

# Développement d'un outil numérique d'auto-assistance à la recherche d'information sur le marché du travail (IMT) pour les personnes conseillères dans le domaine de l'orientation scolaire et professionnelle

Annie Gourde, Michel Turcotte et Liette Goyer

Université Laval, Canada

## Résumé

L'information sur le marché du travail (IMT) fait partie intégrante de la pratique professionnelle des conseiller.ère.s d'orientation, mais aussi des conseiller.ère.s en emploi et en développement de carrière. L'objectif de cette recherche appliquée de nature partenariale, était de créer une plateforme numérique destinée à faciliter l'utilisation de l'IMT pour les personnes conseillères et leurs client.e.s. Pour ce faire, nous ferons état des cinq étapes qui ont conduit à la conception et à la réalisation de cette plateforme numérique, soit : idéation et détermination des objectifs, fonctionnalités, besoins et clientèles cibles de la plateforme numérique, la coconception de son design, l'analyse des besoins des utilisateur.ice.s, le développement technique de la plateforme et l'appréciation auprès des personnes conseillères. Cette recherche a permis de ressortir que conformément à une étude réalisée par le Conseil de l'information sur le marché du travail (CIMT, 2019), les caractéristiques de l'IMT les plus importantes pour les personnes conseillères sont : l'actualité, la fiabilité, la facilité d'utilisation, l'exhaustivité et la spécificité. Cette recherche a également permis de déterminer que L'Accompagnateur numérique en IMT permet de répondre aux besoins des personnes conseillères en étant simple d'utilisation et en répertoriant un nombre appréciable de sites Internet (75) tout en les classant en différentes sections afin d'aider la recherche d'IMT.

## Abstract

Labour Market Information (LMI) is an integral part of the professional practice of career counselors, as well as employment and career development counselors. The objective of this applied partnership-based research was to create a digital platform aimed at facilitating the use of LMI for counselors and their clients. To achieve this, we will outline the five steps that led to the design and development of this digital platform, namely: ideation and goal setting, determining the functionalities, needs, and target audiences of the digital platform, co-designing its interface, analyzing user needs, technical development of the platform, and gathering feedback from counselors. This research revealed that, in line with a study conducted by the Labour Market Information Council (LMIC, 2019), the most important characteristics of LMI for counselors are: timeliness, reliability, ease of use, comprehensiveness, and specificity. This research also found that the Digital Companion for LMI meets counselors' needs by being easy to use and cataloging a significant number of websites (75), while organizing them into different sections to aid in LMI research.

*Mots-clés* : IMT, Orientation scolaire et professionnelle, technologies numériques, information sur le marché du travail, plateforme numérique

*Keyword* : LMI, career guidance, digital, technology, labour market information, online platform

*Remerciements*: Nous tenons à remercier monsieur Yves Larocque, économiste spécialisé en IMT, madame Marie-Claude Gagnon, D.Éd., directrice de la clinique en counseling et orientation, et madame Qian Qian Hou, mémorante en sciences de l'orientation pour leur participation à la réussite de notre outil numérique.

L'information sur le marché du travail (IMT) fait partie intégrante de la pratique professionnelle des conseiller.ère.s d'orientation, mais aussi des conseiller.ère.s en emploi et en développement de carrière. Dans le profil de compétences des conseiller.ère.s d'orientation (Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec [OCCOQ], 2004), on peut lire dans la compétence *Intervenir directement*, « 3.6 Utiliser l'information scolaire et professionnelle dans ses interventions, notamment la connaissance du milieu scolaire, des métiers et professions, du marché du travail, des contextes socio-économiques et de l'insertion professionnelle » (p.4). Il est donc important pour les conseiller.ère.s d'orientation d'utiliser l'IMT et de connaître les sources possibles

en fonction du contexte de l'intervention. Pour ce qui est des conseiller.ère.s en emploi et en développement de carrière, le Conseil canadien pour le développement de carrière (2012) stipule que les professionnel.elle.s doivent connaître les informations sur le marché du travail, l'éducation et la formation ainsi que les ressources disponibles, ce qui inclut les informations en ligne. Il mentionne également que la personne professionnelle doit « actualiser ses compétences technologiques » (Conseil canadien pour le développement de carrière, 2012). Ainsi, il est judicieux de se pencher sur l'utilisation qu'en font les personnes conseillères et sur leurs besoins en termes d'outils pour accéder, utiliser et diffuser l'IMT.

Avec l'augmentation des sources d'IMT et des outils pour en faciliter l'accès, certain.e.s auteur.e.s ont interpellé la communauté du développement de carrière pour qu'elle s'investisse dans le développement d'outils numériques (Bright, 2015; Sampson et al., 2020). Le Conseil de l'information sur le marché du travail (CIMT) a lancé à l'hiver 2022 un appel de projets pour le développement d'outils numériques faisant usage de l'IMT<sup>1</sup>. Développer une nouvelle plateforme numérique permettant de regrouper l'ensemble des ressources d'IMT pertinentes pour le travail des professionnel.elle.s de l'orientation et du développement de carrière a plusieurs avantages et bénéfices possibles. Une plateforme numérique peut être un moyen efficace pour : 1) agréger et filtrer les informations sur les métiers provenant de différentes sources, ce qui permet aux conseiller.ère.s d'accéder rapidement à des données pertinentes et actualisées ; 2) s'assurer que les sites d'IMT consultés renferment des informations fiables et de qualité ; 3) offrir un classement des différents sites Internet d'IMT en fonction de grandes thématiques permettant aux personnes conseillères de trouver plus rapidement et facilement les informations recherchées ; 4) faciliter la communication et la collaboration entre les conseiller.ère.s, les étudiant.e.s et d'autres parties prenantes, en fournissant des plateformes interactives et des outils de partage d'informations ; etc. En résumé, l'objectif de ce type de plateforme est d'aider et soutenir les professionnel.le.s dans la recherche d'IMT.

Une équipe de chercheur.e.s de l'École de counseling et d'orientation de l'Université Laval a répondu à l'invitation du CIMT. Après une présentation sommaire de la problématique de l'utilisation de l'IMT en développement de carrière, nous nous attarderons à présenter comment, à travers une recherche partenariale, se sont réalisés la conception et le développement d'une plateforme numérique destinée à des personnes conseillères du Québec. Les auteur.e.s ont donné le nom d'*Accompagnateur numérique en IMT* à cette plateforme numérique. La présente recherche contribue à l'avancement des connaissances concernant les besoins des personnes conseillères en orientation, en emploi et en développement de carrière concernant les recherches d'information sur le marché du travail. L'IMT étant central dans le rôle des personnes conseillères avec les différentes populations, il s'avère nécessaire de trouver des moyens afin de les aider à naviguer à travers la grande diversité de sources d'informations, mais aussi à cibler les informations fiables et de qualités. Une plateforme numérique regroupant l'ensemble des sites d'IMT pertinents est une nouveauté et une avancée considérable dans ce désir de soutenir les professionnel.le.s en orientation, en emploi et en développement de carrière.

## Cadre de la recherche

### Information sur le marché du travail (IMT)

Il convient dans un premier temps de définir ce qu'est l'IMT et de jeter un regard sur la recherche effectuée concernant son utilisation dans le domaine de l'orientation et du développement de carrière. Au Québec, Limoges (1975) amenait une définition de l'information scolaire et professionnelle (ISEP) en précisant qu'elle incluait « l'ensemble des renseignements requis ou nécessaires pour l'orientation des gens » (p. 62). Ce type d'information s'est développé graduellement au cours des années en fonction de l'augmentation de la diversité des programmes de formation offerts et des métiers disponibles pour la population (Godbout, 1981). Grâce aux technologies, à l'informatique et à Internet, cette même information est désormais accessible pour toute la population et non seulement pour les personnes conseillères.

1 Voir l'annonce de cet appel de projets dans le rapport annuel du CIMT de 2023 : <https://lmic-cimt.ca/fr/rapport-annuel-2022-2023/#toc2>

L'ISEP fait partie intégrante de l'information sur le marché du travail (IMT). Le Groupe de travail sur l'IMT du Forum des ministres du marché du travail définissait l'IMT en 2012 comme « une information de qualité sur les emplois, le recrutement d'employés, les tendances des compétences exigées, la formation professionnelle, l'acquisition de compétences et l'évolution des milieux de travail » (p. 2). Ainsi, cette information est nécessaire pour aider les personnes dans leur prise de décisions et la détermination d'une trajectoire de carrière convenable. De son côté, le CIMT qui « est un organisme sans but lucratif créé pour définir et mettre en œuvre des priorités pancanadiennes afin de répondre au besoin d'une information plus uniforme et accessible sur le marché du travail pour les Canadiens et les Canadiennes » (CIMT, n. d.)<sup>2</sup> propose également une définition de l'IMT. Cette dernière est définie comme l'ensemble des « connaissances, faits, données ou aperçus que toutes personnes peuvent utiliser pour prendre des décisions concernant leur apprentissage, leur éducation, leur formation, leur emploi et leur lieu de travail » (CIMT, 2020). En complément de ces définitions, Gallant et al. (2016) amènent une précision concernant les différentes sources d'information. Il y a les sources formelles ou institutionnelles qui « regroupent les institutions gouvernementales et les établissements subventionnés par l'État, comme les organismes communautaires et les bibliothèques publiques » (p. 15). Il existe également les sources informelles ou non institutionnelles qui n'ont pas nécessairement été conçues pour donner de l'IMT, mais qui peuvent tout de même être utilisées. Ces sources informelles « se composent généralement des réseaux sociaux » (p. 15).

Turcotte et Hiebert (1999) déclaraient que, grâce au développement de l'informatique et du Web, « les conseillers d'orientation professionnelle et les clients qu'ils servent peuvent désormais accéder à des informations actualisées sur pratiquement tous les aspects du processus d'orientation professionnelle et d'emploi » (p. 146). Ainsi, les développements numériques déjà en cours dans les années 1990 permettent aujourd'hui un accès plus facile à l'IMT. Toutefois, cette émergence de sites Internet amenait Turcotte et Hiebert (1999) à prévoir qu'elle aurait pour effet d'augmenter la charge de travail des personnes conseillères. En 2007, Huteau mentionnait que pour le Canada, « il y a une dizaine d'années, plus de deux mille sites portant sur la carrière, l'emploi et l'éducation » (p. 418) ont été recensés. Déjà en 1986, Watts alléguait qu'il serait de la responsabilité des personnes conseillères de s'assurer que « les informations contenues dans les systèmes sont exactes, à jour, complètes, impartiales et pertinentes pour l'utilisateur » (p. 156). Ainsi, dans la foulée de l'augmentation de la présence d'informations, le Forum des ministres sur le marché du travail du Canada (FMMT) a élaboré des lignes directrices sur l'IMT afin d'assurer à la population une information de qualité, fiable et adaptée aux besoins (Groupe de travail sur l'IMT du FMMT, 2012).

À l'heure actuelle, au Québec, les personnes conseillères et la population en général ont accès à de nombreux sites Internet pour obtenir de l'IMT comme Québec.ca, Guichets-Emplois, REPÈRES, etc. (Gouvernement du Québec, 2023; Gouvernement du Canada, 2023; GRICS, 2023). Des médias sociaux peuvent également aider dans le cadre des interventions en développement de carrière, comme LinkedIn qui met « en relation des professionnels du monde entier pour les rendre plus performants et productifs » (LinkedIn Corporation, 2023). On y retrouve également Academos, qui connecte « les jeunes de 14 à 30 ans avec la réalité du monde du travail et les amener à concrétiser un projet de vie professionnelle épanouissant, afin de rendre notre société plus éduquée, qualifiée et prospère » (Academos, 2023). Cela vient confirmer ce que Sampson et al. (2020) concluent dans leurs recherches, c'est-à-dire que l'accès à davantage d'informations représente l'un des bénéfices qu'apportent les technologies de l'information et des communications (TIC), et ce, autant pour les personnes conseillères que pour la population.

## Besoins des personnes conseillères concernant l'IMT

Le CIMT en 2019 a réalisé une enquête afin de connaître les besoins d'IMT des personnes professionnelles œuvrant dans le développement de carrière au Canada. Pour cette enquête, 873 personnes issues des différentes provinces canadiennes ont répondu aux questionnaires entre juillet et novembre 2018 (CIMT, 2019). L'ensemble de ces professionnel.le.s en développement de carrière faisaient partie du réseau de professionnel.le.s de la Fondation canadienne pour le développement de carrière. Il ressortait que :

2 Consulté le 7 avril 2023 sur <https://lmic-cimt.ca/fr/a-propos-de-nous>

De tous les professionnels en développement de carrière sondés, seulement trois sur cinq (60 %) croient que l'information sur le marché du travail est facile à comprendre, et moins de la moitié (43 %) affirment suivre des formations pour les aider à localiser cette information et à en tirer du sens. (CIMT, 2019, section Principaux constats)

Il apparaît donc qu'un pourcentage substantiel de personnes conseillères ont besoin d'aide non seulement pour trouver l'IMT, mais également pour être en mesure de la comprendre et la partager aux personnes qui les consultent.

