérents avec la littérature qui indique que son utilisation en counseling n'est pas nouvelle et qu'elle a d'ailleurs augmenté en

Tableau 22

Synthèse des associations significatives entre l'utilisation d'applications issues de l'IA, les caractéristiques de l'organisation du travail et les enjeux perçus

Type d'application issue de l'IA	Caractéristiques de l'organisation du travail et enjeux
Soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio	Autonomie dans le travail (+) Charge de travail (-) Variété des tâches (+) Sens du travail (+) Complexité du travail (-) Interdépendance des tâches (-) Confort du travail (+) Confidentialité (-) Confiance (+) Jugement professionnel (-) Remplacement des tâches répétitives (+) Remplacement des tâches aimées (-)
Soutenant les interactions	Autonomie dans le travail (+) Confidentialité (-)
Soutenant la prise de décision ou remplaçant des tâches centrales	-

raison de la pandémie (Sheperis et al., 2025). Malgré cela, les c.o. ont été nombreux à évoquer l'importance du contact humain pour justifier la limitation nécessaire de ce type d'application. Cette importance du contact humain apparaît clairement dans les résultats comme un élément valorisé au sein de la profession et qu'il importe de préserver. Il faut donc de demeurer vigilant à ce chapitre et prendre acte de cette préoccupation des c.o. qui sont aux premières loges des impacts d'une réduction des contacts humains. Il faut aussi garder à l'esprit que plusieurs clientèles peuvent être exclues des communications soutenues par des applications de l'IA et que l'augmentation de leur utilisation risque d'exclure davantage des clientèles déjà marginalisées.

Enfin, les applications d'IA soutenant la prise de décision ou remplaçant des tâches sont quant à elle moins répandues dans la pratique des c.o., mais sont celles suscitant certainement le plus grand enthousiasme. De plus, les c.o. qui les utilisent le font avec une fréquence plus grande que toute autre application. Quant aux c.o. qui n'utilisent pas ces applications, ils indiquent dans une large proportion qu'ils les utiliseraient si c'était disponible, laissant croire qu'ils anticipent un grand potentiel pour l'amélioration de leur travail. Plusieurs des exemples partagés par les participants.es à l'égard de ce type d'application sont liés à l'utilisation de la réalité virtuelle pour faire expérimenter des contextes de travail aux étudiants.es ou aux clients.es. L'IA permet ainsi de réaliser des activités que les c.o. disent ne pas pouvoir faire autrement en raison de contraintes physiques ou géographiques. D'autres exemples évoqués, par exemple l'utilisation de l'IA pour le développement de plans de formation, laissent entrevoir l'arrivée, plus graduelle mais toute de même présente, d'applications remplaçant des tâches perçues comme étant plus centrales au métier.

Ces résultats relatifs à l'utilisation actuelle de l'IA par les c.o. contribuent à la littérature en offrant un portrait empirique de l'implantation de l'IA dans la profession, faisant ainsi écho à l'appel à documenter la réalité des travailleur(-euse)s (Savolainen et al., 2025). En somme, on y constate une implantation à trois vitesses, mettant en évidence la pertinence de s'intéresser à l'IA de façon nuancée, en distinguant l'IA selon la façon dont les travailleur(-euse)s l'utilisent dans leur travail. Ces résultats mettent également en évidence l'intérêt de mobiliser un modèle des caractéristiques de l'organisation du travail afin de structurer l'analyse des transformations observées au sein de la profession. À cet égard, l'étude contribue sur le plan théorique en articulant le modèle de Humphrey et al. (2007) avec la catégorisation des applications issues de l'IA proposée par Trottier et al. (2024).

Des effets positifs de l'IA et une vigilance à avoir

Les résultats indiquent des positionnements très variés par rapport aux effets de l'IA chez les c.o. D'une part, des associations positives entre l'utilisation de l'IA et certaines caractéristiques du travail sont observées, principalement dans le cas des applications soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio. On y remarque une plus grande autonomie et variété des tâches, une moins grande charge de travail, un travail qui a davantage de sens, qui est moins complexe, moins interdépendant et plus confortable. Ces constats vont dans le sens des promesses de l'IA et, si les résultats laissent voir que des effets positifs peuvent exister, il faut néanmoins rester vigilant puisqu'ils sous-tendent également des effets à long terme qui sont quant à eux potentiellement néfastes. En effet, un regard plus attentif aux résultats et aux commentaires partagés montre que nous ne sommes pas face à une diminution ou une augmentation de la charge de travail, mais bien à sa transformation. En effet, les résultats tendent à montrer une disparition de tâches cognitivement simples (ex. administratives) au profit de tâches plus exigeantes (ex. counseling, coaching). Ces résultats méritent une attention dans de futures études puisqu'ils évoquent la possibilité d'une charge émotionnelle plus grande avec l'utilisation d'applications issues d'IA, celle-ci étant étroitement liée à des enjeux de santé déjà présents dans la profession et largement documentés (Cook et al., 2021). On identifie d'ailleurs la composante relationnelle comme étant particulièrement exigeante et responsable de l'épuisement émotionnel des c.o. (Thompson et al., 2014).

