

Des plates-formes numériques dans les champs de l'éducation et de l'orientation révélatrices de mutations industrielles et sociales

Digital platforms in the fields of education and orientation, indicative of industrial and social change

Plataformas digitales en los ámbitos de la educación y de la dirección, indicativa del cambio industrial y social

Article inédit, mis en ligne le 29 mars 2016

Yolande Combès

Professeur émérite en sciences de l'information et de la communication. Membre du Séminaire Industrialisation de la formation depuis 1991, coresponsable avec Philippe Bouquillion du thème socio-économie de la culture et de la communication à la Maison des Sciences de l'Homme Paris-Nord, membre du LabSIC, Université Paris 13. Ses recherches s'articulent autour de l'industrialisation de la formation, l'intermédiation en formation, les mutations des industries culturelles, les industries créatives.
yolande.combes@wanadoo.fr

Laurent Petit

Professeur en sciences de l'information et de la communication à l'Université Paris Sorbonne (ESPE), chercheur au GRIPIC (CELSA) et chercheur associé au LabSIC, Université Paris 13, membre du Séminaire Industrialisation de la formation depuis 2007. Ses travaux portent sur l'industrialisation de la formation, l'intermédiation en formation, les industries éducatives et leur lien avec les industries créatives ainsi que sur la place des ressources numériques dans les processus d'innovation dans la formation, enfin sur les politiques publiques et dispositifs nationaux (politique contractuelle, projets interuniversitaires, campus numériques et universités virtuelles, etc.)
laurent.petit@espe-paris.fr

Résumé

Cet article se propose, à partir d'une approche comparative entre deux terrains situés dans les secteurs de l'éducation et de l'orientation de montrer comment la montée en puissance de plates-formes spécialisées, *Corrélyce* et *Orientation pour tous*, tend à inscrire dans une dynamique d'industrie et d'économie de services, des secteurs qui en étaient jusqu'ici éloignés. Nous verrons dans un premier temps que la fonction d'intermédiation nouvelle qui se construit peu à peu dans les deux cas répond à trois impératifs qu'il nous faudra expliciter. Nous préciserons ensuite les formes de « *design* organisationnel » mises en œuvre dans ces projets et les ruptures ainsi introduites par rapport aux expériences antérieures. Nous tenterons enfin de voir dans quelle mesure ces plates-formes font évoluer la manière dont les professionnels en contact avec les usagers considèrent leur travail.

Mots clés

Plate-forme, fonction d'intermédiation, formation initiale, orientation.

Summary

This article proposes, from a comparative approach between two cases in the areas of education and guidance to show how the rise of the specialized platforms, *Corrélyce* and *Orientation for all*, tends to place in the dynamic industry and the economy fields, services in areas that were previously remote. We will see at first that the new intermediation function that is built gradually in both cases has three imperatives that we must explain. Then we will specify the forms of "organizational design" implemented in these projects and ruptures thus introduced from previous experiences. Finally, we try to see how these platforms are changing the sight on their work of professionals in contact with the users.

Keywords

Platform, intermediation function, initial training, orientation.

Resumen

Este artículo propone, a partir de un enfoque comparativo entre dos tierras en las áreas de educación y orientación para demostrar cómo el surgimiento de plataformas especializadas, *Corrélyce* y *orientación para todos*, tiende a registrar en un servicio de la industria y de la economía en las zonas dinámicas que se han eliminado previamente. Veremos en un principio que la nueva función de intermediación que se construye poco a poco en ambos casos tiene tres imperativos que debemos explicar. A continuación vamos a especificar las formas de "diseño organizacional" implementado en estos proyectos y rupturas así introducidos a partir de experiencias anteriores. Por último, tratamos de ver cómo estas plataformas están cambiando la forma en que los profesionales en contacto con los usuarios ven su trabajo.

Palabras claves

Plataforma, función de intermediación, formación inicial, orientación.

Plan de l'article

Introduction

Discours de référence des promoteurs de dispositifs d'intermédiation

L'impératif gestionnaire

L'impératif d'autonomie du formé

L'impératif de la gestion de l'emploi par les compétences

Le « design organisationnel » spécifique aux fonctions d'intermédiation

En quoi ces deux projets se démarquent-ils des expériences précédentes ?

Quels sont les facteurs distinctifs entre ces deux plates-formes ?

Complémentarité ou contradiction entre la logique de rationalisation des plates-formes et les pratiques professionnelles de terrain

Conclusion

Références bibliographiques

Introduction

Le premier cas étudié est *Corrélyce*¹, catalogue ouvert des ressources régionales pour les lycées de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA), qui se propose de rendre accessible une offre éditoriale multiforme, reformatée pour les besoins éducatifs, selon une logique qui rompt à la fois avec les portails nationaux d'éditeurs et les tentatives de labellisation des ressources menées par les autorités académiques. Le second cas, la plateforme *Orientation pour tous*, s'inscrit dans une nouvelle perspective fondée sur la relation employabilité-formation et propose un ensemble de données cohérentes et intégrées sur l'orientation au niveau national (décret 2011-1773 du 5 décembre 2011), offre relayée à l'échelle régionale dans le cadre du Service Public Régional de l'Orientation (SPRO).