L'actualité de l'information et le fait qu'elle soit maintenue à jour se retrouvent parmi les caractéristiques de l'IMT les plus importantes identifiées par les personnes professionnelles du développement de carrière au Canada (CIMT, 2019). Viennent ensuite la facilité d'utilisation, la disponibilité, la gratuité et, enfin, la fiabilité. Ainsi, il est essentiel pour les personnes conseillères d'avoir confiance dans les informations recherchées afin de bien guider les personnes faisant appel à leurs services. Comme le CIMT, Kettunen et Sampson (2019) soulignent l'importance d'avoir une information accessible et à jour. De plus, Sampson et Makela (2014) ainsi que Sampson et al. (2020) soutiennent qu'il est important pour les personnes conseillères de vérifier la qualité des sources d'informations. En ce sens, il est de la responsabilité des personnes conseillères de connaître les critères de qualité de l'IMT et de s'assurer que les informations trouvées pour venir en aide à leur clientèle respectent ces critères.

Malgré la prolifération des sites d'IMT grâce à Internet, Supeno et Mongeau (2015) soulignent, dans une étude auprès de 22 jeunes adultes non diplômés en situation de précarité, qu'outre la consultation des sites et des médias sociaux, ceux-ci font appel aux personnes conseillères afin de bien comprendre l'information en fonction de leur réalité. Les jeunes adultes dans l'étude identifient « dix-neuf sources d'information sur la formation, le travail et l'intégration sociale » (Supeno et Mongeau, 2015, p. 122).

Les sources relationnelles font l'objet du plus grand nombre de déclarations (plus de 60 % du total). Parmi celles-ci, les personnes professionnelles (conseiller d'orientation, psychologue, conseiller en emploi, médecin, travailleur social, etc.) sont les plus déclarées (plus de 58 % du nombre de sources relationnelles). (Supeno et Mongeau, 2015, p. 123)

Ainsi, malgré la grande accessibilité de l'information, les personnes conseillères ont un rôle important à jouer dans la clarification et la transmission de cette information (Savard et al., 2002). C'est également le constat de Supeno et Pariseau (2018) et de Supeno et al. (2021). Dans leurs recherches, ces auteurs mentionnent que les personnes conseillères demeurent importante pour aider les personnes à trouver l'IMT et surtout à la comprendre à la lumière de leur projet d'orientation ou de recherche d'emploi. Les personnes conseillères « sont des médiateurs importants entre l'information et les jeunes adultes » (Supeno et al., 2021, para. 11) et permettent que « les jeunes adultes puissent avoir accès à des ressources professionnelles et spécialisées en matière d'employabilité » (Supeno et Pariseau, 2018, p. 220).

Turcotte et Goyer (2017) constatent, à la lumière de deux enquêtes réalisées en 2015 et 2016 auprès de 265 conseillers et conseillères d'orientation du Québec, l'importance de l'utilisation des technologies en lien avec l'IMT. Ces 265 conseillers et conseillères d'orientation du Québec avaient en moyenne 14 années d'expériences professionnelles et 81 % de l'échantillon était des femmes. Ces auteur.e.s mentionnent que « certaines finalités d'intervention semblent davantage faire appel à l'utilisation des TIC plus que d'autres, notamment celles qui portent sur : accéder et diffuser de l'information » (p. 9). Internet semble un facilitateur pour l'accessibilité et la transmission d'IMT (Bimrose et al., 2015). Les personnes conseillères doivent donc être outillées afin de pouvoir aider la population. Comme le souligne Goddard (2010), « permettre aux individus d'être plus autonomes dans leur recherche de ressources liées à l'information sur les carrières et d'utiliser adéquatement ces ressources est une étape importante pour soutenir le développement de carrière » (p. 3). En ce sens, mieux saisir les besoins et les enjeux des personnes conseillères lorsqu'elles cherchent de l'IMT ou lorsqu'elles invitent leurs clientèles à le faire se révèle comme un élément majeur à la mise en place d'outils pour les aider.

## Avantages et inconvénients de l'IMT en ligne

Le fait que les TIC soient utilisées en grande partie pour les recherches d'IMT (CIMT, 2019 ; Savard et al., 2002 ; Turcotte et Goyer, 2017 ; 2018) apporte un lot d'avantages, mais également d'inconvénients pour les personnes utilisatrices. Les TIC permettent de rendre les informations plus accessibles et disponibles pour l'ensemble de la population (Huteau, 2007 ; Meloni, 2019 ; Paterson et al., 2017 ; Samson et al., 2020 ; Supeno et al., 2021 ; 2022). La multiplicité des plateformes (sites Web, réseaux sociaux, bases de données, applications mobiles, etc.) permet d'adapter l'information en fonction des personnes à qui elle s'adresse (Kettunen et al., 2013, 2015 ; Sampson et al., 2020).

Des inconvénients demeurent toutefois présents, peu importe le type de plateforme, et il importe d'en tenir compte. Imel et al. (2001) font ressortir cinq limites et problèmes liés à la présence de ressources d'IMT en ligne. La première concerne la *compétence des utilisateurs*. Plus précisément, « afin de pouvoir faire une utilisation efficace des informations en ligne, les personnes doivent être en mesure d'utiliser la technologie et de naviguer sur Internet » (p. 4). Certaines personnes n'ont pas développé des compétences pour utiliser les ordinateurs et mener des recherches sur le Web. Même si l'Académie de la transformation numérique (2021) mentionne que le « taux de branchement à Internet des foyers québécois est de 93 % en 2021 » (p. 11), des personnes ont des difficultés et ont encore besoin d'aide à ce niveau.

Une deuxième limite est liée à *l'équité d'accès* (Imel et al., 2001). Malgré le haut taux de branchement des foyers québécois, il reste encore des personnes ne pouvant pas avoir accès à Internet, ayant notamment des ressources financières limitées (Imel et al., 2001) ou vivant dans une zone où l'Internet n'est pas disponible. Une étude canadienne de Deloitte (2020) mentionne d'ailleurs l'importance de tenir compte des enjeux d'équité en lien avec la technologie. Il est, entre autres, question des défis que représente la numérisation de la société :

Elle pourrait en effet exacerber les inégalités sociales déjà importantes. Les Autochtones du Canada, les ménages à faible revenu, les groupes racisés, les personnes âgées, les populations rurales, les nouveaux arrivants et de nombreux autres groupes sont parmi les plus exposés à l'iniquité numérique (Deloitte, 2020, p. 4).

La *qualité de l'information* constitue une troisième limite rapportée par Imel et al. (2001). En fait, ces auteurs mentionnent que « n'importe qui peut créer un site avec des informations sur la carrière » (p. 4), ce qui représente un défi supplémentaire pour trouver des informations fiables et valides de manière à répondre aux besoins des personnes. La quatrième limite associée à l'IMT en ligne concerne le *niveau d'avancement de l'utilisateur par rapport aux décisions relatives à son choix de carrière* (Imel et al., 2001). Plus précisément, ces auteurs mentionnent que :

Les personnes plus avancées par rapport à leur décision retireront plus de bénéfices de l'information en ligne. Les personnes moins avancées dans leur processus de décision peuvent vivre des difficultés et ont souvent besoin de davantage d'aide pour clarifier des éléments, poser des questions et interpréter des résultats (p. 4).

Enfin, la dernière limite est reliée à *la justesse et la pertinence de l'instrument* (Imel et al., 2001). On fait référence ici aux questionnaires d'évaluation en ligne. Plusieurs de ces derniers sont utilisés par des systèmes informatiques autonomes qui génèrent automatiquement des résultats une fois le questionnaire complété, ce qui risque de communiquer des informations moins justes ou pertinentes et ainsi induire en erreur la personne ayant complété l'évaluation. Ce type d'évaluation doit donc être utilisé avec prudence. L'ensemble de ces avantages et de ces inconvénients requiert de la prudence chez les personnes conseillères et les encourage à rester informées sur l'IMT afin de pouvoir guider adéquatement les populations. C'est pourquoi il est important de les aider et de les outiller à naviguer parmi la multitude de sites disponibles.

## Définitions des différentes plateformes numériques disponibles

Il apparaît important de définir ce que sont les différents types de plateforme numérique afin de bien en comprendre les différences. Premièrement, selon l'Office de la langue française (OQLF) (2023), un site Web se définit comme un « site Internet qui rassemble généralement plusieurs pages Web reliées entre elles et qui est accessible par l'intermédiaire d'un navigateur Web et d'une adresse URL unique » (section Définition). Par exemple, beaucoup d'IMT disponibles en ligne sont accessibles gratuitement pour les personnes qui en ont besoin, dont les sites des gouvernements du Canada et du Québec, on retrouve des sites spécialisés tels qu'Avenir en santé, Monemploi.com et InforouteFPT. Deuxièmement, les réseaux sociaux se définissent comme des « communautés d'internautes reliés entre eux par des liens amicaux ou professionnels, regroupés ou non par secteurs d'activité, qui favorise l'interaction sociale, la création et le partage d'informations » (OQLF, 2019, section Définition). À titre d'exemple, Academos, un média social pour les jeunes de 30 ans et moins, leur permet d'avoir accès à des mentors pour leur poser des questions et trouver des réponses selon les métiers et professions qui les intéressent (Academos, 2023).

Troisièmement, les bases de données sont un « ensemble structuré d'éléments d'information, généralement sous forme de tables, dans lequel les données sont organisées de manière à permettre leur exploitation » (OQLF, 2021, section Définition). REPÈRES, élaboré par la GRIC (2023) est un exemple de base de données permettant de trouver de l'IMT. Quatrièmement, les applications mobiles sont « un programme (ou un ensemble logiciel) directement utilisé pour réaliser une tâche, ou un ensemble de tâches élémentaires d'un même domaine » (Wikipédia, 2024, para. 1). Une application est dite mobile lorsqu'elle est utilisée sur un téléphone intelligent ou une tablette. En orientation, il existe peu d'application mobile pour les recherches d'IMT. Un exemple au Québec serait le réseau social Académos qui permet également l'utilisation d'une application mobile sur les téléphones intelligents (Académos, 2023). Enfin, une plateforme numérique est un « espace virtuel permettant la création, le stockage, la diffusion ou la vente de contenu numérique en ligne » (OQLF, 2015, section Définition). À la lumière de ces définitions, il apparaît important de préciser que l'*Accompagnateur numérique en IMT* est une plateforme numérique car il permet la diffusion de l'information.

## Recherche appliquée de nature partenariale

Pour terminer cette section concernant le cadre de la recherche, il importe de définir ce qu'est la recherche partenariale afin de pouvoir comprendre le contexte dans lequel s'est déroulée cette recherche visant la création de l'*Accompagnateur numérique en IMT*. La recherche partenariale est une forme de recherche provenant de la famille des recherches-actions. Guay et Prud'homme (2018) amènent une définition de la recherche-action spécifiquement appliquée en sciences de l'éducation. La recherche-action est

« une action de recherche et d'éducation visant la transformation finalisée d'une situation pédagogique dans le but d'y apporter des changements bénéfiques, de contribuer au développement professionnel des personnes qui y ont part et d'améliorer les connaissances sur cette situation » (p. 239)

Ainsi, la recherche-action implique une recherche de solution pour résoudre des problématiques ayant lieu dans des milieux précis où l'action, la pratique professionnelle, a lieu. Dans les différents écrits consultés, plusieurs appellations de recherches font partie des recherches-actions dont la recherche collaborative, la recherche participative et la recherche partenariale (Bussièrès, 2018; Fortin et al., 2017; Guay et Prud'homme, 2018). Cette dernière, la recherche partenariale implique la collaboration entre plusieurs partenaires, que ce soit des universités, des entreprises privées, des administrations publiques, des associations, etc. (Alberio et Fortin, 2017). Pour que ce genre de recherche se déroule adéquatement, il est important qu'une entente explicite, un contrat, soit signée entre les différents partenaires afin que les objectifs de la recherche soient clairs et compris par l'ensemble des parties impliquées (Bourdages, 2017; Fontan, 2017). Fontan (2017) ainsi que Guy (2017) mentionnent que les chercheurs et les praticiens impliqués dans une recherche partenariale peuvent avoir des objectifs différents en raison de ce qui les motivent à s'impliquer dans ce genre de recherche : certains voudront trouver des solutions aux problèmes rencontrés alors que d'autres souhaiteront participer

au développement des connaissances. Un autre aspect important à considérer dans ce type de recherche est de s'assurer d'avoir un échéancier clair afin d'éviter les insatisfactions pour les différents partenaires (Fontan, 2017). Notre recherche est appliquée au développement d'un outil numérique à l'usage de l'IMT pour les personnes conseillères en orientation scolaire et professionnelle. Elle est de nature partenariale en impliquant la collaboration du CIMT et la firme de programmation *Code for Canada* (C4C).