Les résultats relatifs à l'interdépendance du travail apparaissent aussi a priori positifs mais doivent être interprétés avec vigilance. En effet, l'utilisation de l'IA est associée à une réduction de l'interdépendance des tâches avec celles des collègues. Or une interdépendance est importante en contexte de travail, car elle est associée à une meilleure coordination, familiarité, communication et confiance envers les collègues (Stewart, 2006; Sias et al., 2020). Aussi, les résultats montrent l'apparition de nouvelles tâches qui ne sont toutefois pas synonymes d'enrichissement du travail. En effet, les résultats qualitatifs semblent davantage démontrer un élargissement des tâches où les c.o. réalisent un plus grand nombre d'activités qui ne sont pas nécessairement associées à davantage d'autonomie ou de plus grande satisfaction dans le travail (ex. valider des réponses issues de l'IA). Or, les démonstrations dans la littérature quant aux effets positifs d'un enrichissement sur la motivation, l'engagement et la satisfaction sont nombreuses (Parker, 2014) et il importe de valoriser un enrichissement des tâches par l'IA plutôt qu'un élargissement. Les résultats indiquent également l'émergence de situations de travail plus complexes, caractérisées par des cas où des clients.es ont recours à l'IA en amont de la consultation, obligeant les c.o. à déconstruire et à évaluer les contenus produits par ces outils. Ceci tend à montrer qu'il y a une transformation tangible du travail en orientation, qu'il importe de documenter et diffuser afin d'éviter que l'adaptation à cette nouvelle réalité ne repose que sur les épaules des c.o.

On constate aussi chez les c.o. qu'une utilisation plus grande de l'IA est associée à une préoccupation moins grande en ce qui a trait à la confidentialité et à la confiance en l'IA. Bien que l'absence de crainte puisse expliquer une prédisposition plus grande à utiliser l'IA, la récente recension de la littérature de Romeo et Conti (2026) tend à indiquer que ce puisse aussi être le contraire. En effet, il semble qu'une confiance puisse s'installer avec l'utilisation de l'IA, confiance qui émerge parce que les utilisateur(-trice)s se sentent plus compétents dans leur utilisation des applications mais aussi parce que l'utilisation génère des réactions positives qui donnent confiance (ex. sentiment positif associé au fait de faire une tâche avec moins d'effort cognitif). Cette confiance est d'ailleurs identifiée par les Romeo et Conti (2026) comme un mécanisme pouvant mener à une dépendance excessive envers l'IA. Les présents résultats sont ainsi peut-être le reflet d'une confiance des c.o. envers l'IA qui est augmentée avec leur utilisation, piste qui mériterait d'être étudiée avec plus d'attention. Il apparaît donc essentiel que la confiance accordée à ces outils issus de l'IA repose sur une compréhension éclairée de leurs limites et de leurs enjeux, plutôt que sur une confiance illusoire découlant d'une banalisation de leur usage. Certains vont plus loin à ce chapitre en proposant que l'humain doit demeurer celui qui génère d'abord une décision ou une recommandation et que l'IA soit une façon auxiliaire de valider cette décision (Agudo et al., 2024). Ce type de positionnement se doit d'être discuté au sein de la profession.

Enfin, les résultats montrent également que les c.o. utilisant une application de l'IA ont peu l'impression que l'IA menace l'application de leur jugement professionnel. On note aussi que, plus ils utilisent l'IA (soutenant le traitement de texte, de visuel ou d'audio), moins ils ont l'impression que l'IA remplacera des

tâches qu'ils aiment faire. Ce résultat est réconfortant puisqu'il tend à indiquer que les c.o. ne sentent pas que l'IA menace actuellement leur valeur ajoutée; ils ne craindraient d'ailleurs pas que leur emploi soit remplacé. Cet aspect doit tout de même demeurer un point de vigilance compte tenu du rythme de développement des technologies issues de l'IA et des projets-pilotes qui semblent déjà être en cours. À cet effet, notons que des études montrent que des interactions en ligne avec des applications issues de l'IA sont perçues comme étant plus empathiques et plus authentiques que les interactions en ligne avec des thérapeutes (Ayers et al., 2023; Yonatan-Leus et Brukner, 2025). Il importe donc de rester vigilant puisque le développement technologique pourrait surprendre ce secteur d'activité et une fausse confiance en ce constat d'une irremplaçabilité de certaines tâches pourrait nuire et empêcher une réelle prise de position face à l'IA au sein de la profession.

