

Volet 3 – Rédiger un guide méthodologique en matière de guidance professionnelle.

04 – Guide de conception d'un « parcours pédagogique multimodal »

04.1-Prototype de modèle d'une guidance professionnelle multimodale

Pilote	CIOFS
Intervenant	CIOFS / LEA / FNCIBC / ZKPRK / FECBOP
Date	5 avril 2019
Propriété intellectuelle	<p>Licence CC-by-nc-sa 4.0</p> <p><i>Permet toute exploitation de l'œuvre (partager, copier, reproduire, distribuer, communiquer, réutiliser, adapter) par tous moyens, sous tous formats. Toutes les exploitations de l'œuvre ou des œuvres dérivées, sauf à des fins commerciales, sont possibles.</i></p> <p><i>Les obligations liées à la licence sont de :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • créditer les créateurs de la paternité des œuvres originales, d'en indiquer les sources et d'indiquer si des modifications ont été effectuées aux œuvres (obligation d'attribution) ; • ne pas tirer profit (gain direct ou plus-value commerciale) de l'œuvre ou des œuvres dérivées ; • diffuser les nouvelles créations selon des conditions identiques (selon la même licence) à celles de l'œuvre originale (donc autoriser à nouveau les modifications et interdire les utilisations commerciales).

TABLE DES MATIERES

RESUME.....3

Introduction..... Erreur ! Signet non défini.

1/ Le rôle des TIC dans l'orientation professionnelle Erreur ! Signet non défini.

2/ Limites des TIC dans l'orientation PROFESSIONNELLE : aptitude à prendre des décisions en matière de carrière et questions éthiques..... Erreur ! Signet non défini.

3/ État actuel d'utilisation des outils TIC dans l'orientation	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
3.1/ Pas de stratégie globale de l'usage des TIC	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
3.2/ Classification des TIC	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
Classification par rapport aux compétences à s'orienter (voir Watts, 2001)	Erreur ! Signet non défini.
La classification fonctionnelle (Hooley et al., 2010)	Erreur ! Signet non défini.
Manuel du Cedefop (2018)	Erreur ! Signet non défini.
4/ Recherche sur l'impact des TIC dans l'orientation professionnelle et les facteurs de réussite	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
5/ Améliorer la pédagogie des outils TIC pour l'orientation professionnelle	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
5.1/ Théorie d'apprentissage de carrière de Krumboltz, cycle de Kolb et modèle de Felder-Silverman	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
5.2/ Taxonomie de Gagné des événements d'apprentissage	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
5.3/ Le modèle de Salmon à 5 étapes et « e-moderation »	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
6/ Résumé des entretiens : le point de vue des praticiens et des usagers sur la question de l'intégration des TIC dans les pratiques d'orientation professionnelle	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
7/ Concevoir des outils TIC pour l'orientation professionnelle	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
REFERENCES	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>

RESUME

Ce document représente une première expression d'un cahier des charges pédagogique.

Le but de ce guide est de fournir un cadre conceptuel en permettant aux consultants de carrière de repenser un nouveau modèle d'orientation professionnelle, capable d'intégrer des approches plus traditionnelles aux méthodes et d'outils innovants, en définissant leurs éléments théoriques, phases, outils et compétences clés des consultants.

Cette approche, qu'on pourrait définir multimodale, peut renforcer les avantages pédagogiques et technologiques offerts par les différents appareils, sans pour autant négliger le rôle crucial que jouent les professionnels de l'orientation, en tant que médiateurs et guides de la personne tout au long de la vie.

Comme indiqué dans les lignes directrices pour le développement de systèmes d'orientation définies au niveau européen, il est de plus en plus reconnu que les choix de carrière sont un processus permanent qui accompagne les personnes tout au long de leur vie.

Ce changement de perspective implique la nécessité de modifier l'approche même en matière d'orientation et ceux qui travaillent de manière professionnelle dans ce domaine doivent se préparer à étendre leurs frontières d'intervention, à entrer dans une perspective d'orientation tout au long de la vie.

