

Viacesi, plateforme web pour piloter le projet professionnel tout au long de la vie : retour d'expérience.

Blandin, Bernard
Directeur de recherches
Laboratoire d'Ingénierie des Environnements d'apprentissage (Cesi) / chercheur associé au CREF
(EA 1589 – Université Paris Ouest)
Groupe Cesi, 169, rue Georges Auric, Zac de Tournezy, 34070 Montpellier
Bblandin@cesi.fr
Tél : 0033499512140

Serreau, Yann
Responsable Etudes, Projets, R&D,
Laboratoire d'Ingénierie des Environnements d'Apprentissage (Cesi) / doctorant à l'Unité de
développement professionnel (Agrosup Dijon)
Groupe Cesi, 7 rue Diderot, 62000 Arras
yserreau@cesi.fr
Tél : 0033321518162

Mots clés : projet professionnel ; portfolio numérique ; retour d'expérience
Keywords: professional project ; digital portfolio ; feedback

La communication proposée présentera les points résumés ci-dessous, regroupés en deux grandes parties : la présentation du dispositif Viacesi d'une part, quelques éléments du retour d'expérience d'autre part.

Le dispositif Viacesi

Contexte :

Le groupe Cesi forme chaque année près de 19000 personnes et en diplôme plus de 3000. Il délivre 38 diplômes, titres ou certifications (titre d'ingénieur, certifications professionnelles inscrites au Répertoire National des Certifications Professionnelles, mastères labellisés de la conférence des grandes écoles). Les élèves, étudiants et stagiaires effectuent leur formation par alternance, en formation continue ou en formation initiale, au sein de 23 sites en France.

Le groupe Cesi attache une attention particulière à la construction d'un projet professionnel durant les parcours de formation diplômant. L'accompagnement de cette activité qui fait partie des cursus est conduit par près de 300 enseignants encadrant les dispositifs de formation (Serreau, 2011 ; 2010a).

Problématique :

Le Cesi a souhaité capitaliser sa démarche d'accompagnement du projet professionnel dans un instrument, afin de faciliter sa généralisation à l'ensemble de ses dispositifs diplômants. Cet instrument fonctionne dans un environnement web, ouvert pour chaque inscrit à une formation diplômante dès l'entrée en formation et accessible tout au long de la vie (Serreau, 2010b).

Solution :

Viacesi est une plateforme web 2.0 (O'Reilly, 2005), développée avec l'aide d'un prestataire externe et mise en service à l'automne 2009. Elle offre les fonctionnalités variées, réparties en cinq grandes catégories :

1. Le bilan :

Cette partie a pour objet d'aider l'étudiant(e) à faire un état des lieux en s'appuyant sur la description de son parcours professionnel et de ses formations. Il est proposé de dresser un inventaire des qualités personnelles et d'élaborer un portefeuille de compétences. Ces informations pourront être utilisées pour produire un CV ou un e-portfolio (Bibeau, 2002).



Figure 1 Viacesi: onglet "portefeuille de compétences" du Bilan

2. *Le projet :*

Cette partie permet de définir une cible professionnelle et les modalités pour l'atteindre. Les services proposés consistent en un journal de projet, un diagnostic de motivations, un positionnement par rapport au référentiel de formation. Un autre positionnement s'effectue autour de cibles professionnelles à construire. L'étudiant(e) est invité(e) à définir et à évaluer des écarts (compétences, souhaits sur l'emploi / réalités du marché du travail). Un plan d'action peut ensuite être bâti pour réduire les écarts et se mettre en capacité d'exercer l'emploi correspondant à la cible professionnelle choisie (Prodhomme, 2002).