Enfin, ces résultats quant au lien entre l'IA et les caractéristiques du travail des c.o. enrichissent la littérature et répondent à l'appel à documenter la réalité des travailleur(-euse)s en mettant en lumière les enjeux associés au sens du travail (Bienefeld et Grote, 2025).

Utilisateur(-trice)s et non-utilisateur(-trice)s d'applications issues d'IA: des perceptions différentes au sein des c.o.

Il est intéressant de relever que les c.o. utilisant l'IA l'évaluent comme étant plus utile que le font les c.o. qui ne l'utilisent pas. Deux explications peuvent être proposées pour comprendre ce résultat : 1) l'utilité perçue croît avec l'utilisation de l'IA ou 2) l'utilité perçue rend plus enclin à utiliser l'IA. Le devis de la présente étude ne permet pas de conclure à l'ordre temporel entre ces variables, mais les commentaires et la littérature offrent un éclairage pertinent pour réfléchir à cette question. En effet, un grand nombre de c.o. n'utilisant pas l'IA ont indiqué ne pas être en mesure de dire si les outils de l'IA sont utiles, ne les connaissant pas suffisamment. Ceci suggère que le fait de ne pas utiliser l'IA empêche d'en percevoir l'utilité. Mais les résultats montrent aussi que les c.o. n'utilisant pas d'IA perçoivent que l'autonomie, le sens du travail ainsi que le confort au travail sont plus à risque avec l'utilisation de l'IA, laissent entrevoir une potentielle réticence à l'utiliser. Ces résultats peuvent être compris à la lumière de l'étude de Razzouki et al. (2025) qui revisitent le modèle TAM (Technology Adoption Model) et montrent une relation dynamique et réciproque entre l'utilité perçue et l'utilisation; l'utilité anticipée influence l'utilisation de l'IA qui à son tour, augmente la perception que l'utilisation de l'IA est efficace. Dans le cas des c.o., ces deux mécanismes sont sans doute en jeu et mériteraient d'être étudiés plus finement.

L'IA qui creuse des fossés

Chez les conseiller(-ère)s d'orientation

Les résultats montrent des réalités différentes chez les c.o. selon le secteur d'activité dans lequel ils œuvrent, et ces différences semblent associées aux ressources disponibles dans ces milieux. Par exemple, le secteur de l'éducation est identifié comme ayant moins de ressources et ses travailleur(-euse)s s'identifient comme étant moins préparés pour faire face à l'introduction de l'IA. De la même façon, le secteur communautaire, qui dessert les populations qui sont les plus éloignées du marché du travail, est un milieu faisant constamment face à des enjeux de ressources, et ce, malgré des demandes grandissantes (Statistiques Canada, 2024). Il est cohérent que l'implantation de l'IA n'y soit donc pas prioritaire. Enfin, le secteur de la pratique privée, qui peut sembler à priori un milieu disposant de ressources, est quant à lui caractérisé par la nécessité constante de faire de la publicité pour recruter des clients.es, l'instabilité des revenus liée à la nature à court terme des services et aux annulations de rendez-vous et la prise en charge personnelle des coûts d'exploitation (Fellman, 2006). Ainsi, s'ils souhaitent utiliser l'IA pour répondre aux attentes de leur clientèle, les c.o. de ce secteur doivent supporter les coûts associés.

Des différences entre les hommes et les femmes sont mises en évidence dans la présente étude. On relève d'abord une confiance en les compétences à développer qui diffère; les femmes affichent un niveau de préparation et une confiance en leurs compétences moins élevée que les hommes. Ces résultats sont cohérents avec la méta-analyse de Christensen (2023) qui montre que, bien que l'écart tende à se réduire avec le temps,

les femmes affichent une confiance en leurs habiletés à l'égard des technologies de l'information et de la communication généralement moins élevée que les hommes, et ce, plus particulièrement dans les contextes occidentaux. Devant l'accélération actuelle des développements technologiques, il importe que le secteur de l'orientation prenne acte de cette différence et développe les compétences des c.o. en portant une attention particulière aux femmes, qui d'ailleurs se retrouvent en plus grand nombre dans des secteurs ayant moins de ressources (ex. secteur communautaire).

Les résultats montrent également des différences selon l'âge; les c.o. plus âgés sont plus nombreux à se sentir moins préparés face à l'IA. Ces données posent l'hypothèse d'un positionnement face à l'avenir de la profession qui peut sembler plus pessimiste chez les personnes plus âgées, ce qui peut être précurseur d'un fossé grandissant entre les générations. En effet, l'étude de Gonzalez et McCalla (2025) montre que les étudiant(e)s en orientation ont une grande ouverture face à l'IA à la fois dans leur propre cheminement de formation mais également dans l'anticipation de leur travail futur. Ils y voient des bénéfices potentiels pour les soutenir dans la prise de décision, les plans de traitement et le diagnostic.