Ces plates-formes résultent d'une double volonté : celle de promouvoir les usages du numérique et celle de favoriser dans les domaines de l'éducation et de la formation, des plans d'action ou des politiques en faveur de nouvelles dynamiques industrielles de services, capables de générer des synergies entre les secteurs privé et public. Les promoteurs de ces dispositifs (initiateurs croisant compétences documentaires et numériques, d'une part, et compétences institutionnelles ou politiques, d'autre part) tentent de contourner une certaine rigidité institutionnelle en place en générant des modes d'agencement et d'échanges originaux que nous avons dénommés « *design organisationnel* » (Combès, Mœglin, Petit, 2012, p.158). La plasticité de cette forme organisationnelle rend à la fois possible un nouveau mode d'accès aux ressources pour les usagers et un nouveau principe organisationnel entre les différents contributeurs. Ce principe repose sur une double convention. La première est contractuelle : chartes ou accords conventionnels liant le service décisionnel de la plate-forme à chaque fournisseur de contenu ; la seconde, complémentaire à la première, est technico-prescriptive : la plate-forme en tant qu'espace virtuel, en *back-office*, codifie les relations des partenaires dans le respect de leurs fonctions propres, édicte des règles précises, formalisées, contractualisées et traduites au sein du système technique. Cette configuration s'appuie sur des médiations d'ordre technique, documentaire, éditorial et d'usage spécifiques, différentes de celles appliquées dans l'édition classique, et contribue à octroyer aux plates-formes un positionnement à l'aval des filières de contenu.

Ce nouveau principe organisateur est au fondement de la nouvelle fonction d'intermédiation numérique qui s'interpose entre les éditeurs de contenu et les usagers, et qui peut jouer un rôle de prescripteur dans le domaine des usages. Nous tenterons de montrer comment, dans des contextes aussi différents que ceux dans lesquels opèrent *Corrélyce* et *Orientation pour tous*, se produit la montée en puissance de cette fonction, à travers les questions suivantes.

- D'où proviennent les trois impératifs mis en avant dans les discours justifiant le développement de ces fonctions d'intermédiation : l'impératif gestionnaire (qui impose toujours plus de règlements, de normes et d'évaluations), l'impératif d'autonomie du formé et enfin l'impératif de gestion de l'emploi par les compétences ?
- Quelles formes de « *design organisationnel* » les porteurs des projets mettent-ils en œuvre ? Ces formes induisent-elles une rupture par rapport aux expériences antérieures ?
- Dans quelle mesure la plate-forme d'intermédiation fait-elle évoluer la manière dont les professionnels de l'éducation ou de l'orientation en contact avec les usagers, considèrent leur travail ?

Le travail présenté s'appuie sur des enquêtes réalisées par les deux auteurs, celles-ci s'inscrivant dans le cadre de deux recherches :

.....

¹ <http://www.correlyce.fr/actus/>

- la première, intitulée « Les nouveaux enjeux de l'industrialisation de la formation analysés à travers le développement du courtage en formation », a été labellisée par la MSH Paris Nord en 2009 et 2011, *Corrélyce* et *Orientation pour tous* y étant considérés comme des cas potentiels d'intermédiation ;
- la deuxième, qui prend en compte seulement *Corrélyce*, étudiée, à travers le programme ANR « Culture, Création² » porté par la MSH Paris Nord de 2009-2012, les recompositions industrielles entre sphères éducative et culturelle.

Ces enquêtes ont conduit à la réalisation d'une quinzaine d'entretiens (2009-2012) dans chacun des cas auprès des instigateurs des deux projets, des membres de leur équipe et d'un certain nombre de leurs partenaires. De plus, ont été analysées les plates-formes étudiées et les divers documents produits par ces instigateurs et leurs partenaires : bulletins mensuels d'information *Corrélyce* paraissant trimestriellement depuis 2007, chartes, site du Conseil Régional de la Région PACA, lois relatives à l'orientation, rapports émanant des CARIF (Centres Animation Ressources d'Information sur la Formation), articles et documents sur l'orientation produits régulièrement par Centre-Inffo, etc. Nous avons également participé aux différentes rencontres de l'Orme organisées par le CRDP (Centre régional de documentation pédagogique) renommé ultérieurement *Canopé* et à la 12^e Université d'Hiver de la formation professionnelle d'Arles en janvier 2012 portant sur les applications de la nouvelle loi d'orientation et de formation professionnelle du 24 novembre 2009.