### Objectifs

Certains auteurs, notamment Bright (2015) et Sampson et al. (2020), ont interpellé les personnes conseillères à participer activement à l'élaboration d'outils numériques dans le domaine de l'orientation. En accord avec la *National Career Development Association* (NCDA), Sampson et al. (2020) voient même une obligation éthique d'évaluer les outils numériques mis au service des personnes conseillères et à la disposition de leur clientèle. Un des principes du Code d'éthique de la NCDA (2015) stipule notamment<sup>3</sup> :

F.6.c Les qualifications des développeurs ou des fournisseurs de sites Web et d'autres services conçus pour aider les clients dans la planification de carrière et la recherche d'emploi doivent être développées avec la contribution de contenu de professionnels de carrière. Le service doit clairement indiquer les qualifications et les références des développeurs. (p.17)

C'est avec cette injonction en tête et la limitation concernant la qualité de l'information qu'évoquaient plus haut Imel et al. (2001), qu'une équipe de personnes chercheuses de l'Université Laval en sciences de l'orientation en collaboration avec un économiste expert en IMT ont élaboré une plateforme numérique, *l'Accompagnateur numérique en IMT* (Goyer et al., 2023). Le développement de cette plateforme a été réalisé dans le cadre d'une recherche appliquée de nature partenariale impliquant la collaboration avec le bailleur de fonds, soit le CIMT et une firme de programmation *Code for Canada* (C4C). L'objectif général était de créer une plateforme numérique qui regroupe en un même endroit l'ensemble des ressources disponibles pour la recherche d'IMT afin de faciliter le travail de recherche des personnes conseillères ainsi que des personnes qui les consultent. La plateforme a été pensée également pour une utilisation dans le cadre de cours du baccalauréat en sciences de l'orientation et des stages de maîtrise à la Clinique de counseling et d'orientation de l'Université Laval. En lien avec l'objectif général de cette recherche, des objectifs spécifiques ont été établis :

1. Concevoir une plateforme numérique regroupant l'IMT utilisée par les personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière du Québec.
2. Analyser les besoins des personnes utilisatrices de l'IMT, soit les personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière.
3. Connaître l'appréciation des personnes conseillères de la plateforme numérique, une fois la conception terminée.

### Méthode

La réalisation de cette recherche appliquée de nature partenariale s'est échelonnée sur une période d'un an. Elle s'est déclinée en cinq étapes déterminées en collaboration avec les différents partenaires impliqués. La première étape a été consacrée à la recherche d'idées et la détermination des objectifs, des publics visés et des fonctionnalités désirées pour la plateforme numérique. La deuxième étape a visé le développement du design de l'outil numérique à partir de la conception de base élaborée par l'équipe d'expert.e.s de l'Université Laval. La troisième étape a consisté à faire l'analyse des besoins d'IMT des conseiller.ère.s d'orientation ainsi que des conseiller.ère.s en emploi et en développement de carrière. La quatrième étape, échelonnée sur près de six mois, a servi à rassembler les sites d'IMT les plus appropriés et à procéder à l'élaboration technique de la

3 F.6.c. Qualifications of the Developer or Provider Websites and other services designed to assist clients with career planning and job searching should be developed with content input from career professionals. The service should clearly state the qualifications and credentials of the developers.

plateforme numérique. Finalement, la cinquième étape a permis de connaître l'appréciation de cet outil auprès d'un échantillon de personnes conseillères.

### **Étape 1 : Idéation et détermination des objectifs, fonctionnalités, besoins et clientèles cibles de la plateforme numérique**

Dans le projet original soumis au CIMT par l'équipe de l'Université Laval, la première étape consistait à mener une enquête auprès des personnes utilisatrices des données d'IMT avant de démarrer le développement technique de la plateforme numérique. Toutefois, pour des considérations de calendrier et de disponibilité des ressources chez *Code for Canada*, la coconception du design de la plateforme et la conception technique ont dû démarrer avant de mener une enquête auprès des usager.ère.s. Dans ces conditions, l'équipe de l'Université Laval a suggéré que la conception technique soit développée à partir des idées que ses membres experts avaient en tête pour le design. Cette conception serait ensuite validée par les enquêtes menées auprès des personnes conseillères, après la période initiale de développement.

Quatre des membres de l'équipe sont des personnes conseillères d'orientation cumulant individuellement, en moyenne, une vingtaine d'années d'expertise dans la conception et l'utilisation de l'IMT en orientation. Ces membres experts ont également formé des intervenant.e.s en développement de carrière sur l'utilisation de l'IMT. Une de ces personnes occupe un poste de professeur titulaire en sciences de l'orientation et les trois autres sont inscrites dans un programme de doctorat. Le cinquième expert est économiste de formation et a été responsable pendant plus d'une vingtaine d'années de la conception et la maintenance d'une plateforme gouvernementale d'IMT au Québec. Les membres de l'équipe se sont réunis pour une session d'une journée visant à jeter les bases de la conception du design de la plateforme numérique.

### **Étape 2 : Coconception du design de la plateforme numérique**

Cette étape a été réalisée conjointement par les équipes de l'Université Laval, du CIMT et *Code for Canada*. L'équipe de l'École de counseling et d'orientation de l'Université Laval apportait l'expertise de contenu<sup>4</sup>, celle de *Code for Canada*, l'expertise de soutien au design et le développement technique de la plateforme numérique, alors que celle du CIMT finançait le projet et coordonnait la tenue des réunions pour cette étape du projet. Des rencontres ont eu lieu à intervalles réguliers pendant deux mois. Ces rencontres, généralement hebdomadaires, ont permis de clarifier les rôles et responsabilités de chacun des partenaires. Elles ont également permis aux équipes de parvenir à une compréhension commune des besoins auxquels répondre et des fonctionnalités à développer dans la future plateforme numérique.

### **Étape 3 : L'analyse des besoins des utilisateur.ice.s**

Deux méthodes de collecte de données ont été menées afin d'analyser les besoins des personnes conseillères et étudiantes en matière d'utilisation et de diffusion de l'IMT, soit par l'entremise d'un questionnaire en ligne via *Microsoft Forms* et par des entrevues semi-dirigées auprès d'un échantillon de personnes conseillères et d'étudiant.e.s en sciences de l'orientation.

### **Personnes participantes et échantillonnage**

Pour le questionnaire en ligne, la population visée était composée des conseiller.ère.s d'orientation, des conseiller.ère.s en emploi et en développement de carrière ainsi que des étudiant.e.s inscrit.e.s à l'automne 2022 au cours *Information et processus d'orientation (IPO)*, ce dernier étant obligatoire pour toutes les personnes étudiantes au baccalauréat en sciences de l'orientation à l'Université Laval. Les personnes étudiantes ont été invitées à remplir le questionnaire par courriel par la chargée de cours et seulement les personnes volontaires l'ont fait, ce qui est un échantillonnage de convenance.

4 L'équipe de l'Université Laval était constitué de Liette Goyer, Michel Turcotte, Annie Gourde, Marie-Claude Gagnon, Yves Larocque et Qian Qian Hou.

Pour le recrutement des personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière, le recrutement s'est fait selon la méthode d'échantillonnage par réseaux, qui « permet de constituer graduellement un échantillon en utilisant des références obtenues des répondants recrutés initialement » (Fortin et Gagnon, 2022, p. 263). Pour ce faire, une invitation à remplir le questionnaire a été partagée auprès de différentes communautés dans le domaine de l'orientation et de l'employabilité sur Facebook ainsi que sur LinkedIn. Soixante-six personnes ont répondu au questionnaire en ligne, soit 57 personnes conseillères d'orientation, en emploi ou en développement de carrière et huit personnes étudiantes. Parmi les personnes conseillères, 24 travaillaient dans le secteur du développement de l'employabilité, 16 dans le secteur de l'éducation, huit en pratique privée, trois dans le secteur de la réadaptation, trois dans le secteur organisationnel/cabinet-conseil, deux dans les organismes communautaires et une personne dans le secteur de la santé et des services sociaux. Enfin, parmi l'ensemble des personnes conseillères, 53 % avaient de zéro à cinq ans d'expérience, 16 % de six à 15 ans d'expérience, 21 % de 16 à 25 ans d'expérience et 10 % de 26 à 35 ans d'expérience. Pour ce qui est des huit étudiants et étudiantes, ils.elles avaient tous de zéro à cinq ans d'expérience.

Pour les entrevues semi-dirigées, la population visée regroupait les personnes conseillères d'orientation, conseillères en emploi et en développement de carrière ayant plus de cinq ans d'expérience. Des personnes ayant au moins cinq ans d'expérience étaient un élément important pour l'équipe de recherche afin de donner une parole pertinente à des personnes avec une certaine expérience de l'utilisation de l'IMT, qui pourraient expliciter les différentes manières dont elles cherchent, trouvent, sélectionnent, diffusent et apprécient l'IMT ». L'échantillonnage par réseaux (Fortin et Gagnon, 2022) a été utilisé afin de cibler les personnes conseillères. Le réseau LinkedIn d'une des chercheuses a été utilisé pour recruter les participant.e.s. Une invitation a été envoyée à 20 personnes conseillères ayant plus de cinq ans d'expérience, selon ce qui était indiqué dans les profils des personnes. Treize personnes conseillères en emploi (deux), en développement de carrière (un) ou conseillères d'orientation (dix) ont répondu à l'invitation. Parmi ces personnes, trois travaillaient en employabilité, cinq en pratique privée, sept dans le secteur de l'éducation et une en réadaptation. Il est à noter que trois personnes exerçaient dans plus d'un secteur.

### **Collecte et analyse de données**

La collecte de données s'est faite en deux temps. Le questionnaire en ligne a été envoyé en novembre 2022. L'objectif de ce questionnaire était de connaître les besoins de personnes conseillères et étudiantes concernant leur utilisation de l'IMT afin de pouvoir faire des ajustements et ajouts dans *l'Accompagnateur numérique en IMT*. Pour ce faire, les questions touchaient les thèmes suivants : connaître les besoins d'IMT, les sites les plus fréquentés ainsi que les difficultés rencontrées par les personnes conseillères et les personnes étudiantes, obtenir des suggestions pour l'élaboration d'une plateforme numérique et connaître l'avis des participant.e.s sur l'importance d'avoir de l'IMT en français et en anglais. Ce questionnaire a été élaboré par deux personnes de l'équipe de l'Université Laval et a été validé par deux autres personnes de l'équipe suite à son élaboration.

Ce questionnaire était composé de plusieurs types de questions, totalisant 20 questions. De ce nombre, 13 étaient des questions fermées et sept des questions ouvertes. Parmi les questions fermées, il y avait quatre questions à choix multiples « comportant une série de réponses possibles » (Fortin et Gagnon, 2022, p. 301). Il y avait quatre questions dichotomiques pour lesquelles la personne devait se positionner entre « oui » ou « non ». Il y avait également quatre questions sous forme de liste de pointage, « constitué[es] d'une série d'énoncés parmi lesquels le répondant doit effectuer un choix » (Fortin et Gagnon, 2022, p. 301). Enfin, le questionnaire incluait une question à énumération graphique demandant aux personnes conseillères d'indiquer leur fréquence d'utilisation de certains sites Web sur « une échelle bipolaire dont les extrêmes sont des énoncés opposés » (Fortin et Gagnon, 2022, p. 301). De leur côté, les sept questions ouvertes permettaient à la personne d'ajouter des précisions ou des commentaires pour les réponses à des questions dichotomiques ou des questions à choix multiples. Une analyse de contenu a été réalisée pour les sept questions ouvertes du questionnaire afin d'en « découvrir les thèmes saillants et les tendances qui s'en dégagent » (Fortin et Gagnon, 2022, p. 333). Pour les questions fermées, une analyse de fréquence a permis de faire ressortir le nombre

d'occurrences dans chacune des catégories proposées (Mazerolle, 2019) et ainsi pouvoir émettre différents constats.

En ce qui concerne les entrevues semi-dirigées, elles ont eu lieu entre le 28 novembre 2022 et le 22 décembre 2022. Les entrevues se sont produites en ligne via la plateforme Zoom, d'une durée entre 45 minutes et 1 h 30. Les différents thèmes abordés durant l'entrevue étaient les sites d'IMT les plus utilisés, l'importance pour les personnes conseillères d'avoir un site bilingue, les défis et les éléments importants dans la recherche d'IMT et les fonctionnalités qui seraient intéressantes dans une nouvelle plateforme numérique regroupant au même endroit tous les sites et offrant plusieurs fonctionnalités. Une fois les entrevues complétées, un document synthèse de l'ensemble des réponses a été produit afin de faire ressortir les principaux éléments abordés par les personnes conseillères interviewées et procédé à une analyse thématique. Ce type d'analyse « consiste à repérer, analyser et interpréter en profondeur des thèmes qui émergent dans les données qualitatives » (Fortin et Gagnon, 2022, p. 334). Pour réaliser cette analyse, le document synthèse a été lu à plusieurs reprises et des thèmes ont été ressortis pour chacune des questions abordées dans le questionnaire (Paillé et Mucchielli, 2021). L'objectif était de comprendre les besoins des personnes conseillères et étudiantes et de pouvoir améliorer le design initial de la plateforme *l'Accompagnateur numérique en IMT* afin de répondre à ces besoins.

#### Étape 4 : Le développement technique de la plateforme numérique

La réalisation de la plateforme numérique s'est déroulée en deux activités menées de manière concomitante, soit la recherche de sites Internet d'IMT et le développement technique de la plateforme à partir du design élaboré à la deuxième étape.

