

## **Jemoriente.info : module 2 Rapport d'étape**

Décembre 2009

### **Rappel du projet et des enjeux**

L'objectif général du projet et l'exploitation des TIC dans le cadre du conseil en Orientation. Pour atteindre cet objectif un préalable était indispensable : obtenir l'adhésion des conseillers d'orientation.

Les conseillers sont par « nature » réticents à tout outil, méthode et organisation du travail susceptibles de les « éloigner » des personnes bénéficiaires de leurs services. Ils tiennent notamment à *l'entretien de conseil*, point d'orgue de leur intervention et craignent que, pour des raisons de « productivité », les TIC et les outils « informatiques » en général, ne conduisent à une « déshumanisation » de leur action. Déshumanisation inacceptable pour des professionnels dont les outils méthodologiques se fondent essentiellement sur les sciences humaines, et particulièrement parmi celles-ci, sur la Psychologie.

A leur décharge, il faut observer que, globalement, l'introduction de l'outil informatique dans les métiers a la réputation d'induire des changements auxquels les professionnels sont toujours sensibles :

Augmentation de productivité et compression des emplois. Corrélativement, l'informatique est considéré comme un moyen de jouer sur le quantitatif, même au détriment du qualitatif. En conséquence, toutes les professions où les évaluations sont surtout d'ordre qualitatif sont naturellement plus inquiètes a priori des changements que les outils informatiques peuvent apporter.

De plus dans le domaine de la communication et de la transmission d'information, l'informatisation est régulièrement associée à deux « travers » paradoxaux : d'un côté elle peut conduire à un anonymat qui s'oppose à la volonté des conseillers de personnaliser leurs interventions, tout en étant susceptible de faciliter le « fichage » et la circulation d'informations personnelles voire confidentielles à l'insu des personnes concernées, consultants et conseillers. Sur ce point, la corde très sensible de la déontologie du conseiller est bien sûr mise en vibration.

Ces raisons expliquent largement le retard d'application des TIC dans le domaine du conseil en orientation.

L'enjeu de la réalisation du module 2 consiste à faire en sorte que les conseillers considèrent que l'écran de l'ordinateur n'est pas nécessairement un « écran » entre eux et les personnes en instance d'orientation et demande de conseil et qu'il peut, au contraire, favoriser une relation personnalisée.

Le module 1 du projet (programme Interreg III) de *premier accueil* en ligne (adresse URL [www.jemoriente.info](http://www.jemoriente.info)) a permis une première mobilisation des conseillers et l'expression de leurs craintes. Cependant ce module de *premier accueil* ne "mord" par sur le cœur de métier des conseillers : il s'agit surtout

d'offrir au public potentiel une « porte » de plus pour contacter le service d'orientation et exprimer leur première demande, l'objectif étant d'orienter le demandeur vers les services compétents.

Le *premier accueil* ne fait pas partie du cœur du métier de la plupart des conseillers, même si certains y consacrent directement une part de leur temps de travail. Tous s'y intéressent toutefois car les modalités de ce premier accueil conditionnent toujours, peu ou prou, l'ensemble de la prestation du service dans laquelle s'inscrivent les actions des conseillers.

Dès le début du projet, les deux modules étaient envisagés, mais les questions de financement dans le cadre de deux programmes Interreg successifs ont imposé la réalisation du premier module sans pouvoir travailler à son articulation avec le module 2. De ce fait l'ajout du deuxième module conduira à une indispensable refonte du module 1, qui n'avait pas vocation à se suffire et rester seul en ligne.

Pour conduire le projet un groupe de pilotage a été constitué animé par un chef de projet.

### **Mission du groupe de pilotage :**

Le groupe de pilotage est de fait un groupe d'experts. A ce titre, dans un premier temps, il assiste le chef de projet dans l'élaboration du cahier des charges du module 2. Dans un deuxième temps il testera une à une les fonctionnalités du site au cours de son développement, à charge notamment de débusquer les "bogues" et suggérer, dans le cadre du cahier des charges arrêté, des améliorations, notamment sur le graphisme et la navigabilité.