Discours de référence des promoteurs de dispositifs d'intermédiation

Les initiatives pour l'éducation et la formation émanent d'abord des instances européennes, reprises le plus souvent à l'échelle nationale par les instances ministérielles, comme c'est le cas pour la plate-forme *Orientation pour tous* créée par un décret d'application d'une loi³. Dans le cas de *Corrélyce*, l'initiative est prise au niveau régional (Conseil Régional et les 2 CRDP d'Aix-Marseille et de Nice devenus *Canopé PACA*), elle répond aux nouveaux objectifs affichés par la Région : s'inscrire dans les logiques d'employabilité et d'économie créative. Pour répondre à la première question, nous avons analysé les discours auxquels font référence les initiateurs et les développeurs de ces dispositifs, afin de saisir la manière dont se croisent les trois impératifs mis en avant pour chacun des projets.

L'impératif gestionnaire

Il s'impose à travers la démarche du « Nouveau Management Public » (NMP). Ce mouvement est porté par des organisations internationales et l'Union Européenne. Selon cette approche, l'action de l'État est considérée à partir de l'organisation et de la gestion, il s'agit de rendre les moyens plus efficaces et non plus de poursuivre des objectifs publics fondés sur des principes politiques (Laval *et al.*, 2011). Ce nouvel objectif d'inspiration néo-libérale vise une recomposition de l'Etat et tente de créer une homogénéisation et une harmonisation des règles de gestion européenne, voire mondiale, à travers l'adoption de formes de technicisation spécifiques (techniques de gestion, techniques de contrôle, techniques d'appels à projets par exemple)⁴. Ainsi, comme le souligne Thomas Lamarche

.....

2 « Des théories des industries culturelles et éducatives aux théories des industries créatives » (décembre 2009-décembre 2012)

3 Loi n°2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

4 Parlement européen et Conseil de l'Union européenne, 2009, « Recommandation du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 relative à l'établissement d'un cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels », <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex:32009H0708%2801%29>

(2011, p. 12-14), la promotion « des réformes techniques, comme celle des outils, conduit à intégrer les transformations dans les rouages organisationnels, c'est-à-dire dans la production elle-même du service ». Telle est du moins l'hypothèse que nous formulons. Des éléments importants concernant les deux projets étudiés sont révélateurs de cette tendance du NMP. Comme on le constate pour le projet *Orientation pour tous*, l'évaluation est centrale et devient le critère principal pour l'allocation des ressources pour les lieux d'accueil, d'information et d'orientation (AIO). Comme le souligne le rapport CPRDFP, ORM, CARIF de la Région PACA (2011, p. 13), « le développement de l'accompagnement s'inscrit dans un contexte de pression sur les résultats ».

Pour *Corrélyce*, les règles applicables dans les différents domaines d'intervention de la plate-forme sont consignées dans des chartes très détaillées, rédigées en des termes juridiquement pesés (charte générale d'utilisation de *Corrélyce*, charte de mise à disposition des ressources, charte modérateur, charte administrateur du système)⁵.

L'impératif d'autonomie du formé

La nouvelle dynamique de la politique éducative française tire directement son inspiration de la stratégie de Lisbonne élaborée lors du Conseil européen de mars 2000. On y retrouve nombre de notions qui fleurissent dans les discours d'institutions internationales, de la Commission européenne et des dirigeants politiques, en particulier l'idée de marché de l'éducation, d'économie de la connaissance, de capital humain et d'individualisation de la responsabilité de la formation. Plus précisément, il s'agit actuellement pour la Région PACA, comme le montre son site, de mettre en avant l'autonomie de l'apprenant, l'importance de la formation tout au long de la vie dans le développement de compétences clés autour de la capacité d'innovation. Ce dernier point explique l'importance de plus en plus grande accordée à la notion de parcours professionnel et à l'idée du report de cette responsabilité sur le seul usager. Il faut comprendre que « la montée en puissance du phénomène « usager » est présente dès les années 90, elle est concomitante du développement croissant des services et de leur industrialisation », l'intégration du bénéficiaire étant une des conditions déterminantes de la rentabilité du service de formation ou d'orientation (Combès, Fichez, 1996, p. 9). Selon cette approche, l'utilisateur doit devenir coproducteur du service proposé. On le positionne à la fois comme acteur (devant prendre l'initiative avec ou sans l'aide d'un enseignant ou d'un conseiller pour le diagnostic de ses besoins, la formulation de ses objectifs, la définition de son parcours) et comme consommateur d'un service, ciblé et formaté à sa mesure. C'est pourquoi le contrat qui s'établit entre le système d'information et l'utilisateur met en scène l'autonomie de ce dernier. Ce point bouleverse les rapports antérieurs, l'utilisateur étant considéré dans ces discours comme un agent rationnel, conscient de son intérêt individuel, motivé et prêt à coopérer pour la réalisation de ses propres objectifs. La logique à l'œuvre inverse le rapport entre la structuration de l'offre et l'intégration de l'utilisateur, la structuration des contenus devant se soumettre dorénavant à la logique de la demande. Cette structuration préside à la création des guichets uniques d'information que sont les plates-formes de type *Orientation pour tous*, sommées de prendre en compte la variabilité plus grande des types de demandes.

