

20 novembre 2025 | CS OPUC

Lignes directrices de la CS OPUC sur la digitalisation

Lignes directrices sur les thèmes Information,
Evaluation et Conseil

-. hepi



Inhaltsverzeichnis

1	Situation initiale	3
1.1	Approche	3
1.2	Remarques préliminaires	4
2	Lignes directrices sur la digitalisation	4
2.1	Préambule	4
2.2	Champ d'action 1 : information	5
2.2.1	Constats sur la situation actuelle et future	5
2.2.2	Lignes directrices sur le thème de l'information dans le contexte de la digitalisation	5
2.3	Champ d'action 2 : Evaluation	6
2.3.1	Constats sur la situation actuelle et future	6
2.3.2	Lignes directrices sur le thème de l'évaluation dans le contexte de la digitalisation	7
2.4	Champ d'action 3 : Conseil	7
2.4.1	Constats sur la situation actuelle et future	7
2.4.2	Lignes directrices sur le thème du conseil dans le cadre de la digitalisation	8

1 Situation initiale

Le développement rapide de la digitalisation est devenu, ces dernières années, un enjeu central pour la Conférence suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CS OPUC). En effet, la transformation numérique présente un impact direct tant sur les collaborateurs et collaboratrices des services cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière (OPUC) que sur les offres proposées. L'émergence de l'intelligence artificielle (IA) accentue encore cette influence. Comme d'autres instances cantonales, la CS OPUC est appelée à intégrer ces évolutions de manière ciblée et pertinente dans ses prestations et dans la mesure de ses moyens. En parallèle, la CS OPUC agit dans un contexte intercantonal, ce qui augmente la complexité des projets potentiels en lien avec la digitalisation ou l'IA. En 2023, la CS OPUC a mené un projet en collaboration avec le *Staatslabor*. L'objectif principal de ce projet était le suivant : « Rendre tangible l'impact des évolutions technologiques et proposer des pistes d'action ».

Le *Staatslabor* a analysé la situation de départ de la manière suivante :

Contrairement à de nombreux autres prestataires de services publics, les services OPUC pourraient être fortement impactés par l'avancée technologique :

- Le changement technologique exerce une pression généralisée sur les institutions publiques.
- La plupart remplissent toutefois des fonctions pour lesquelles l'État détient un monopole, comme c'est le cas pour les services fiscaux ou les services des migrations.
- La situation est différente pour les services d'orientation. L'orientation professionnelle et de carrière ne fait pas partie des tâches que seul l'État est en mesure d'assumer.
- Dès lors, les services OPUC doivent être en mesure de réagir rapidement et efficacement face aux mutations technologiques, afin de rester en phase avec les évolutions en cours et de pouvoir intégrer les nouvelles technologies en coopération avec les différents partenaires impliqués.

En collaboration avec un groupe de travail de la CS OPUC (GT « Digitalisation ») et le comité, le *Staatslabor* a identifié trois domaines d'action prioritaires : l'Information, l'Évaluation et le Conseil. Ces axes constituent la base des travaux futurs. Étant donné que la digitalisation constitue un thème transversal, la CS OPUC a décidé de mandater un groupe de travail dédié, qui collaborera étroitement avec les commissions spécialisées et pourra s'appuyer sur leur expertise respective.

1.1 Approche

Le groupe de travail « digitalisation » a été mandaté par la CS OPUC afin de formuler différentes lignes directrices pour chacun des domaines d'action identifiés. À l'issue d'une large consultation, ces lignes directrices doivent constituer un cadre de référence pour les actions futures de la CS OPUC ainsi que des services OPUC. Elles définissent une orientation stratégique et permettent de prioriser les activités.

Dans l'élaboration de ces lignes directrices, le groupe de travail s'est appuyé sur diverses réflexions – non exhaustives – et a émis des hypothèses quant à l'évolution possible de chaque domaine d'action au cours des prochaines années. Les lignes directrices ont été élaborées sur cette base et devront faire l'objet de révisions régulières et d'actualisations en fonction des évolutions observées.

Le comité de la CS OPUC a adopté ces lignes directrices le 21.08.2025 en vue de leur soumission à l'assemblée plénière, laquelle les a approuvées le 20.11.2025.

