

Typologie des théories et des méthodes- outils de l'orientation des adultes

Par Laurence Thiénot,
Thierry Boy et Even Loarer

L'orientation des adultes est caractérisée par une grande diversité des conceptions théoriques de référence, des prestations d'orientation proposées et des méthodes d'intervention. Lesquelles dépendent parfois moins des objectifs ou du public que de la formation ou de la sensibilité des intervenants. Mais le plus souvent, cette multiplicité présente l'avantage de répondre à la pluralité des attentes. Panorama.

Les pratiques d'orientation, apparues au début du xx^e siècle, se sont depuis fortement transformées et diversifiées. L'orientation est passée progressivement d'un processus ponctuel et concernant le jeune adulte à un processus continu et concernant tous les âges de la vie professionnelle. Dans le même temps, les modèles de l'orientation se sont transformés pour passer d'un modèle dominant d'"appariement" où l'on recherche principalement l'adéquation entre les aptitudes individuelles possédées par des personnes avec celles requises par les professions, à un accompagnement de ces personnes dans les transitions professionnelles qu'elles sont amenées à rencontrer. Les évolutions de notre société moderne ont fait de l'orientation une problématique à forts enjeux pour les individus et pour la société.

L'orientation est également devenue un vaste marché. Les pratiques professionnelles s'y sont développées et diversifiées et les outils et méthodes utilisés par les professionnels et diffusés par divers organismes et éditeurs se sont multipliés. Si cela peut constituer une richesse appréciable et permettre potentiellement au professionnel de disposer des ressources adaptées aux différents

publics, situations et types de pratiques que l'on souhaite mettre en œuvre, encore faut-il pouvoir faire le bon choix. Or, ce marché n'est pas contrôlé et le meilleur peut y côtoyer le pire.

Cet article n'a pas pour but de décrire les critères qui font la qualité d'un outil ou d'une méthode, mais de donner un cadre pour identifier à quel courant se réfèrent les différents outils que l'on peut rencontrer, ainsi qu'une typologie très générale des outils d'orientation, fondée sur le type d'approche auxquels ils appartiennent ainsi que sur les types de pratiques qui

leur sont associés. Nous présenterons donc les grands courants de l'orientation qui se sont succédés du début du xx^e siècle à nos jours et qui ont évolué en fonction des changements qui ont marqué l'organisation du travail et de la société. Nous décrirons ensuite les grandes familles d'outils et de méthodes disponibles (des tests cognitifs et conatifs aux méthodes d'éducation à l'orientation) et, enfin, nous évoquerons quelques types ou registres de pratiques d'orientation classiques (bilan, conseil en face-à-face) et moins classiques (conseil à distance).

Laurence Thiénot, Thierry Boy et Even Loarer sont enseignants-chercheurs à l'Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle (inetop), Cnam.
<http://inetop.cnam.fr>

Les grands courants de l'orientation

La psychologie du travail versus la psychologie de l'orientation

La principale préoccupation des psychologues expérimentalistes du début du xx^e siècle était de contribuer à la construction d'une société socialement "plus juste", sinon plus égalitaire. Ainsi, en ce qui concerne la répartition des individus dans les différents types d'emplois, la prise en compte des différences individuelles à l'aide de tests devait permettre une affectation affranchie des posi-

tions sociales transmises par la famille. La psychologie devait également permettre d'améliorer les conditions de travail par une prise en compte scientifique de leurs conditions de réalisation. Ces deux projets ont pu se différencier, donnant lieu, d'une part, à la psychologie de l'orientation professionnelle, puis scolaire et professionnelle (Henri Piéron), d'autre part, à la psychologie du travail (Jean-Maurice Lahy), et, plus tard, à l'ergonomie.

Les domaines d'application de ces travaux se sont certes

différenciés, mais l'évolution des outils et des méthodes montre des points de ressemblance frappants au-delà de leurs développements parallèles.