L'impératif de la gestion de l'emploi par les compétences

Les principes de lisibilité des compétences édictées par l'Europe sont présentés comme devant servir tant l'utilisateur tout au long de la vie par rapport à son évolution professionnelle que la création des conditions du rapprochement du monde de la formation et du monde du travail. L'économie de la connaissance défendue dans ces instances exige de renforcer les synergies et la complémentarité, non seulement entre l'éducation et la formation professionnelle, mais également entre le monde de la

.....

⁵ Ces règles sont expliquées dans les premiers numéros du Bulletin mensuel d'informations Corrélyce.

formation et d'autres domaines d'action tels que l'emploi, la recherche et l'innovation. Les politiques conduites, et plus particulièrement les discours qui les accompagnent, mettent donc en avant la nécessité d'améliorer l'éducation pour permettre à davantage d'individus de réaliser pleinement leur potentiel, dans leur intérêt et dans celui de l'ensemble de la société. Ainsi, le droit de la formation tout au long de la vie rime, selon cette conception, avec le droit de rechercher un emploi dans un marché du travail dérégulé, et dans ce cadre l'éducation et la formation sont sommées de produire des compétences et de s'inscrire dans une logique d'employabilité. Un outil tel que le dispositif *Orientation pour tous* correspond à la nouvelle manière d'envisager les rapports entre le monde de la formation et le monde des activités économiques, il s'agit d'apprécier des compétences en recherchant les modes d'ajustement entre celles demandées par les entreprises et celles intégrées par les individus. Dans cette optique, les missions d'éducation et surtout de formation sont jugées à l'aune de leur contribution à la compétitivité et à la rentabilité des entreprises.

Dans l'éducation secondaire, les enseignants et conseillers d'orientation sont de plus en plus sollicités pour la mise en œuvre d'une politique d'« orientation active », celle-ci impliquant de définir pour chaque élève un parcours personnel de découverte des métiers et des formations qui l'intéresse.

Le « *design* organisationnel » spécifique aux fonctions d'intermédiation

Il convient maintenant de comprendre comment les outils constitutifs de chacune des plates-formes étudiées et les normes qui y sont appliquées, conduisent à intégrer, selon les principes évoqués plus haut, des changements dans les rouages organisationnels des institutions qui les produisent. Ces changements permettant d'assurer la production d'un service qui se caractérise par la nécessité de partir des besoins des usagers, il convient dans cette forme d'industrialisation fondée sur la servuction⁶ (Eiglier, Langeard, 1987) d'élaborer un service capable d'offrir aux usagers la possibilité d'être actifs dans leur démarche.

Pour préciser notre approche de ce que recouvre l'idée de *design* organisationnel, nous partirons d'un des sens qu'Yves Jeanneret (2005, p. 51) donne à la notion de dispositif. D'une part, les normes et les formats qu'il comporte y influencent les formes de communication ; d'autre part, la dimension des usages qu'il prescrit et les pratiques qu'il modèle, s'ajoutent à la dimension matérielle d'outils et de médias qui lui est intrinsèque. Si cette dernière dimension relève d'un processus de technicisation, l'ensemble relève d'un processus de technologisation, processus qui codifie, à travers un système global cohérent, les relations entre les acteurs, de la conception aux usages.

La fonction de production de services numériques individualisés, dans le domaine de l'éducation comme dans le domaine de l'orientation, implique plusieurs niveaux de compétences pour la fonction d'intermédiation : d'abord, en termes de détermination des rôles et des fonctions de chacun des partenaires, de gestion des conventions et de contractualisation avec chacun ; également, en termes de définition d'une infrastructure technique permettant la convergence des divers flux d'information ; enfin, en termes de régulation des échanges entre les partenaires concernés et de compétences éditoriales et normalisatrices.

En quoi ces deux projets se démarquent-ils des expériences précédentes ?

Pour chacun de ces projets, il convient prioritairement, pour que de réels usages émergent, de construire des partenariats permettant de donner le choix aux usagers de concevoir et d'éditer (ou organiser en bases de données) des contenus. Dans chacun des cas, certaines formes de structuration préexistaient mais favorisaient une relation descendante et non ascendante. D'un côté, les éditeurs

.....

6 La servuction en éducation désignant le fait que l'apprenant devient coproducteur du service.

scolaires ont créé des manuels dès le début du XIXe siècle (Choppin, 1992), puis progressivement se sont inscrits dans un processus de numérisation de leurs contenus à la fin du XXe siècle, et au cours des années 2000, ont créé des « portails nationaux⁷ » qui n'ont pas tenu toutes leurs promesses. Les autorités académiques ont également engagé un processus de labellisation des ressources qui n'a pas suffi. D'un autre côté, l'Onisep (Office national d'informations sur les enseignements et les professions) a assuré cette fonction de l'orientation depuis 1970 au sein de l'Education nationale. En 2006, Centre-Inffo a été sollicité par la Délégation générale à la formation professionnelle (DGFP) pour créer une plate-forme *Orientation-formation*. Ces deux entités sont mandatées pour créer *Orientation pour tous* en 2011. Pour chaque dispositif, on constate, à la fois, continuité et rupture entre les phases passées et la phase présente. Globalement, la plate-forme assure une gestion centralisée des accès et une concentration des flux autour d'un point accès unifié. Elle vise majoritairement la structuration des modalités d'accès aux contenus, tandis que la structuration des contenus revient aux éditeurs pour *Corrélyce*, et que Centre-Inffo produit certes des informations juridiques mais intervient essentiellement pour définir les critères de structuration des données en concertation avec les producteurs de services.