ÉLÉMENTS DE RÉFÉRENCE THÉORIQUES

Ces dernières années, grâce au développement exponentiel des TIC, on a assisté au développement de nouvelles méthodologies et de nouveaux outils d'orientation et de soutien du travail en exploitant le potentiel offert par les technologies numériques. Bien que l'utilisation de ces méthodologies et de ces outils soit maintenant assez répandue parmi les professionnels du secteur (voir "Les TIC dans l'orientation professionnelle - le bureau de la recherche et les rapports des entretiens"), il n'existe pas un modèle intégrant les différentes approches, traditionnelles et innovantes, selon une logique systémique et inclusive.

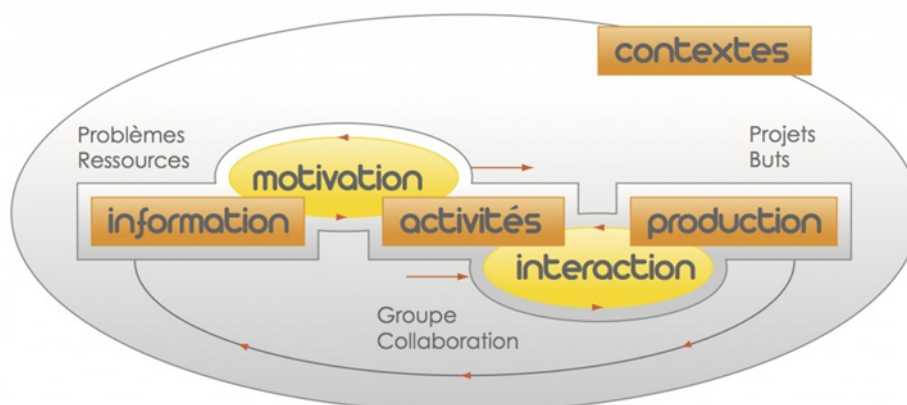
Nous illustrons ci-dessous des modèles de référence théoriques qui peuvent aider le consultant de carrière dans sa formation.

Le modèle de pédagogie inverse de Lebrun (2005).

Le modèle de pédagogie inverse de Lebrun (2005) se fonde sur une stratégie didactique renversant la perspective traditionnelle, dans laquelle la phase de transmission des connaissances est déléguée au bénéficiaire, qui acquiert individuellement et indépendamment les informations nécessaires sur un sujet donné, tandis qu'en présence ils sont discutés et approfondis.

Selon le modèle de Lebrun (2005), le processus comporte 5 éléments fondamentaux qui peuvent donc être déclinés, dans une trajectoire d'orientation et d'accompagnement au travail:

- **INFORMATION** - Les savoirs et les connaissances relatives à un sujet donné. Un large éventail de supports (dossiers papier, PC, totems d'information) et d'outils (fichiers papier, sites Web, plates-formes) sont disponibles pour faciliter l'accès à l'information pour des groupes cibles différenciés. Possibilité d'utiliser les informations à distance ou en présence, de manière autonome ou avec le soutien d'un conseiller. Informations classées par sujet, mises à jour périodique.
- **ACTIVITÉS** - Elles visent à promouvoir l'appropriation des connaissances et le développement de compétences de haut niveau. Organisation d'activités visant à approfondir et à structurer les informations collectées et à renforcer les compétences à s'orienter. La phase d'activité peut inclure: entretiens individuels, ateliers / moments de confrontation en petits groupes, simulations / situations.
- **PRODUCTION** - Résultats de sortie et d'apprentissage. Les sorties du parcours sont représentées par: la définition de scénarios de développement d'objectifs ou de projets personnels / professionnels.
- **MOTIVATION** - Éléments de contexte qui donnent un sens et favorisent la réalisation des objectifs.
- **INTERACTION** - Échanges, relations entre les différents acteurs impliqués.



Approche Life Design - (Savickas, 2010).