Ces "experts" ne sont pas des spécialistes des TIC qui auraient des compétences particulières ou pointues en informatique. Ce sont des personnels avertis, possédant et partageant des notions communes dans le domaine des TIC.

### **Méthode de travail.**

La méthode de travail du groupe est une variante de la méthode Delphi. Les "experts" participent d'une part en groupe à poser les problématiques et sont ensuite invités à produire un apport individuel en ligne. Leur travail en ligne reste anonyme et fait l'objet d'un compte rendu global par l'animateur à la réunion suivante, à charge pour l'animateur /modérateur (le chef de projet) de dégager les lignes de convergences et les points de discordances pour les soumettre. Les "experts" peuvent alors retourner en ligne pour reprendre leur travail et compléter, modifier affiner leurs apports.

A cette fin deux outils en ligne ont été proposés :

- 1) <http://dev.jemoriente.info>: Site dédiés au travail et apports en ligne des "experts". Spécialement développé à cette fin et progressivement enrichi, le site propose des "activités" aux experts et permet ainsi de poursuivre de fait deux objectifs.

1a / sur le fond : recueillir les apports des experts et faire en sorte que l'animateur puisse compiler ces apports et en rendre compte au groupe (Cf méthode Delphi)

1b/ sur la forme : proposer des modes de travail, de questionnement que les experts peuvent expérimenter en réalisant les activités proposées. Ils seront ainsi mieux à même de juger ultérieurement de l'opportunité de choisir tel ou tel mode de questionnement dans le cadre du module 2

- 2) <http://groups.google.com/group/jemoriente> : Groupe Google constitué des "experts", ayant lui aussi un double objectif :

2a / Permettre et faciliter les échanges entre les membres du groupe.

2b / faire expérimenter aux "experts" les différentes fonctionnalités d'un groupe Google, leurs différents paramétrages possibles et ainsi préparer chacun, grâce cette utilisation commune et à cette expérience partagées d'un même outil de communication en ligne, à un échange et une participation plus active, efficace et pertinente à la définition de la partie "communication" du module

### **Composition du groupe de pilotage**

Le projet est porté par le partenariat de l'OFPC et le Réseau Rhône-Alpin des Maisons de l'Information sur la Formation et l'Emploi, particulièrement celles de l'Ain de la Savoie et de la Haute-Savoie. Deux conseillers pour chacune des structures ont été retenus pour jouer le rôle d'experts.

Les responsables des deux organisations partenaires qui ont présenté le projet au programme Interreg, participent au groupe (le directeur du Service de l'orientation scolaire et professionnelle de l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue et la déléguée régionale du réseau Intermife, directrice de la MIFE de Savoie), ainsi que deux représentants de Go-On-web, la société d'ingénierie informatique chargée du développement du module (ingénieur et concepteur graphique)

### **Le calendrier du groupe.**

Le groupe s'est réuni 8 fois :

14 Avril	<a href="#">Page "1ère réunion du groupe de pilotage"</a>
18 mai	<a href="#">Page "C-R Réunion du 18 mai 2009"</a>
8 Juin	<a href="#">Page "C-R réunion du 8 juin à Genève"</a>
6 Juillet	<a href="#">Notre prochaine réunion à Bourg en Bresse</a>
14 Septembre	<a href="#">Page "Préparation Annecy 14 septembre"</a>
12 Octobre	<a href="#">Notre prochaine réunion lundi 12 Octobre à Genève</a>
9 Novembre	<a href="#">Notre prochaine réunion à Chambéry lundi 9 novembre</a>
7 décembre	<a href="#">Notre prochaine réunion à Chambéry lundi 7 décembre</a>

Le cahier des charges devrait être défini et arrêté en mars/avril 2010, pour que le travail effectif de développement puisse être entrepris et aboutir début 2011 pour la phase finale de test et la mise en production.

