



# orient' & nous

## Information et Orientation à distance

Compte rendu sur base de la présentation *PowerPoint* et des échanges

**1 décembre 2020**

### Intervenants

- Marie DANVOYE - Conseillère au CEFO de Namur. Adresse mail : [marie.danvoye@forem.be](mailto:marie.danvoye@forem.be)
- Florence RENARD, Conseillère au CEFO de Namur. Adresse mail : [florence.renard@forem.be](mailto:florence.renard@forem.be)
- Nadine JANSSENS, Conseillère au CEFO de Verviers. Adresse mail : [nadine.janssens@forem.be](mailto:nadine.janssens@forem.be)
- Laëtitia STAVAUX, Conseillère au CEFO de Verviers. Adresse mail : [laetitia.stavaux@forem.be](mailto:laetitia.stavaux@forem.be)
- Élodie WAUTHLET, Conseillère à la Cité des Métiers de Charleroi. Adresse mail : [elodie@cdmcharleroi.be](mailto:elodie@cdmcharleroi.be)
- Aurélie HOGGE, Conseillère DIORES. Adresse mail : [aurelie.hogge@polell.be](mailto:aurelie.hogge@polell.be)
- Ornella LIBRETTA, Conseillère DIORES. Adresse mail : [ornella.libretta@polehainuyer.be](mailto:ornella.libretta@polehainuyer.be)

### Objectif du webinaire

Après ces quelques mois où chacun a dû se réinventer dans sa pratique, ce webinaire était l'occasion d'échanger entre professionnels sur les potentialités qu'offrent la digitalisation ainsi que sur ses limites éventuelles dans la réponse aux besoins des usagers. Des professionnels étaient présents pour témoigner de leur expérience d'accompagnement à distance.

## Choix d'un outil d'interaction à distance

Les professionnelles présentes exposent les arguments qui ont guidé le choix de l'outil d'interaction à distance qu'elles utilisent.

### Entretiens individuels

Pour ses entretiens individuels, Florence RENARD (CEFO de Namur) a fait le choix de *Whereby* (<https://whereby.com/>). Il s'agit d'un outil léger puisqu'il suffit d'envoyer un lien. La version gratuite permet d'accueillir jusqu'à quatre personnes dans une salle virtuelle. Florence possède une salle qui lui appartient ; elle utilise donc le même lien à chaque fois pour l'ensemble de ses entretiens, ce qui facilite la communication et la connexion pour les usagers. Il lui est possible de verrouiller la salle ; elle contrôle donc qui peut accéder à la salle, évite les intrusions pendant les entretiens et est informée que l'utilisateur est prêt à débiter l'entretien. Une fonctionnalité est utile pour le Conseiller : la possibilité de détacher la vidéo pour pouvoir voir simultanément une page web et la vidéo. Il y a toutefois une limite inhérente à *Whereby* : les ressources partagées dans le chat disparaissent du chat après l'entretien ; l'utilisateur n'y a plus accès après sa déconnexion.

En ce qui concerne le conseil en ligne sur *Miti*, la plateforme de chat était déjà utilisée par la Cité des Métiers de Charleroi. Elle permet de répondre en direct aux questions sur l'orientation, les formations, les études, les professions et la création d'activité en sollicitant divers Conseillers spécialisés (CEFO, DIORES, Conseillers de l'enseignement obligatoire...). La demande de l'utilisateur est filtrée par un agent d'accueil qui renvoie vers le Conseiller ad hoc.

### Activités collectives

DIORES avait commencé par adapter un atelier collectif qui existait en présentiel en utilisant *Whereby*, qui était à leur disposition. Après quelques semaines, ils ont opté pour *Zoom* pour différentes raisons : la meilleure stabilité technique (déficiente sur *Whereby*, en tout cas au début), le meilleur confort visuel (les vignettes des participants prennent moins de place à l'écran), le contrôle sur les caméras des participants, la gestion de plusieurs fonctionnalités par un même animateur alors que *Whereby* nécessitait la présence de trois co-animateurs, la répartition possible des tâches entre les animateurs (chat, partage d'écran). Avec *Zoom*, il est possible de dispatcher les participants dans des sous-groupes, ce qui permet des échanges plus conviviaux. Par rapport à la sécurité, les critiques à l'encontre de *Zoom* avaient été indiquées comme résolues lorsque DIORES a décidé d'utiliser *Zoom*.