Les résultats de la présente étude amènent également une prise de conscience quant à un potentiel fossé qui se creuse entre les c.o. et les autres professionnel(le)s du secteur de l'orientation avec lesquels ils collaborent (ex. conseiller(-ère)s en organisation scolaire, adjoints.es administratifs.ves). Parmi les tâches que plusieurs c.o. rapportent désormais déléguées à l'IA figurent des activités habituellement prises en charge par les conseiller(-ère)s en information scolaire, telles que la saisie de données et la planification des horaires. L'IA pourrait donc impacter davantage ces employés.es de soutien, majoritairement des femmes, qui se retrouvent d'ailleurs souvent dans des situations précaires par leur statut à temps partiel et leurs horaires irréguliers (Sioui-Daoust et Déziel-Proulx, 2025).

La suite du déploiement de l'IA au sein de la profession risque potentiellement d'afficher des fossés de plus en plus grands compte tenu de ces facteurs de discrimination et les acteurs.rices impliqués dans le domaine de l'orientation doivent y être sensibilisés. Cela est d'autant plus vrai dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre où des secteurs ayant moins de ressources peinent à conserver leurs effectifs.

Chez la clientèle

Les résultats ont également fait valoir des fractures au sein même des populations desservies par les c.o. Par exemple, les personnes n'ayant pas accès à la technologie et celles présentant des défis de communication sont autant de personnes pour qui l'IA peut devenir un obstacle supplémentaire et les éloigne davantage des services. Ces résultats s'inscrivent dans le prolongement des travaux empiriques mettant en évidence les enjeux concrets associés à l'usage de l'IA avec des populations dont l'accompagnement est déjà complexe. À titre d'exemple, l'étude de portée de Bölte et al. (2025) souligne les défis liés à l'orientation professionnelle des personnes neurodivergentes, tandis que Borghouts et al. (2021) mettent en lumière les barrières d'accès et d'utilisation associées aux technologies. De façon plus générale, ceci laisse poindre un travail potentiellement plus complexe dans les années à venir pour maintenir ou raccrocher cette population. Il importe donc de rendre visibles ces enjeux pour que les acteurs.rices défendant les droits de ces populations puissent s'appuyer sur des données pour revendiquer des services adaptés.

Le fait que des clients.es se tournent d'abord vers la technologie plutôt que vers un c.o. est également un résultat préoccupant de la présente étude. En effet, une proportion importante des personnes accompagnées par des c.o., estimée à environ 50 % selon Arifouline et al. (2024) présenterait un niveau élevé de détresse psychologique au moment d'entreprendre une démarche de décision de carrière. Or, cette réalité soulève des enjeux particuliers quant à la pertinence du recours à des outils d'IA dans de tels contextes. À cet égard, la capacité des applications d'IA à intervenir de manière adéquate face à ces situations de détresse demeure peu étayée empiriquement, ce qui comporte des risques si ces personnes privilégient le recours à ces outils plutôt qu'à un professionnel(le) formé pour appréhender l'ensemble des dimensions impliquées dans les processus de décision de carrière.

Une crainte de déshumanisation

Plusieurs résultats de la présente étude convergent vers l'expression d'une crainte de déshumanisation de la profession de c.o.. En effet, des c.o. ont partagé dans leurs commentaires le recours croissant à des agents conversationnels chez les personnes accompagnées et observé une diminution des interactions entre collègues dans la réalisation de leur travail, nommant explicitement une crainte de déshumanisation de leur profession. Dans le contexte du travail, la déshumanisation peut être comprise comme un processus par lequel les dimensions humaines et relationnelles associées aux individus ou à leur travail tendent à être perçues comme étant réduites ou moins reconnues, au profit d'une logique davantage instrumentale, standardisée ou technicisée (Haslam, 2006). Ainsi, les résultats suggèrent que les préoccupations exprimées face à l'IA traduisent aussi une inquiétude quant à la préservation des dimensions humaines et relationnelles qui donnent sens au travail des c.o. et soutiennent la qualité de l'accompagnement offert aux clientèles. Cette crainte apparaît en tension directe avec le sens du travail de c.o., ainsi qu'avec l'alignement entre l'usage de l'IA et les valeurs fondamentales du métier. Bien que les données empiriques portant sur les effets de l'IA sur la santé des travailleur(-euse)s demeurent encore émergentes, elles mettent déjà en évidence le rôle central du sens du travail et de cet alignement dans la préservation du bien-être (Valtonen et al., 2025). À cet égard, des travaux récents menés auprès de professionnel(le)s issus de divers secteurs indiquent un ébranlement de ce sens du travail, notamment en raison de l'absence de repères clairs quant aux modalités d'utilisation de l'IA et à l'exercice du jugement professionnel (Trottier, 2025). Les résultats de la présente étude s'inscrivent dans ce corpus en apportant un éclairage supplémentaire sur les mécanismes par lesquels le sens du travail est fragilisé chez les c.o.

