**Orienter à distance, jusqu'où?**

Coordonné et  animé par **Jean-Marie Blanc**, Directeur Département Relations Institutionnelles et Partenariales à l'Association pour l'emploi des cadres (APEC), cet atelier a été l'occasion d'examiner les questions suivantes en matière d'outils numériques : en quoi ces outils, comme ''nouveaux moyens d'information et d'échanges'', peuvent-ils enrichir les pratiques de conseil en orientation ? Quelles en sont les conditions de réussite ?  Quelles compétences ces outils numériques nécessitent-ils pour les conseillers  ?

Cinq intervenants se sont succédé :

**Agnès Berjon**, Secrétaire générale Intermife France (réseau des Maisons de l'Information sur la Formation et l'Emploi), a présenté une expérimentation conduite en 2011, qui consistait en la mise en place du site "jem'oriente.info". Le but : proposer un espace d'accueil en ligne pour les personnes en demande d'information et de conseil en orientation ;
**Cécile Martin**, Responsable du Département Pilotage Stratégique et Transformation à l'APEC, a retracé  l'expérimentation conduite au sein de l'APEC en 2011 : des Espaces de conseil à distance,  proposés aux cadres et jeunes diplômés ;  ;
**Nathalie Pioud**, Responsable du pôle Conseil en Evolution Professionnelle, Fongecif Bourgogne Franche-Comté,  a  détaillé comment le Fongecif a eu recours au réseau social Facebook ;

**Schany Taix**, Délégué général de la Fédération Nationale des Centres interinstitutionnels de bilans de compétences (CIBC), a présenté deux initiative : ''maplateformed'orientation.fr'', d'une part, qui propose des ressources variées, une application sur smartphone d'autre part ;

par l'intermédiaire d'une vidéo **Nathalie Fournier**, dirigeante du site ''Orientationadistance.com'', au Québec,  a évoqué la création de ce site ainsi que les prestations d'orientation à distance proposées par son entreprise.

Ces expérimentations ont mis en évidence une diversité  de pratiques  à partir des différents supports qu'offrent les outils numériques ((internet, smartphones..), leurs modalités (visioconférence, médias sociaux, courriels...) et les usages diversifiés qui en sont faits pour accompagner les personnes dans leur parcours , quel que soit le moment  de ce parcours (en emploi ou non, jeune diplômé, en transition…). L'intérêt de ces outils dans les pratiques de conseil en orientation repose notamment sur le fait que ces pratiques jouent des temporalités (synchrone / asynchrone) ; elles jouent aussi de la distance et de la plus ou moins grande proximité physique (présentiel / à distance, visuel / non visuel...).

**Les  retours d'expérience** de ces expérimentations ont dégagé plusieurs conditions de réussite et les compétences nécessaires pour les conseillers. Retenons -sans viser l'exhaustivité-, que se pose tout d'abord  la question de la valorisation financière du digital ; retenons également que le recours à ces outils suscite une ''remise en question'' de  l'ensemble des pratiques, et une ''agilité'' : ''agilité'' d'un point de vue organisationnel, avec des temps dédiés, un management incitatif, une capacité à assurer la confidentialité, une organisation du travail spécifique... une ''agilité'' de la part du conseiller : notamment le développement d'autres stratégies pour ''capturer'' le non-verbal utile dans la communication, la capacité à mixer les différents outils...

**En guise de conclusion,** je souhaite, du point de vue du ''processus d'orientation'', ajouter quelques mots : dans ces expérimentations stimulantes présentées lors de cet atelier, il a été montré comment les professionnels sont amenés à modifier, renouveler leurs compétences, pour répondre aux attentes d'un public qui évolue dans un monde toujours plus complexe et incertain. Ce qui soulève la question suivante : y a t-il des i**nvariants** pour que ''le processus d'orientation se fasse'' ? Et si oui, en quoi cela a-t-il à voir avec la question de la **distance** ou de la **proximité** ?

Au moins deux invariants,  dans le cadre des interactions entre conseiller et personne, semblent importants pour que le processus d'orientation se réalise : les relations entre information et conseil d'une part, le questionnement d'autre part, dans le sens d'amener la personne à se questionner.

Précisons d'emblée l'emploi que nous faisons ici des deux termes ''personne'' et ''conseiller'':

''Personne'' recouvre l'ensemble des appellations de celui-celle ''qui se trouve en situation d'orientation'' (client ou bénéficiaire, jeune ou non, salarié ou non... ) et ce, quel que soit le moment où il-elle se trouve dans son parcours. En d'autres termes, ''personne'' ne renvoie pas à un segment de public mais bien à une totalité vivante, complexe, dotée d'émotions, avec laquelle le conseiller a à faire ;

''Conseiller'' recouvre l'ensemble des professionnels du conseil en orientation, quelle que soit l'organisation qui l'emploie, qu'il s'agisse d'un service gratuit ou d'une prestation payante.

**Les relations indissociables entre information et conseil**

Une information utilisable pour la personne comme pour le conseiller, c'est une information fiable, actualisée, exhaustive, à disposition.  De ce point de vue, si l'on considère que la distance est l'espace qui sépare des objets, des personnes, des choses, il semblerait que les outils numériques, par cette mise à disposition de l'information, favorisent une forme de **proximité** : ils abolissent les contraintes liées au temps et à l'espace, rendent l'information accessible, directement partageable.

Le conseiller, par un travail pour en faciliter compréhension et appropriation, se fait médiateur entre l'information et la personne. Et ceci est encore une autre manière de **réduire la distance**.

Toutefois, cette information ne peut se réduire au renseignement.  Elle a partie liée à la coproduction du conseil. Pour reprendre les propos de Patrick Mayen, chercheur en sciences de la formation (1), l'information est à la fois ''objet et instrument pour l'activité'' : c'est parce qu'il y a apport d'informations sélectionnées et organisées tout au long de l'analyse de la demande, que cette demande peut se préciser, se modifier, et que le conseil peut se produire. L'information devient pour les personnes ressource pour agir et raisonner.

**La ''compétence'' ou ''l'art'' du questionnement**

Empruntons à Michel Meyer, philosophe (2), cette citation : ''lorsqu'il se noue une transaction langagière c'est parce qu'une certaine distance, qu'une différence se trouve en jeu. La différence entre les sujets est bien sûr ce qui fait que l'on a affaire à des individus différents. La distance entre chacun et chacun en consacre l'individualité''.

Ce que l'on peut en retenir, si on ramène cette idée à la question initiale posée, ''orienter à distance : jusqu'où ?'', c'est qu'il y a, dans le processus d'orientation, un cheminement, depuis ''poser une (des) question(s)'' jusqu'à ''être amené à se questionner sur soi'', son environnement, dans le but de produire des possibles.

En d'autres termes, il s'agit, pour le conseiller, de créer les conditions d'un questionnement afin que les personnes soient amenées à se questionner elles-mêmes.  Et que ce soit en face-à-face (en présentiel ou par visioconférence), par courriel... d'une certaine manière peu importe : il s'agit bien avant tout d'amener la personne à poursuivre par elle-même, le processus d'analyse et de réflexion engagé avec le conseiller. C'est là où la notion de **distance** intervient, dans le sens d'aider à ''prendre du recul'', pour aider à comprendre, à trouver du sens, à élaborer des possibles, afin de faire des choix éclairés.

Par conséquent, la distance que créeraient ou aboliraient les outils numériques réside avant tout dans leurs usages : ces supports et modalités doivent constituer des instruments, dans un processus d'orientation, dirigé et organisé, au service des personnes.