Le Web 2.0 et les pratiques en orientation

Web 2.0 & Orientation

NOVEMBRE 2015

Des pistes pour baliser et sécuriser la transition vers l'e-orientation

PRAO
Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation
ÉTAT - RÉGION - PARTENAIRES SOCIAUX

le cnam
Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle
inetop
Observatoire des Politiques et des Pratiques
Pour l'innovation en Orientation - Oppio-Inetop

Sommaire

INTRODUCTION P.4

1. LE WEB 2.0 À L'HEURE DU SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE L'ORIENTATION P.5

2. LA MÉTHODOLOGIE P.6

3. UN PASSAGE DIFFICILE – MAIS INCONTOURNABLE – AU WEB 2.0 : LES CONSTATS DE L'ÉTUDE ET LES RECOMMANDATIONS P.8

4. LA TRANSITION VERS LE WEB 2.0 : UNE DÉMARCHE ACCOMPAGNÉE P.10

INTRODUCTION

Les récents débats autour du **projet de loi numérique** d'Axelle Lemaire, la secrétaire d'État au Numérique, invitent les acteurs des services publics à **anticiper les changements incontournables** qui auront lieu dans les prochaines années. La transition numérique[1] et une nouvelle conception de l'action publique sont en cours. Il s'avère que les **technologies du Web 2.0 participent profondément à ces évolutions**.

En effet, **l'apparition des outils Web 2.0 est marquée par un tournant du web classique et des informations descendantes vers le « web participatif »** – une utilisation d'Internet centrée sur la co-production des informations circulant sur la toile et sur la mise en relation des internautes. Les notions de « participation » et de « communs » deviennent des idées phares et sont guidées par les principes de partage, d'échange et de mise en réseau, favorisant la démocratisation de la production et de l'accès à l'information.

La transition numérique et une nouvelle conception de l'action publique sont en cours.

WEB 2.0, QUELQUES REPÈRES

Depuis le début des années 2000, de nouvelles interfaces – caractérisées par une simplification de la navigation et par des possibilités multiples d'interactivité – ont vu le jour. **L'internaute devient co-producteur des informations en alimentant les sites en contenu** (textes, images, photos, vidéos...). Il peut ainsi interagir avec les autres internautes par le biais de forums, blogs, wikis, réseaux sociaux, plateformes de vidéoconférence, mondes virtuels... La mise en place d'une architecture de la participation a ainsi favorisé les « effets de réseau » (l'utilité d'un bien est liée au nombre de ses utilisateurs) qui sont aujourd'hui au cœur de nombreux modèles économiques.

1- « *Ambition numérique : pour une politique française et européenne de la transition numérique* », rapport CNNum remis au Premier Ministre en juin 2015.

1 LE WEB 2.0 À L'HEURE DU SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE L'ORIENTATION

Depuis la Loi du 5 mars 2014, le Service Public Régional de l'Orientation (SPRO), coordonné par les Conseils Régionaux dans le cadre d'une démarche d'orientation tout au long de la vie (OTLV), se déploie. Cette démarche se caractérise notamment par **la centration sur l'individu** – avec la volonté de le rendre autonome et proactif – entraînant, par conséquent, **un regard renouvelé sur les pratiques des professionnels de l'orientation**.

L'une des ambitions du SPRO en Rhône-Alpes consiste à **développer et démocratiser l'usage du numérique** à la fois dans l'offre d'informations et dans les pratiques de conseil et d'accompagnement. Dans ce cadre, les technologies Web 2.0 peuvent offrir des nombreux avantages :

- L'apport et le partage d'informations et de témoignages sur des formations, des métiers par les publics eux-mêmes ;
- La possibilité d'un questionnement et d'un dialogue dans des contextes autres que le traditionnel rendez-vous en face à face ;
- Une réponse à la culture de l'immédiat et de l'actualisation en temps réel ;
- La désinhibition des individus en difficulté avec la relation face-à-face[2] ;
- Et le renforcement de l'estime de soi et du pouvoir d'agir des usagers…

Néanmoins, si la praticité des nouveaux services en ligne, de communication à distance et d'aide à la gestion des informations personnelles est incontestable, **ces outils semblent encore méconnus ou sous-utilisés** par les professionnels de l'accueil-information-orientation (AIO) eu égard à leurs potentialités.

