

+  
Les impacts du  
numérique sur les  
pratiques  
professionnelles :  
Quelle valeur  
ajoutée pour les  
usagers ?

**Journée régionale SPRO**  
**Pays de la Loire**  
**19 novembre 2015**



# Les impacts du numérique sur les pratiques professionnelles

- 1- Une évolution sociétale où tous les usages sont concernés
- 2- Les impacts sur l'accès aux ressources
- 3- Les questions de qualité des sources d'information
- 4- De nouveaux usages qui modifient la conception du service
- 5- Les impacts sur le rôle et la posture du professionnel
- 6- Quelle valeur ajoutée pour l'utilisateur ?

Perspectives et conditions de développement



# 1- Une évolution de la société

Le numérique : des évolutions à plusieurs faces

- Accélération
- Facilité d'accès (1 clic)
- Virtualisation
- Service autoconsommé / autogéré

Mais également...

- Risque d'«Ubérisation »
- Changement des formes du service
- Transfert de responsabilités
- .....

## + 2 – Les impacts sur l'accès aux ressources

### Le rapport à la ressource modifié

- Un savoir disponible, manipulable, **sous la main**, facilement accessible...
- Un savoir **fluctuant, mobile, éphémère**, toujours en mouvement
- Un savoir **multiforme** : à côté de l'officiel, rationnel, scientifique, validé mais également subjectif, polémique, paradoxal...en somme inachevé...contestable
- A côté d'un savoir **pérenne, structurant, un flux incessant de données jetables**....dont la distinction n'est pas aisée

	Hier	Aujourd'hui
<b>Volume d'infos Détenteur</b>	<b>Informations rares et</b> détenues par une minorité	<b>Savoir disponible,</b> manipulable, sous la main, accessible
<b>Caractéristiques du savoir</b>	Savoir pérenne, structurant	Savoir fluctuant, mobile, éphémère, en mouvement
<b>Confiance / Méfiance</b>	Confiance dans le savoir officiel	Suspicion pour le savoir officiel
<b>Mode d'information</b>	Analytique, séquentiel, linéaire	Plus holistique, moins contrôlé « surf », recommandation
<b>Forme de la modélisation de l'information</b>	<b>Organisation</b> <b>structurée</b> , hiérarchisée et encyclopédique,	<b>Sources fragmentaires :</b> qualité non garantie et absence de connexion entre elles
<b>Nature de l'information</b>	<b>Rationnel</b> , Scientifique, Validé, Formel, Certifié <b>PAROLE SACREE</b>	<b>+ Subjectif</b> , Polémique, Paradoxal, Contestable <b>SAVOIR CO-CONSTRUIT</b>



# 3 - La question de la qualité des informations

## 3-1 Distinguer les informations

- Les informations objectives et officielles (indispensables mais souvent insuffisantes)
- Les points de vue (plus ou moins fondés, plus ou moins avisés)
- Les informations d'usage (essentielles en terme de stratégie et pas toujours facilement accessibles)



## 3 - La question de la qualité des sources

### Comment qualifier les données ?

**Objectivité** : elles sont fondées sur des faits, par nature incontestable. Par contre, elles ne sont pas toujours généralisables et elles peuvent être aussi imprécises ce qui rend leur usage difficile

**Fiabilité** : une information objective est à priori fiable. Par contre, des informations de point de vue peuvent avoir un niveau de fiabilité important. Cette fiabilité (on peut lui faire confiance) suppose un point de vue avisé, expert, une notoriété et une légitimité liée non pas à des faits objectifs mais à une expérience très significative. Les points de vue fiables associent souvent de l'information objective (données quantitatives ou qualitatives) et des points de vue distanciés.

**Opérationnalité** : cela signifie qu'elles sont utilisables dans des processus de décision (collectifs et macro économiques, micro économiques ou singuliers). Cela signifie surtout qu'elles sont interprétables sans trop de biais. C'est par exemple le cas d'une tendance sur 5 ans de l'évolution des types de contrat de travail sur un secteur donné. C'est beaucoup plus difficile quand on a une donnée brute sans référence. On privilégiera des données qui ne requièrent pas une expertise technique en terme d'interprétation.

**Actualisation** : renvoie à la date de l'information. L'obsolescence est rapide pour les informations d'usage immédiat, beaucoup moins rapide pour des informations tendancielle, les évolutions.....