1.2 Remarques préliminaires

- Les bases légales de l'ensemble des activités menées dans le cadre de l'OPUC sont constituées par la Loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002 ainsi que par l'Ordonnance sur la formation professionnelle du 19 novembre 2003, lesquelles prévoient explicitement l'intégration des nouvelles technologies.
- Les présentes lignes directrices constituent des recommandations émises par la CS OPUC à l'attention des cantons. Elles n'ont pas de caractère contraignant, mais offrent un cadre de référence pour le développement des futures offres et prestations, en tenant compte de l'IA.

2 Lignes directrices sur la digitalisation

2.1 Préambule

Les éléments énumérés ci-dessous proposent un cadre préliminaire s'appliquant de manière transversale aux 3 domaines d'action : Information, Evaluation et Conseil.

- Les technologies numériques sont utilisées comme outils complémentaires à l'action professionnelle des collaborateurs et collaboratrices des services OPUC, tout en laissant toujours la place aux autres formats, tels que les prestations en présentiel ou sous forme analogique ou hybride.
- Le développement et la mise en œuvre des outils numériques doivent être adaptés aux besoins des différents groupes cibles.
- Les technologies numériques font l'objet d'un suivi continu. Lorsque cela est pertinent, elles sont intégrées aux offres et prestations qui sont alors adaptées en conséquence. Toutefois, l'autonomie et la liberté de décision des individus (clientes et clients) demeurent prioritaires.
- L'IA favorise l'accès aux prestations indépendamment des contraintes de temps, de lieu et des spécificités des groupes cibles. Cette approche vise à promouvoir l'égalité des chances et à encourager l'auto-réflexion sur les choix et le parcours professionnel.
- Les systèmes utilisés doivent être de qualité, compréhensibles et favorisant une bonne expérience utilisateur.
- Les nouvelles technologies utilisées, et notamment celles intégrant l'IA, doivent être sûres, sécurisées et fiables :
 - a. Une attention particulière doit être portée à la protection des données. La collecte, le stockage et le traitement des données personnelles doivent répondre aux exigences les plus élevées en matière de protection des données, tant au niveau suisse que dans les cantons utilisateurs.
 - b. Les résultats et productions générés par l'IA doivent être explicables (comment les modèles sont-ils arrivés à ces résultats), interprétables (Comment les modèles prennent-ils les décisions ?) et transparents (Comment les modèles ont-ils été créés, quelles données les ont entraînés ?)
 - c. Les systèmes d'IA utilisés, doivent être non discriminant et éthiquement acceptables.



- Les professionnels de l'orientation doivent posséder un haut niveau de compétences numériques, notamment en matière d'utilisation des outils, d'analyse de données et d'éthique numérique. Pour cela, les cantons devraient s'engager en faveur leur formation continue.
- L'IA peut être mobilisée dans divers domaines (administration, recherche, interprétation, inspiration, etc.). Il incombe toutefois toujours aux professionnel-le-s de maintenir un regard et un esprit critique sur les informations reçues.

2.2 Champ d'action 1 : information

2.2.1 Constats sur la situation actuelle et future

Les lignes directrices reposent sur les constats ci-dessous, relatifs à l'évolution de l'accès à l'information :

- Les informations sont obtenues par le biais du Large Language Models (LLM).
- Les sites web classiques ne sont majoritairement utilisés que comme source d'information pour les LLM.
- Indépendants des services OPUC, divers canaux d'information sont librement accessibles.
- Les utilisateurs et utilisatrices ne comprennent souvent pas l'architecture ni la structure d'un site Web pour trouver l'information.
- Les contenus générés par les différentes plateformes et outils numériques basés sur l'IA sont difficilement vérifiables et leurs sources de référence sont souvent opaques.
- La qualité des informations issues des autres prestataires est difficile à évaluer pour les clientes et clients
- Les centres d'information et de documentation ainsi que les supports imprimés perdent progressivement de leur importance pour le grand public.
- L'interaction avec l'information et le processus de recherche deviennent plus individualisés et les recherches peuvent se faire de manière autonome.
- Les services OPUC ont pour mission de fournir des informations fiables et vérifiées sur le monde professionnel.