Rappelons que *Corrélyce* a été conçu par les CRDP (désormais *Canopé*) d'Aix-Marseille et de Nice et financé par le Conseil régional, son institutionnalisation constitue une première dans le domaine. Les responsables de ce projet précisent le rôle des acteurs participant à la plate-forme, définissent l'offre, la décrivent et assurent l'accès, après négociation du tarif d'abonnement avec chaque éditeur. *Canopé* garantit les fonctions de guichet éditorial, de suivi de fonctionnement, d'accompagnement pédagogique des enseignants et d'observation des usages. Les critères d'inscription au catalogue *Corrélyce* sont d'ordre non seulement technique, économique, documentaire mais aussi scientifique, éducatif, éditorial et juridique. La charte de mise à disposition des ressources, en mettant l'accent sur la responsabilité éditoriale de chaque éditeur, exclut toute validation a priori par les corps d'inspection de l'Education nationale, un des facteurs fondamentaux de différenciation de cette offre. Ils imposent également aux éditeurs d'offrir aux enseignants la possibilité d'extraire une partie du produit édité, permettant à ces derniers de rester maître des éléments utilisés pour la construction ou l'illustration de leur cours. Ainsi si la production des manuels était fondée sur les principes d'uniformisation et de production de masse, d'organisation du savoir dans une logique de produit fini, la plate-forme *Corrélyce* s'inscrit plutôt dans une logique de services privilégiant la diversité de l'offre et son renouvellement.

Le projet « *Orientation par tous* » fondé sur le principe de la « formation tout au long de la vie » vise dorénavant tous les publics et la conjonction des champs de la formation, de l'éducation, des métiers et de l'emploi. Cette approche conduit Centre-Inffo, la structure désignée légalement pour être maître d'ouvrage du projet, à articuler des producteurs de services tels que l'Onisep, les Carif, les Opcva (Organisme paritaire collecteur agréé) et Pôle Emploi pour assurer une fonction d'ingénierie de l'orientation pour le grand public et les salariés. Le système national doit garantir la convergence des flux d'informations et par un processus de syndication créer un système d'information global cohérent, en grande partie automatisé. Les descriptions et l'indexation des données sont structurées selon les normes édictées par le maître d'ouvrage. Les producteurs-fournisseurs de données (organismes de formation, observatoires de branches, etc.) gardent la responsabilité éditoriale, mais des producteurs de services tels les Carif, sont à la fois collecteurs et diffuseurs, ils assurent le travail de compilation, de mise au format (Formacode R, Lhéo...), de gestion des entrepôts de données en région et de remontée du flux d'information sur l'entrepôt central de la plate-forme. La

.....

⁷ Ce point de la relation descendante versus ascendante illustre bien la différence que nous faisons entre portail versus plate-forme. Alors que le portail est un site thématique, éventuellement un catalogue (mais rien de plus), la plate-forme a une organisation structurante favorisant l'interaction avec l'utilisateur, ce qui ne l'empêche pas, par ailleurs, d'héberger différents services relevant de modèles socio-économiques structurants (éditorial, club, compteur et courtage).

personnalisation du service d'orientation et d'insertion et la visée du grand public sont les facteurs fondamentaux de différenciation de l'offre par rapport au dispositif précédent dénommé *Orientation-formation*.

Actuellement, à travers la plate-forme, plusieurs occurrences possibles d'informations doivent être apportées à l'utilisateur, cela peut même concerner la prescription d'une offre de formation, les potentialités de financement par les différents opérateurs de l'État ou des emplois possibles dans sa région. La structuration est en cours et pourtant Centre-Inffo a développé une expertise dans ces domaines dès les années 80, pour des professionnels de la formation. L'organisme est à l'origine de la création du thésaurus Formacode (référentiel commun de descripteurs de l'offre de formation) initié et commandité par la sphère publique en septembre 2001 et normalisé ensuite par l'Afnor. Cet outillage favorise les échanges entre prescripteurs, entreprises, médiateurs ainsi que la formalisation et la structuration des informations (Rapport AIO 2004, p. 15). De 2006 à 2011, le déploiement de plates-formes d'intermédiation régionales a amplifié le processus de balisage de l'univers d'informations professionnelles de la formation. Pour ce faire, des cahiers des charges de plus en plus précis ont été définis selon les principes du NMP. Entre autres développements, la création de la version Formacode R permet la correspondance entre la nomenclature qui caractérise les emplois (ROME) et celles décrivant les offres de formation (Formacode et d'autres nomenclatures des spécialités de formation). Ces acquis successifs ont justifié le positionnement stratégique donné par la loi à Centre-Inffo fin 2011, celle-ci devenant une structure d'intermédiation grâce aux formes de technologisation et de rationalisation mises en place, répondant aux trois impératifs énoncés dans notre première partie.