De cette manière, et pour donner suite aux attentes exprimées par le Comité des réseaux le 21 février 2013, le PRAO a mis en place un groupe de travail constitué par des membres de différentes structures (Arom, CIBC, CCI Rhône-Alpes, CRIJ, Fongecif, MIFE, Opcalia et Scuio de l'Université Stendhal Grenoble 3) avec l'objectif de :

- **Comprendre les freins liés à l'utilisation des outils par les professionnels de l'orientation ;**
- **Favoriser l'utilisation des outils dématérialisés dans le cadre du conseil en orientation ;**
- **Comprendre les usages par le grand public des outils numériques dans ce domaine.**

Ce travail doit aboutir à des propositions de pistes susceptibles de **favoriser l'utilisation d'outils dématérialisés dans un contexte d'aide à l'orientation** à la fois par les professionnels et par les usagers.

2- Les recherches montrent la propension des personnes à se révéler davantage à l'autre en ligne qu'elles ne le feraient habituellement dans une relation en présentiel.

2 LA MÉTHODOLOGIE

Étape 1 : les constats du groupe de travail

La démarche engagée se base dans un 1er temps sur les **constats évoqués par les participants au groupe de travail**. En tout premier lieu, il existe une différence dans les pratiques des réseaux : certains ont déjà largement investi des outils du Web 2.0 lorsque d'autres sont encore au stade de la définition d'une stratégie globale d'utilisation.

Viennent ensuite un ensemble de points qui apparaissent aux yeux du groupe comme étant de nature à freiner le développement des usages d'outils Web 2.0 dans le domaine de l'orientation :

Points de difficulté du conseil en ligne

- Inégalités d'accès ;
- Existence de problèmes techniques ;
- Problème de la vitesse des échanges et d'une culture de l'immédiateté ;
- Difficulté de certaines personnes à l'écrit (ceci concerne certaines modalités de conseil en ligne) ;
- Coût des services ;
- Manque des signaux verbaux et non verbaux ;
- Possibilité pour le consultant de masquer son identité ;
- Question d'expertise, de propriété intellectuelle, pour les producteurs de contenu ;
- Problèmes éthiques, juridiques, de confidentialité, de sécurité, de respect de la vie privée ;
- Questions relatives aux données archivées, à la dissémination des données sans consentement, aux détournements du flux d'informations par un tiers, ...
- Encouragement par Internet de comportements dysfonctionnels : Internet peut maintenir un état de sous-développement des compétences sociales de l'utilisateur.

Avantages du conseil en ligne

- Facilités d'accès (en cas de déplacement, hors des horaires de bureau...) ;
- Possibilité d'une relation asynchrone (forums, échanges par mail...) ;
- Confidentialité (évite de devoir se rendre dans un lieu de conseil « physique ») ;
- Possibilité pour l'usager de conserver l'anonymat et pour le professionnel de rester centré sur le discours de l'usager ;
- Aspect désinhibiteur d'Internet ;
- Possibilité d'offrir des informations complémentaires au conseil en face-à-face ;
- Permet de mixer des modalités de conseil : une communication directe propice à créer de l'empathie et une communication écrite en différée propice à un temps de maturation et de formalisation de la pensée ;
- Possibilité de conserver une trace de son cheminement, de son développement personnel (par exemple, e-portfolio).

LES OUTILS ANALYSÉS DANS L'ÉTUDE

Vidéoconférence : permet de transmettre en temps réel et de façon intéractive une information visuelle et auditive.

Réseaux sociaux : sites Internet permettant à l'internaute de s'inscrire et d'y créer un profil. Il est dit social car il permet d'échanger avec les autres membres inscrits sur le même réseau : des messages publics ou privés, des liens hypertexte, des vidéos, des photos, des jeux...