2.2.2 Lignes directrices sur le thème de l'information dans le contexte de la digitalisation

1. Les technologies sont mobilisées afin de fournir des informations adaptées aux besoins et aux situations, permettant aux clientes et clients de poursuivre leurs objectifs professionnels (processus agiles)
2. Les outils utilisés encouragent l'autonomie de nos clientes et clients et rendent possible une recherche d'information de plus en plus personnalisée.
3. Les canaux d'information mettent à disposition des données exactes, neutres et à jour.
4. Les informations sont accessibles indépendamment du lieu, du moment et des spécificités des groupes cibles, tout en intégrant des contenus tant nationaux que cantonaux.



5. Le contenu et la formulation des informations sont adaptés en fonction des besoins spécifiques des différents groupes cibles
6. Les clientes et clients sont sensibilisé-e-s et les moyens sont donnés afin qu'ils et elles puissent vérifier la fiabilité et la validité des informations.
7. Les formes d'information coordonnées, complémentaires et fondées sont encouragées.

2.3 Champ d'action 2 : Evaluation

2.3.1 Constats sur la situation actuelle et future

Les lignes directrices reposent sur les constats ci-dessous, relatifs à l'évolution future de la pratique de l'évaluation :

- Un grand nombre de tests basés sur l'IA seront à l'avenir librement accessibles au grand public. Les résultats et les propositions d'interprétation seront majoritairement générés par des algorithmes.
- La réalisation des tests se fera de manière publique et autonome, en dehors de tout accompagnement professionnel. Le choix des tests s'effectuera de façon de plus en plus aléatoire, sans lien direct avec la problématique posée et n'apportant pas forcément de résultats utiles.
- La qualité scientifique des tests sera de plus en plus difficile à évaluer (objectivité, validité), même pour les spécialistes, ce qui augmente le risque de résultats non fiables ou douteux.
- Les outils d'évaluation basés sur l'IA s'appuient fortement sur l'interactivité et la gamification, en simulant des situations réelles. Les évaluations pourront être produites en temps réel et la structure des tests seront constamment adaptée.
- Grâce à l'IA, les résultats de différents tests peuvent être combinés de manière flexible, permettant la création de profils personnalisés accompagnés de recommandations concrètes ou de pistes d'action.
- Nombre de tests ne seront pas adaptés au contexte suisse, ni sensibles aux différences culturelles potentielles ; les analyses seront basées sur des normes internationales.
- Les mesures neurophysiologiques, telles que le suivi des mouvements oculaires ou l'analyse de la voix, peuvent désormais être intégrées à l'évaluation et à l'interprétation des résultats.
- Les facteurs individuels, culturels et sociaux sont peu, voire pas du tout pris en compte dans l'interprétation des résultats ou le sont de manière standardisée, ce qui peut limiter la pertinence des résultats.
- Les clientes et clients ont tendance à accepter les résultats des tests sans esprit critique. Les tests ne contribuent donc pas à l'autoréflexion.
- Les auto-évaluations fournissent certes des résultats, mais manquent d'un accompagnement professionnel indispensable pour les interpréter, les mettre en perspective et les assimiler sur le plan émotionnel.
- L'intégration croissante de l'IA dans la pratique d'évaluation risque de faire perdre aux conseillères et conseillers en orientation un élément important de leur travail.