L'appariement ou l'ajustement au travail

L'évaluation des aptitudes

Le conseil en orientation reste, dans les représentations sociales actuelles, associé à la "consultation d'orientation" initiée par les pionniers de l'orientation professionnelle des débuts du XX^e siècle. À cette époque, l'organisation du travail requérait des tours de main et du métier de la part des travailleurs. Cet apprentissage de la profession nécessitait un investissement coûteux en temps, qu'il était important de ne pas mésestimer. Par ailleurs, la division sociale du travail qu'impliquait cette organisation devait se justifier sur le plan idéologique. Ainsi, pour Alfred Binet¹ (1908), l'orientation professionnelle devait contribuer à la construction d'une société où chacun travaillerait selon ses aptitudes reconnues de manière à ce qu'aucune parcelle de force physique ne fût perdue. D'une manière plus générale, la justification de l'agencement de ce nouveau monde industriel se trouvait chez les socialistes utopiques, comme Charles Fourier, pour qui la société nécessitait une distribution des rôles qui dépasse les individus. "Observer pour conseiller et conseiller pour orienter", c'est à Michel Huteau² que l'on doit cette maxime, illustration des pratiques de l'époque. Il s'agissait, dès lors, d'axer l'examen psychologique d'orientation vers la mesure des aptitudes, qu'elles soient générales ou spécifiques, cognitives, techniques, psychomotrices ou encore de dextérité digitale. "Dans notre esprit, nous pouvons nous représenter les métiers par des trous de formes ou de dimensions différentes, les enfants, suivant leurs aptitudes, par des chevilles

également de formes et de dimensions différentes, orienter professionnellement un enfant, c'est chercher dans quel trou sa cheville s'ajuste exactement", écrivait F. Mauvezin en 1921³.

L'évaluation des facteurs conatifs

Cette notion d'orientation professionnelle vers des métiers exigeants en aptitudes va être partiellement modifiée, après la première guerre mondiale, par l'apparition de nouvelles méthodes de production. La décomposition du processus de production en tâches élémentaires d'assemblage, puis la chaîne de montage, vont provoquer, dans certains secteurs, la disparition de la notion de métier et son remplacement par celle d'emploi. "Le taylorisme a permis l'introduction dans l'usine d'une main-d'œuvre sans formation, susceptible d'accéder immédiatement au poste de travail dans lequel il s'agit d'effectuer des tâches simples" (Lucie Tanguy⁴). Dès lors, le travailleur ne peut plus s'identifier à un métier, l'identification principale sera celle qui relie l'individu à son collectif de travail. C'est dans les valeurs partagées, les intérêts communs, que se constitue une véritable communauté professionnelle.

En ce qui concerne l'orientation professionnelle, la question des aptitudes n'est plus systématiquement au centre du problème, il s'agira plutôt de déterminer à quel type d'environnement professionnel le travailleur est susceptible de s'adapter. Les concepts d'intérêts, de valeurs, seront utilisés pour permettre ce nouveau type d'appariement. Les outils, comme le questionnaire de E. K. Strong⁵, élaboré dans les années 1920, celui de G. F. Kuder, une dizaine d'années plus tard, serviront à justifier les conseils en orientation basés sur la proximité du profil de l'individu et de types de situations de travail.

Si les évolutions du système éducatif, des processus de production, des théories en psychologie et, par conséquent, des pratiques en orientation, ont rendu ce modèle plutôt caduc, il n'en reste pas moins, parfois, le parangon des méthodes à employer pour conseiller efficacement.

L'approche développementale et les modèles de prise de décision

Ce modèle peut se rattacher à ce que les psychosociologues appellent la norme d'internalité et le modèle de l'acteur: "Cette centration de l'orientation sur l'individu s'explique certainement par la force de l'idéologie actuelle considérant chacun comme un sujet autonome, responsable et capable d'indépendance par rapport aux configurations concrètes dans lesquelles il se trouve pris. [...] Cette représentation nous conduit à considérer le développement personnel de chacun comme une sorte de règle morale fondamentale qui peut s'énoncer ainsi: « Construis-toi toi-même. »" (Jean Guichard et Michel Huteau, 2001)⁷.

Les principaux concepts qui alimentent ces conceptions, depuis le milieu des années 1970, s'articulent autour de l'idée que le développement "vocationnel" est un processus éducable. Pour ce faire, il faut permettre au sujet de vivre des expériences pertinentes, puis de les traiter cognitivement en respectant une séquence qui comprend des étapes d'exploration, de clarification, puis de prise de décision. Pour rendre compte de la dynamique de ce développement, Donald Super propose la notion d'actualisation du concept de soi. Le concept de soi peut être défini comme la constellation d'attributs de soi qu'un individu considère comme pertinents dans les choix professionnels qu'il effectuera tout au long de sa vie.