Les résultats de cette étude soulignent plusieurs pistes de réflexion pour les acteurs du domaine de l'orientation. D'une part, ils suggèrent la pertinence, pour les instances professionnelles, telles que l'OCCOQ, de poursuivre les réflexions entourant les balises encadrant l'utilisation de l'IA dans la pratique des c.o., notamment en ce qui concerne la confidentialité, l'exercice du jugement professionnel et les limites acceptables de délégation à l'IA. Les résultats mettent également en évidence l'importance, pour les milieux de pratique, de reconnaître que l'intégration de l'IA ne repose pas uniquement sur l'accès aux outils technologiques, mais également sur les ressources, le temps et l'accompagnement nécessaires pour soutenir leur appropriation dans le travail réel. Du côté de la formation initiale et continue, les résultats suggèrent l'intérêt de renforcer les espaces de réflexion et de développement de compétences liés à l'IA, notamment à l'égard des enjeux éthiques, des biais algorithmiques, des transformations du travail et des effets potentiels sur la relation d'aide. Enfin, une attention particulière pourrait être portée aux inégalités mises en évidence dans les résultats afin d'éviter que l'intégration de l'IA contribue à accentuer certains écarts déjà présents entre les secteurs, les groupes de travailleur(-euse)s et les populations desservies.

Limites et études futures

Cette étude présente plusieurs limites qu'il importe de souligner. D'abord, la présente étude a adopté un devis descriptif étant donné que la littérature est émergente à l'endroit de l'utilisation de l'IA en organisation et plus spécifiquement dans le champ de l'orientation scolaire et professionnelle. Les résultats doivent être interprétés comme un portrait ponctuel permettant de dégager des tendances actuelles, sans toutefois permettre de conclure à des tendances durables. Un tel devis descriptif ne permet pas de conclure quant à la séquence temporelle entre l'IA et ses impacts sur le travail. Ce devis a néanmoins permis de brosser un portrait de l'adoption de l'IA ainsi que des caractéristiques du travail et enjeux qui y sont associés. Dans un contexte où les données empiriques à propos de l'adoption de l'IA sont quasi inexistantes dans la littérature, cette étape de description dans un secteur d'activité spécifique s'avère importante. Il faut aussi relever que la présente étude est basée sur des mesures auto-rapportées et peut avoir favorisé la désirabilité sociale (Podsakoff et al. 2012). Par ailleurs, un biais d'autosélection est possible, dans la mesure où les personnes ayant un intérêt marqué pour l'IA ou des expériences particulières à cet égard ont pu être plus enclines à participer à l'étude. Le recours exclusif à des mesures auto-rapportées recueillies auprès des mêmes répondant(e)s, au même moment, peut aussi accroître le risque de biais de méthode commune et potentiellement influencer

l'ampleur des associations observées entre les variables. Ces biais pourraient ainsi avoir conduit à une surestimation ou à une sous-estimation de l'adoption de l'IA et à une représentation partielle des perceptions au sein de la profession. Ces mesures ont toutefois permis de capter la façon dont les c.o. expérimentent l'IA et les nombreux commentaires partagés ont permis de compléter les résultats quantitatifs. Une étude future pourrait bénéficier d'entretiens individuels afin d'aller plus en profondeur dans la compréhension d'enjeux partagés par les c.o, notamment celui de la façon dont la nature collaborative du travail est affectée par l'IA. Enfin, une limite concerne la capacité des participant(e)s à identifier adéquatement les applications relevant réellement de l'IA dans leur travail. Bien que des définitions et exemples aient été fournis afin de soutenir cette identification dans le questionnaire, il demeure possible que certaines applications aient été interprétées de manière variable par les répondant(e)s, ce qui peut avoir influencé les résultats rapportés.

Sur le plan des analyses, aucune correction pour comparaisons multiples n'a été appliquée compte tenu du caractère exploratoire des analyses et de l'absence d'hypothèses a priori. Cette décision peut augmenter le risque d'erreurs de type I, c'est-à-dire la probabilité de conclure à tort à l'existence d'un effet (faux positif). Les résultats doivent donc être interprétés avec prudence. Une limite concerne la comparaison entre les utilisateur(-trice)s et les non-utilisateur(-trice)s de l'IA. Alors que les réponses des personnes utilisatrices reposent sur une expérience concrète d'usage, celles des non-utilisateur(-trice)s s'appuient plutôt sur une anticipation hypothétique de l'utilisation de ces outils. Cette différence dans la nature des référents mobilisés peut soulever un enjeu de comparabilité entre les groupes et invite ainsi à interpréter les différences observées avec prudence, dans une perspective davantage exploratoire que strictement comparative.