Mondes virtuels : interfaces ressemblant à des univers créés artificiellement par un logiciel informatique et pouvant héberger une communauté d'utilisateurs présents sous forme d'avatars ayant la capacité de s'y déplacer et d'y interagir.

Plate-forme collaborative : c'est un ensemble d'outils en ligne qui agrège l'information et permet à un utilisateur de retrouver plus vite des ressources numériques qu'il utilise souvent ; et permet également de travailler en collaboration avec d'autres utilisateurs.

Sites d'informations : ils portent sur les métiers, les formations, les emplois.

Étape 2 : l'apport scientifique de l'INETOP

Dans un 2ème temps, la démarche s'appuie sur une **méthodologie portée par une équipe de l'INETOP** (Institut National d'Étude du Travail et d'Orientation Professionnelle) comme apport scientifique à l'analyse des pratiques du Web 2.0 en orientation.

En 2013, l'Observatoire des Politiques et Pratiques pour l'Innovation en Orientation (OPPIO) de l'INETOP/CNAM a organisé un séminaire autour de l'innovation en orientation. L'une des interventions présentait un état des lieux des méthodes d'orientation ayant recours au multimédia et à Internet et mettait en question **la place des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans l'innovation des pratiques de conseil et d'orientation**. Il s'agit d'ailleurs d'un sujet important et récurrent de recherche pour l'équipe dirigée par le Professeur Jean-Luc Bernaud.

C'est pourquoi, l'équipe de l'INETOP a accepté de contribuer au groupe de travail mis en place par le PRAO afin d'apporter **une méthodologie d'enquête adaptée à la problématique en question et de collaborer dans l'analyse des résultats**.

SCHÉMA MÉTHODOLOGIQUE

1 — REVUE DE LA LITTÉRATURE

Cette revue a permis de repérer **les principaux freins et avantages d'Internet** puis de bâtir **le guide d'entretien** pour la pré-enquête.

Quelques freins repérés à l'usage d'Internet en conseil :
Difficultés techniques, risque sur la sécurité et la fiabilité des données, excès d'information, effacement de la frontière vie privée/vie publique, qualité amoindrie du contact, maîtrise insuffisante des nouvelles formes de collaboration, maîtrise insuffisante de l'écrit, organisation inadaptée du travail, pression du temps, perte de contrôle de certaines opérations, atteinte à l'identité professionnelle, manque de convivialité et d'ergonomie.

2 — PRÉ-ENQUÊTE

11 entretiens avec des usagers (5) et des professionnels (6) portant sur les usages généraux d'Internet, les usages d'Internet en orientation, et les freins aux usages d'Internet.

3 — ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE

Sur la base des données recueillies durant ces entretiens, **deux questionnaires ont été élaborés**, l'un pour les usagers et l'autre pour les professionnels. Ils avaient pour intention d'explorer :

- **L'utilisation du Web 2.0 dans la sphère personnelle** - l'objectif était d'évaluer le degré de compétence perçue par l'usager, la connaissance d'un certain nombre d'outils et la place qu'occupe Internet dans la vie privée des usagers.
- **L'utilisation du Web 2.0 dans le champ de l'orientation** – afin de saisir à la fois le rôle qu'Internet peut jouer dans la pratique professionnelle et dans une perspective d'OTLV, il s'agissait de proposer des scénarii d'utilisation de certains outils et de repérer les principaux freins à l'utilisation.

4 — RÉPONSES 498 RÉPONDANTS

212 professionnels de l'orientation (79,2% de femmes et 20,8% d'hommes, âgés de 22 à 62 ans, majoritairement titulaires d'un diplôme Bac + 3 ou plus et exerçant dans la région Rhône-Alpes).

286 usagers (63,6% de femmes et 36,4% d'hommes, âgés de 12 à 59 ans, tous niveaux de diplôme et habitant dans la région Rhône-Alpes. Profil : 18,7% de demandeurs d'emploi, 26,6% de salariés et 51,7% de scolaires ou étudiants).

