

Keynote III

Prof. Jonas Masdonati, Institut de psychologie, Centre de recherche en psychologie du conseil et de l'orientation, Université de Lausanne

La « digitalisation » : une alliée de l'orientation ?

Digitalisation, parcours et orientation. Dans le monde du travail contemporain, on assiste à une multiplication des configurations des parcours professionnels et de vie, ainsi qu'à un éclatement des rythmes sociaux. L'essor des technologies de l'information et de la communication (TIC) est un des facteurs qui contribuent à ces changements. Mais les TIC ont également une influence tangible sur les pratiques de conseil et d'orientation. Les recherches sur ce sujet montrent par exemple que le *e-counseling* peut aider efficacement à la résolution de divers problèmes d'ordre vocationnel et n'a pas nécessairement d'effet négatif sur l'alliance de travail. De plus, les bénéficiaires en vantent, entre autres, la flexibilité, une aisance à se dévoiler et une réduction des craintes de stigmatisation.

L'utilisation des TIC dans le domaine du conseil et de l'orientation. La digitalisation est aujourd'hui mise à contribution à chacune des trois étapes clés d'un processus de counseling (l'exploration, la compréhension et l'action). L'exploration est en effet facilitée par des outils en ligne évaluant le profil des bénéficiaires, leur indécision et leur demande. Au niveau de la compréhension, la digitalisation aide à la proposition de nouvelles options de carrière ajustées au profil de l'individu et facilite l'accès à des exercices auto-administrés. Enfin, plusieurs actions de counseling s'appuient d'ores et déjà sur le digital, comme l'octroi d'une information scolaire et professionnelle de qualité, l'aide à l'insertion professionnelle ou la mise à disposition d'outils en ligne destinés à des populations aux besoins spécifiques. Toujours est-il que les récentes recherches sur le *e-counseling* montrent que l'utilisation des TIC par les conseillers et conseillères se limite essentiellement à la recherche et à la diffusion d'informations, à la prise des rendez-vous ou à la gestion des dossiers. Comment l'orientation pourrait-elle alors mieux tirer profit des apports du digital ?

Potentialités de l'exploitation de la digitalisation à des fins de conseil et d'orientation. À condition de réussir à former de manière permanente les intervenant-e-s de l'orientation à la pratique du *e-counseling*, une utilisation plus poussée des TIC dans notre champ est d'ores et déjà imaginable. À l'étape de l'exploration, par exemple, il y a un potentiel de développement d'outils qualitatifs d'évaluation et d'intervention qui soient davantage interactifs. Quant à la compréhension, investiguer le rapport aux TIC constitue une source précieuse d'informations sur la personne. Cela permet notamment de saisir l'articulation entre ses identités vocationnelle et virtuelle, mais aussi de mettre en valeur d'éventuelles compétences développées dans le digital et transférables dans les sphères du travail et de la formation. Enfin, les potentialités de mobilisation du digital pour l'action de conseil et d'orientation sont nombreuses. Elles peuvent viser une meilleure exploitation des réseaux sociaux, le développement de réalités professionnelles virtuelles ou encore la conception d'interventions d'éducation à l'orientation s'inspirant du *e-learning*.

Risques et atouts. La concrétisation de ces potentialités n'est pas sans risques, tant au niveau du sens et des finalités de l'accompagnement d'orientation que du point de vue des nouveaux défis éthiques que cela implique. Signalons aussi le danger de se concentrer sur la « forme » en oubliant le « fond » de notre travail, travail par ailleurs menacé par la concurrence d'autres corps de métiers. En même temps, si elle est adéquatement réfléchie, la digitalisation de l'orientation pourrait représenter un nouveau souffle pour la profession, notamment en lui permettant de contribuer à la justice sociale grâce à un accès plus large à ses services. Elle favoriserait également une approche holistique et systémique de la personne, en incarnant la possibilité d'accompagner l'individu en fonction de l'articulation de ses multiples inscriptions sociales, soient-elles réelles ou virtuelles. De ce fait, il existe un potentiel d'articulation et de complémentarité entre réel et virtuel dans le champ du conseil