A ce jour les objectifs suivant sont atteints:

- 1) L'implication des conseillers

La majeure partie des "experts" s'est effectivement impliquée. Il a été indispensable, comme attendu et prévu de ne pas escamoter le temps d'expression des craintes des conseillers, condition sine qua non de leur engagement. La présence des responsables a été de ce point de vue capitale, car chacun a

pu s'exprimer dans un contexte ouvert grâce à la présence de l'autre structure partenaires et des "spécialistes" neutres capables d'apporter des éléments d'informations de la société Go-On-Web.

## 2) Définition de la partie communication du cahier des charges.

La définition de cette partie du cahier des charges était primordiale. Elle n'était possible qu'une fois explicitées les craintes des conseillers. L'engagement effectif et efficace des conseillers dans la définition des fonctionnalités de communication entre les différents utilisateurs du futur module a constitué de fait un bon indicateur de leur réelle implication.

On trouvera en [annexe un tableau synthétique](#) récapitulant les différentes modalités de communication entre les utilisateurs qui ont toutes été discutées et validées définitivement lors de la réunion du 12 octobre.

## 3) Définition du concept global du module 2, d'assistance à la fonction de conseil.

Dès la présentation du projet, il a été le plus clairement établi que le module 2 serait un outil en ligne destiné au conseiller pour assister leur fonction de conseil. En ce sens il ne doit pas se substituer au conseiller, Il ne s'agit pas de créer une sorte de "conseiller virtuel" pour le public, telle qu'on peut en rencontrer en ligne.

Par ailleurs les conseillers ont été invités à définir, parmi leurs différentes actions et interventions, lesquelles pouvaient être concernées par une assistance en ligne.

Ce travail a permis de dégager 3 axes principaux :

- a) Le module d'assistance doit favoriser la pratique de l'entretien individuel dans le cadre d'une démarche d'accompagnement "continue", en proposant en amont une préparation en ligne au temps fort que constitue l'entretien de conseil en orientation et en proposant en aval des prolongements.
- b) Le module d'assistance doit autoriser une grande souplesse d'utilisation afin que chaque conseiller garde la maîtrise de son intervention et puisse notamment l'adapter à chaque cas. Il se doit d'être souple également pour prendre en compte le fait que de chaque côté de la frontière les pratiques des conseillers, pour être souvent comparables voire semblables, ne peuvent être identiques, ne serait-ce que parce que les publics, le contexte et les réglementations sont distinctes (1).
- c) Le module d'assistance doit être évolutif, pour qu'il ne fige pas la pratique des conseillers. Ce point est d'autant plus important que l'utilisation de ce module 2 d'assistance au conseil est susceptible d'induire des changements de pratiques et il serait paradoxal qu'il ne puisse les intégrer après les avoir suscités.

---

<sup>1</sup> L'OFPC a en charge les scolaires, sa zone de compétence est essentiellement urbaine, quand les MIFE ont pour public essentiellement des adultes, en reconversion ou sans emploi et on compétence sur des territoires où l'espace rural est important : les départements de l'Ain, de la Savoie et de la Haute-Savoie, départements où les déplacements restent parfois difficiles pour certains demandeurs potentiels.

Ces 3 axes ont conduit à la définition du concept général d'accompagnement en ligne du module 2 validé au cours de la réunion d'Octobre.