#### Recherche de contenus

Pour déterminer quels sites d'IMT seront intégrés dans la plateforme numérique, une personne de l'équipe a commencé par faire des recherches à l'aide de moteur de recherche tel que *Google, Bing et Yahoo*. Ces recherches ont été faites à l'aide des mots clés suivants : site d'information sur le marché du travail (imt) quebec, information sur le marché du travail quebec, «site d'information sur le marché du travail (imt) quebec», «site d'information sur le marché du travail (imt)», site d'orientation professionnelle au Québec, «site d'orientation professionnelle au Québec», «site d'orientation professionnelle», sites d'information sur les métiers et professions au Québec, «sites d'information sur les métiers et professions au Québec», sites d'information sur les formations, sites d'information sur les formations au québec, et «sites d'information sur les formations au québec». Dans les moteurs de recherche, plusieurs millions de résultats ressortaient pour certains mots clés alors que pour d'autres il n'y avait aucun résultat. Les mots clés ne donnaient pas le même nombre de résultats selon le moteur de recherche utilisé. Dans les recherches menées sur Google, deux recherches ont permis de ressortir une centaine de sites chacune en utilisant les mots clés suivants : «site d'information sur le marché du travail (imt)» et sites d'information sur les métiers et professions au Québec.

Devant le trop grand nombre de résultats dans les moteurs de recherche, mais aussi devant le fait que ce sont pratiquement seulement les sites du gouvernement du Québec et du Canada qui ressortent dans les premières pages (Tableau 1), nous avons pris la décision d'utiliser les connaissances de l'équipe de l'Université Laval afin de compléter la recension de tous les sites connus. Ceci a permis, en août 2022, de ressortir une première liste de 24 sites portant sur l'IMT. 18 sites parmi ceux de cette liste font partie des sites Internet enseigner aux étudiant.e.s du cours IPO à l'automne 2022. Ensuite, lors de l'analyse de besoin réalisée auprès des personnes conseillères et étudiantes, 39 sites ont été ajoutés à cette liste. Enfin, au moment de l'appréciation, sept sites supplémentaires ont été proposés. Une personne de l'équipe, formée en économie, a également proposé une liste de 18 sites pour former la section de la bibliothèque. Ces sites permettent d'avoir des connaissances plus générales sur le marché du travail, la conjoncture économique et le développement de carrière.

L'ensemble des 281 sites Internet d'IMT répertoriés ont été évalués en fonction des caractéristiques de l'IMT importantes pour les personnes conseillères ressorties par le CIMT (2019) soient : il devait être à jour,

facile à utiliser, disponible au grand public gratuitement et fiable. Ainsi, la liste de site d'IMT, a été réduite à 75 sites d'IMT qui respectant l'ensemble de ces caractéristiques. Par choix, l'équipe de l'Université Laval a pris la décision de ne pas inclure sur l'*Accompagnateur numérique en IMT*, les sites des établissements scolaires. On peut trouver ces sites par le truchement de d'autres sites ou en faire un projet en soi.

### Tableau 1

Résultats d'une recherche sur Google pour trouver des sites d'information sur le marché du travail (IMT)

Google <a href="https://www.google.com">https://www.google.com</a>	
Mots clés	Résultats
Site d'information sur le marché du travail (imt) quebec	50 400 résultats Sites gouvernement du Québec et du Canada, sites qui définissent l'IMT.
Information sur le marché du travail québec	43 000 000 résultats
"Site d'information sur le marché du travail (imt) quebec"	Aucun résultat
"Site d'information sur le marché du travail (imt)"	483 résultats Sites qui expliquent comment fonctionne l'IMT, site gouvernement du Québec, sites européens Les 100 premiers sites ont été conservés pour analyse
Site d'orientation professionnelle au Québec	4 020 000 résultats
"Site d'orientation professionnelle au Québec"	Aucun résultat
"Site d'orientation professionnelle"	35 000 résultats Sites majoritairement européenne
sites d'information sur les métiers et professions au Québec	738 000 résultats Les 100 premiers sites (10 pages) ont été conservé pour analyse
"Sites d'information sur les métiers et professions au Québec"	747 000 résultats
Sites d'information sur les formations	35 000 résultats
sites d'information sur les formations au québec	Sites majoritairement européen
"sites d'information sur les formations au québec"	738 000 résultats
Sites d'information sur les formations	342 000 000 résultats
Sites d'information sur les formations au québec	10 300 000 résultats
"Sites d'information sur les formations au québec"	21 800 000 résultats

Note : La même recherche a été fait dans Yahoo et Bing mais les résultats étaient sensiblement les mêmes.

## Développement technique de la plateforme numérique

À partir de la mi-novembre 2022 jusqu'au mois d'avril 2023, des réunions entre les trois partenaires ont été planifiées afin de s'assurer, tout au long du processus de développement, que la plateforme numérique se développait conformément au design sur lequel les partenaires s'étaient entendus. Ce suivi rigoureux permettait de rectifier le tir au besoin et d'établir des priorités. C'est l'équipe de *Code for Canada* qui prenait le leadership de l'organisation des réunions pour cette étape.

### Étape 5 : L'appréciation auprès des personnes conseillères

#### Personnes participantes et échantillonnage

Pour réaliser la validation de l'*Accompagnateur numérique en IMT*, la méthode d'échantillonnage par convenance a été utilisée en raison de la facilité d'accès à certaines personnes s'étant portées volontaires (Fortin et Gagnon, 2022). Une liste de personnes volontaires a été identifiée lors de la collecte de données pour connaître les besoins des personnes conseillères (étape 3). Les personnes qui remplissaient le questionnaire en ligne ou qui participaient aux entrevues semi-dirigées mentionnaient si elles étaient disponibles pour effectuer une appréciation de l'*Accompagnateur numérique en IMT* une fois le design complété. Les coordonnées de 49 personnes conseillères d'orientation, en emploi ou en développement de carrière ont ainsi été recueillies.

Ensuite, grâce à une offre de participation lancée dans un atelier présenté par des membres de l'équipe d'experts de l'Université Laval, dans le cadre du colloque de l'OCCOQ en juin 2023, 12 personnes conseillères d'orientation ont donné leur nom et leur adresse courriel pour participer à la validation. Enfin, une collaboration avec le Service du développement professionnel de l'Université Laval a permis d'envoyer une invitation par courriel à 26 conseillers et conseillères en emploi pour participer à la validation. Au total, 87 personnes conseillères ont reçu l'invitation pour la validation de l'*Accompagnateur numérique en IMT*. De ce nombre, 18 personnes conseillères d'orientation, en emploi ou en développement de carrière ont répondu au questionnaire. Cela représente un taux de participation d'environ 20 %.

#### Collecte et analyse de données

Pour effectuer la validation, un questionnaire en ligne via *Microsoft Forms* a été envoyé à l'ensemble des 87 personnes. Ces dernières devaient naviguer sur l'*Accompagnateur numérique en IMT* et ensuite répondre à 40 questions. L'objectif était de connaître leur avis, les points forts et les points faibles de l'outil et d'identifier tout autre élément aux fins de l'amélioration de l'expérience utilisateur. Le questionnaire était divisé en sept sections comportant entre quatre et onze questions. Les sections avaient pour titre : 1) exploration de l'*Accompagnateur numérique en IMT*; 2) exploration plus approfondie de la section *Mes notes*; 3) exploration plus approfondie de la section *Liens d'IMT*; 4) exploration plus approfondie de la section *Bibliothèque*; 5) exploration plus approfondie de la section *Notes des personnes clientes*; 6) exploration plus approfondie de la section *Carrefour des données*; 7) conclusion — appréciation générale.

Les questions étaient principalement à développement. Il y avait également quelques questions à choix multiples et des questions à énumération graphique pour lesquelles la personne devait se positionner sur une échelle de zéro à dix (Fortin et Gagnon, 2022). Enfin, une des questions comprenait une échelle de Likert à cinq points où, pour les divers éléments mentionnés, la personne devait exprimer « son degré d'accord ou de désaccord » (Fortin et Gagnon, 2022, p. 303). L'ensemble des réponses aux questionnaires ont été analysées afin de relever les faits saillants et permettre d'informer l'équipe sur les besoins d'ajustement de l'*Accompagnateur numérique en IMT*.

Pour l'analyse des données du questionnaire, une analyse de contenu a été utilisée afin de faire ressortir les principaux thèmes abordés par l'ensemble des personnes répondantes (Fortin et Gagnon, 2020; Paillé et Mucchielli, 2021). Pour ce faire, les données ont été extraites dans un fichier Excel, ce qui a permis d'en faire une lecture approfondie et pouvoir ressortir des thèmes. Pour les questions à choix multiples et à

énumération graphique, une analyse de fréquence (Mazerolle, 2019) a été réalisée ce qui a permis de ressortir les occurrences dans les catégories de choix proposés aux personnes répondantes.

## Considérations éthiques

Pour terminer cette section sur la méthodologie, il s'avère important de mentionner que pour effectuer les étapes 3 et 5 de cette recherche, une autorisation du Comité d'éthique de la recherche en psychologie et en sciences de l'éducation de l'Université Laval a été obtenue le 14 novembre 2022 et cette demande était valide jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2023 (# d'approbation 2022- 346/14-11-2022). Pour les entrevues semi-dirigées, un consentement libre et éclairé a été signé par l'ensemble des personnes participantes. Pour les questionnaires en ligne d'analyse de besoin et d'appréciation de l'*Accompagnateur numérique en IMT*, le formulaire de consentement était intégré dans l'introduction des questionnaires avec la mention suivante : le simple retour du questionnaire rempli sera considéré comme l'expression implicite de votre consentement à participer au projet. Ceci a permis d'obtenir le consentement de l'ensemble des personnes répondantes. Pour le recrutement des personnes étudiantes ayant répondu au questionnaire d'analyse de besoin, il est à noter qu'une personne de l'équipe était la chargée de cours pour *IPO* ce qui a facilité le contact avec les étudiants et étudiantes.

## Présentation des résultats

Dans cette section, les résultats pour chacune des étapes de conception de la plateforme numérique *l'Accompagnateur numérique en IMT* seront expliqués.

### Étape 1 : Idéation et détermination des objectifs, fonctionnalités, besoins et clientèles cibles de la plateforme numérique

L'équipe de l'Université Laval s'est rencontrée en personne le 18 juillet 2022 afin de discuter des options possibles pour la création d'une plateforme numérique en collaboration avec le CIMT et *Code for Canada*. Durant cette rencontre, il a été déterminé que l'outil serait pour les conseiller.ère.s d'orientation, les conseiller.ère.s en emploi et en développement de carrière ainsi que leur clientèle respective. Parmi les idées ressorties par l'équipe, il était souhaité que la personne qui fait des recherches puisse les sauvegarder dans la plateforme dans une « feuille de travail » afin de pouvoir y revenir à d'autres moments. Ensuite, il devait y avoir la possibilité de voir un didacticiel pour la navigation dans les différents sites, avoir un accès pour les client.e.s et un autre pour les professionnel.le.s. La plateforme numérique devait également être facile d'utilisation afin de permettre aux personnes ayant moins de compétence informatique de l'utiliser. Finalement, l'équipe souhaitait pouvoir donner un code de couleur aux sites d'IMT selon l'importance du site et la quantité d'information qu'il était possible de trouver sur ces derniers.

### Étape 2 : La coconception du design de la plateforme

Les trois partenaires se sont rencontrés de août à octobre 2022 afin de déterminer la forme que prendrait la plateforme numérique. Le design a été conçu sur la plateforme *Figma* et a permis une visualisation rapide de l'élaboration de l'outil. Dans le design de la plateforme, une section pour consulter les liens vers les sites d'IMT a été conçue avec la possibilité d'examiner les sites selon quatre catégories soient : exploration des formations, exploration des métiers et professions, recherche d'emploi et tous les sites Web. De plus, il y avait une section permettant d'avoir accès aux dossiers des clients pour les personnes conseillères. Dans cette section, une personne conseillère pouvait voir le nom et prénom du client, la création du compte, la dernière visite dans la plateforme, voir les notes prises par la personne et supprimer le compte au besoin. Pour une personne conseillère, il était également possible de créer un nouveau compte afin d'inviter les personnes clientes sur la plateforme. Pour créer un compte, la personne conseillère devait entrer le courriel de la personne et cette dernière recevait un courriel lui permettant de se créer un nom d'utilisateur et un mot de passe. La personne conseillère avait également la possibilité de prendre des notes. Enfin, un onglet pour la création d'une

bibliothèque de référence avait été créé, mais aucune fonctionnalité n'y avait été incluse. Il est à noter que pour une personne cliente, le design était différent, car il incluait seulement la possibilité de prendre des notes personnelles et de chercher sur les sites d'IMT.