Le paradigme de référence de la conception de la vie (Savickas et al., 2010), fondé sur l'épistémologie du constructionnisme social, fournit un cadre innovateur pour les interventions d'orientation par rapport aux modèles précédents. Les hypothèses du modèle sont les suivantes:

- Importance du contexte: les identités professionnelles sont changeantes, car elles sont influencées par la variabilité du contexte dans lequel les individus agissent.
- Attention portée au processus: passer d'une approche de conseil à une approche de carrière axée sur le client, en indiquant au bénéficiaire ce qu'il faut faire avec une approche visant à fournir à la personne les outils nécessaires pour s'orienter dans un marché du travail en constante évolution, ce qui conduit souvent à une évolution des emplois .
- Parcours de carrière non linéaires: nécessité d'accompagner les personnes dans la co-construction de conceptions de vie plus holistiques, afin de les aider à gérer des parcours de carrière de plus en plus inconstants et imprévisibles.
- de l'approche scientifique à l'approche narrative: compte tenu de l'inadéquation des critères psychométriques pour expliquer la complexité des identités multiples et des réalités subjectives des personnes, il est proposé d'utiliser une approche narrative qui les aide à interpréter sous différents angles leurs expériences de vie et de définir différents projets personnels (autonomisation).
- de la description à la modélisation: afin d'évaluer plus en profondeur le résultat des nouvelles voies de guidage individuelles, il est souhaitable de se référer à des modèles fondé sur des modèles de variables en interaction dans des systèmes complexes, plutôt que d'utiliser la méthode scientifique classique sur la comparaison entre le groupe expérimental et le groupe témoin.

PROCÉDURES D'ACCOMPAGNEMENT

Le moyen de fourniture du service peut être fondé sur un groupe ou en individuel, synchrone ou asynchrone, ou des combinaisons variées des deux. Il y a plusieurs modèles de prestation mixte («blended») d'apprentissage en ligne:

- Libre-service: pour les personnes qui sont prêtes à prendre des décisions de carrière. Ces personnes peuvent être référées à des outils et ils nécessitent peu ou pas d'assistance.
- Services nécessitant une d'assistance individuelle brève : pour les personnes ayant un niveau moyen de préparation à la décision de carrière. Les usagers font recours à un conseiller ou à des séances de groupe pour optimiser l'impact des outils ITC disponible.
- Services complètement individuels («case-management») : destinés aux personnes peu préparées à la prise de décision en matière de carrière. Cette typologie de prestation se fonde sur le conseil individuel et le conseil de groupe. Les estimations du nombre de personnes qui nécessitent des services de ce type varient entre 10% et 50%, en fonction de la population (Watts, 2002).

Selon les caractéristiques du bénéficiaire, du contexte et des objectifs du parcours, le conseiller en orientation doit être capable de structurer un parcours qui sache combiner différentes méthodes et outils de travail novateur et consolidé (synchrones/asynchrones, outils d'interaction face à face/à distance, outils, multimédia et canaux de communication et de partage plus traditionnels).

Par conséquent, avant de commencer un processus de conseil, il faudra:

- Effectuer le profilage de la personne en termes de: possession de compétences numériques, habitude d'utiliser des outils TIC, degré d'autonomie et possession de compétences décisionnelles. Cette analyse initiale est fondamentale pour déterminer si la personne est réellement capable de gérer et avec quel degré d'autonomie le processus d'orientation avec le soutien de l'instrument, favorisant ainsi une utilisation efficace et adaptée à la réalisation des objectifs;
- Selon les résultats issus de l'analyse effectuée précédemment, il faut programmer différents moments, lieux et méthodologies pour les distincts types d'utilisateurs et d'intervention.

MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT		AUTONOMIE		
		FORTE	MOYENNE	FAIBLE
COMPETENCES NUMERIQUES	FORTES	A distance	Principalement à distance	Principalement en présentiel
	MOYENNES	Principalement à distance	Principalement en présentiel	Principalement en présentiel
	FAIBLES	Principalement en présentiel	En présentiel	En présentiel

RÔLE ET COMPÉTENCES DU CONSULTANT EN CARRIÈRE

Pour la gestion des parcours d'orientation de carrière multimodaux, le consultant en gestion de carrière doit faire évoluer ses compétences numériques et de posture :

COMPETENCES NUMERIQUES ET MAITRISE DE LA MULTIMODALITE

- avoir une connaissance et une expérience approfondies des nouvelles technologies numériques, des nouvelles méthodes et des nouveaux espaces de communication (réseaux sociaux, narration, blogs, vlogs, etc.) ;
- avoir une connaissance et une expérience approfondies des outils numériques d'orientation professionnelle (logiciels, plateformes, sites Web, etc.) ;
- maîtriser les outils informatiques disponibles sur la plate-forme proposée pour aider l'utilisateur à utiliser et à lire les résultats afin d'éviter les réactions telles que : "le test m'a dit ce que je sais déjà", "on m'a proposé un métier pour lequel j'ai peu d'intérêt », etc.
- connaître et maîtriser tous les environnements de la plate-forme multimédia, les méthodes d'accès au support et la résolution autonome des problèmes de faible complexité ;
- mettre en œuvre une démarche réflexive sur sa propre pratique du numérique.