- ✓ Les conseillers disposeront en ligne *d'outil-jemoriente*. Un *outil-jemoriente* est une questionnaire ou un test qui laisse un trace dans un *Webfolio*, dossier en ligne personnel de l'Utilisateur Final (UF <sup>2</sup>). De ce point de vue un *outil-jemoriente* n'est pas nécessairement un test intégralement en ligne : une simple interface qui permet de saisir les résultats d'un test "papier crayon" est un *outil-jemoriente*. Une application dédiée à l'exportation par fichier numérique des résultats d'un test "numérisé" devient également un *outil-jemoriente*. Le compte rendu d'une démarche ou l'évaluation par l'UF d'une intervention (d'un entretien notamment) par simple réponse à un formulaire spécifique en ligne est encore un *outil-jemoriente*
- ✓ Le conseiller dispose de cette banque *d'outil-jemoriente* qu'il propose à l'UF dans le cadre d'une "démarche". C'est-à-dire qu'il rédige des consignes, donne des explications, des conseils sur les manières de faire. Une "démarche" est une série *d'activités* (dont il existera également une banque à la disposition du conseiller), préalables ou préparatoires à l'exploitation par l'UF d'un *outil-jemoriente*. L'articulation d'une suite de *démarches* en partie ou totalement programmée (mais toujours modifiable) en accord avec l'UF constitue un *accompagnement en ligne* (ou Guidance Professionnelle Personnalisée pour reprendre ici la terminologie adoptée par les MIFE)
- ✓ Le conseiller peut reprendre des "démarches" pré construites, ou s'en inspirer en les modifiant pour les adapter à l'UF qu'il a en charge. Analogiquement, il dispose d'une souplesse de proposition équivalente à celle d'un conseiller agent de voyage capable de proposer et construire des voyages à la demande, de conseiller des variantes de suggérer des itinéraires "bis" ou des circuits complémentaires optionnels en sus des étapes imposées, ou de simplement proposer des voyages organisés « tout compris ».

#### 4) Etude des *Outil-jemoriente* à développer

Cette étude est en cours. D'ici à la fin février, et dans le prolongement du travail engagé en Octobre et Novembre, le groupe de pilotage se centre désormais sur les *outil-jemoriente* à créer, à adapter et à développer.

Les conseillers ont validé le développement *d'outil-jemoriente* permettant de faire un inventaire des intérêts professionnels à partir des représentations stéréotypées des métiers et également à partir de l'expression de préférences basées sur des activités ou des actions. La possibilité de chercher le partenariat de certains éditeurs de tests est également envisagée.

Enfin ils disposeront d'un générateur de questionnaire, qui leur permettra, avec une assistance en ligne, de créer des questionnaires adaptées à une situation (compte-rendu d'entretien, évaluation d'une démarche ...), qui seront autant *d'outils-jemoriente* spécifiques.

---

<sup>2</sup> L'utilisateur Final est la personne en instance d'orientation pris en charge par un conseiller. A noter que les conseillers restent indécis sur la terminologie à adopter pour nommer cet UF : consultant, bénéficiaire, demandeur, client ou usager ?

## FONCTIONS DE COMMUNICATIONS POSSIBLES SELON LA CATEGORIE D'UTILISATEUR

A = Administrateur général B = Administrateurs de zone C = Conseillers D = UF « Client » E = Personnes Ressources F = Curieux de passage  
(Les cases cochées d'un "X" ouvrent les droits aux fonctionnalités)

	A	B	C	D	E	F
<b>Envoi de messages</b>						
Envoyer un message à un UF « client » quelconque	X	X	X			
Envoyer un message à un UF « client » du même groupe	X	X	X	X		
Envoyer un message à un conseiller	X	X	X	X	X	
Envoyer un message à l'administrateur général	X	X	X	X	X	X
Envoyer un message à un administrateur de zone	X	X	X	X	X	
Envoyer un message à un l'ensemble d'un groupe d'UF « client »	X	X	X	X		
Envoyer un message à une liste d'UF « client »	X	X	X			
Envoyer un message à plusieurs de ses UF « client »	X	X	X			

	A	B	C	D	E	F
<b>Création et gestion de groupes d'UF « client »</b>						
Créer un groupe d'UF « client » public ou privé	X	X	X			
Rendre un groupe d'UF « client » public ou privé	X	X	X			
Fusionner des groupes d'UF « client »	X	X	X			
Proposer à un UF « client » de rejoindre un groupe	X	X	X			
Retirer un UF « client » d'un groupe	X	X	X			
Voir la liste des utilisateurs de son groupe d'UF « client »	X	X	X	X		
Voir la liste des utilisateurs de tous les groupes d'UF « client »	X	X	X			