### Étape 3 : L'analyse des besoins des utilisateur.ice.s

#### ***Besoins répondus par les recherches d'IMT et caractéristiques de l'IMT les plus importantes***

Dans le questionnaire, les personnes devaient choisir les trois principaux types de recherche d'information qu'elles réalisaient. Selon l'analyse des 66 réponses, il apparaît que 47 personnes conseillères effectuent des recherches d'IMT pour l'exploration de professions et de métiers. Ensuite, en ordre décroissant, huit personnes conseillères font principalement de la recherche d'emploi, six se livrent à d'autres types de recherche et quatre explorent différents types et niveaux de formations. Pour les six personnes ayant mentionné réaliser d'autres types de recherche, plus de détails se retrouvaient dans les commentaires. Elles précisaient, entre autres, effectuer des recherches sur les métiers et les professions, la recherche d'emploi, les types et les niveaux de formation dans le cadre de leur pratique professionnelle.

#### ***Sites d'IMT les plus utilisés***

En compilant les réponses « souvent » et « toujours » dans le questionnaire en ligne et en analysant les réponses des entrevues semi-dirigées, les sites d'IMT les plus fréquentés par les personnes conseillères sont Repères, InforouteFPT, le site sur les métiers et professions du gouvernement du Québec, la Classification nationale des professions (CNP), monemploi.com, AdmissionFP, Guichet-Emplois du gouvernement du Canada et les sites des trois services régionaux d'admission au collégial (SRACQ, SRAM et SRASL). Plusieurs autres sites d'IMT sont utilisés par les personnes conseillères dans le cadre de leur travail pour aller chercher des informations afin de répondre aux besoins des personnes clientes. Il semble que ces sites soient consultés en fonction de la spécialisation de la pratique professionnelle des personnes conseillères ou en fonction du type de personnes clientes rencontrées. Le Tableau 2 présente un inventaire de ces sites.

Il est important de noter que certaines personnes conseillères vont directement contacter la source de l'information, c'est-à-dire, une personne exerçant le métier sur lequel elles souhaitent obtenir des informations ou de l'établissement d'enseignement offrant le programme ciblé. De plus, des répondant.e.s indiquent que leur recherche d'information commence sur le site des différentes institutions d'enseignement, des entreprises ou des ordres professionnels. Enfin, plusieurs personnes participantes demandent à leurs client.e.s d'effectuer des recherches d'IMT de manière autonome. Ceci met en évidence une tendance générale, chez les personnes conseillères, à encourager l'autonomie.

#### ***Défis dans la recherche d'IMT***

Plusieurs difficultés sont rencontrées dans les recherches d'IMT réalisées par les personnes conseillères. À plusieurs reprises, celles-ci ont mentionné deux défis en particulier. Le premier est l'utilisation d'un vocabulaire complexe par les sites d'IMT, souvent incohérent avec le marché du travail et difficile à comprendre pour les personnes clientes. De plus, la recherche par « mots-clés » est souvent compliquée, car il est difficile, pour les personnes conseillères et les personnes clientes, de savoir quels mots utiliser pour obtenir les résultats souhaités. En lien avec cet élément, les personnes conseillères ont ajouté que l'information est parfois peu détaillée, manque de clarté ou n'est pas mise à jour.

Le deuxième défi le plus rapporté combine plusieurs éléments : le manque de justesse par rapport aux informations sur les sites et la réalité du marché du travail, la présence d'informations contradictoires ou différentes sur certains sites (p. ex. : sur les salaires) et le fait qu'il y a tout simplement trop de sites différents. Cela pourrait se résumer par la difficulté à trouver la « bonne » information. De plus, des données générales sont souvent disponibles pour une grande région, mais manquent de précision pour aider la personne cliente.

**Tableau 2**

Sites d'information sur le marché du travail (IMT) les plus utilisés par les personnes conseillères consultées dans cette enquête

Site d'IMT les plus utilisés			
Academos	<a href="https://academos.qc.ca">https://academos.qc.ca</a>	Arrondissement.com	<a href="https://macommunautaire.ca">https://macommunautaire.ca</a>
Artère	<a href="https://www.arterequebec.com">https://www.arterequebec.com</a>	Avenir en santé	<a href="https://avenirensante.gouv.qc.ca/">https://avenirensante.gouv.qc.ca/</a>
Barreau-mètre du Barreau du Québec	<a href="https://www.barreau.qc.ca/media/gadfrlil/barreau-metre-2022-faits-saillants.pdf">https://www.barreau.qc.ca/media/gadfrlil/barreau-metre-2022-faits-saillants.pdf</a>	Career Cruising	<a href="https://public.careercruising.com/">https://public.careercruising.com/</a>
Centre de recherche industrielle du Québec (ICRIQ)	<a href="https://www.quebecinternational.ca/fr/nouvelles/icriq-com-une-vitrine-exceptionnelle-pour-les-entreprises-quebecoises">https://www.quebecinternational.ca/fr/nouvelles/icriq-com-une-vitrine-exceptionnelle-pour-les-entreprises-quebecoises</a>	Charity Village	<a href="https://charityvillage.com/">https://charityvillage.com/</a>
Comités sectoriels de main-d'œuvre (gouvernement du Québec)	<a href="https://www.cpmg.gouv.qc.ca/la-cpmg-et-ses-partenaires/partenaires/comites-sectoriels-de-main-doeuvre">https://www.cpmg.gouv.qc.ca/la-cpmg-et-ses-partenaires/partenaires/comites-sectoriels-de-main-doeuvre</a>	Cursus	<a href="https://www.cursusenligne.com/">https://www.cursusenligne.com/</a>
Destination université	<a href="https://www.destinationuniversites.ca">https://www.destinationuniversites.ca</a>	Emploi Avenir	<a href="https://www.guichetemplois.gc.ca/analyse-tendances/emploi-avenir-quebec">https://www.guichetemplois.gc.ca/analyse-tendances/emploi-avenir-quebec</a>
Espaces Parents (OCCOQ)	<a href="https://espaceparents.org/">https://espaceparents.org/</a>	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/">https://www.facebook.com/</a>
Google	<a href="https://www.google.com/">https://www.google.com/</a>	Grand dé clic exploration vidéo (région de Drummondville)	<a href="https://www.granddeclic.ca/explorer-les-professions/capsules-video/">https://www.granddeclic.ca/explorer-les-professions/capsules-video/</a>
Guide sur les carrières de la CNP	<a href="https://noc.esdc.gc.ca/GuideCarrieres/GcBienvenue">https://noc.esdc.gc.ca/GuideCarrieres/GcBienvenue</a>	Indeed	<a href="https://emplois.ca.indeed.com/">https://emplois.ca.indeed.com/</a>
Je m'oriente en live	<a href="https://www.jeunes-explorateurs.org/a-propos/je-live/">https://www.jeunes-explorateurs.org/a-propos/je-live/</a>	Jeunes explorateurs	<a href="https://www.jeunes-explorateurs.org/">https://www.jeunes-explorateurs.org/</a>
Jobboom	<a href="https://www.jobboom.com/fr">https://www.jobboom.com/fr</a>	Jobillico	<a href="https://www.jobillico.com/fr">https://www.jobillico.com/fr</a>
Les Pages Jaunes	<a href="https://www.pagesjaunes.ca/">https://www.pagesjaunes.ca/</a>	LinkedIn	<a href="https://www.linkedin.com/feed/">https://www.linkedin.com/feed/</a>
Métiers Québec	<a href="https://www.metiers-quebec.org/">https://www.metiers-quebec.org/</a>	Métiers semi-spécialisés (ministère de l'Éducation) :	<a href="http://www1.education.gouv.qc.ca/sections/metiers/index.asp?page=recherche">http://www1.education.gouv.qc.ca/sections/metiers/index.asp?page=recherche</a>
Mon retour au cégep	<a href="https://www.lecegep.ca/">https://www.lecegep.ca/</a>	Noovo	<a href="https://www.noovo.ca/">https://www.noovo.ca/</a>
O*Net	<a href="https://www.onetonline.org/">https://www.onetonline.org/</a>	Pygma	<a href="https://pygma.ca/">https://pygma.ca/</a>
Québec métiers d'avenir	<a href="https://www.quebecmetiersdavenir.com/">https://www.quebecmetiersdavenir.com/</a>	Qui fait quoi	<a href="https://qfq.com/">https://qfq.com/</a>
Secrétariat du Conseil du trésor	<a href="https://www.tresor.gouv.qc.ca/">https://www.tresor.gouv.qc.ca/</a>		
Sites des cégeps et des universités		Tableau de la relance du ministère de l'Éducation	
Trouve ton métier	<a href="https://www.trouvetonmetier.com/">https://www.trouvetonmetier.com/</a>	Trouver un stage	<a href="https://trouveunstage.com/">https://trouveunstage.com/</a>
		Workopolis	<a href="https://www.workopolis.com/fr-CA">https://www.workopolis.com/fr-CA</a>
		YouTube	<a href="https://m.youtube.com/?gl=CA&amp;hl=fr">https://m.youtube.com/?gl=CA&amp;hl=fr</a>

D'autres difficultés sont également rencontrées dans la recherche d'IMT, comme le rapportent plus en détail 25 personnes ayant répondu au questionnaire. Par exemple, les changements d'interface des sites pour des raisons esthétiques représentent une difficulté lorsque des informations qui étaient utiles disparaissent (p. ex. : Répertoire des entreprises du Québec). Ces changements nécessitent que les personnes conseillères réapprennent à utiliser le site, à retrouver où se trouve les informations ayant été déplacé. Un autre élément mentionné concerne la présence trop élevée d'informations et de complexité dans les sites, contribuant à un sentiment de découragement et même à l'abandon des recherches, surtout chez les personnes clientes. De plus, celles-ci n'ont pas toujours les compétences informatiques nécessaires pour naviguer aisément sur les différents sites d'IMT. Enfin, une dernière difficulté rapportée par les personnes répondantes est le fait que l'information n'est pas toujours sur des sites sécurisés, ce qui peut provoquer des inquiétudes.

### **Caractéristiques les plus importantes de l'IMT**

Les éléments les plus importants pour les personnes conseillères, lorsqu'elles effectuent de la recherche d'IMT, se résument à la possibilité d'avoir de l'information fiable, juste, complète, spécifique et actuelle. À ces critères s'ajoute la possibilité de naviguer aisément sur les sites et d'avoir des outils pour faciliter les recherches, tels que des filtres et des mots-clés plus intuitifs. La disponibilité et la gratuité pour le public ressortent également comme des aspects importants. Lorsque les personnes conseillères doivent effectuer des recherches sur les professions, les formations ou la recherche d'emploi pour les personnes qui les consultent, elles procèdent en majorité par mots-clés sur les sites d'IMT. Enfin, lorsque les personnes conseillères ne trouvent pas une information, le réflexe le plus nommé est d'aller chercher de l'aide auprès de leurs collègues, que ce soit dans leur milieu de travail ou sur les groupes Facebook. Elles peuvent également effectuer des recherches sur Google.

### **Suggestions pour une nouvelle plateforme numérique regroupant les sites et les outils d'IMT**

L'ensemble des personnes participantes ayant répondu au questionnaire en ligne ainsi qu'aux entrevues semi-dirigées a mentionné, parmi les suggestions proposées, avoir de l'intérêt pour une plateforme numérique regroupant les sites d'IMT. Les éléments que les personnes conseillères aimeraient retrouver sur ce genre de plateforme sont, en ordre d'importance : des références vers des sites de recherche pour aider à la compréhension du marché du travail ; une section permettant d'avoir des trucs et astuces afin d'aider les personnes clientes à effectuer leurs recherches ; la possibilité de créer un accès client temporaire ; un espace de collaboration avec la personne cliente ; des tutoriels pour l'utilisation des sites ; un espace pour prendre des notes sur les recherches réalisées avec la personne cliente ; et un suivi des démarches entreprises par les personnes clientes lorsqu'elles explorent l'IMT (historique de recherche).

Pouvoir retrouver l'ensemble des informations pertinentes sur un même site, que ce soient les descriptions des emplois et leurs exigences, les indices de tempérament, la formation requise et le lieu où elle peut être suivie, le salaire, les perspectives d'emploi, etc., apparaît comme une priorité pour les personnes ayant participé à l'enquête. Des suggestions supplémentaires ont également été apportées par les personnes conseillères dans l'éventualité où une plateforme numérique regroupant les sites d'IMT serait créée. Les personnes conseillères aimeraient qu'il y ait différents regroupements des sites en fonction des besoins des personnes qui consultent, qu'il y ait un accès à des liens entre les métiers et les offres ou stages actuels, qu'il soit possible d'incorporer les outils psychométriques comme la typologie du RIASEC de Holland et les fonctions de *Repères* comme le Porte-documents et la Comparaison de profession (GRICS, 2023). Enfin, quelques suggestions spécifiques ressortent particulièrement, telles que l'inclusion d'une fiche synthèse, d'un répertoire d'ateliers ou de jeux pour les personnes clientes plus jeunes ainsi qu'un indicateur des mises à jour de l'information pour mieux en évaluer la justesse.