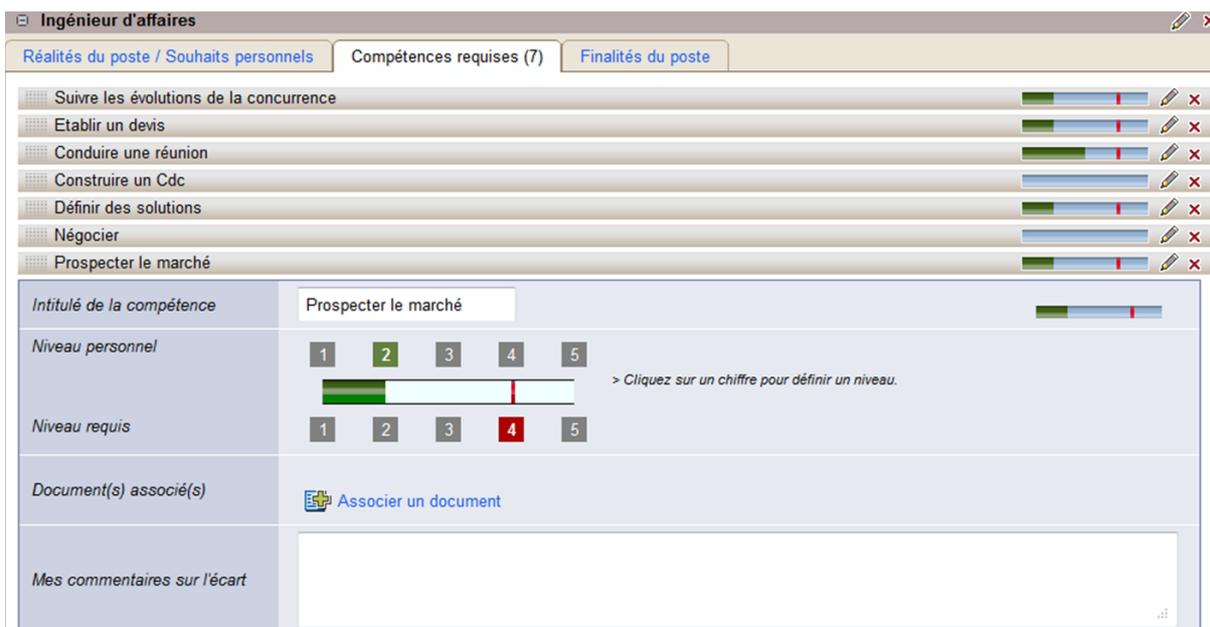


Figure 2 Viacesi: onglet « compétences requises » par la cible professionnelle dans le « Projet »

3. *L'emploi :*

Les services de la partie « Emploi » comportent des éditeurs de CV, un éditeur de web-folio et un outil d'organisation de la recherche d'emploi

4. *Le réseau :*

Les outils de réseau s'articulent autour d'un annuaire reliant diplômés et élèves, d'un service de petites annonces et de blogs communautaires.

5. *Les ressources :*

Les ressources personnelles et collectives sont des espaces de stockage de données. Ces données peuvent être des preuves de compétences, des attestations de diplôme, des annonces d'emploi... Tous les formats sont acceptés, et seule la taille de l'espace de stockage pose une limite.

Figure 3 Viacesi: éditeur de CV dans "Emploi"

Les solutions informatiques choisies sont un hébergement chez un prestataire et des langages de programmation : Php5 (programme application et pages dynamiques), MySql (base de données), Java script (traitements locaux), Ajax (recharges de pages), Cake php framework (programmations parallèles), Linux (hébergement).

Originalités :

Les principales originalités de la démarche mise en œuvre sont les suivantes :

- *Outil de construction du projet professionnel*
Au-delà d'un simple portfolio utilisé comme lieu d'archivage de résultats au fil d'un parcours de formation, Viacesi offre un véritable outil de construction de projet professionnel, en parallèle au parcours de formation. Cela se traduit par une démarche anticipatrice conduisant à l'établissement de référentiels de compétences visées par la formation et à la définition de cibles professionnelles, elles-mêmes caractérisées par un profil de compétence et par des données qualitatives sur l'emploi, qu'il est possible de comparer avec ses propres préférences.
- *Relie projet professionnel et réseau Alumni*
La plateforme Viacesi associe les services de projet professionnel et ceux de réseau communautaire (en y intégrant les diplômés), dans le but espéré de faciliter les relations entre professionnels et étudiants.
- *Démarche ouverte de parcours*
L'utilisateur n'est pas enfermé dans un chemin. Il accède directement et indépendamment aux différents services. Il construit ses propres informations et les sauvegarde.
- *Centré sur la personne*
L'outil est dédié à la personne : les enseignants n'entrent pas dans les comptes individuels. Il n'est pas le lieu de suivi de la progression par l'institution. La personne édite des comptes-rendus qu'elle peut adresser à son responsable de formation, mais c'est elle qui choisit le moment et les informations publiées.
- *Tout au long de la vie*
L'ambition du projet est que ce travail de construction du projet professionnel reste accessible et actualisable par l'intéressé, tout au long de sa vie professionnelle.