1

Alfred Binet. Avant-propos. *L'Année psychologique*, n° 8, 1908.

2

Manuel de psychologie différentielle, Michel Huteau, Paris, Éditions Dunod, collection Psychologie, 1995, 293 p.

3

Avant de choisir son métier ou sa profession, conseils aux enfants (garçons et filles), aux parents, aux éducateurs, Éditions littéraires et politiques, 1921.

4

Conatif: "en rapport avec la condition, c'est-à-dire à un effort, une tendance, une volonté, une impulsion dirigée vers un passage à l'action".

5

L'introuvable relation formation-emploi: un état des recherches en France, Lucie Tanguy, Paris, La Documentation française, 1986, 300 p.

6

E. K. Strong Jr a élaboré le questionnaire d'intérêts qui porte son nom depuis 1927 et le nom de Strong-Campbell depuis 1971.

7

Psychologie de l'orientation, Jean Guichard et Michel Huteau, Paris, Dunod, 2001, 408 p.

Les outils de l'orientation des adultes

Les tests psychologiques

Les tests sont des instruments de mesure psychologique qui évaluent et différencient les sujets sur des dimensions relativement stables dans différents domaines (personnalité, intérêts, intelligence, etc.). Ils comportent une série de propositions sur lesquelles le sujet doit se positionner ou de situations à résoudre. Ils se présentent sous forme écrite ou informatisée. On peut les définir par leurs propriétés :

- ils sont standardisés et permettent donc de situer la conduite de chaque sujet par rapport à un groupe de référence ;
- le degré de précision des mesures qu'ils permettent est connu (fidélité) ;

- la signification théorique ou pratique de ces mesures est précisée (validité).

En cela, nous pouvons dire qu'un test est un dispositif objectif d'observation des individus. Les compétences et qualifications reconnues pour l'utilisation de ces outils sont définies par des organisations telles que l'*American psychological association* (APA), l'*American psychiatric association* (APA), l'*American counseling association* (ACA), l'*International personnel management association* (IPMA) et l'*American educational research association* (AREA) et par l'*International test commission* (ITC).

Les tests de personnalité

Les inventaires de personnalité permettent aux individus d'approfondir leur connaissance d'eux-mêmes, de leurs modes stables de comportement dans la plupart des situations. Cette prise de conscience de leur façon de penser, de ressentir et d'agir peut les aider à choisir des environnements professionnels et des métiers qui

leur correspondent. Ces inventaires d'auto-évaluation sont principalement construits sur deux modèles théoriques :

- La théorie des traits-facteurs (le modèle des "big five"). Fin des années 1980, il existait autant de modèles factoriels de la personnalité que d'auteurs, d'où une perte d'intérêt pour ce type d'approche. En 1985, P. T. Costa et R. R. McCrae proposent un modèle fédérateur comportant cinq facteurs (ou traits) : "névrosisme", "extraversion", "ouverture", "agréabilité", "conscience". Ce modèle des "big five" fait consensus, le nombre de facteurs étant jugé comme un bon compromis entre exhaustivité et économie, et la structure est relativement universelle.

- Les modèles typologiques. Les outils, fondés sur la typologie jungienne, situent les personnes dans une typologie composée de seize types résultant de la combinaison de quatre dimensions bipolaires (E-I : extraversion-introversion, S-N : sensation-intuition, T-F : pensée-sentiment, J-P : jugement-perception).

Dans le cadre d'une démarche d'orientation des adultes, il peut s'avérer pertinent d'utiliser des outils explorant les valeurs personnelles, interpersonnelles et de travail. Cette exploration, souvent peu utilisée, peut se révéler très utile dans le choix de contextes professionnels présentant des valeurs en congruence avec celles des personnes.

Il existe également des outils d'investigation sur la motivation, l'estime de soi et les styles décisionnels ; moins nombreux que ceux concernant l'évaluation des dimensions de la personnalité, ils ne sont pas pour autant à négliger.

