

LES TECHNOLOGIES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION POUR LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES A S'ORIENTER ?

L'intérêt pour l'utilisation des technologies d'information et de communication (les « TIC ») dans l'orientation professionnelle remonte aux années 1960. La crise sanitaire récente nous a montré leur potentiel pour transformer le domaine de l'orientation professionnelle. Ces outils peuvent faciliter l'accès et augmenter la capacité des services d'orientation. Ils sont de plus en plus utilisés comme un *complément* des services existants, mais dans certains cas aussi comme *une alternative* aux services traditionnels du face à face. Dans tous les cas, ils jouent souvent le rôle d'*agent de changement* du secteur d'orientation professionnelle.

La réflexion sur le rôle des TIC dans l'orientation professionnelle est loin d'être nouvelle. Deux paradigmes contradictoires ont été proposés pour conceptualiser l'intégration des outils TIC (Watts, 2002), ils diffèrent selon l'importance attachée à la relation entre l'individu et le conseiller :

- *Le modèle centré sur les ressources*, dans lequel un éventail de ressources est rendu disponible aux usagers - le conseiller est considéré comme l'une d'entre elles. Les limites de ce modèle sont claires - il ne laisse pas de place pour établir une alliance de travail, qui constitue un des éléments clés de l'efficacité des interventions

d'orientation. De plus, ce paradigme ne prend pas en compte les aspects non cognitifs de la prise de décision en matière de développement de carrière.

- Le *modèle centré sur la relation* place la relation avec le conseiller au centre et considère les autres ressources comme des supports à cette relation. Ce modèle n'est pas exempt de critiques du point de vue méthodologique (le conseiller comme détenteur du pouvoir, en position expertale) et économique (le coût lié au déploiement du modèle à forte intensité de « main-d'œuvre »), mais dans le contexte où les parcours de conseil en orientation professionnelle deviennent de plus en plus individualisés et multimodaux, les professionnels sont confrontés à ce rôle de « gestionnaires de ressources », qui aident les individus de trouver les moyens pour répondre au mieux à leurs besoins.

Comment concevoir ces parcours multimodaux d'accompagnement des transitions professionnelles, pour qu'ils contribuent au développement de l'autonomie de la personne ? Comment les rendre accessibles, tout en tenant compte des exigences de personnalisation de services par rapport aux besoins et les capacités des usages ?

Faisons d'abord un état des lieux. Les praticiens utilisent les TIC comme un moyen de **diffusion d'information** (sur les métiers, le marché du travail, l'offre de formation, les dispositifs...), pour **proposer des interactions automatisées** (notamment dans la phase de diagnostic initial ou d'exploration, où la dématérialisation et l'« automatisation » de certains actes permettent aux professionnels de se concentrer sur un soutien plus personnalisé) et en tant que **moyen de communication et d'interaction** (synchrone ou asynchrone, individuelle ou collective). Cependant, les praticiens utilisent souvent les TIC pour résoudre des problèmes fragmentés et n'ont que très rarement une stratégie cohérente pour l'utilisation des TIC. Les TIC sont d'abord utilisées pour diffuser des informations : les ressources papier ont été pratiquement complètement remplacées par des ressources électroniques. L'usage des réseaux sociaux dans la pratique d'orientation devient de plus en plus répandu (notamment dans les pays nordiques) et permet d'exploiter les théories de l'apprentissage social. Il fait évoluer la nature de notre pratique vers les approches plus collaboratives, dans lesquelles la frontière entre le « conseiller » et le « client » devient floue. Le mot d'ordre est le « [co-careering](#) » : une approche dans laquelle l'expertise partagée et la co-construction concernant les problématiques d'évolution professionnelle ont lieu entre les membres de la communauté des pairs, et le conseiller doit structurer et faciliter l'exploration et l'apprentissage collectif. Une vraie incarnation des approches constructivistes et socio-constructionnistes dans l'espace virtuel...