Quels sont les facteurs distinctifs entre ces deux plates-formes ?

Si chacune a structuré un système qui permet d'offrir un guichet unique aux usagers, les processus normatifs, les modes de structuration des partenariats et des contenus sont, étant donnée la spécificité de chaque secteur, différents. Durant la période 2006-2015, aux niveaux national ou international, des procédures techniques ont été définies, celles-ci devant permettre de résoudre des questions d'interfaçage ou d'interopérabilité, par exemple les normes ISO, ou de type documentaires. Si *Orientation pour tous* s'appuie, comme nous venons de le voir, sur la norme Formacode R, *Corrélyce* a intégré au fur et à mesure les potentialités ouvertes par l'application de nouvelles normes comme le format normalisé LOM-FR ou le protocole OAI-PMH, développé par le mouvement des archives ouvertes, les deux favorisant les échanges de données, en particulier entre les fournisseurs de contenus qui exposent leurs métadonnées et les fournisseurs de services qui les exploitent.

Sur le plan plus éditorial, *Corrélyce* n'assume qu'un rôle de gestion de flux entre les usagers et les fournisseurs de contenus, ceux-ci restent maîtres de leurs produits qu'ils stockent dans leurs entrepôts. Ces divers partenaires doivent cependant se conformer aux règles définies par la plate-forme pour favoriser l'accessibilité de leurs contenus. On constate que la logique éditoriale classique prime encore, car même si le moissonnage est possible au sein de chaque document indexé, celui-ci correspond à un tout se suffisant à lui-même.

Orientation pour tous a nécessité le croisement d'acteurs qui peuvent à la fois être producteur d'information, producteur de services ou, comme *Centre-inffo*, maître d'ouvrage. Chacun participe à son niveau à la conception, construction et mise à jour des bases de données. Le système propose à l'utilisateur une réponse individuelle constituée à partir du moissonnage effectué dans les diverses bases de données structurées qui intègrent des grains d'information très précis. Selon la demande, ces grains sont extraits et agencés au sein d'un canevas préétabli pour construire la réponse. Celle-ci peut concerner, simultanément ou de façon indépendante, la formation, les métiers et/ou l'emploi, le recoupement entre ces trois perspectives étant nécessaire pour définir un parcours professionnel. La détermination de correspondances entre différentes nomenclatures, l'interfaçage entre les différents

dispositifs et les réseaux d'informations de ces champs et le développement d'un entrepôt national des données correspondent dans ce contexte à une nécessité primordiale, les utilisateurs ne pouvant retirer intérêt de ce système informationnel que lorsque cette offre leur est présentée de manière lisible et personnalisée et dans une logique de l'usage et non de produit.

Complémentarité ou contradiction entre la logique de rationalisation des plates-formes et les pratiques professionnelles de terrain

Dans quelle mesure l'intégration de plates-formes d'intermédiation fait-elle réellement évoluer les pratiques professionnelles ?

Ce que nous avons décrit jusqu'ici souligne le positionnement des acteurs en charge de la configuration de la plate-forme. On a pu constater qu'ils accordent plus d'importance aux aspects structurels et fonctionnels du système technique, aux logiques normatives documentaires et aux mécanismes opératoires d'accessibilité de l'information qu'à l'observation des usages. Le gage d'utilisation équitable et efficace des ressources mises en ligne n'est pas une priorité, du moins lors de l'étape d'opérationnalisation de la plate-forme. Mais du côté des professionnels de l'accompagnement, intégrés dans des réseaux de conseil ou des relais d'information auprès de publics spécifiques, la question de l'utilisation des contenus est au centre de leur métier. Deux temps et deux types d'acteurs comme le souligne Yves Jeanneret (2007, p. 9) doivent être distingués quand on considère un dispositif médiatisé : le temps de l'« inventeur » qui « a créé un objet qui existe de fait », son rôle est d'« engendrer les choses de la technique » ; mais autre est le temps et la fonction de « celui qui peut discerner les chances que ces choses de la technique ont d'être un dommage ou un bénéfice pour ceux qui sont appelés à en user. » Quant aux usagers, ils « sont devant une réalité avec laquelle ils vont devoir faire, inévitablement. » Il convient donc maintenant de s'intéresser à ceux qui exercent ces fonctions d'accueil et sont confrontés directement aux usagers. L'articulation de deux professionnalités est essentielle pour que puisse être assurée la viabilité de la fonction d'intermédiation : celle de l'ingénierie éducative ou de l'orientation, et celle de l'enseignement ou de conseil en orientation qu'exercent des services Accueil-Information-Orientation (AIO) tels que les Mife - Maisons d'information sur la formation et l'emploi -, les Missions locales, Pôle Emploi, les Cités des métiers, le Fongecif (Fond de gestion du congé individuel de formation), les Opca, etc.