Sur un autre registre, on demandait aux personnes participantes, dans le questionnaire en ligne, leur intérêt à consulter des données brutes concernant le marché du travail, disponibles sur des sites spécialisés comme celui de Statistique Canada<sup>5</sup> ou la Banque de données des statistiques officielles sur le Québec

5 Consulté le 1er avril 2024 : <https://www.statcan.gc.ca/fr/sujets-debut/travail>

(BDSO)<sup>6</sup>. Quarante-et-une (62 %) personnes, sur les 66 personnes conseillères et étudiantes ayant répondu au questionnaire, aimeraient avoir accès à un site permettant d'obtenir des données brutes, telles que des taux de chômage selon le sexe ou l'âge, le niveau d'emplois par région, le nombre d'offres d'emplois par profession, etc. Parmi les personnes conseillères consultées, 24 (30 %) ne souhaitaient pas avoir accès à de telles données, mentionnant comme raisons la non-priorité, le manque de temps pour l'analyse et la non-utilité de ces données brutes dans le cadre de leur pratique professionnelle. Certaines personnes conseillères soulignent l'importance de la facilité de l'utilisation : « *Je préfère des données analysées, car c'est plus facile d'expliquer les données au client justement.* ». Finalement, d'autres expriment une confusion envers cette question parce qu'elles constatent que le site du gouvernement du Québec sur les métiers et professions répond déjà à ce besoin d'avoir des données brutes.

### **Possibilité d'avoir une plateforme numérique en français et en anglais**

Parmi l'ensemble des 66 réponses, près des deux tiers des personnes conseillères ont indiqué qu'il serait utile d'avoir accès à une plateforme bilingue, afin de tenir compte de la dualité linguistique de la population canadienne. Dans les commentaires sur le manque de ressources anglophones, les personnes ayant répondu positivement soulignent avoir une clientèle diversifiée ou des contraintes en lien avec les services rendus, ce qui leur impose d'aller chercher des ressources canadiennes en anglais. Selon ces personnes, il serait facilitant d'avoir l'ensemble des ressources en langue anglaise répertoriées dans un outil. Ces mêmes personnes conseillères mentionnent d'ailleurs qu'il y a peu de ressources actuellement pour les personnes anglophones au Québec.

### **Principaux constats pour l'amélioration de l'Accompagnateur numérique en IMT**

Les réponses des personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière ainsi que des personnes étudiantes ayant complété le questionnaire nous ont permis de confirmer le design déjà conçu de la plateforme numérique répondait aux besoins des professionnel.le.s et des étudiant.e.s. De plus, les suggestions de sites d'IMT proposés par les répondant.e.s nous ont permis des ajouts à la liste de site déjà ressorti par l'équipe de recherche. Enfin, même si pour le moment la version anglaise de l'*Accompagnateur numérique en IMT* n'est pas envisagée, il est intéressant de constater que cela pourrait faire partie des options à développer dans un autre projet de recherche.

### **Étape 4 : Le développement technique de la plateforme numérique**

Dans l'esprit de l'équipe d'expert.e.s de l'Université Laval, la plateforme numérique devait s'adresser en premier à un public de personnes conseillères dans le domaine de l'orientation, de l'emploi et du développement de carrière. Ces personnes conseillères devaient, dans un premier temps, se créer un compte, et par le biais de leur compte, donner un accès à leurs personnes clientes. Ces dernières pouvaient ensuite se créer un compte, qui de facto était rattaché au compte maître de leur personne conseillère.

Comme le démontre la figure 1, quatre grandes sections composent l'*Accompagnateur numérique en IMT*. La première, *Mes notes*, permet à la personne conseillère de prendre des notes lorsqu'elle effectue des recherches sur les sites d'IMT. La personne conseillère peut créer autant de notes qu'elle le souhaite et peut indiquer pour chacune un titre, écrire de différentes grosseurs, mettre en forme son texte avec des puces et des numéros. La personne conseillère peut supprimer les notes créées lorsqu'elle n'en a plus besoin. La personne cliente qui accède à l'*Accompagnateur numérique en IMT* a également accès à cette fonctionnalité.

La deuxième section se nomme *Notes des personnes clientes*. Elle permet à la personne conseillère de consulter les notes des personnes clientes à qui elle a donné accès à la plateforme. La personne conseillère peut ajouter des éléments dans les notes des personnes clientes selon les besoins de son intervention. Elle peut également lui créer une note.

6 Consulté le 1er avril 2024 : [https://bdso.gouv.qc.ca/pls/ken/ken2121\\_navig\\_niv\\_1.page\\_niv1?p\\_iden\\_tran=REPERQ8Y73S2613584052224pu:x7&p\\_id\\_domn=261](https://bdso.gouv.qc.ca/pls/ken/ken2121_navig_niv_1.page_niv1?p_iden_tran=REPERQ8Y73S2613584052224pu:x7&p_id_domn=261)

La troisième section s'intitule *Liens d'IMT*. C'est dans cette section qu'il est possible de retrouver 57 sites Web utilisés dans le domaine de l'orientation et du développement de carrière au Québec. Ces sites sont classés en trois catégories, soit *Exploration des formations*, *Exploration des métiers et professions* et *Recherche d'emploi*. Une quatrième catégorie permet de consulter la liste de tous les sites en ordre alphabétique. Les 11 sites les plus populaires, ressortis grâce à l'enquête réalisée par l'équipe de l'Université Laval, sont marqués d'une étoile jaune. Enfin, pour chacun des sites, une description de ce qu'il contient a été rédigée afin de faciliter les recherches d'information.

La quatrième section est la *Bibliothèque*. Cette dernière est accessible uniquement pour les personnes conseillères. Elle contient 18 sites Web permettant d'améliorer les connaissances du marché du travail et de l'économie. Les sites sont classés selon trois catégories : *Conjoncture économique*, *Marché du travail* et *Développement de carrière*. Une quatrième catégorie permet, comme pour la section précédente, de consulter la liste de tous les sites en ordre alphabétique. Un court texte décrit chacun d'eux afin d'en comprendre rapidement le contenu.

Une fois l'ensemble des fonctionnalités complétées, il a été possible de procéder à la l'appréciation de l'outil avec des personnes conseillères du Québec.

## Figure 1

### Visuel de l'Accompagnateur numérique en IMT

## Étape 5 : L'appréciation auprès des personnes conseillères

### Exploration générale de l'Accompagnateur numérique en IMT

En grande majorité, les 18 personnes conseillères ayant répondu au questionnaire mentionnent que le site de l'*Accompagnateur numérique en IMT* est simple à comprendre, clair et concret. Une personne conseillère décrit, entre autres, que « *Les onglets choisis par exemple, « Recherche d'emploi » dans l'IMT, sont très parlants et vraiment au point pour les besoins du conseiller et du client* ». Ensuite, les personnes conseillères spécifient que la navigation sur le site est facile, intuitive et conviviale.

La section *Liens d'IMT* semble avoir été celle qui a le plus attiré l'attention des personnes conseillères ayant répondu au questionnaire. D'ailleurs, 16 (89 %) personnes conseillères soulèvent que le point fort de la plateforme est le regroupement d'une abondance de sites d'IMT en un même endroit. Une personne conseillère mentionne d'ailleurs que « *Le rassemblement d'autant de ressources de qualité est sans contredit le point le plus fort pour moi* ». Le fait de retrouver tous les sites au même endroit, de les avoir divisés en section pour faciliter la recherche et d'avoir inséré un descriptif sous chaque lien a été apprécié par les personnes conseillères. L'une d'entre elles précise qu'elle a « *découvert des ressources d'informations que [elle] ne connaissait pas* ». Une seule personne conseillère n'est pas certaine que cette section réponde à ses besoins.

Sur le visuel de l'*Accompagnateur numérique en IMT*, quatre personnes ont émis des commentaires. Le fait que les couleurs choisies soient sobres et que le site soit épuré a été apprécié. Une personne conseillère mentionne d'ailleurs que le site « *donne une impression de sérieux (couleur, image)* ». Enfin, les nombreuses suggestions d'ajouts ou de modifications suivantes ont été apportées par les personnes conseillères : avoir un répertoire des entreprises par secteurs d'activités, code SCIAN ( $n = 3$ ) ; créer sa propre liste de favoris parmi les sites répertoriés ( $n = 2$ ) ; avoir un lexique français/anglais ( $n = 1$ ) ; avoir la possibilité de créer des dossiers dans les notes ( $n = 1$ ) ; avoir les informations sur les cotes de rendement au collégial<sup>7</sup> ( $n = 1$ ) ; ajouter un volet connaissance de soi ( $n = 1$ ) ; avoir un répertoire des événements liés à la carrière, des articles, témoignages ou vidéos de personnes professionnelles ( $n = 1$ ) ; avoir des informations sur des professions qui ne sont pas listées dans la CNP, mais actuelles, par exemple : analyste des renseignements, conseillère en relations internationales ( $n = 1$ ) ; avoir une section sur l'entrepreneuriat qui regroupe plusieurs outils pour accompagner la clientèle ( $n = 1$ ).

### **Exploration de la section Mes notes**

Cette fonctionnalité est considérée utile, pertinente et intéressante pour 89 % des personnes conseillères. De plus, le fait de pouvoir partager les notes avec les personnes clientes est également ressorti comme une bonne idée pour 15 des 18 personnes répondantes. Toutefois, certaines personnes ayant participé à l'enquête mentionnent qu'elles ne l'utiliseraient pas, car elles ont déjà des outils en place pour le partage de notes avec leur clientèle. Parmi les suggestions d'amélioration rapportées, on retrouve la possibilité d'organiser les notes, de créer des dossiers et d'ajouter des favoris. Enfin, une personne mentionne qu'il serait intéressant d'avoir la date de création de la note à côté du titre de cette dernière.

### **Exploration de la section Liens d'IMT**

Toutes les personnes conseillères (18) trouvent la section *Liens d'IMT* intéressante et utile. Une personne conseillère juge qu'il s'agit du « *cœur de l'application à mon avis* » et une autre « *adore la quantité de liens que cette section contient!* ». L'élément qui a particulièrement plu à cinq personnes conseillères est le classement des sites par catégories et l'accès à une grande quantité de sites regroupés au même endroit. De plus, la majorité des personnes répondantes (15/18) sont d'accord avec les catégories établies pour classer les différents liens. L'élément le moins apprécié ( $n = 3$ ) est le fait que certains liens ne fonctionnent pas. Enfin, des personnes conseillères ont suggéré l'ajout de certains sites Web (voir Tableau 3). Une évaluation de ces sites sera réalisée afin de valider le contenu de l'information avant de les inclure dans l'*Accompagnateur numérique en IMT*.

### **Exploration de la section Bibliothèque**

La quasi-totalité des personnes conseillères (17/18) considère que cette section est intéressante, pertinente et utile, particulièrement pour le développement de leurs connaissances du marché du travail.

7 « La cote de rendement au collégial combine pour chaque cours suivi par un étudiant trois informations : un indicateur de la position de cet étudiant en fonction de la note obtenue dans son groupe (la cote Z au collégial), un indicateur de la force de ce groupe et un indicateur de la dispersion de ce groupe » (Bureau de coopération interuniversitaire, 2020).

**Tableau 3***Suggestions de sites Internet à ajouter dans l'Accompagnateur numérique en IMT***Suggestions pour l'Accompagnateur numérique en IMT**

- Plus de liens en fonction des formations/emplois en environnement et à l'international
- Montez de niveau : <https://www.montezdeniveau.ca/?cst=advancedetcl=5etciecd=1>
- CSSDM, info sur les TENS : <https://www.cssdm.gouv.qc.ca/education-adultes/evaluations/tests-equivalence-niveau-scolaire-tens/>
- Liste des métiers d'Emploi Québec : <https://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/citoyens/developper-et-faire-reconnaitre-vos-competences/qualification-professionnelle/liste-des-metiers/>
- Collectif des entreprises d'insertion du Québec : <https://collectif.qc.ca/les-entreprises-dinsertion/repertoire-des-entreprises/>
- Des ressources d'aide et des dossiers en santé mentale au travail.
- Liens utiles par secteur du SDP de l'Université Laval : <https://www.sdp.ulaval.ca/etudiants/marche/liens>
- Répertoire des membres de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec : <https://cciquebec.ca/repertoire-des-membres/>
- Données concernant l'entrepreneuriat
- Ressources pour la recherche d'emploi de l'Université Laval : <https://www.bibl.ulaval.ca/ressources-par-categories/ressources-pour-la-recherche-demploi>

De plus, la majorité des personnes répondantes (13/17) juge que les catégories pour classer les sites de la *Bibliothèque* sont adéquates. Quelques suggestions de sites ont été proposées comme ajouts à la section : l'INSPQ, Technocompétence, Québec international, lien vers les recherches faites dans les universités, liste d'outils concrets (connaissance de soi, quiz et tests pertinents, avec sous-catégories, permettant de rapidement découvrir ce qui existe sur les sites de confiance).

**Appréciation générale de l'Accompagnateur numérique en IMT**

En ordre d'appréciation, la section *Liens d'IMT* ressort comme la préférée des personnes répondantes. La section *Notes des clients* se classe en deuxième place, suivie de *Bibliothèque*, puis *Mes notes*. Le niveau de facilité à travailler dans la plateforme est évalué à 8/10. La possibilité d'avoir accès à un répertoire de plusieurs sources au même endroit et la facilité d'utilisation de l'outil ressortent comme les éléments préférés de l'Accompagnateur numérique en IMT. Les personnes conseillères répondantes mentionnent que l'Accompagnateur numérique en IMT serait utile pour toutes les clientèles (jeunes, adultes, nouveaux arrivants), mais également pour les conseiller.ère.s d'orientation ainsi que les conseiller.ère.s en emploi et en développement de carrière. Il pourrait également permettre d'explorer les formations, les emplois et le marché du travail de manière générale. Il permettrait aussi de répondre aux questions des étudiant.e.s de tous les niveaux de scolarité.