5 — ANALYSE DES DONNÉES DE L'ENQUÊTE

Une première analyse s'est intéressée aux réponses données à deux échelles mesurant le degré d'adhésion aux nouvelles technologies employées à des fins d'orientation scolaire et professionnelle. Ces échelles se composaient de courts scenarii, croisant un outil du Web 2.0 (cf. encadré page 6) et un contexte caractérisé par : la confidentialité des échanges, la formation aux outils, l'organisation du travail ou la politique institutionnelle, l'importance de la rencontre dans le conseil ou la fiabilité des outils. Dans l'esprit du Web 2.0, la majorité des scenarii proposaient au répondant de jouer un rôle actif, alors que d'autres le plaçaient dans un rôle plus passif. L'échelle proposée aux usagers était identique à celle appliquée aux professionnels, à l'exception des items concernant la politique institutionnelle et l'organisation du travail, non pertinents du point de vue des usagers.

Une seconde analyse a mis en regard les résultats obtenus à ces échelles d'adhésion avec des dimensions susceptibles d'expliquer des variations dans l'utilisation des nouvelles technologies en orientation : des variables sociodémographiques (âge, niveau d'étude), psychologiques, la fréquence d'utilisation des outils dans la sphère personnelle et l'attitude générale envers les nouvelles technologies.

3 UN PASSAGE DIFFICILE – MAIS INCONTOURNABLE – AU WEB 2.0 : LES CONSTATS DE L'ÉTUDE ET LES RECOMMANDATIONS

Sur un plan général, l'enquête établit que tant les professionnels que les usagers privilégient encore **une utilisation passive d'Internet** – autrement dit, ils « consomment » de l'information mais sont beaucoup moins dans le partage ou la création d'informations de quelque nature que ce soit.

Les professionnels et les usagers privilégient encore une utilisation passive d'Internet

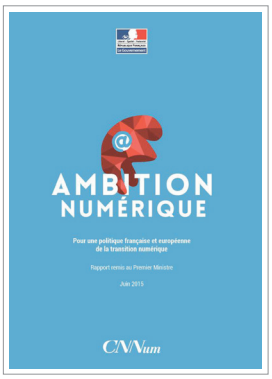
Ceci est d'autant plus vrai pour les professionnels de l'orientation – en partie en raison des craintes et inhibitions en ce qui concerne la production d'informations en réseau avec pour corollaire une « exposition » du professionnel au public et donc des risques de commentaires ou d'attaques.

Ceci tient sans doute aussi au caractère relativement « nouveau » des outils du Web 2.0. En effet, la diffusion de nouvelles pratiques autour et avec de nouveaux outils est le plus souvent un processus lent.

Néanmoins, le contexte actuel (mobilité ou éloignement des publics ; difficulté pour les salariés, ou autres acteurs de l'économie, de disposer de temps pour se déplacer à un rendez-vous sur le temps de travail ; évolution rapide des supports ; instantanéité nécessaire dans l'accès à l'information dans une société en perpétuel mouvement ; massification et obsolescence très rapide des informations modifiant la posture du professionnel quant à son rôle face à ce flux incessant…) exige des structures de l'AIO **la transition vers des usages plus systématiques du numérique dans ses différentes dimensions**.

Impliquer les acteurs de l'AIO notamment dans une démarche qui favorise le développement d'un service public numérique

À l'instar du rapport *Ambition Numérique*[3] qui fonde le projet de loi sur le numérique, **il s'agit d'impliquer les acteurs de l'AIO notamment dans une démarche qui favorise le développement d'un service public numérique adapté aux usages** et qui promeut une culture de l'innovation au sein des structures.



POUR ALLER PLUS LOIN

« Le développement de services publics numériques ne doit pas se limiter à une simple dématérialisation des procédures. C'est la manière de concevoir des services qui doit être complètement renouvelée pour mieux s'adapter aux expériences des usagers (personnalisation, intégration des retours en temps réel). Ces nouveaux services devront veiller à respecter les droits fondamentaux des citoyens (risque de surveillance généralisée, failles de sécurité, données erronées, etc.) et il sera de la responsabilité de la puissance publique d'en assurer l'égalité d'accès à tous. » (CNNum, juin 2015)

3- « *Ambition numérique : pour une politique française et européenne de la transition numérique* », rapport CNNum remis au Premier Ministre en juin 2015.