Actuellement, nous constatons un développement d'outils d'évaluation de la personnalité sur des

dimensions plus spécifiques au contexte professionnel.

Les tests d'intérêts professionnels

L'évaluation des intérêts professionnels est probablement le domaine pour lequel on trouve le plus grand nombre d'outils, qu'il s'agisse de questionnaires standardisés sous forme papier-cravon, de logiciels, ou de sites internet d'autoévaluation. C'est également, d'un point de vue psychométrique, celui où l'on observe la plus grande homogénéité des modèles théoriques. En effet, si la psychologie vocationnelle, à ses débuts, a vu succéder aux approches empiriques de E. K. Strong ou de G. F. Kuder⁸, les recherches de Anne Roe qui postulaient huit domaines d'intérêts, elles ont finalement été supplantées par le modèle d'un de ses étudiants : John Holland. Cette typologie, qui caractérise les individus par une combinaison de deux ou trois lettres (R : réaliste, I : investigateur, A : artiste, S : social, E : entrepreneurial, C : conventionnel), est majoritairement employée pour justifier la mesure des intérêts chez les jeunes comme chez les adultes. Cette même classification, utilisée pour différencier les environnements de travail, donne la possibilité de réaliser immédiatement un appariement entre le consultant et un certain nombre de métiers cibles. La satisfaction, toujours selon le même auteur, provenant de la justesse de cette adéquation. Quelques milliers d'articles et d'ouvrages ont, depuis les années 1960, contribué à la renommée de modèles, peut-être même plus que la robustesse des arguments théoriques. Actuellement, la typologie de Holland, que ce dernier soit explicitement cité ou non, inspire probablement près de 90 % des questionnaires d'intérêts. Le dernier argument cité en faveur de ce modèle est qu'il est aisément mémorisable par les consultants

Quelques repères méthodologiques pour l'élaboration d'inventaires d'intérêts professionnels, Sonia Labéron, Michel Trahan, *Cartéologie*, volume 10, n° 1, 2005.

Dans le cadre d'une démarche d'orientation des adultes, il peut s'avérer pertinent d'utiliser des outils explorant les valeurs personnelles, interpersonnelles et de travail

et donc réutilisable par eux-mêmes dans une perspective éducative de l'orientation tout au long de la vie.

Les tests d'intelligence ou d'aptitudes

Apparus au début du xx^e siècle, suite à une forte demande sociale, les tests d'intelligence ou d'aptitudes évaluent les capacités à résoudre des problèmes, à apprendre et à s'adapter à des situations nouvelles. Moins utilisés dans les pratiques d'orientation des adultes que les inventaires de personnalité et d'intérêts, ils font cependant partie des outils d'orientation ; cette évaluation peut s'avérer utile dans les choix de formation et/ou de métiers, et pour estimer la réussite professionnelle en fonction des domaines. Il existe de très nombreux tests d'intelligence et/ou d'aptitudes fondés sur des approches théoriques différentes :

- les "échelles d'intelligence" qui reposent sur une conception globale de l'intelligence. Elles comportent généralement plusieurs subtests avec des items très hétérogènes, d'où le terme d'épreuve composite ou "hochepot" ;

- les "batteries factorielles", basées sur une approche multidimensionnelle de l'intelligence, sont composées de plusieurs épreuves évaluant des facteurs différents (compréhension verbale, raisonnement, représentation spatiale, etc.) ;

- les "tests de facteur g" qui sont construits sur une approche unidimensionnelle de l'intelligence, le facteur général d'intelligence représente la capacité à identifier et appliquer des relations, comme le raisonnement inductif et déductif le plus souvent.

Les autres outils d'orientation

Les méthodes éducatives

Existant sous formes de supports écrits, de logiciels informatisés, ou d'activités proposées par

des formateurs, ces méthodes se proposent d'actualiser ou de faire acquérir des compétences dans le domaine des choix en orientation. Les éléments "éducables" dans cette perspective sont : les capacités à traiter l'information (sur soi et sur l'environnement), à prendre des décisions, à planifier ses actions, à prendre en compte son pouvoir sur les événements (*empowerment*).