**Discussion**

À la suite de l'analyse des besoins des personnes conseillères et de l'appréciation de l'Accompagnateur numérique en IMT, il est possible de faire ressortir différents constats à l'égard de l'utilisation de l'IMT faites par des personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière. Ces éléments sont également cohérents avec ceux amenés par les différentes recherches sur lesquelles nous nous sommes appuyées pour éclairer la problématique de l'utilisation de l'IMT en orientation, notamment celles de Bimrose

et al. (2015), CIMT (2019), Gallant et al. (2016), Goddard (2010), Huteau (2007), Imel et al. (2001), Kettunen et Sampson (2019), Limoge (1975), Meloni (2019), Sampson et Maleka (2014), Sampson et al. (2020), Savard et al. (2002), Supeno et Mongeau (2015), Supeno et Pariseau (2018), Supeno et al. (2021), Turcotte et Goyer (2017).

À ce stade, il appert important de rappeler l'objectif général de cette recherche, soit de créer une plateforme numérique destinée à faciliter l'utilisation de l'IMT pour les personnes conseillères et leurs client.e.s. Plus spécifiquement, cette recherche visait à concevoir une plateforme numérique regroupant l'IMT utilisée par les personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière du Québec, analyser les besoins des personnes utilisatrices de l'IMT, soit les personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière, et connaître l'appréciation des personnes conseillères de la plateforme numérique, une fois la conception terminée.

### **Concevoir une plateforme numérique regroupant l'IMT utilisée par les personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière du Québec**

Cette recherche appliquée de nature partenariale a permis de créer une plateforme numérique regroupant l'IMT utilisé par les personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière du Québec. La plateforme numérique regroupe 57 sites d'intérêt pour les recherches d'IMT et 18 sites dans la section *Bibliothèques* permettant d'aider à la connaissance du marché de travail et de l'économie. Pour la personne conseillère, la section *Mes notes* permet de prendre des notes diverses concernant les recherches d'IMT effectuées et la section *Notes des personnes clientes* permet de voir les notes des client.e.s et aussi de travailler en collaboration à travers la plateforme. Comme le soutient Huteau (2007), il apparaît qu'une plateforme numérique répertoriant les sites d'IMT de qualité serait aidant et bénéfique pour les personnes conseillères.

### **Analyser les besoins des personnes utilisatrices de l'IMT soit les personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière**

Grâce à l'analyse de besoin effectuée au cours de cette recherche, plusieurs constats ressortent et ont guidé la création de l'*Accompagnateur numérique en IMT*. Un premier élément concerne les caractéristiques les plus importantes de l'IMT. Plusieurs personnes conseillères, autant dans le questionnaire que dans les entrevues, considèrent qu'il est important d'avoir des informations actuelles, fiables, complètes, faciles d'utilisation, disponibles gratuitement et spécifiques. Cet élément est d'autant plus important, car une des difficultés rencontrées par les personnes conseillères dans leur recherche d'IMT est le manque fréquent de clarté de l'information en raison de la complexité du site ou du vocabulaire utilisé. Les personnes conseillères remarquent également un manque de justesse des informations par rapport à la réalité du marché du travail. Le fait d'avoir accès à des informations de qualité facilite leur travail et permet aussi aux personnes clientes d'obtenir des réponses à leurs questionnements (CIMT, 2019; Groupe de travail sur l'IMT, 2012; Imel et al. 2001; Turcotte et Hiebert, 1999). Cette importance accordée à la qualité des sources d'information est cohérente avec l'étude réalisée par le CIMT (2019) où il est mentionné que :

Interrogés sur les caractéristiques de l'IMT les plus importantes pour aider leurs clients, presque tous les professionnels en développement de carrière (90 %) répondent leur actualité (c.-à-d. des informations à jour). Ils affirment aussi accorder une grande valeur aux informations conviviales (81 %) et fiables (80 %). De plus, ils préfèrent l'IMT offerte publiquement et gratuitement (78 %) (CIMT, 2019, section Tic toc : l'importance des données actuelles).

Un deuxième constat émis par les personnes conseillères concerne la trop grande quantité de sites d'IMT, ayant pour effet de compliquer les recherches pour les personnes clientes, mais aussi pour les personnes conseillères. Cette complexification de l'information met en lumière l'importance du rôle de la personne conseillère dans la recherche d'IMT afin d'être en mesure de mieux conseiller et intervenir auprès des

différentes populations en les aidant à organiser les différentes options qui s'offrent à elles. Supeno et Mongeau (2015), tout comme Limoges (1975), ont fait ressortir dans leurs travaux l'importance du rôle de la personne conseillère pour aider les jeunes dans leur recherche d'information.

Un troisième constat révélé par les personnes conseillères ayant participé à l'enquête est l'importance accordée au développement de l'autonomie des personnes qui consultent en orientation scolaire et professionnelle. Pour ce faire, il est nécessaire que les sites soient disponibles et faciles à consulter afin de permettre aux personnes de trouver rapidement les informations recherchées. L'existence de plusieurs sites différents disponibles en ligne permet une plus grande accessibilité des informations (Huteau, 2007; Meloni, 2019; Supeno et al., 2021; Supeno et al., 2022). Toutefois, cela complique également la recherche d'information, les personnes ne sachant pas toujours si le site est digne de confiance, c'est pourquoi le fait de regrouper les sites principaux dans une seule plateforme numérique facilite la recherche d'information autant pour les client.e.s que pour les conseiller.ère.s.

Un autre constat concerne la croissance de l'autonomie des populations dans leur recherche d'IMT et l'aide qui leur est apportée pour développer leurs compétences à utiliser les TIC (Goddard, 2010; Sampson et Maleka, 2014). Des formations existent, mais la personne conseillère joue également un rôle important au moment de cibler les sites les plus pertinents à consulter pour répondre aux besoins de la personne. Avoir en main une plateforme pourrait faciliter ce rôle de formation et d'éducation auprès des différentes populations.

### **Connaitre l'appréciation des personnes conseillères de la plateforme numérique, une fois la conception terminée**

Au moment de l'étape de l'appréciation des personnes conseillères, il est ressorti que le site de l'*Accompagnateur numérique en IMT* était facile d'utilisation, simple à comprendre, clair et concret, ce qui répond aux besoins des personnes conseillères selon l'enquête du CIMT (2019), mais également selon l'analyse de besoin effectuées dans cette recherche. D'ailleurs, le niveau de facilité d'utilisation de l'*Accompagnateur numérique en IMT* est évalué à 8/10 lors de la validation, 10 étant qualifié dans le questionnaire de « très facile ».

La possibilité d'avoir accès à une plateforme numérique regroupant 57 sites d'IMT a été mentionnée comme très pertinente et intéressante par l'ensemble des personnes conseillères. Lors de l'appréciation de l'*Accompagnateur numérique en IMT*, c'est l'un des éléments ayant été le plus apprécié par les personnes conseillères, de même que la division de l'information en plusieurs sections pour faciliter les recherches. Les sites d'IMT ont été choisis en fonction des critères des caractéristiques de l'IMT importante pour les personnes conseillères ressorties par le CIMT (2019) soient : il devait être à jour, facile à utiliser, disponible au grand public gratuitement et fiable. Le fait de retrouver tous les sites au même endroit, regroupés en différentes sections, s'est avéré l'un des points les plus appréciés par les personnes conseillères. La section *Liens d'IMT* est d'ailleurs celle qui a fait l'objet de commentaires les plus favorables de la part des personnes conseillères.

Lors de la validation de l'*Accompagnateur numérique en IMT*, la section *Mes notes*, où il est possible de collaborer avec la clientèle, a été perçue comme une bonne idée. Le fait de rendre l'accès aux sites disponible pour les personnes qui consultent en orientation scolaire et professionnelle permet de faire en sorte que cette clientèle devienne plus autonome dans leurs recherches, car les sites sont classés et ainsi plus faciles à trouver.

L'ensemble de ces éléments nous permettent de dire que les objectifs spécifiques de cette recherche ont été atteints. Cette recherche partenariale a permis de créer une plateforme numérique qui regroupe les sites d'IMT utilisés par les personnes conseillères d'orientation, en emploi et en développement de carrière en plus de faire une analyse des besoins de ces professionnel.le.s. Enfin, une fois la plateforme créée, il a été possible d'obtenir une appréciation auprès des personnes conseillères concernant son utilisation et les différentes fonctionnalités.

### **Conclusion**

Ce projet de développement d'une plateforme numérique visant à faciliter l'utilisation de l'information sur le marché du travail a permis de constater que l'IMT est fortement utilisée par les personnes conseillères.

Avec l'avènement des technologies, elle est plus que jamais disponible et prête à être consultée sur un cellulaire, une tablette ou un ordinateur. Déjà, au début des années 1960, les premiers systèmes de recherche d'information utilisant un ordinateur faisaient leur apparition dans la prestation des services de carrière (Sampson et al., 2020; Watts, 2002). Certains chercheurs constatent que l'information est plus accessible grâce à la technologie et en conséquence, que le numérique est devenu essentiel dans la vie des gens pour répondre à des questionnements, que ce soit pour le travail, la vie personnelle, les loisirs, etc. (Gallant et al., 2016; Meloni, 2019). C'est d'ailleurs dans cette vision que s'intègre l'*Accompagnateur numérique en IMT*, car il avait pour ambition, grâce à la technologie, de faciliter le travail des personnes conseillères ainsi que les recherches de la population.

La recherche a été menée strictement auprès d'une population francophone de personnes conseillères du Québec. Lors des différentes étapes, une majorité de personnes conseillères ont mentionné qu'il serait intéressant d'avoir accès à un outil bilingue afin de pouvoir aider les personnes clientes anglophones telles que les personnes immigrantes, les personnes autochtones, etc. En ce moment, il est constaté que la majorité des sites sont unilingues français à l'exception des sites gouvernementaux. Être en mesure d'avoir accès à des informations dans sa langue est important pour faciliter les réflexions en orientation et permettre une meilleure compréhension (Imel et al., 2001). Le fait que l'information soit uniquement en ligne, mais aussi uniquement en français, peut empêcher des populations vulnérables d'y accéder comme les personnes autochtones, les groupes racisés, les nouveaux arrivants, etc. (Deloitte, 2020; Imel et al., 2001). L'équipe de recherche envisage la production d'un outil bilingue afin de répondre à ce besoin.

Cette recherche comporte une limite qu'il est important de spécifier. Le faible nombre de participants (66 personnes pour le questionnaire, 13 personnes pour les entrevues et 18 personnes conseillères pour l'appréciation) peut rendre la généralisation des résultats difficile. De plus, le fait que l'échantillonnage soit par réseaux et de convenance peut également être une limite. Un échantillonnage aléatoire aurait possiblement été préférable. Il serait important de réaliser davantage d'entrevues en s'assurant d'obtenir une meilleure représentativité des secteurs de pratiques de l'orientation scolaire et professionnelle et ainsi pouvoir atteindre une saturation des données (Fortin et Gagnon, 2022). Cela permettrait possiblement de dégager un portrait plus complet des habitudes par rapport aux recherches d'IMT en plus d'avoir une meilleure idée des difficultés rencontrées par les personnes conseillères. Une autre limite que nous constatons à la suite de cette recherche est le fait que nous n'avons pas séparé les données concernant les trois types de professionnel.le.s sondé.e.s soient les conseiller.ère.s d'orientation, en emploi et en développement de carrière. Si dans le questionnaire une question avait été ajoutée afin de connaître le titre professionnel de la personne, cela aurait pu ajouter de la précision à certains résultats.

D'autres recherches seraient intéressantes à la lumière des résultats de cette démarche. Entre autres, à l'aide d'entrevues semi-dirigées avec les personnes conseillères, il serait intéressant de creuser davantage afin de connaître les difficultés qu'elles rencontrent dans leur pratique professionnelle par rapport à l'IMT. Cela permettrait de mettre sur pied des formations, des outils afin de les aider à développer leurs compétences en lien avec cet élément essentiel à leur travail dans le domaine de l'orientation. Comme le soutiennent Sampson et Maleka (2014), il est important de développer des formations et des outils pour aider et soutenir les personnes conseillères par rapport à l'utilisation des technologies, ce qui inclut les recherches d'IMT. De plus, concernant spécifiquement l'*Accompagnateur numérique en IMT*, d'autres recherches pourraient être faites afin de pouvoir intégrer des sites pour le Canada et chacune des provinces. Présentement, seulement les sites destinés à un public québécois ont été répertoriés. Ainsi, cela permettrait de rendre la plateforme accessible en français et en anglais à un plus grand nombre de personnes. Dans une prochaine version de l'*Accompagnateur numérique en IMT*, il pourrait également être intéressant d'ajouter des éléments pour en faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap qui ont besoin d'un logiciel pour lire ou pour mieux voir ce qui est inscrit à l'écran (contraste). Cela offrirait une meilleure accessibilité de la plateforme à toutes les personnes qui en ont besoin.