Aussi, compte tenu de l'aspect fortement dynamique du phénomène, il sera pertinent de conduire des études longitudinales où des c.o. sont suivis au cours d'une période afin de comprendre comment leur utilisation de l'IA et ses effets évoluent dans le temps. Enfin, une étude plus attentive des inégalités engendrées par l'IA et mises en évidence dans les résultats de la présente étude (ex. genre, populations, secteurs) doit être réalisée compte tenu des grands enjeux qu'elles portent pour des catégories de travailleurs.ses et de populations déjà discriminées ou marginalisées.

Les résultats de cette étude doivent être interprétés avec prudence quant à leur généralisation. L'échantillon est composé exclusivement de conseiller(ère)s d'orientation du Québec, ce qui limite la transférabilité des résultats à d'autres contextes professionnels, juridictionnels ou culturels. Les usages de l'IA ainsi que les enjeux associés peuvent varier selon les cadres réglementaires, les ressources organisationnelles et les réalités sectorielles propres à chaque contexte. Cela dit, la présente étude fournit des données importantes pour décrire la réalité du secteur d'activité de l'orientation au Québec et des études futures pourraient reproduire la même collecte de données dans d'autres provinces et territoires du Canada, répondant ainsi au besoin de documenter l'étendue des services dans le secteur du développement de carrière au Canada (Blanchard et Taylor, 2024).

Conclusion

L'étude met en évidence une adoption déjà bien présente de l'IA chez les c.o. ainsi qu'un portrait nuancé des impacts de l'IA sur le métier. Alors que l'IA fait craindre des effets néfastes, les résultats de la présente étude montrent une expérience constrastée avec des effets positifs et négatifs pour ses utilisateurs. rices. Néanmoins, des impacts moins visibles sont sous-jacents à cette utilisation, montrant une profession qui semble se transformer graduellement mais profondément. L'ensemble de ces résultats dépeint, au moment de la collecte des données, le portrait d'un marché du travail où des écarts technologiques s'accentuent, engendrant des différences dans le domaine de l'orientation mais également au sein du marché du travail de façon plus large, représentant ainsi un double enjeu pour les c.o. Il apparaît pertinent que les instances professionnelles, les milieux de pratique et les établissements de formation réfléchissent au développement de balises et d'activités de formation continue pouvant soutenir une utilisation critique, éthique et cohérente de l'IA avec les valeurs relationnelles de la profession. Il pourrait également être utile de porter une attention particulière aux inégalités d'accès aux compétences et aux outils liés à l'IA, notamment dans les secteurs disposant de moins de ressources et auprès des populations plus vulnérables.

Références

Agudo, U., Liberal, K. G., Arrese, M., et Matute, H. (2024). The impact of AI errors in a human-in-the-loop process. *Cognitive Research: Principles and Implications*, *9*(1), 1–16. https://doi.org/10.1186/s41235-023-00529-3

Arifoulline, N., Milot-Lapointe, F., et Le Corff, Y. (2024). The clinical effects of individual career counseling on clients' psychological distress. *The Career Development Quarterly*, *72*(3), 174–188. https://doi.org/10.1002/cdq.12350

Ayers, J.W., Poliak, A., Dredze, M., Leas, E.C., Zhu, Z., Kelley, J.B., Faix, D.J., Goodman, A.M., Longhurst, C.A., Hogarth, M., et Smith, D.M. (2023). Comparing physician and artificial intelligence chatbot responses to patient questions posted to a public social media forum. *JAMA Internal Medicine*, *183*(6), 589–596. https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2023.1838

Becker, T. E. (2005). Potential problems in the statistical control of variables in organizational research: A qualitative analysis with recommendations. *Organizational Research Methods*, *8*(3), 274–289. https://doi.org/10.1177/1094428105278021

Bienefeld, N., et Grote, G. (2025). Artificial intelligence: how it changes the landscape for work design research and practice. In S.K. Parker, C. Knight, F.E. Klonek, & F. Zhang (Ed.s), *Transformative Work Design: Synthesis and New Directions*, (pp. 483–504). Oxford Academic. https://doi.org/10.1093/oso/9780197692554.003.0019

Blanchard, T., et Taylor, L. (2024). Hidden sector, hidden talent: Mapping Canada's career development sector evidence base. Challenge Factory. Rapport financé par CERIC. https://ceric.ca/publications/hidden-sector-hidden-talent-mapping-canadas-career-development-sector

Bölte, S., Carpini, J. A., Black, M. H., Toomingas, A., Jansson, F., Marschik, P. B., Girdler, S., et Jonsson, M. (2025). Career guidance and employment issues for neurodivergent individuals: a scoping review and stakeholder consultation. *Human Resource Management*, *64*(1), 201–227. https://doi.org/10.1002/hrm.22259

Borghouts, J., Eikey, E., Mark, G., De Leon, C., Schueller, S. M., Schneider, M., Staknick, N., Zheng, K., Mukamel, D., et Sorkin, D. H. (2021). Barriers to and facilitators of user engagement with digital mental health interventions: systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(3), e24387. https://doi.org/10.2196/24387