POSTURE ET STRATEGIE EXPERIENTIELLE

- être capable de gérer la relation de conseil par le biais de modèles de prestation mixte : adapter et gérer les modalités de communication, créer une relation professionnelle (espace de travail, champ visuel, règles de comportement, ...) ;
- garantir, même à distance, un support émotionnel et motivant à l'utilisateur afin de surmonter les difficultés inhérentes au processus d'orientation et de planification de carrière ;
- être prêt à gérer les "convictions irrationnelles" ou les réactions sceptiques des utilisateurs qui pourraient devenir un obstacle à l'utilisation efficace des outils TIC et à la réflexion sur l'orientation professionnelle ;
- aider les utilisateurs à identifier les valeurs personnelles qui guident la sélection d'informations et d'options proposées progressivement par la plateforme ;
- comprendre qu'il n'y a pas de certitude absolue en matière de carrière et surtout que toute décision de carrière ne peut être considérée comme définitive pour la vie ;



- valoriser les pistes créatives ou proposer des hypothèses alternatives que la plate-forme pourrait ne pas proposer ;
- travailler sur la crise de l'imagination : nombreux utilisateurs accèdent aux services d'orientation complètement démotivés et incapables d'exprimer de nouvelles idées. Ces personnes risquent de ne pas pouvoir imaginer un avenir différent pour eux-mêmes ;
- développer la sérendipité : gérer de façon positive la "surprise" de découvrir de nouvelles options de développement et également être capable de traduire les options potentielles en un plan d'action cohérent ;
- clarifier les doutes concernant les questions posées par les utilisateurs ;
- viser la réalisation d'objectifs tout en maintenant une position de non-jugement et en améliorant l'intervention de chacun ;
- gérer les temps en coordonnant efficacement les moments de navigation autonome et accompagnée pour atteindre les objectifs ;
- mettre en œuvre une démarche réflexive sur sa propre pratique de l'accompagnement à distance.

BÉNÉFICIAIRES : OBJECTIFS

Dans un contexte où les technologies numériques sont de plus en plus répandues et utilisées dans tous les domaines de la vie des personnes, il est important d'aller au-delà du concept d'initiation à l'informatique pour différencier certaines compétences dans le domaine des TIC, comme indiqué ci-dessous :

- possibilité d'utiliser le réseau pour rechercher, gérer et stocker des informations ;
- aptitude à utiliser les nouvelles technologies pour produire, présenter et échanger des informations ;
- aptitude à utiliser les différents environnements de communication et d'échange en ligne en respectant la netiquette et le ton de la voix de chacun d'eux.

En plus des compétences numériques décrites ci-dessus, les utilisateurs doivent posséder :

- connaissance de ses ressources ;
- autonomie adéquate ;
- compétences de prise de décision.



Les utilisateurs pourront posséder des niveaux diversifiés des compétences décrites ci-dessus, qui seront analysées à travers des grilles et des outils administrés au début du parcours.

Pour l'atteinte de ces objectifs, le prérequis consiste, pour le consultant, à partir de la réalité de la personne, des outils qu'elle maîtrise, de son degré d'autonomie ou de sa capacité à prendre des décisions,...et d'en mesurer l'évolution durant l'accompagnement et de mobiliser les ressources propices à leur développement / renforcement.