On constate cependant que l'impact des TIC dans l'orientation sur la capacité à gérer sa carrière reste relativement peu exploré. Il existe peu d'études sur l'efficacité et l'impact des TIC sur le développement des compétences à s'orienter et les études existantes se limitent souvent sur la satisfaction des utilisateurs et la manière dont ils s'approprient un outil spécifique. Aucune étude longitudinale n'existe et peu d'études quasi-expérimentales ont été réalisées. Cependant, la littérature scientifique semble indiquer qu'une utilisation combinée (« blended ») des outils TIC dans les parcours d'accompagnement peut avoir un impact positif sur certains facteurs liés à la capacité à gérer son parcours professionnel : capacité à prendre des décisions, sûreté de sa décision personnelle, connaissance de soi et satisfaction de ses perspectives de carrière. Au contraire, l'impact d'un usage du style « libre-service » se limite sur l'acquisition des connaissances (connaissance des dispositifs, des possibilités de soutien, des différents dispositifs). Le consensus scientifique indique donc que les outils TIC sont plus efficaces, si utilisés dans un contexte d'accompagnement mixte (« blended ») - dans le cadre d'un parcours cohérent comprenant du temps avec le conseiller (face à face ou distantiel, synchrone ou asynchrone) et l'utilisation individuelle des TIC.

Quels sont les facteurs qui peuvent renforcer l'efficacité de ces outils ? L'impact des TIC est généralement plus important lorsqu'une ou plusieurs des conditions suivantes sont remplies :

- L'utilisation des TIC est **accompagnée par un contact personnel avec un conseiller**, même si ces contacts ne se font pas face-à-face ou même de manière synchrone. Le conseiller doit avoir les compétences nécessaires pour faciliter l'utilisation des TIC et il devrait avoir les moyens de construire avec la personne un parcours individualisé, suivre l'avancement de la personne et lui donner des opportunités de retour pour discuter des résultats, les interpréter, discuter des idées émergentes...
- Une **séance structurée est proposée en amont** à la personne, pour lui permettre de s'approprier les outils proposés et vérifier le niveau de compétences informatiques de la personne.
- Le parcours d'accompagnement et les différents outils sont regroupés dans un **ensemble cohérent qui incite les individus à poursuivre**, par exemple en s'appuyant sur les éléments de **ludification** (barres de progressions, collecte des points ou de badges, utilisation d'avatars...). Les ressources pédagogiques sont plus accessibles et plus efficaces si elles sont intégrées à une expérience plus large, telle qu'un serious game.
- Toute information ou donnée est présentée dans un **format structuré, compréhensible et visuellement attractif**. Les informations textuelles doivent être brèves et s'appuyer sur de listes à puces dans la présentation du texte. Si les individus sont submergés par les informations, ils risquent de se désengager rapidement. Une mauvaise présentation des données limite leur utilité.