	A	B	C	D	E	F
<b>Sujets de conversations d'un groupe d'UF « client »</b>						
Lire les messages d'un sujet de conversation de son groupe	X	X	X	X		
Lire les messages d'un sujet de conversation de tous les groupes	X	X	X			
Créer un sujet de conversation dans son groupe	X	X	X	X		
Créer un sujet de conversation dans tous les groupes	X	X	X			
Intervenir dans une conversation de son groupe	X	X	X	X		
Intervenir dans une conversation de tous les groupes	X	X	X			
Supprimer un sujet de conversation d'un groupe	X	X	X			
Supprimer un sujet de conversation de son groupe	X	X	X			
Supprimer un message dans un sujet de conversation d'un groupe	X	X	X			
Supprimer un message dans un sujet de conversation de son groupe	X	X	X			

	A	B	C	D	E	F
<b>Bibliothèque de documents partagés d'un groupe UF « client »</b>						
Ajouter un fichier dans la bibliothèque de tous les groupes	X	X	X			
Ajouter un fichier dans la bibliothèque de son groupe	X	X	X	X		
Supprimer un fichier dans la bibliothèque d'un groupe	X	X	X			
Valider l'ajout d'un fichier dans la bibliothèque d'un groupe	X	X	X			

## FONCTIONS DE COMMUNICATIONS POSSIBLES SELON LA CATEGORIE D'UTILISATEUR

A = Administrateur général B = Administrateurs de zone C = Conseillers D = UF « Client » E = Personnes Ressources F = Curieux de passage  
(Les cases cochées d'un "X" ouvrent les droits aux fonctionnalités)

	A	B	C	D	E	F
<b>Création et gestion de groupes de professionnels</b>						
Créer un groupe de professionnels (non validé)	X	X	X			
Valider la création d'un groupe de professionnels	X	X				
Proposer à un professionnel de rejoindre un groupe	X	X	X		X	
Retirer un professionnel d'un groupe	X	X				
Voir la liste des professionnels de son groupe	X	X	X		X	
Voir la liste des professionnels de tous les groupes	X	X	X			

	A	B	C	D	E	F
<b>Sujets de conversations d'un groupe de professionnels</b>						
Lire les messages d'un sujet de conversation de son groupe	X	X	X		X	
Lire les messages d'un sujet de conversation de tous les groupes	X	X	X			
Créer un sujet de conversation dans son groupe	X	X	X		X	
Créer un sujet de conversation dans tous les groupes	X	X				
Intervenir dans une conversation de son groupe	X	X	X		X	
Intervenir dans une conversation de tous les groupes	X	X				
Supprimer un sujet de conversation d'un groupe	X	X				
Supprimer un message dans un sujet de conversation d'un groupe	X	X				

	A	B	C	D	E	F
<b>Bibliothèque de fichiers d'un groupe de professionnels</b>						
Ajouter un fichier dans la bibliothèque de tous les groupes	X	X	X			
Ajouter un fichier dans la bibliothèque de son groupe	X	X	X		X	

	A	B	C	D	E	F
<b>Gestion du groupe d'administrateurs de zone</b>						
Voir la liste des administrateurs de zone	X	X	X		X	
Lire les messages d'un sujet de conversation du groupe d'administrateurs	X	X				
Rendre public un sujet de conversation aux conseillers	X	X				
Créer un sujet de conversation dans le groupe d'administrateurs	X	X				
Poster un message dans une conversation du groupe d'administrateurs	X	X				
Supprimer un sujet de conversation du groupe d'administrateurs	X	X				
Supprimer un message dans un sujet de conversation du groupe d'administrateurs	X	X				
Ajouter un fichier dans la bibliothèque du groupe d'administrateurs	X	X				
Supprimer un fichier dans la bibliothèque du groupe d'administrateurs	X	X				