Christensen, M. A. (2023). Tracing the gender confidence gap in computing: a cross-national meta-analysis of gender differences in self-assessed technological ability. *Social Science Research*, 111, 102853. https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2023.102853

Cook, R. M., Fye, H. J., et Wind, S. A. (2021). An examination of the Counselor Burnout Inventory using item response theory in early career post-master's counselors. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, *54*(4), 233–250. https://doi.org/10.1080/07481756.2020.1827439

Dignum, V. (2019). *Responsible artificial intelligence: How to develop and use AI in a responsible way* (Vol. 2156). Cham: Springer. https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-30371-6

Duval, A. (2023). *La pénurie de conseillers d'orientation risque de s'aggraver au Québec*. Radio-Canada. https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2027138/penurie-conseillers-orientation-bourses-quebec-legault

Fellman, W. (2006, décembre). *Private practice: Issues, realities & ideas*. Career Convergence. https://www.ncda.org/aws/NCDA/pt/sd/news_article/5262/_PARENT/CC_layout_details/false

Floridi, L., et Cowls, J. (2022). A unified framework of five principles for AI in society. In S. Carta (Ed.), *Machine learning and the city: Applications in architecture and urban design* (pp. 535–545). John Wiley & Sons LTD. https://doi.org/10.1002/9781119815075.ch45

Franke, T., Attig, C., et Wessel, D. (2019). A personal resource for technology interaction: development and validation of the affinity for technology interaction (ATI) scale. *International Journal of Human - Computer Interaction*, *35*(6), 456–467. https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1456150

Gonzalez Jr, L., et McCalla, D. (2025). Counselor-in-training perceptions of artificial intelligence: Implications for counselor education. *Journal of Counselor Preparation and Supervision*, 19(3), 9. https://doi.org/10.70013/qmr6nxlt

Haslam, N. (2006). Dehumanization: An integrative review. *Personality and Social Psychology Review*, 10(3), 252–264. https://doi.org/10.1207/s15327957pspr1003_4

Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., et Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332–1356. https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.5.1332

Morgeson, F. P., et Humphrey, S. E. (2006). The work design questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321–1339. https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321

Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons*, 61(4), 577–586. https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.03.007

Jaspin, K., Kiruba, G. M., Nivedha, V., Priyadharshini, S., et Sivaraman, D. (2024, October). *AI Assisted Career Guidance and Resume Screening System* [Conference session]. In 2024 5th IEEE Global Conference for Advancement in Technology (GCAT) (pp. 1–7). IEEE. https://doi.org/10.1109/GCAT62922.2024.10923842

Jetha, A., Bonaccio, S., Shamaee, A., Banks, C. G., Bültmann, U., Smith, P. M., Tompa, E., Tucker, L.B., Norman, C., et Gignac, M. A. (2023). Divided in a digital economy: Understanding disability employment inequities stemming from the application of advanced workplace technologies. *SSM-Qualitative Research in Health*, *3*, 100293. https://doi.org/10.1016/j.ssmqr.2023.100293

Lawson, T. O., Henderson, T. L., Smith, A. C., et Peterssen, K. (2023). Diversity, equity, and inclusion in career counseling. In A.C. Smith, & K. Peterssen (Eds.), *An Innovative Approach to Career Counseling: Theory and Practical Application*, 65. https://doi.org/10.1891/9780826150738

Lyons, J. B., Stokes, C. K., Eschleman, K. J., Alarcon, G. M., et Barelka, A. J. (2011). Trustworthiness and IT suspicion: An evaluation of the nomological network. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 53(3), 219–229. https://doi.org/10.1177/0018720811406726

Naicker, V., & Van Der Merwe, D. B. (2018). Managers' perception of mobile technology adoption in the Life Insurance industry. *Information Technology & People*, 31(2), 507–526. https://doi.org/10.1108/ITP-09-2016-0212

Nordin, E. et Mathew, D. (2024). Successful career decision-making of young canadians in a digital economy. *Canadian Journal of Career Development*, *23*(2), 6–28. https://doi.org/10.53379/cjcd.2024.400

Obvia. (2025). Glossaire de l'Obvia. https://www.obvia.ca/ressources/glossaire/

Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec. (2020). *Guide de l'usage des technologies numériques en orientation*. https://www.orientation.qc.ca/files/GuideUsageTechno_OCCOQ_MAJ-_web.pdf

Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec. (2025). *Rapport annuel 2024–2025*. https://www.orientation.qc.ca/medias/iw/OCCOQ-Rappport-annuel-24-25.pdf

Ordre professionnel des sexologues du Québec. (2023, 22 février). D*es professionnelles et professionnels incontournables*! https://www.opsq.org/fr/actualite-details/des-professionnelles-et-professionnels-incontournables