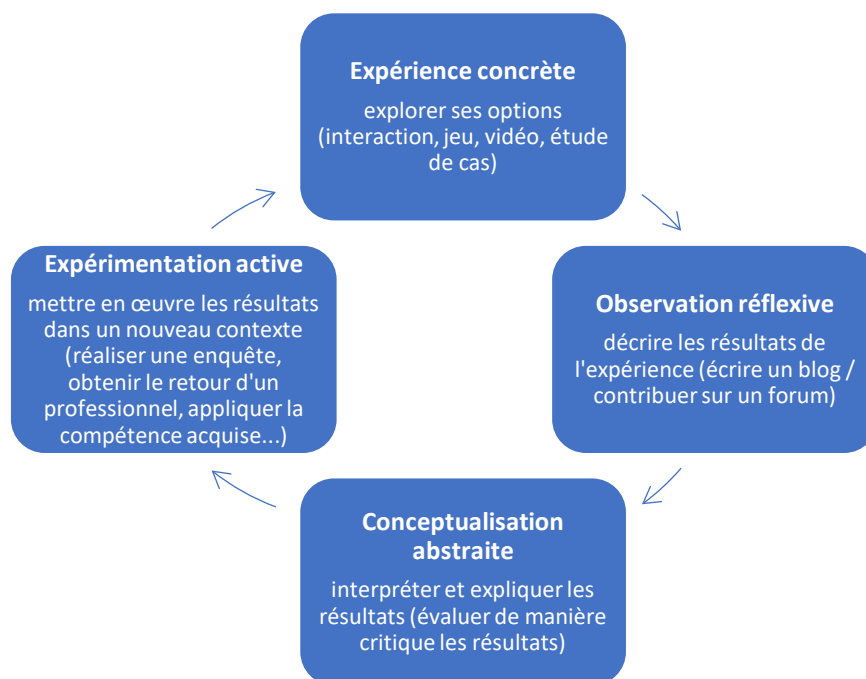
- Des **ressources multimédia riches ou des éléments interactifs** sont utilisés, tels que des vidéos, des quiz, etc. Les activités d'apprentissage devraient être variées et s'appuyer sur une grande variété de possibilités d'interactions offertes par la technologie pour maintenir l'engagement des usagers et améliorer l'impact au niveau de l'apprentissage.
- Le parcours devrait proposer les activités d'apprentissage alternatives et introduire systématiquement **la possibilité de faire les choix** : toutes les modalités ne marchent pas pour tous les publics. Par exemple, les vidéos sont souvent regardées par 50% des usagers et il convient de proposer une modalité alternative pour présenter le contenu.

POUR UNE REELLE PEDAGOGIE DES TIC DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS

Plusieurs ressources théoriques peuvent alimenter la réflexion sur l'impact pédagogique des TIC dans un parcours d'accompagnement et d'orientation professionnelle - notamment les théories et les modèles d'apprentissage, ainsi que les connaissances issues de la recherche dans les domaines de l'e-learning.

La théorie de l'apprentissage expérientiel de Kolb décrit le rôle central que l'expérience joue dans le processus d'apprentissage. Kolb décrit un processus d'apprentissage cyclique et non-linéaire en quatre phases faisant appel à quatre modes d'apprentissage : expérience concrète, observation réflexive, conceptualisation abstraite et expérimentation active. Analogiquement, Kolb identifie quatre styles d'apprentissage en fonction de la manière avec laquelle une personne comprend et traite les informations. L'expérience (réelle ou « simulée ») est aussi mise en avant dans certaines théories de développement de carrière, par exemple la théorie de l'apprentissage de carrière de Krumboltz. Selon cette approche le rôle des conseillers est d'accroître l'exposition des bénéficiaires à des expériences leur permettant de développer les compétences nécessaires pour utiliser au mieux les opportunités d'évolution professionnelle qu'ils rencontreront au cours de leur vie (un hasard planifié - « *planned happenstance* »).

La valeur pédagogique d'un parcours d'accompagnement « multimodal » peut être renforcée en prenant en compte ces styles d'apprentissage lors de la sélection des types d'activités à inclure dans un parcours d'accompagnement multimodal. Selon son style d'apprentissage, la personne peut être amenée à avoir une expérience concrète (visionnage d'une vidéo sur un métier, quizz, étude de cas), produire une réflexion personnelle sous forme d'un blog, conceptualiser sa propre trame de critères de choix pour évaluer une piste professionnelle et être invitée à vérifier ses hypothèses sur le terrain, comme illustré sur le graphique suivant :



Exemple d'application du modèle de Kolb dans un parcours multimodale d'accompagnement.