Il s'agira également d'apprendre à l'individu à repérer son propre style de décision et à maximiser le profit qu'il tirera de ses choix, quitte à mettre en place des stratégies de compromis. Principalement destinées aux adolescents scolarisés, ces méthodes se sont répandues dans les organismes chargés de l'aide à l'orientation des adultes, accompagnées de révisions des modèles théoriques originels. Ainsi, si la succession des étapes débouchait, à l'origine, sur la mise en œuvre de choix concernant le passage de l'école à l'emploi, ces mêmes étapes ont été présentées comme susceptibles de présider à l'aide aux transitions tout au long de la carrière. Les principaux modèles théoriques sont issus de l'approche développementale de Donald Super et de travaux de chercheurs nord-américains, régions où la production de ces méthodes est presque à l'échelle de la grande industrie.

Le portefeuille de compétences

Le portefeuille de compétences a pour objectifs d'aider les personnes à évaluer leurs connaissances et leurs compétences, à les présenter de manière ordonnée, à les suivre de façon continue dans une démarche réflexive, dans la perspective finale de les faire reconnaître. Cet outil évolutif, qui s'inscrit dans une démarche individuelle volontaire nécessitant une forte motivation, représente un réel support dans les situations d'orientation, de transitions profes-

8
"Rédiger un portefeuille de compétences", Jacques Aubret, *L'Orientation scolaire et professionnelle*, volume 20, n° 1, 1991.

sionales et d'évolution de carrière. Réaliser un portefeuille de compétences, c'est : "se reconnaître pour se faire reconnaître" (Jacques Aubret, 1991)⁹.

Les aides à la prise de décision

L'évolution des capacités des ordinateurs a permis le développement d'applications d'aide à l'orientation intégrant parfois le multimédia. Ainsi, les bases de données sur les formations et les emplois ont-elles pu s'enrichir de photos et de vidéos qui rendent plus tangibles les contenus présentés. Au-delà de l'apport d'informations, l'utilisation de ces outils nécessite l'appropriation de critères de recherche, de jugements de pertinence, et permet de procéder à des simulations en jouant avec les exigences des requêtes. De ce fait, ils peuvent répondre à des objectifs psychopédagogiques qui viseraient à la prise de conscience chez la personne de ses critères de choix et de ses stratégies de prise de décision. Par exemple, la mise en correspondance d'un profil personnel et de descriptifs de professions, codés sur les mêmes dimensions, permet d'attirer l'attention sur l'intérêt d'une démarche analytique, ou de révéler des contradictions quant à la satisfaction espérée vis-à-vis de métiers cibles.

De même, associer des images à des descriptifs d'activités peut favoriser la production de liens entre les professions qui partagent des gestes, des environnements ou des conditions de travail communs. Si l'on utilise comme critères d'appariement les compétences, ce type d'outil permet de dépasser le bilan pour aller vers la prospective, et donc explorer d'autres avenirs professionnels parmi les données de la base qui correspondent sur cette dimension. Il s'agit donc ici d'exploiter des informations, mais cette démarche permet avant tout de simuler la démarche de choix correspondant à celle mise en œuvre dans le projet d'orientation.

L'utilisation des outils...

L'articulation des théories sur l'orientation et des outils disponibles pour les consultants tient essentiellement à l'organisation du système de travail, mais également à la conception que la société se fait de l'individu. On n'a pas toujours et partout posé la question de l'avenir personnel et professionnel dans les mêmes termes. Actuellement, dans ce domaine comme dans beaucoup d'autres, on a tendance à considérer que l'individu est responsable de son ou ses parcours professionnels, obligation qui est le juste retour de son droit à être autonome. Norbert Elias caractérisait en 1991 notre société du titre de son livre *La société des individus*. Dès lors, la consultation d'orientation du début du siècle, qui avait pour objectif de mesurer des aptitudes afin de prédire et de conseiller les voies dans lesquelles l'individu avait le plus de chances de réussir, n'est plus adaptée.