CONSTAT N°1

La curiosité pour les nouvelles technologies favorise l'utilisation par les professionnels des outils du Web 2.0.

PRÉCONISATIONS

- Susciter la curiosité chez les professionnels via la rencontre avec d'autres structures, des formations dédiées, des témoignages d'expériences côté professionnel et grand public.

COMMENTAIRES

- Il est important que **chaque structure mette en place des moyens pour susciter cette curiosité** et développer le facteur « ouverture » chez les professionnels.

CONSTAT N°2

Ni l'âge ni le niveau d'études des usagers ne sont des critères pertinents pour qualifier l'attrait pour les technologies ou l'utilisation de différentes modalités techniques dans le cadre du conseil en orientation.

PRÉCONISATIONS

- Informer pour vaincre les idées reçues.
- Développer le rôle de médiateur chez les professionnels de l'AIO.

COMMENTAIRES

- Il est essentiel de faire un **travail d'information et de communication au sein des structures afin de déconstruire certaines idées reçues** et de développer le rôle de médiateur chez les professionnels pour assurer l'égalité d'accès aux nouvelles technologies mises à disposition des usagers en contexte d'aide à l'orientation.

CONSTAT N°3

Plus les personnes utilisent les outils du Web 2.0 dans leur vie personnelle, plus elles sont enclines à les mobiliser dans un contexte professionnel.

PRÉCONISATIONS

- Faire connaître les outils du Web 2.0.
- Susciter une fréquence d'utilisation via des initiations, ateliers ou formations.

COMMENTAIRES

- Il est important de renforcer le sentiment d'efficacité personnelle (conscience d'une aisance et d'une compétence acquise dans l'utilisation du web) des professionnels de manière à augmenter la confiance en soi et à éviter les appréhensions face à ces outils.

CONSTAT N°4

Les professionnels qui jugent que leur institution d'appartenance favorise les nouvelles technologies tendent à être plus enclins à l'utilisation du Web 2.0 pour le conseil en orientation.

PRÉCONISATIONS

- Susciter des nouvelles politiques organisationnelles pour favoriser le développement des technologies web via l'expérimentation d'outils et des actions de formation.

COMMENTAIRES

- Il s'agit à la fois **d'accorder du temps** à l'expérimentation de nouveaux outils en dehors de toute obligation de résultat (temps de travail par petits groupes en autonomie, participation à des projets collaboratifs, à des expérimentations, à des échanges de pratiques) et de **consolider les actions de formation** pour que les professionnels puissent s'approprier les enjeux et des usages du Web 2.0.

CONSTAT N°5

Les pré-requis communs au professionnels et aux utilisateurs pour passer au Web 2.0 :

- **Avoir la possibilité de se rencontrer ;**
- **Garantir la confidentialité des échanges.**

PRÉCONISATIONS

- Favoriser les pratiques « hybrides » de rencontres (à distance et en présentiel).
- Développer les dispositifs garantissant la confidentialité des échanges (des espaces numériques personnels).
- Former les professionnels afin d'intégrer des outils numériques à leurs pratiques.

COMMENTAIRES

- La question de la confidentialité, en particulier dans le domaine du conseil, doit être traitée en lien à la fois avec les problématiques autour de l'**identité numérique** et avec la déontologie des métiers du conseil et de l'orientation afin d'identifier à la fois les directions et les précautions à prendre.
- Pour les professionnels, une formation préalable aux outils s'avère également indispensable pour passer au web 2.0.

4 LA TRANSITION VERS LE WEB 2.0 : UNE DÉMARCHE ACCOMPAGNÉE

C'est en continuité avec l'offre de services physiques d'orientation que le déploiement de l'*e-orientation*[4] doit être imaginé. C'est le positionnement des professionnels vis à vis du **Web 2.0** qui permettra cette transition et non pas des « outils miracles ». L'étude a bien montré, en ce sens, **le rôle important des politiques des institutions et des organisations** dans l'évolution de la posture des professionnels.