Eléments de Retour d'expérience

A ce jour, sur le plan quantitatif, le bilan qui est retiré est le suivant : le processus d'activation des comptes, reposant sur l'initiative individuelle, montre une baisse de 5% entre février 2011 et février 2012. Il est difficile d'en interpréter les causes. Les niveaux de 57% et 60% d'activation (Tableau 1) s'expliquent par le lancement du projet professionnel vers la mi-parcours des formations.

Tableau 1 Pourcentage de comptes activés

Activités	% de comptes activés Février 2011	% de comptes activés Février 2012	Ecart en % de comptes activés
Ecole d'ingénieurs	58%	60%	+3,4%
Ecole informatique	60%	52%	-13%
Entreprise	61%	55%	-10%
Total	60%	57%	-5%

La fréquentation du site montre une croissance entre le début d'année 2011 et le début d'année 2012 avec 93% de visiteurs de plus entre 2011 et 2012 (Tableau 2). Cette croissance pourrait s'expliquer par l'effort effectué pour intégrer l'usage de la plateforme dans les dispositifs pédagogiques et par l'inertie relativement longue du système (les dispositifs pédagogiques s'étalent sur des durées de 12 à 36 mois ; dans bien des cas les changements sont initiés avec les nouvelles promotions ou au changement d'année).

Tableau 2 Fréquentation Viacesi (moyennes mensuelles sur janvier et février)

Année	Visiteurs différents	Visites	Pages	Hits
2011	2960	7136	60846	251413
2012	5711	13762	155703	574682
Ecart 2012 vs 2011 en %	93%	93%	156%	129%

Si le nombre de visites par visiteur évolue très peu (+1%), il semble que les visiteurs examinent davantage de pages (+32%) tout en ayant une durée de fréquentation moyenne du site brève (de l'ordre de 6mn) avec près de 15% des visites qui, elles, sont supérieures à 5mn (Tableau 3 **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

Ce dernier chiffre laisse à penser que l'outil est encore très sous-utilisé, ou de façon plus marginale que le travail sur le projet professionnel s'effectue par ailleurs et que la plateforme ne serait qu'un lieu de saisie...

Tableau 3 Caractéristiques des visites

Année	Visites/visiteur	Pages/visite	hits/visite	Durée moyenne (secondes)	% tps>5mn
2011	2,4	8,5	35,2	328,5	15,6%
2012	2,4	11,3	41,6	360,5	16,7%
Ecart 2012 vs 2011 en %	1%	32%	18%	10%	5,7%

Au-delà, il est difficile d'interpréter ces chiffres car ils correspondent à des mesures de flux provenant de deux systèmes différents (hébergement et plateforme proprement dite).

Sur le plan de la démarche suivie, les principaux enseignements à retirer sont les suivants.

a) *Points forts :*

- *Pratiques et expertise d'accompagnement existantes*

La démarche s'est construite autour d'une pratique existante dans quelques dispositifs, qu'elle a permis de formaliser et d'approfondir. Du coup, il existe des références de pratique et surtout le corps des enseignants a globalement la capacité d'accompagner localement le

projet professionnel. La plateforme Viacesi n'est qu'un outil qui vient étayer une pratique et aider à sa généralisation (Serreau, 2010b).

- *Conception « agile »*

La conception s'est déroulée selon une méthode « agile » de développement (Tremblay, 2007), centrée autour d'un travail de définition des vues à l'écran (maquettes). La programmation s'est ajustée de manière à donner vie aux maquettes. Durant toute la phase de conception / réalisation, le partenariat avec le prestataire Addéo a été étroit.

- *Parcours ouverts*

Viacesi permet de définir des parcours ouverts, fournissant ainsi la flexibilité nécessaire aux modalités pédagogiques pour une adaptation aux trente-huit parcours de formation qualifiant du Cesi.

- *Pertinence de la solution*

La solution informatique ne paraît pas être mise en cause. Elle correspond aux pratiques existantes et sa convivialité apparaît satisfaisante.

- *L'engagement de la direction*

Comme dans tout projet, l'engagement de la direction a été un point clé pour la mise en place d'un tel dispositif.