## 4 – De nouveaux usages

- **La sérendipité** (aller au hasard, fureter, picorer, provoquer la rencontre). L'illustration en est le surf sur internet où on passe d'un site à l'autre sans toujours avoir de plan préalable à disposition.
- **La recommandation** (point de vue du tiers, du pair....). C'est la démarche de nombreux jeunes qui veulent récupérer un avis de pair sur un établissement, une formation.... Forum, blogs, réseaux sociaux sont parfois plus sollicités que les médias officiels
- **La non linéarité** : le passage de modalités linéaires chronologiques à des modes plus itératifs (essai/ erreur) peut expliquer des investigations ou des choix apparemment incohérents. La logique n'est pas rationnelle mais plutôt opportuniste, circulaire et ouverte. On cherche plusieurs choses en même temps.
- **La contribution** : chacun peut « contribuer » à enrichir le savoir collectif. Cela explique des logiques de **délibération** (compromis, prise en compte des dissonances), ainsi que la simultanéité des modes **verticaux** (le savoir savant) et des modes **latéraux** (le savoir se construit et chacun y contribue).



## + 5 - Les impacts sur le rôle et la posture du professionnel

- ❑ La légitimité n'est plus dans l'unique maîtrise du savoir académique
- ❑ Co élaborer, co construire, chercher, analyser ensemble deviennent des pratiques centrales
- ❑ La réflexion ne se fait plus uniquement en face à face. Pour la personne, ce travail est permanent grâce à l'accès aux ressources 24/24.
- ❑ Le professionnel a la responsabilité de permettre une décision éclairée ce qui suppose de statuer ensemble sur les différents scénarios, leurs avantages et leurs risques dans la situation de la personne

## + 5 - Les impacts sur le rôle et la posture du professionnel

- L'expertise se déplace vers la médiation des ressources, à leur interprétation pour la personne
- Le professionnel veille à la qualité des sources, à leur appropriabilité
- Il met en œuvre de multiples manières d'entretenir ce lien de soutien et de faciliter le processus d'avancée
- Quand il y a obstacle, il cherche à jouer le rôle de passeur, de facilitateur
- Développer la curiosité, explorer d'autres hypothèses devient aussi un enjeu

## + 5 - Les impacts sur le rôle et la posture du professionnel

### L'enjeu en terme de responsabilité

- Aider les personnes à faire des choix éclairés
- Mettre à leur disposition et faciliter l'appropriation des informations
- Leur permettre d'exercer leur liberté de choix ce qui suppose la prise en compte de multiples paramètres et l'identification du niveau d'incertitude et du risque

Responsabilité à deux niveaux :

**La qualité des sources** : Aider à les repérer et à les sélectionner

**La qualité du processus de médiation** : interpréter dans sa situation



## 6 - Valeur ajoutée pour l'utilisateur

- Toutes les ressources sont à disposition 24/24
- Les processus d'exploration autonomes sont facilités et accélérés
- La personne peut ajuster les modalités d'accès à ses disponibilités et à ses besoins
- Elle peut très vite recueillir des points de vue de pairs
- Elle peut elle-même être partie prenante du processus d'information (contribuer à enrichir le savoir collectif)
- Elle peut construire un vrai savoir faire de recherche d'information et développer son esprit critique

# Perspectives

L'enjeu, c'est contribuer à plus d'équité sociale à une société plus juste....ce qui suppose....

- De distinguer (Amartya **Sen**) **mettre à disposition** les ressources et **permettre leur usage adéquat...**
- C'est **l'effectivité de l'utilisation et leur pertinence** qui est en question
- D'être en veille sur les évolutions des usages
- De ne pas confondre accès à des ressources de qualité et appropriation des données pour un usage singulier.
- De mettre en place des modes plus itératifs, plus circulaires et moins chronologiques et planificateurs
- De construire une réelle ingénierie de la médiation

# Perspectives

On peut simultanément :

Analyser de manière approfondie la faisabilité d'un projet  
ET Explorer d'autres pistes en cas de difficulté de mise en oeuvre ou en prévision d'aléas

Ce qui permet à l'utilisateur :

D'être partie prenante des choix d'exploration, des critères de faisabilité et des décisions finales...

On doit pouvoir ainsi l'aider « *à aller vers des objectifs qui ont de la valeur à ses propres yeux* »

Amartya SEN