La prise de décision en matière d'orientation professionnelle est dévolue, actuellement, à l'intéressé lui-même. Le conseiller, quant à lui, revendique la position d'accompagnateur. Cette évolution qui délie également l'individu de la soi-disante ("connaiss-toi toi-même"), provoque, de la part du praticien une méfiance pour les outils jadis utilisés par les psychométriciens. Paradoxalement, des outils, des méthodes ou des sites internet qui ont pour objectif de réaliser des appariements soi-professions se multiplient. Le problème est que les résultats peuvent être délivrés sans médiation ou mise en perspective de la part du conseiller, puisqu'ils sont destinés à être utilisés plus ou moins en libre accès, ce qui ne veut pas forcément dire gratuitement.

Comme le souligne Michel Huteau¹⁰, les mêmes outils, "plutôt

considérés comme des instruments de diagnostic, sont maintenant utilisés plutôt comme des techniques permettant de faciliter le développement personnel [...]. Ils permettent notamment de favoriser la réflexion sur soi, donc, à terme, on peut l'espérer, la connaissance de soi".

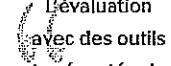
... en bilan de compétences ou de carrière

Le bilan de compétences "permet à un salarié de faire le point sur ses compétences, aptitudes et motivations et de définir un projet professionnel ou de formation". Réalisé par un prestataire extérieur à l'entreprise, il peut être mis en œuvre à l'initiative du salarié, dans le cadre du congé individuel ou de l'entreprise, dans le plan de formation. Il est basé sur le volontariat du salarié qui est le seul destinataire du document de synthèse qui ne peut être communiqué à des tiers qu'avec son accord. Cet accompagnement qui comporte trois temps (préliminaire, investigation et conclusion) est centré sur la personne. Cette démarche d'élaboration d'un projet professionnel ou personnel s'inscrit dans une perspective d'orientation tout au long de la vie et ne peut que favoriser le développement des compétences à s'orienter tout au long de la vie.

Face à un contexte économique de plus en plus incertain, d'autres formes de bilans se sont développées : bilans de compétences "approfondis" (BCA), bilans de carrière, bilans senior, bilans à mi-parcours professionnel, bilans pour les jeunes sans expérience, etc. Ces nouvelles formes s'éloignent du bilan de compétences par leurs objectifs (trouver rapidement ou faciliter un retour à l'emploi, ou encore inciter à la mobilité). Par ailleurs,

10

"L'évaluation des intérêts professionnels", M. Huteau, *Psychologie française*, volume 46, n° 3, 2001.


L'évaluation avec des outils est présentée dans une perspective formatrice, la procédure comme une auto-évaluation

certains introduisent une évaluation destinée à des tiers. C'est le cas des bilans qui conditionnent le droit à une aide spécifique (contrats d'insertion, par exemple). D'autres démarches, développées par les Missions locales et destinées aux personnes en difficulté d'insertion (sociale ou professionnelle), s'appuient sur certaines caractéristiques du bilan de compétences (incitation à la construction d'un projet professionnel), mais restent éloignées de ce dernier.

Dans tous les cas, l'évaluation avec des outils est présentée dans une perspective formatrice, la procédure comme une auto-évaluation. Le conseiller, quant à lui, passe d'une position d'expert à une posture d'accompagnateur, son expertise se situant plutôt au niveau du choix des outils.

... en conseil en orientation

Ces pratiques sont souvent beaucoup moins formalisées, mais elles gardent malgré tout pour objectif d'identifier et de préparer la personne à une prise de décision concernant son insertion, une formation ou son parcours professionnel. Les séquences suivantes peuvent être proposées ou certaines d'entre elles seulement :

- connaissance de soi ;
- analyse du parcours professionnel et des compétences ;
- élaboration du projet professionnel et identification des principales phases de sa mise en œuvre.

Comme pour les bilans, ces pratiques peuvent intégrer ou pas l'utilisation de tests. Il s'agira alors de s'assurer que le consultant puisse s'approprier les résultats, et qu'il ne leur accorde ni le statut de diagnostic incontestable ni celui de parole d'oracle. Le mode de restitution joue, ici, un rôle majeur, mais quel que soit le choix, il doit tenir compte des objectifs et des attentes de la personne.