- *Evaluation de la démarche de projet professionnel*

La décision d'évaluer la démarche de projet professionnel dans l'ensemble des dispositifs doit apporter la contrainte nécessaire à faire basculer les moins impliqués.

b) *Difficultés :*

- *Diversité et temps*

La diversité des situations d'usage et le temps sont deux facteurs concourant à la complexité du déploiement de l'outil. Pour mémoire, il y a vingt-trois sites, trente-huit diplômes dont les formations se déroulent sur un à trois ans, trois cents enseignants et huit mille apprenants concernés par le dispositif. Les temps de réponse sont donc relativement longs entre la décision et sa mise en œuvre opérationnelle.

La conjonction de plusieurs autres gros chantiers a modifié les priorités. Ainsi, la phase de mise en place a coïncidé avec la constitution des dossiers pour le renouvellement de dix-huit diplômes. C'était à la fois une opportunité pour introduire les nouvelles pratiques visées dans les dispositifs, mais en même temps la charge de travail générée par la constitution des dossiers de renouvellement a « vampirisé » les énergies de certains et laissé d'autres acteurs en attente.

Dans cet ordre d'idées, la charge de travail des enseignants-formateurs leur laisse peu de disponibilité pour s'approprier l'outil et pour modifier les pratiques pédagogiques anciennes. D'autant que certains dispositifs de formation ne prévoyaient pas toujours du temps pour un travail sur le projet professionnel.

Avec ces retards, les formations ponctuelles à l'usage de l'outil Viacesi ont pu se trouver très en amont du lancement, parfois trop en amont pour être efficaces.

- *Organisation du travail*

Le webmaster, affecté à temps partagé avec une autre mission, a vu ses priorités basculer pendant une longue période vers d'autres objectifs. La gestion de la maintenance courante et l'animation du site s'en est trouvée affaiblie.

La rigueur que nécessite l'outil informatique a poussé à définir les règles et les composantes d'un nom de promotion. Et il n'a pas été si simple de faire converger les noms historiques construits sur des modes divers, les avis des différentes fonctions de l'entreprise ainsi que ceux des représentants des Alumni. L'ampleur de ce travail et de celui de la reconsolidation de données émises à une époque où l'informatique n'était pas en place a été sous-estimée.

- *Maîtrise informatique de quelques enseignants*

Certains enseignants, peu à l'aise avec les nouvelles technologies, peuvent avoir acquis les éléments de base du fonctionnement de la plateforme, mais redouter de se trouver dans une salle informatique avec les élèves ou les stagiaires, avec le risque de problèmes techniques auxquelles ils pensent qu'ils ne sauront pas répondre.

- *Fiabilité des accès*

Les problèmes rencontrés proviennent d'une part de réseaux dotés de débits insuffisants et d'autre part d'un système complexe d'identification des utilisateurs. En effet, un lien pour accéder à Viacesi est envoyé à l'adresse de l'utilisateur peu après son entrée en formation pour lui permettre d'activer son compte. La durée de validité du lien est de quelques semaines, les étudiants peuvent perdre leur mot de passe....

Par ailleurs, parmi les services fournis par l'Ecole, il y a une boîte-aux-lettres électroniques de grande capacité, avec une adresse du domaine Viacesi. Du coup, certains étudiants ferment l'adresse mail qu'ils avaient avant, qui était celle permettant d'activer leur compte Viacesi. D'autres confondent les deux adresses... Cela, souvent mal expliqué aux élèves, constitue autant de causes invoquées, de bonne ou mauvaise foi, pour expliquer la non-activation du compte de l'étudiant. Mais aussi, pour de nombreux enseignants, cette complexité justifie leur manque d'implication.

Si les enseignants n'expliquent pas dès l'entrée en formation les services numériques fournis par le Cesi, et n'incitent pas les élèves et les stagiaires à les activer, cela entraîne alors des difficultés d'accès par la suite

- *Manque d'indicateurs*

La faiblesse de l'outil d'analyse statistique, acceptée au départ pour permettre le développement d'autres fonctionnalités de la plateforme dans le cadre du budget initial, induit aujourd'hui une absence de visibilité sur l'activité réelle sur le site et en rend le pilotage difficile.