Nous considérons dans un premier temps le dispositif *Orientation pour tous*, pour cerner les questions d'appropriation des informations, en particulier celles relatives à la gestion de l'emploi et des compétences. Pour cela, nous partons d'un exemple concret analysé par Sylvette Belmont en collaboration avec André Chauvet⁸ (2009, p. 61-65) et portant sur « l'usage des données socio-économiques dans les pratiques d'orientation ». Ces auteurs partageaient le même constat de départ : effectuer des choix d'orientation, vu la complexité de l'environnement socio-économique, suppose d'avoir à sa disposition un certain nombre de données synthétiques, tant descriptives que prospectives sur la réalité des situations de travail visées par le demandeur, en particulier des informations sur les débouchés. Mais la fiabilité des données recueillies sur les besoins de compétences est loin d'être établie. Face à la demande de l'usager, les professionnels sont amenés à compiler des données très parcellaires, éparpillées dans différentes institutions et difficiles à interpréter. Comme le soulignent ces auteurs, « l'enjeu se situe dans la mise en œuvre de dispositifs de médiation visant l'interprétation et l'usage de ces données dans des stratégies individuelles » (Belmont, Chauvet, 2009, p. 62). Ils relèvent trois types d'écarts entre ce qu'ils peuvent et ce qu'il serait souhaitable de proposer.

.....

8 Respectivement, directrice du Carif Espace compétences, centre de ressources de la Région PACA et consultant.

- L'écart entre les ressources en ligne et ce qu'il faudrait comme ressources expertes mobilisables, au moment opportun, pour répondre à la demande de l'utilisateur final. L'étude réalisée révèle une grande disparité dans les pratiques. Les sources sont nombreuses et émanent de grands producteurs nationaux : INSEE, Assedic, Pôle Emploi, Apec (Association pour l'emploi des cadres), ORM (Observatoire Régional des Métiers), Cereq (Centre d'études et de recherche sur l'emploi et les qualifications), Onisep, etc. Elles produisent des informations jugées trop complexes à utiliser, trop génériques et ne répondant ni à la situation des usagers – par exemple à leur niveau de langage –, ni à leurs demandes sur les secteurs, les compétences requises, les débouchés sur leur territoire, etc.
- L'écart entre la responsabilisation de l'utilisateur vis-à-vis de la définition de son parcours professionnel et de sa demande d'orientation, et sa capacité réelle à assurer cette compétence. Les conseillers doivent initier les bénéficiaires à trois niveaux de savoir-faire : initiation aux outils et à la pratique de recherche d'information, transmission d'un savoir-faire méthodologique, sensibilisation au monde du travail et initiation à la mise en œuvre d'une stratégie d'insertion ou de mobilité.
- L'écart entre la professionnalité des services AIO (répondant jusqu'ici à des questions plutôt administratives et/ou exploratoires), et celles demandées aujourd'hui autour d'un projet d'orientation individuel global, qui consistent à proposer des perspectives nouvelles, à tester la faisabilité d'un projet et à évaluer la pertinence d'une formation. Il paraît évident que de nouvelles formes de professionnalisation doivent être développées et que la complémentarité entre logique de rationalisation et logique professionnelle des personnels en contact direct avec l'utilisateur reste à construire. Les lieux de concertation régionaux mis en place par la loi de 2014 pour assurer le service public régional de l'orientation (SPRO), à savoir les CPRDFOP (Contrat de Plan Régional de Développement des Formations et de l'Orientation Professionnelles) n'ont pas encore fait leurs preuves sur le sujet et les tensions existant entre le niveau national et les niveaux régionaux par rapport à la labellisation des structures d'accueil et l'évaluation de leur qualité ne laissent pas envisager une issue positive à court terme.

S'agissant maintenant de *Corrélyce*, les usagers ne représentent pour l'instant que 10 à 15% du corps enseignant des 182 lycées concernés, malgré le dispositif d'accompagnement ambitieux mis en œuvre. Comme nous l'avons déjà souligné (Breda, Combès, Petit, 2012, p. 122), la généralisation n'est donc pas encore acquise :

« les interviewés soulignent que les changements d'organisation et de professionnalités induits par une réelle éducation à l'information d'envergure impliquent des évolutions du système, et pour le dire autrement réclament la reconnaissance de la légitimité des nouveaux principes sous-jacents (individualisation et médiatisation des apprentissages, organisation de l'espace scolaire adaptée à cet objectif, apprentissage de l'autonomie et optimisation de l'utilisation des ressources numériques) ».