Chaque apprenant entre dans une situation d'apprentissage avec des croyances et des acquis préexistants concernant l'objet d'apprentissage. Le parcours d'apprentissage peut être plus efficace, s'il ne se concentre pas exclusivement sur l'introduction des nouveaux contenus, mais permet à l'apprenant aussi d'explorer ce qu'il sait déjà sur le sujet, identifier et questionner les origines de ses croyances préétablies avant d'intégrer le nouveau contenu. L'effet d'un apprentissage est accru lorsque l'apprenant est présenté et travaille avec des concepts « en conflit ». **Mettre en évidence les croyances et les théories de l'apprenant et les examiner, puis intégrer les nouvelles, devrait être le point de départ du processus d'apprentissage.** Par exemple, un module qui introduit la notion des compétences à s'orienter pourrait commencer par une évocation de l'apprentissage préliminaire en invitant l'apprenant à analyser une expérience préalable de transition professionnelle et identifier les ressources qui lui ont permis de mener à bien cette transition.

D'autres modèles, tels que la [taxonomie des événements d'apprentissage de Gagné](#) permettent d'élaborer des trames de conceptions des modules et des activités d'un parcours multimodal, comme démontré par exemple dans le cadre de « [E-tivities](#) » de Gilly Salmon.

Évènements d'apprentissage	Application possible des TIC
----------------------------	------------------------------

1. Gagner l'attention (attention)	Attirer l'attention de l'utilisateur en présentant une photo, une vidéo, une statistique, une question dramatique ...
2. Informer les apprenants des objectifs (attente)	Expliquer le sujet et en quoi il sera bénéfique pour l'individu.
3. Rappel de l'apprentissage antérieur (récupération)	Evoquer l'expérience précédente avec le sujet. Établir des liens avec l'activité et les acquis.
4. Présenter le stimulus (perception sélective)	Organiser les informations de manière logique et facile à comprendre, en utilisant une variété de supports et de styles.
5. Fournir des conseils d'apprentissage (codage sémantique)	Fournir des approches alternatives pour illustrer l'objectif d'apprentissage, y compris des exemples, des études de cas, des récits ou des analogies.
6. Obtenir des performances (répondre)	Donner aux participants l'occasion d'utiliser les nouvelles compétences. Poser des questions. Quizz à la fin de l'activité. Jeux de rôle.
7. Fournir une rétroaction « feedback » (renforcement)	Donner des commentaires et des conseils sur des éventuelles erreurs faites par des apprenants, afin qu'ils puissent les corriger.
8. Évaluation de la performance (récupération)	Test, questionnaire, commentaire, blog...
9. Améliorer la rétention et le transfert (généralisation)	Donner des indices sur les possibilités de transfert des résultats dans des situations réelles. Les connecter avec la vraie vie. Stimuler la planification de l'action.

Exemple d'application de la Taxonomie des évènements d'apprentissage de Gagné dans la conception des activités et des modules TIC dans un parcours multimodale d'apprentissage.

La dynamique de groupe pour renforcer les effets de l'apprentissage peut aussi être renforcé en utilisant les plateformes pédagogiques en ligne. Cependant, cela nécessite la mise en place des processus structurés pour promouvoir, développer et maintenir la dynamique de groupe. De plus, cela met les praticiens devant un vrai défi : s'approprier leur nouveau rôle de « [e-modérateurs](#) » : encourager les interactions, faciliter la socialisation en ligne, soutenir

les participants dans l'utilisation des supports d'apprentissage, stimuler la réflexion et le transfert des acquis dans les nouveaux contextes.

CONCLUSIONS

Les technologies d'information et de communication sont devenues un agent de transformation dans le secteur de l'orientation professionnelle. Cependant, pour éviter les dérives potentielles ou le dérapage vers le modèle basé uniquement sur le « self-service », il est important d'encadrer cette transformation en s'appuyant sur les recherches concernant les facteurs d'efficacité de ces outils, ainsi que sur les modèles pédagogiques existants.

Il est difficilement imaginable que les TIC puissent remplacer la relation avec un conseiller dans la co-construction du sens, la réflexivité ou le maintien de la motivation pour mener à bien une transition professionnelle. Mais en respectant les principes de base et appliquant les modèles d'apprentissage clairs, il est possible de développer des parcours d'accompagnement multimodaux qui sont à même de répondre à l'objectif principal du travail d'accompagnement : le développement de l'autonomie des personnes accompagnées.