POINTS FORTS

Outils TIC:

- Ils peuvent aider les utilisateurs à devenir plus autonomes dans la collecte d'informations;
- Ils aident le consultant à poser des questions utiles à l'identification des aspects essentiels du processus de décision subjective;
- Ils aident à trouver de nouvelles idées, à élargir les horizons, à promouvoir une exploration plus large des possibilités, même dans des directions non planifiées, divergentes et souvent "étonnantes";
- Ils aident les gens à accéder à, stocker et partager efficacement de multiples ressources d'informations (information, clouding);
- Ils favorisent un type d'apprentissage par l'expérience (experiencing) par la participation à des activités pratiques et interactives, telles que des activités virtuelles, simulations en ligne, réalisation de vidéo-cv;
- Ils favorisent un type d'apprentissage constructiviste (constructing) car ils permettent de prendre davantage conscience de sa situation personnelle, de son potentiel, comme par la création d'un portfolio électronique et / ou la compilation de questionnaires d'auto-évaluation;
- Promouvoir des formes de communication plus rapides et plus efficaces (communicating) pour accéder aux réseaux de soutien et aux réseaux sociaux dédiés, tels que, par exemple, l'utilisation d'appels vidéo dans le cadre de services pour l'orientation à distance ou l'accès à communautés professionnelles en ligne (par exemple, LinkedIn).

POINTS D'ATTENTION

- les outils informatiques ne sont pas des oracles à toute épreuve;
- ils ne sont pas efficaces s'il n'y a pas de support correspondant fourni par un opérateur;
- Ils peuvent amener l'utilisateur à accorder trop d'importance et de confiance aux résultats du programme (perception injustifiée du potentiel des TIC).
- prévoir des actions de formation spécifiques pour promouvoir le développement des compétences en TIC des opérateurs;
- Prévoir des actions de formation spécifiques pour promouvoir auprès des opérateurs le développement de compétences utiles pour rendre l'utilisation des TIC plus efficace dans les parcours d'orientation (méthodologie des études de cas);
- Développer une plate-forme en ligne pour promouvoir les processus de e-learning en coopération entre opérateurs.

ASPECTS ÉTHIQUES ET DÉONTOLOGIQUES

L'**éthique** ne se résume pas à la conformité à un ensemble de normes : elle comprend un ensemble de valeurs et fait donc référence à la culture organisationnelle. De son côté, le code de **déontologie** fait plutôt référence à la culture d'une profession.

La conception d'un modèle de guidance intégrant le digital invite à questionner la posture des professionnels et à réaffirmer les principes éthiques et déontologiques.

Différentes ressources ont été invitées :

- La charte éthique de l'AIOSEP, de l'Association Italienne ASITOR, de l'Ordre des Psychologues en France,
- La classification de Sampson et Makela (2014) rapportées dans le livrable O1.1 (notée par un « * » dans le tableau ci-après)
- Des dispositions légales relatives à différents dispositifs (Bilan de compétences et CEP en France, notamment).
- Le Référentiel de l'Association Américaine du Conseil.

Les partenaires souhaitent alors réaffirmer les principes éthiques et déontologiques suivants :

Ethique	Déontologie
<p>L'accompagnateur doit veiller au respect des principes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Egalité : non-discrimination au regard des 6 domaines européens (orientation sexuelle, âge, difficulté d'apprentissage/maladie mentale, handicap physique, religion/conviction, origine ethnique). - Véracité dans la relation à l'autre / congruence. - Bienveillance : Préserver la personne contre de toutes actions maléfiques...Chercher au contraire son bien. - Respect de l'autonomie de la personne. - Justice : traitement juste de chaque personne. - Fidélité : le conseil respecte ses engagements envers chaque client. - Accessibilité : ce sont les ressources et l'accompagnement qui s'adaptent à la personne et non l'inverse ! 	<ul style="list-style-type: none"> - Considérer la personne comme étant au coeur de l'accompagnement et veiller à personnaliser l'accompagnement. - Offrir la neutralité nécessaire vis-à-vis du projet de la personne, au regard notamment des acteurs de la formation, des besoins des entreprises,... - Mettre à disposition des ressources qualifiées et vérifiées (*problème de ressources) et agir sur l'environnement pour en faire une ressource utile pour le bénéficiaire. - Se conformer à l'état de l'art, se professionnaliser en continu. Les tests ne sont utilisés que par des psychologues. - Garantir la confidentialité des informations recueillies dans le cadre de l'accompagnement - S'assurer du respect de la protection des données individuelles (RGPD) de la personne. - Co-construction, notamment la définition de l'alliance de travail (le qui, le quoi, le comment, le combien, le quand). - Vérifier l'engagement volontaire de la personne.



ARCHITECTURE

VOIR ANNEXE 1 EN PJ