Conclusion

Les deux cas analysés ici, s'ils sont tous deux situés dans le domaine de la formation, n'en sont pas moins très différents : tandis que le premier tente de reformater les conditions d'accessibilité des ressources éducatives dans la formation initiale, le second tente d'agréger de multiples informations au service d'une approche nouvelle de l'orientation. Distance trop grande pourrait-on dire pour pouvoir en tirer quelque enseignement ? Nous ne le pensons pas. La convergence des tendances relevées, par-delà la diversité des contextes, est trop flagrante pour être due au hasard. Dans les deux cas, les acteurs reconfigurant à leur profit des champs obéissant à des logiques qui semblaient établies

pour longtemps, tendent à construire une nouvelle fonction d'intermédiation observable depuis quelques temps dans d'autres champs de l'économie. Les initiateurs de ces dispositifs nous semblent opérer des choix structurants en rupture par rapport aux solutions existantes, choix par lesquels s'affirme une dimension régionale essentielle, quand bien même le dispositif a une dimension nationale avérée comme *Orientation pour tous*. En effet, la régionalisation des politiques publiques constitue un enjeu fort pour la généralisation de tels dispositifs. Celle-ci passe en effet par une réorganisation majeure au sein de la filière dans le cas d'*Orientation pour tous* – réorganisation dont la composante régionale est essentielle – et/ou par la duplication hors du territoire d'origine ou au-delà du champ initial, dans le secteur du tourisme dans le cas de *Corrélyce*.

Deux cas ne constituent assurément pas une preuve mais une forte présomption, pour reprendre l'expression de Jean-Claude Passeron (1995), qu'il nous faut étayer par l'étude d'autres cas situés en position-charnière dans le système de formation. Il s'agirait en quelque sorte de poursuivre le travail d'élaboration d'un idéal-type par l'étude approfondie d'autres terrains en privilégiant l'échelon régional. L'enjeu est ici de voir comment les acteurs locaux tentent de s'organiser face à la déstabilisation de dispositifs nationaux institués.

Références bibliographiques

- Belmont, Sylvette, Chauvet, André (2009), « L'usage des données socio-économiques dans les pratiques d'orientation » in *Actualités de la formation permanente*, n°218, janvier-février 2009, p. 61-65.
- Bouquillion, Philippe, Miège, Bernard, Mœglin, Pierre (2013), *L'industrialisation des biens symboliques, Les industries créatives au regard des industries culturelles*, Grenoble : PUG.
- Breda, Isabelle, Combès, Yolande, Petit, Laurent (2012), « L'éducation à l'information et aux médias dans le milieu scolaire révélatrice des enjeux relatifs au changement de paradigme éducatif ? », in *Études de communication*, « L'éducation à l'Information, aux TIC et aux Médias : le temps de la convergence ? », n°38/2012, p. 117-130.
- Choppin, Alain (1992), *Les manuels scolaires : histoire et actualité*, Paris : Hachette Education.
- Combès, Yolande ; Fichez, Élisabeth (1996), « Préface, Education formation : figure de l'utilisateur » in Combès Yolande, Fichez, Élisabeth (dir.) in *Cahiers de la Maison de la recherche* n°5/1996, Université Charles-de-Gaulle, Lille III, p. 9-12.
- Combès, Yolande, Mœglin, Pierre, Petit, Laurent (2012), « Industries éducatives : vers le tournant créatif ? », in Bouquillion, Philippe (dir.) (2012) : *Creative economy, creative industries : des notions à traduire*, Saint-Denis : Presses Universitaires de Vincennes, p. 147-169.
- Eiglier, Pierre, Langeard, Éric (1987), *Servuction, le marketing des services*, Paris : McGraw-Hill.
- Jeanneret, Yves (2005), « Dispositif », in Collectif (2005) : *La « Société de l'Information » : glossaire critique*, Paris : La Documentation Française, p. 50-51.
- Jeanneret, Yves (2007), « Usages de l'usage, figures de la médiatisation » in *Communication et Langage*, vol. n°151, p. 3-19.
- Lamarche, Thomas (2011), « En finir avec le NMP. La confiance contre la défiance », in Bechtold, Evelyne, Lamarche, Thomas (dir.) (2011) : *Manager ou servir. Les services publics aux prises avec le Nouveau Management Public*, Syllepse, p. 11-31.
- Laval, Christian, Vergne, Francis, Clément, Pierre, Dreux, Guy (2011), *La nouvelle école capitaliste*, Paris : La Découverte.

Mœglin, Pierre (2005), *Outils et médias éducatifs, une approche communicationnelle*, PUG : Grenoble.

Passeron, Jean-Claude (1995), « L'espace mental de l'enquête (1) », *Enquête*, n°1/1995, p. 13-42.

Rapport au premier Ministre (2004), *Pour une politique régionale coordonnée d'accueil, d'information et d'orientation*, janvier 2004, 41 pages.

Rapport du CPRDFP PACA (Contrat de Plan du Développement des Formations Professionnelles), ORM (Observatoire régional des Métiers) et de l'ED Espace Compétence du Carif, de la région PACA (2011) : Dossier thématique thème 3, *Accueil, information, Orientation, accompagnement, et prescription : accompagner les personnes vers la qualification professionnelle pour l'emploi durable*, février 2011, 90 pages.