L'approche nomothétique¹¹, forme la plus classique, situe la personne sur des dimensions constitutives du modèle théorique et en comparaison à une population de référence. Cette restitution, dans laquelle le conseiller risque d'être vu comme un expert dont on attend des prescriptions, donne un cadre de référence facilitant pour certaines personnes. Ce mode de restitution peut prendre plusieurs formes : soit directive – explication des différentes dimensions et annonce des résultats –, soit plus participative – explication des différentes dimensions, demande à la personne de son propre positionnement, confrontation de ce dernier avec les résultats obtenus au test –. Cette forme permet une meilleure appropriation des résultats et facilite les échanges.

L'approche constructiviste (Jean-Luc Bernaud, 2007)¹², quant à elle, consiste à mettre la personne directement en position d'acteur en lui demandant de produire sa propre catégorisation et de l'expliquer. Cette approche permet de développer l'autonomie de la personne et de ne pas la figer dans un modèle qui ne correspond pas à ses représentations. Toutefois, elle nécessite que la personne possède des capacités de verbalisation, de réflexion et de prise de distance.

Enfin, des modèles associant ces deux approches se sont développés comme la restitution dynamique (Thierry Boy, 2005)¹³ ou la restitution dite intégrée (Jean-Luc Bernaud, 2007).

Ces restitutions, plus longues en temps, impliquent que la personne soit en capacité d'intégrer les différentes données et que cela n'entraîne pas la confusion.

... en conseil à distance

Les technologies de l'information et de la communication

modifient actuellement les modalités de contact entre le public et les prestataires de services de conseil en orientation en autorisant des interactions à distance. Le conseil à distance, ou "en ligne", est, depuis ces dernières années, particulièrement dans les pays anglo-saxons, un débat qui mobilise des équipes de recherche tant les enjeux sociétaux sont complexes¹⁴. S'affranchir des contraintes temporelles et spatiales permet-il de maintenir une relation d'accompagnement qui ne réduise pas le conseil à une fourniture d'informations non personnalisées ? La mise à disposition sur un site dédié d'une sorte de *vademecum* du projet d'orientation permet-elle de se passer d'un accompagnement par un professionnel ? L'accès à des logiciels permettant l'auto-évaluation de caractéristiques personnelles contribue-t-il à une facilitation de la prise de décision ? Nous manquons, pour l'heure, de données scientifiquement élaborées pour étayer cette discussion. On peut néanmoins penser que les applications actuelles, qui permettent des interactions à distance (visio-discussions, échange-partage de documents), rendront possibles demain des entretiens de conseil en orientation non plus en présentiel, mais en distanciel. Déjà expérimenté en Auvergne, le point visio-public¹⁵ permet d'obtenir une aide pour son orientation auprès de Pôle emploi, du Centre d'information et d'orientation ou de la Mission locale.

La confidentialité des échanges, un grand écran pour voir son interlocuteur face à soi en taille réelle et la possibilité d'envoyer et de recevoir des documents "en temps réel" caractérisent ces équipements et les destinent probablement à remplacer parfois les guichets, fussent-ils uniques.

Répondre à la pluralité des attentes

Le développement des besoins en matière d'orientation liés aux transformations rapides des emplois et du travail, se traduisent par une grande diversité des prestations d'orientation proposée aux adultes, dans laquelle il peut être difficile pour les consultants de faire leur choix, entre les dispositifs réglementés (bilan de compétences, bilan de compétences approfondi, etc.) et les différentes offres d'accompagnement non réglementées (bilan de carrière, bilan personnel, coaching, etc.).

Par ailleurs, du point de vue des pratiques, nous constatons une grande hétérogénéité des méthodes d'intervention (durée, outils, formats, principes, etc.) et des conceptions théoriques de référence. Celles-ci dépendent souvent moins des caractéristiques de la situation (objectif, public, contraintes de l'intervention, etc.) que de la formation ou des sensibilités des intervenants.

Toutefois, et pour autant que le choix réalisé par le professionnel soit éclairé, cette multiplicité peut présenter l'avantage de répondre à la pluralité des attentes découlant des questionnements et des problématiques d'orientation professionnelle qui peuvent différer fortement selon les personnes ou bénéficiaires et selon les situations rencontrées. L'objectif de ce dossier est précisément de contribuer à apporter cet éclairage.

Laurence Thiénot,
Thierry Boy et Even Loarer