Paillé, P., et A. Mucchielli. 2016. *L'analyse Qualitative en Sciences Humaines et Sociales*. 4th éd. Paris: Armand Colin. https://shs.cairn.info/l-analyse-qualitative-en-sciences-humaines--9782200249045?lang=fr

Parker, S. K. (2014). Beyond motivation: Job and work design for development, health, ambidexterity, and more. *Annual Review of Psychology*, *65*, 661–691. https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010213-115208

Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., et Podsakoff, N.P. (2012). Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it. *Annual Review of Psychology*, *65*, 539–569. https://doi.org/10.1146/annurev-psych-120710-100452

Raisch, S., et Krakowski, S. (2021). Artificial intelligence and management: The automation–augmentation paradox. *Academy of Management Review*, *46*(1), 192–210. https://doi.org/10.5465/amr.2018.0072

Razzouki, M., Hammou, S. B., et Izenzal, M. (2025). The adoption and effective use of artificial intelligence in Moroccan higher education: the moderating role of trust. *Cogent Education*, *12*(1), 2553829. https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2553829

Romeo, G., et Conti, D. (2026). Exploring automation bias in human–AI collaboration: a review and implications for explainable AI. *AI & SOCIETY*, *41*(1), 259–278. https://doi.org/10.1007/s00146-025-02422-7

Savolainen, I., Ylinen, L. et Grönroos, R. (2025). AI transformation in working life: A systematic review of usage and attitudes towards AI among workers. *Digital Business*, *6*(1), 100162. https://doi.org/10.1016/j.digbus.2025.100162

Sheperis, C. J., Annan-Coultas, D. L., et Rush, C. C. (2025). Reimagining the Counseling Profession: Preparing Counselors for AI and Digital Health Integration. *Journal of Counselor Preparation and Supervision*, *19*(3), 2. https://research.library.kutztown.edu/jcps/vol19/iss3/2/

Sias, P. M., Tsetsi, E., Woo, N., et Smith, A. D. (2020). With a little help from my friends: Perceived task interdependence, coworker communication, and workplace friendship. *Communication Studies*, *71*(4), 528–549. https://doi.org/10.1080/10510974.2020.1749863

Sioui-Daoust, M., et Déziel-Proulx, M. (2025). Les employées de soutien scolaire: invisibles, essentielles… et oubliées par l'État. *Nouveaux Cahiers du socialisme*, *33*(winter), 46–53. https://www.cahiersdusocialisme.org/les-employees-de-soutien-scolaire-invisibles-essentielles-et-oubliees-par-letat/

Statistics Canada. (2024, March 20). *National insights into non-profit organizations, Canadian Survey on Business Conditions, 2023*. https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/240320/dq240320a-eng.htm

Stewart, G. L. (2006). A meta-analytic review of relationships between team design features and team performance. *Journal of Management*, *32*(1), 29–55. https://doi.org/10.1177/0149206305277792

Taherdoost, H. (2018). Development of an adoption model to assess user acceptance of e-service technology: E-Service Technology Acceptance Model. B*ehaviour & Information Technology*, *37*(2), 173–197. https://doi.org/10.1080/0144929X.2018.1427793

Tambe, P., Cappelli, P., et Yakubovich, V. (2019). Artificial intelligence in human resources management: Challenges and a path forward. *California Management Review*, *61*(4), 15–42. https://doi.org/10.1177/0008125619867910

Thompson, I. A., Amatea, E. S., et Thompson, E. S. (2014). Personal and contextual predictors of mental health counselors' compassion fatigue and burnout. *Journal of Mental Health Counseling*, *36*(1), 58–77. https://doi.org/10.17744/mehc.36.1.p61m73373m4617r3

Trottier, M., Oiry, E., Martin, D., Gambs, S., et Thibault-Bellerose, A. (2024). Étendue et enjeux de l'intelligence artificielle dans les emplois professionnels: une perspective pluridisciplinaire. *Ad machina*, *8*, 177–199. https://doi.org/10.1522/radm.no8.1844

Trottier, M. (2025). *Les conseillères et conseillers d'orientation devant l'intelligence artificielle : utilisation et enjeux ?* Magazine l'Orientation de l'OCCOQ, 28–33. https://www.orientation.qc.ca/medias/iw/Magazine-OCCOQ-Printemps2025.pdf

Valtonen, A., Saunila, M., Ukko, J., Treves, L., et Ritala, P. (2025). AI and employee wellbeing in the workplace: An empirical study. *Journal of Business Research*, *199*, 115584. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.115584

Venkatesh, V., Thong, J. Y., Chan, F. K., Hu, P. J. H., et Brown, S. A. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, *21*(6), 527–555. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2011.00373.x

Yonatan-Leus, R., et Brukner, H. (2025). Comparing perceived empathy and intervention strategies of an AI chatbot and human psychotherapists in online mental health support. *Counselling and Psychotherapy Research*, *25*(1), e12832. https://doi.org/10.1002/capr.12832