## Bibliographie

- Academos. (2023). *Le concept*. Consulté le 30 avril 2023 sur <https://academos.qc.ca/a-propos/le-concept/>
- Alberio, M. et Fortin, M.-J. (2017). Introduction. Entre collaboration et partenariat : enjeux et défis de la recherche à l'UQAR. Dans Fortin, M.-J., Alberio, M. et Rezelman, A. (dirs.). *La recherche partenariale à l'UQAR : les formes en action*. (pp. 3-14). Distribution GRIDEQ.
- Bimrose, J., Kettunen, J., et Goddard, T. (2015). ICT – the new frontier? Pushing the boundaries of careers practice. *British Journal of Guidance and Counselling*, 43(1), 8-23. <https://doi.org/10.1080/03069885.2014.975677>
- Bourdages, D. (2017). La recherche partenariale et le modèle CCTT. Dans Fortin, M.-J., Alberio, M. et Rezelman, A. (dirs.). *La recherche partenariale à l'UQAR : les formes en action*. (pp. 23-30). Distribution GRIDEQ.
- Bright, J. (2015). If you go down to the woods today you are for a big surprise: Seeing the wood for the trees in online delivery of career guidance. *British Journal of Guidance and Counselling*, 43(1), 24-35. <https://doi.org/10.1080/03069885.2014.979760>
- Bureau de coopération interuniversitaire. (2020). *La cote de rendement au collégial : ce qu'elle est, ce qu'elle fait*. [https://bci-qc.ca/wp-content/uploads/2021/12/CRC-Ce-quelle-est\\_Ce-quelle-fait-BCI-16-septembre-2020.pdf](https://bci-qc.ca/wp-content/uploads/2021/12/CRC-Ce-quelle-est_Ce-quelle-fait-BCI-16-septembre-2020.pdf)
- Bussièrès, D. (2018). *La recherche partenariale : d'un espace de recherche à la coconstruction de connaissances* [Thèse de doctorat, Université du Québec à Montréal]. Archipel UQAM. <https://archipel.uqam.ca/11350/>
- Conseil canadien pour le développement de carrière. (2012). Guide canadien des compétences pour les professionnels en développement de carrière – Compétences de base. <https://career-dev-guidelines.org/wp-content/uploads/2016/10/Competencies-de-base-Core-competencies-FR.pdf>
- Conseil de l'information sur le marché du travail (CIMT). (2020). *Qu'est-ce que l'IMT?* YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=8f-pEu1sPJw>
- Conseil de l'information sur le marché du travail (CIMT). (2019). Données et informations : de quelles IMT les professionnels en développement de carrière ont-ils besoin? *Perspectives de l'IMT*, (20). <https://lmic-cimt.ca/fr/des-publications/rapport-de-perspectives-de-limt-no-20-donnees-et-informations-de-quelle-imt-les-professionnels-en-developpement-de-carriere-ont-ils-besoin/>
- Conseil de l'information sur le marché du travail (CIMT). (n.d.). *À propos de nous*. Consulté le 7 avril 2023 sur <https://lmic-cimt.ca/fr/a-propos-de-nous/>
- Deloitte. (2020). *Équité numérique : pleins feux sur la fracture au Canada*. Centre pour l'avenir du Canada. <https://www2.deloitte.com/ca/fr/pages/future-of-canada-center/articles/digital-equity.html>
- Fontan, J.-M. (2017). La recherche partenariale : une posture indispensable pour déployer l'université de demain. Dans Fortin, M.-J., Alberio, M. et Rezelman, A. (dirs.). *La recherche partenariale à l'UQAR : les formes en action*. (pp. 15-22). Distribution GRIDEQ.
- Fortin, M.-J., Alberio, M. et Rezelman, A. (2017). *La recherche partenariale à l'UQAR : les formes en action*. Distribution GRIDEQ.
- Fortin, M.-F. et Gagnon, J. (2022). Les cadres de recherche. Dans Fortin, M.-F. et Gagnon, J. (dir.). *Fondements et étapes du processus de recherche (4<sup>e</sup> édition)* (pp. 78-92). Chenelière Éducation.
- Gallant, N., Supeno, E. et Atkin, S. (2016). *Pratiques informationnelles dans l'intégration professionnelle des jeunes adultes et des immigrants : Revue de littérature*. INRS Université de recherche. <https://espace.inrs.ca/id/eprint/6674/1/gallant-2016-pratiquesinformationnelles.pdf>
- Godbout, A. (1981). Le Centre ISEP : son évolution. *Canal-ISEP*, (1), 4-10.
- Goddard, T. (2010). Online career counseling : Developing a pedagogy for e-career learning. Consulté le 10 janvier 2022, sur <https://mixtmode.com/wp-content/uploads/2021/01/Online-Career-Counseling-Jiva-2010.pdf>
- Gouvernement du Canada. (2023). *Votre carrière commence ici*. Guichet-Emplois. Consulté le 30 avril 2023 sur <https://www.guichetemplois.gc.ca/accueil>
- Gouvernement du Québec. (2023). *Emploi*. Consulté le 30 avril 2023 sur <https://www.quebec.ca/emploi>

- Goyer, L., Turcotte, M., Gourde, A. et Hou, Q. Q. (2023). *Mon accompagnateur numérique en IMT*. <https://lmic-laval.fly.dev/>
- GRICS. (2023). *Repères. Le site officiel de l'information scolaire et professionnelle*. Repères. Consulté le 30 avril 2023 sur <https://reperes.qc.ca/>
- Groupe de travail sur l'information sur le marché du travail du Forum des ministres du marché du travail. (2012). *Lignes directrices sur les produits d'information sur le marché du travail*. Forum des ministres du marché du travail (FMMT).
- Guay, M.-H. et Prud'homme, L. (2018). La recherche-action. Dans Karsenti, T. et Savoie-Zajc, L. (dirs.). *La recherche en éducation. Étapes et approches*. (pp. 235-267). Les Presses de l'Université de Montréal.
- Guy, E. (2017). Recherche partenariale : au-delà du discours dominant. Dans Fortin, M.-J., Alberio, M. et Rezelman, A. (dirs.). *La recherche partenariale à l'UQAR : les formes en action*. (pp. 61-64). Distribution GRIDEQ.
- Huteau, M. (2007). Technologies de l'information et de la communication. Dans Guichard, J. et Huteau, M. (dir.). *Orientation et insertion professionnelle : 75 concepts clés* (pp. 415-419). Éditions Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.guich.2008.01>
- Imel, S., Kerka, S. et Wonacott, M. E. (2001). *Using Online Occupational Information for Career Development. Practitioner File*. <https://eric.ed.gov/?id=ED460292>
- Kettunen, J. et Sampson, J. P. (2019). Challenges in implementing ICT in career services: perspectives from career development experts. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 19(1), 1-18. <https://doi.org/10.1007/s10775-018-9365-6>
- Kettunen, J., Sampson, J. P. et Vuorinen, R. (2015). Career practitioners' conceptions of competency for social media in career services. *British Journal of Guidance and Counselling*, 43(1), 43-56. <https://doi.org/10.1080/03069885.2014.939945>
- Kettunen, J., Vuorinen, R. et Sampson, J. P. Jr. (2013). Career practitioners' conceptions of social media in career services. *British Journal of Guidance and Counselling*, 41(3), 302-317. <https://doi.org/10.1080/03069885.2013.781572>
- Limoges, J. (1975). L'information scolaire et professionnelle : l'orientation basée sur l'interaction individu-environnement. *Revue des sciences de l'éducation*, 1(1), 61-70. <https://doi.org/10.7202/900004ar>
- LinkedIn Corporation. (2023). À propos de LinkedIn. Consulté le 30 avril 2023 sur [https://about.linkedin.com/fr-fr?trk=homepage-basic\\_footer-aboutetlr=1](https://about.linkedin.com/fr-fr?trk=homepage-basic_footer-aboutetlr=1)
- Labour Market Information Council (LMIC). (2019). From data to information: What LMI do career development practitioners need? *LMI insights Report*, (20). <https://lmic-cimt.ca/publications-all/lmi-insights-report-no-20-from-data-to-information-what-lmi-do-career-development-practitioners-need/>
- Mazerolle, M. J. (2019). *Analyse de fréquences et test du khi carré*. Université Teluq. <https://spip.teluq.ca/sci1018/IMG/pdf/sci1018-l5-theorie.pdf>
- Meloni, D. (2019). L'orientation professionnelle avec le numérique : du virtuel, encore de l'imaginaire et toujours du réel. *Revue Cliopsy*, 22(2), 15-29. <https://doi.org/10.3917/cliop.022.0015>
- National Career Development Association (NCDA). (2015). *Code of Ethics*. Consulté le 12 novembre 2023 sur : [https://www.ncda.org/aws/NCDA/asset\\_manager/get\\_file/3395](https://www.ncda.org/aws/NCDA/asset_manager/get_file/3395)
- Office québécois de la langue française. (2015). *Plateforme numérique*. Gouvernement du Québec. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26541165/plateforme-numerique>
- Office québécois de la langue française. (2019). *Réseau social*. Gouvernement du Québec. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26503112/reseau-social>
- Office québécois de la langue française. (2021). *Base de données*. Gouvernement du Québec. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8355656/base-de-donnees>
- Office québécois de la langue française. (2023). *Site Web*. Gouvernement du Québec. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/2075741/site-Web>
- Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ). (2004). *Le profil des compétences générales des conseillers d'orientation*. <https://www.orientation.qc.ca/medias/iw/Profil-de-competences-des-conseillers-et-conseilleres-d-orientation-du-Quebec.pdf>
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2021). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin.

- Paterson, S. M., Laajala, T. et Lehtelä, P. L. (2017). Counsellor students' conceptions of online counselling in Scotland and Finland. *British Journal of Guidance and Counselling*, 47(3), 292-303. <https://doi.org/10.1080/03069885.2017.1383357>
- Sampson, J. P., Kettunen, J. et Vuorinen, R. (2020). The role of practitioners in helping persons make effective use of information and communication technology in career interventions. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 20(1), 191-208. <https://doi.org/10.1007/s10775-019-09399-y>
- Sampson, J. P. et Makela, J. P. (2014). Ethical issues associated with information and communication technology in counseling and guidance. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14(1), 135-148. <https://doi.org/10.1007/s10775-013-9258-7>
- Savard, R., Gingras, M. et Turcotte, M. (2002). Delivery of career development information in the context of information computer technology. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2(3), 173-191. <https://doi.org/10.1023/A:1020659801270>
- Supeno, E., Dorceus, S., Rivard, G., Le Corff, Y. et Bourdon, S. (2022). Career information practices of guidance practitioners. *Canadian Journal of Career Development*, 21(1), 56-76. <https://doi.org/10.53379/cjcd.2022.336>
- Supeno, E. et Mongeau, V. (2015). Horizon informationnel sur la formation et le travail chez les jeunes adultes non diplômés en situation de précarité. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 18(1), 114-136. <https://doi.org/10.7202/1033732ar>
- Supeno, E. et Pariseau, M.-M. (2018). Pratiques informationnelles dans un centre de documentation : contexte, espace et dynamique de parcours. *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 42(3-4), 208-227. <https://muse.jhu.edu/pub/50/article/743053/pdf>
- Supeno, E., Rivard, L. et Chabot, J. (2021). Pratiques informationnelles sur l'emploi de jeunes adultes non diplômés. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 21. <https://doi.org/10.4000/rfsic.10407>
- Turcotte, M. et Goyer, L. (2017). L'utilisation des technologies de l'information et des communications dans la pratique des conseillers et conseillères d'orientation du Québec. *Revue canadienne de développement de carrière*, 16(2), 6-11. <https://cjcd-rcdc.ceric.ca/index.php/cjcd/issue/view/7/9>
- Turcotte, M. et Goyer, L. (2018). L'accompagnement en orientation à distance à l'ère du numérique : nouvelle forme d'accompagnement ou nouvel environnement? *Revue éducation*, 5(3), 55-59. [https://www.uottawa.ca/faculty-education/sites/g/files/bhrs kd391/files/2022-03/revue\\_de\\_leducation\\_printemps\\_2018.pdf](https://www.uottawa.ca/faculty-education/sites/g/files/bhrs kd391/files/2022-03/revue_de_leducation_printemps_2018.pdf)
- Turcotte, M. et Hiebert, B. (1999). The Counsellor Resource Center: An on-line resource for career development specialists in Canada. *Journal of Employment Counseling*, 36, 146-155. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.1999.tb01017.x>
- Watts, A. G. (1986). The role of the computer in careers guidance. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 9, 145-158. <https://doi.org/10.1007/BF00129409>
- Watts, A. G. (2002). The role of information and communication technologies in integrated career information and guidance systems: A policy perspective. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2, 139-155. <https://doi.org/10.1023/A:1020669832743>
- Wikipédia. (2024). *Application (informatique)*. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Application\\_\(informatique\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Application_(informatique))