C'est le positionnement des professionnels vis à vis du Web 2.0 qui permettra cette transition et non pas des « outils miracles »

Le PRAO se situe dans cette démarche avec pour objectif de permettre aux acteurs de l'AIO de développer une véritable *littératie numérique*[5], condition nécessaire au changement. En accord avec les résultats de l'étude, des objectifs opérationnels concrets sont envisagés :

- **Publier des informations fiables** sur les usages et sur les fonctionnalités des outils Web 2.0 : création et alimentation d'une rubrique dédiée sur le site web du PRAO.

- **Former les professionnels** de l'AIO à l'utilisation des outils Web 2.0 et ainsi développer les potentialités de dispositifs dématérialisés en matière d'orientation. Ces formations doivent considérer les nouvelles pratiques et les enjeux du numérique au-delà de la simple maîtrise des outils du Web 2.0, en particulier elles doivent favoriser une acculturation aux pratiques de conseil en orientation dans un univers numérique, en distanciel. Elles peuvent être également envisagées dans un contexte de formation à distance (e-learning, MOOC[6], SPOC[7]...)

- **Produire des scénarii d'utilisation**, concevoir des dispositifs pédagogiques intégrant les outils du Web 2.0 dans le domaine de l'orientation ; il s'agit de proposer un cadre d'analyse considérant, par exemple : les besoins des usagers (prestation adaptée et spécifique), le format d'interaction à privilégier et l'outil approprié (synchrone/asynchrone...), la dynamique de l'interaction (entre usagers, avec un professionnel, avec un système expert), le rôle du professionnel dans le dispositif, et les modalités d'assistance des usagers.

Les résultats complets et détaillés de l'étude feront l'objet d'un article scientifique dans une revue internationale par l'équipe de chercheurs de l'INETOP/CNAM et par l'équipe du PRAO.

4- Le terme est adopté en référence à Vuorinen et Sampson (2009) qui parlent d'e-guidance.
5- La *littératie numérique* est « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités » (cf. définition de l'OCDE, *La littératie à l'ère de l'information*, 2000).
6- « Massive Open Online Course ». Il s'agit d'une formation en ligne ouverte à tous.
7- « Small Private Online Classes ». Ces sont des formations en ligne ouvertes à de petits groupes.

Avec le PRAO, restez informé toute l'année

WWW.RHONEALPES-ORIENTATION.org

ESPACE PROFESSIONNEL

> Toute l'actualité orientation, formation et emploi

Abonnez-vous !

> À la newsletter mensuelle du PRAO
> À la lettre hebdomadaire « les dernières actualités »

Suivez-nous !

> Sur Facebook et Twitter

RhoneAlpes-Orientation

@Le_PRAO

www.rhonealpes-orientation.org

Directrice de publication : Isabelle CARRU-ROUCH • **Responsable du projet de publication :** Christelle MASSON • **Rédaction de la publication :** Ana Carolina ALVES LUZ PINTO • **En collaboration avec :** Claude LAEUFFEUR (PRAO), Véronique SPIRITO (PRAO), Agnès BERJON (MIFE), Jean-Luc BERNAUD (INETOP/CNAM), Philippe COLLANGE (FONGECIF), Pierre GUYOMAR (CRIJ), Lin LHOTELLIER (INETOP/CNAM), Gwenaëlle LUPY (CCI), Rodrigue OZENNE (INETOP/CNAM), Frédérique PELAYO (INETOP/CNAM), Sarah PELLEGRIN (SCUIO), Sandrine RABILLOUD (CIBC), Katia TERRIOT (INETOP/CNAM), Bénédicte ZAMBO (AROM) • **Communication :** Sarah MIDELET, Anne-Laure PAROCHE (PRAO) • **Conception graphique :** Comète • **Date de publication :** Novembre 2015 • **Crédits photos :** Fotolia © Sebra, Blend Images, Vege, BillionPhotos.com, Vidoslava, contrastwerkstatt, ra2studio.