2.3.2 Lignes directrices sur le thème de l'évaluation dans le contexte de la digitalisation

1. Les tests utilisés par les services de l'OPUC et intégrant une IA doivent être scientifiquement validés, avec une méthodologie et des critères de qualité transparents.
2. Les services OPUC emploient les outils basés sur l'IA comme des aides complémentaires à l'analyse. Cependant, l'interprétation humaine des résultats demeure centrale. L'empathie et l'accompagnement individualisé ne peuvent être remplacés par des processus automatisés.
3. Lors de l'interprétation des résultats, les conseillères et conseillers tiennent compte du contexte individuel, social, culturel et économique des clientes et clients et replacent les résultats dans ce contexte spécifique.
4. Les dispositifs d'évaluation proposés par les services publics d'orientation visent à favoriser la réflexion personnelle. Les personnes testées sont accompagnées par les professionnel·le·s afin d'interroger les résultats à la lumière de leur situation individuelle tout en tenant compte des réactions et des sensibilités des clients et clientes.
5. Les spécialistes OPUC sensibilisent le grand public à une utilisation pertinente et ciblée des tests et sont en mesure de conseiller et soutenir de manière compétente et professionnelle les clientes et clients intéressé·e·s.
6. Les procédures de test doivent offrir un large éventail de possibilités et intégrer les différentes approches du conseil en orientation, telles que le matching, le life design, ou d'autres méthodologies complémentaires.
7. Des méthodes innovantes, telles que les évaluations basées sur des simulations ou les tests en réalité virtuelle (VR), doivent venir compléter les questionnaires traditionnels. Il est essentiel de maintenir un équilibre entre innovation technologique et rigueur dans les processus d'évaluation.
8. Pour les professionnel·le·s, il est crucial d'avoir une approche critique et réfléchie face aux innovations technologiques, afin de garantir la qualité et la pertinence du conseil sur le long terme.

2.4 Champ d'action 3 : Conseil

2.4.1 Constats sur la situation actuelle et future

Les lignes directrices reposent sur les constats ci-dessous, relatifs à l'évolution future de la pratique du conseil:

- L'utilisation d'outils numériques et de systèmes fondés sur l'IA deviendra également la norme dans les pratiques de conseil.
- Les tâches administratives seront en grande partie automatisées, permettant aux professionnel·le·s de se concentrer davantage sur les personnes accompagnées et sur le processus de conseil.
- La transmission d'informations de base ne constituera plus un élément central de la consultation. Des plateformes interactives et des systèmes de recherche basés sur l'IA accéléreront et simplifieront l'accès à l'information.
- Les individus disposeront d'outils numériques leur permettant de s'informer, en temps réel, sur les transformations du monde de la formation et du travail, ainsi que sur les évolutions, tendances et mutations des secteurs économiques.
- L'IA sera de plus en plus capable d'apprendre les codes de l'interaction humaine, de simuler un comportement « humain » et de manifester une forme d'empathie apparente vis-à-vis des personnes accompagnées.



- L'IA pourra analyser les données disponibles sur les compétences, les intérêts ou les valeurs des individus, et générer des propositions personnalisées en lien avec leurs questionnements professionnels.
- Le libre accès à certains outils de conseil entraînera le fait que certaines catégories de la population recourront moins aux services OPUC.
- Une partie du public se trouve désespérée face à l'abondance des offres numériques de conseil et n'est pas en mesure de réfléchir de manière critique aux résultats obtenus.

2.4.2 Lignes directrices sur le thème du conseil dans le cadre de la digitalisation

1. Les outils numériques favorisent l'autonomie des clientes et clients et leurs permettent de développer leurs propres objectifs professionnels.
2. Ces outils soutiennent la construction continue du parcours professionnel et proposent, en temps réel, des solutions personnalisées.
3. Les conseillères et conseillers utilisent les outils numériques de manière responsable et judicieuse, afin de soutenir le processus de conseil et d'éclairer la prise de décision.
4. Les outils numériques permettent d'alléger et de soutenir le travail des professionnel·le·s, tant dans le processus de conseil que dans les tâches administratives (documentation des entretiens, rédaction de CV, choix méthodologiques, accès à l'information spécialisée, etc.).
5. Grâce à l'IA, les professionnel·le·s peuvent se concentrer davantage sur la relation d'accompagnement et la qualité du processus de conseil.
6. Les recommandations générées par l'IA (par exemple : rapports destinés à des institutions) doivent être formulées de manière transparente, vérifiable et compréhensible pour les utilisatrices et utilisateurs.
7. Les conseillères et conseillers doivent mobiliser activement les atouts de l'IA pour aborder des thématiques dynamiques (par exemple : données sur le marché de l'emploi).
8. Les conseillers et conseillères en orientation s'assurent du développement de perspectives professionnelles (p. ex. approche «lifedesign») durables et pérennes.
9. Afin d'assurer un service client performant, d'éviter les doubles saisies et d'assurer la qualité des données, les organisations impliquées doivent renforcer leur collaboration en matière d'échange d'informations.