Recommandations :

Les recommandations issues de cette expérience pour la mise en place d'une telle plateforme sont multiples et découlent notamment des points forts et des difficultés cités.

Tout d'abord, il faut souligner l'importance de présenter la plateforme comme un outil au service d'une pratique (même si cet outil contribue à modérer la pratique). En effet, la finalité poursuivie n'est pas d'utiliser la plateforme, mais d'apprendre à conduire une démarche de projet professionnel.

La maîtrise de la démarche pédagogique et des ressources correspondant à l'accompagnement semblent un point particulièrement important pour l'implication effective des enseignants.

L'implication des équipes est à développer en amont lors de la phase de conception. On vérifie à nouveau dans le cadre de ce projet la pertinence de la démarche « d'enrôlement » dans le projet, identifiée par le laboratoire de sociologie de l'innovation de l'Ecole des Mines de Paris (Callon, 1986 ; 1988), mais trop rarement prise en compte au démarrage d'un projet.

Après la mise en service, l'effort est à poursuivre, même s'il est moins visible et il est primordial de disposer d'équipes dédiées dont les tâches ont été clairement identifiées.

Les outils de pilotages ne doivent pas être négligés.

Enfin, tout ce qui complique la tâche des utilisateurs finaux (étudiants et enseignants) doit être limité et dans tous les cas, il apparaît qu'un petit manque initial de fiabilité peut décourager pour longtemps l'utilisateur. Et si l'étudiant change, l'enseignant demeure, et c'est lui qui porte le projet au sein de son dispositif...

Conclusion :

Au bout de deux ans de service, la plateforme recense 35000 stagiaires et diplômés, dont près de 10000 ont activé leur compte. Globalement, elle s'est imposée dans le paysage pédagogique de l'institution, même si son déploiement n'est pas achevé et nécessite encore beaucoup d'attention.

La mise en place d'outils statistiques devrait ouvrir la voie à de futurs travaux de recherche permettant de mieux cerner les usages et d'apprécier les compétences mises en œuvre tout autant que celles travaillées lors des projets professionnels.

Références

BIBEAU, R. (dir.) (2002) Le portfolio sur support numérique, Direction des ressources didactiques, ministère de l'éducation du Québec. [En ligne] Voir l'URL suivant, accédée le 23/03/2012 <http://www.mels.gouv.qc.ca/drd/tic/pdf/portfolio.pdf>

CALLON, M. (1986) *Éléments pour une sociologie de la traduction*, in *L'année sociologique 1986*. Paris : PUF, p 169-208

CALLON, M. (1988) *La science et ses réseaux. Genèse et circulation des faits scientifiques*. Paris : La Découverte

O'REILLY, T. (2005) *What is web 2.0 ?* [En ligne] Voir l'URL suivant, accédé le 23/03/2012 : <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>

PRODHOMME, M. (2002) *Accompagnement de projet professionnel et bilan de compétences : Etre là et s'abstraire pour permettre au sujet d'advenir*, in *Education Permanente n° 153*, p. 79-89.

SERREAU, Y. (2011) *Situations d'accompagnement et accompagnement. Etude de dispositifs de l'enseignement supérieur*, in *Actes du VIe colloque Questions de pédagogie dans l'enseignement supérieur. Les courants de la professionnalisation: enjeux, attentes, changements*, organisé par l'ISSBA à l'Université d'Angers (France) du 8 au 10 juin 2011, p. 26-36

SERREAU, Y. (2010b) *Accompagner le projet professionnel avec une plateforme web 2.0: un déplacement des rôles?*, in *Actes du Colloque international "L'accompagnement à l'orientation aux divers âges de la vie: quels modèles, dispositifs et pratiques?"* INETOP / CNAM - Paris -17-19 mars 2010.

SERREAU, Y. (2010a). *Regards d'acteurs sur leur accompagnement des projets professionnels des étudiants*. *Communication au 26^e Congrès "Association Internationale de Pédagogie Universitaire"*, 17 au 21 mai 2010. Rabat, Maroc.

TREMBLAY, R. (2007) *Implantation d'une méthode agile de développement logiciel en entreprise. Une culture accueillant le changement*. Université Laval (Québec) : Mémoire de Maîtrise. [En ligne] Voir l'URL suivant, <http://archimede.bibl.ulaval.ca/archimede/fichiers/24937/24937.html>, accédé le 23/03/2012.