## Définition d'un cadre

### Entretiens individuels

En ce qui concerne les entretiens individuels avec les Conseillers CEFO, le cadre de l'entretien reste globalement le même qu'en présentiel : ils expliquent comment va se dérouler l'entretien et donnent quelques consignes. Les Conseillers s'assurent que la personne est à l'aise avec le distanciel, qu'elle est équipée. Ils prennent également le temps d'expliquer le fonctionnement et les fonctionnalités de l'outil de visioconférence (par exemple, où se trouvent les boutons pour activer le micro et la caméra, comment fonctionne le chat, comment ouvrir les liens partagés). Le Conseiller peut proposer de supprimer le retour caméra en mettant l'interlocuteur en plein écran. Le but de ces dispositions est que la personne soit à l'aise pendant la visioconférence.

### Activités collectives

Dans les activités collectives de DIORES, la définition d'un cadre est nécessaire au bon déroulement de l'atelier. Ainsi, avant de démarrer l'atelier, les participants sont accueillis et invités à prendre connaissance des consignes indiquées sur une dia d'accueil et qui reprend les informations suivantes :

- Désactiver le micro et la caméra ;
- Intervenir via le chat ;
- Lever la main virtuelle pour prendre la parole ;
- Noter le numéro de téléphone à joindre en cas de souci technique ;
- Se renommer pour faciliter les interactions.

Au fur et à mesure que les participants rejoignent l'atelier, ces directives sont rappelées et contrôlées par les animateurs.

## Durée de l'entretien/atelier

### Entretiens individuels

Sur la plateforme *Miti*, qui permet des discussions instantanées par chat, les entretiens peuvent durer de quelques minutes à une vingtaine de minutes. La durée de l'entretien dépend de la demande, qu'il est important de clarifier. Les conversations se limitent en tout cas à une durée de vingt minutes. En effet, les permanences sont ouvertes de 9h à 12h et les Conseillers doivent être disponibles pour répondre à l'ensemble des usagers qui s'y présentent. Cela signifie que si la réponse à apporter à l'utilisateur dépasse vingt minutes, un rendez-vous hors permanence est proposé.

Dans leurs entretiens programmés, plusieurs formules existent en fonction de nombre d'entretiens proposés mais les Conseillers CEFO de Namur essaient de se cantonner à une durée d'une heure trente. Contrairement au présentiel, une pause est proposée en milieu d'entretien.

### Activités collectives

Les Conseillers DIORES limitent les ateliers à une heure trente pour des raisons attentionnelles durant l'atelier et pour proposer une durée raisonnable au moment de l'inscription. Pour apporter le même contenu dans un temps plus retreint par rapport au présentiel, l'alternative a été de proposer une activité/tâche (test à réaliser ou prendre connaissance de certains documents) à réaliser de manière individuelle préalablement à l'atelier et de se munir des résultats de manière à optimiser le temps consacré à l'atelier.

## Gestion des rendez-vous à distance avec les Conseillers CEFO

Les demandes parviennent aux Conseillers CEFO par différents biais mais un contact direct (par téléphone ou visioconférence) est systématiquement pris pour analyser la demande et proposer les différentes formules. Les demandes, en fonction de l'accompagnement qu'elles nécessitent, sont ensuite dispatchées dans l'équipe.

### Type d'animation au niveau collectif

Dans le cadre des ateliers collectifs, les Conseillers DIORES co-animent à deux ou à trois, ce qui présente des avantages tant pour les animateurs que pour les participants. L'animation est plus dynamique, la charge mentale est répartie (gestion du chat, du helpdesk, du support visuel, des interactions). Cela permet aussi d'apporter un regard différent et de compléter les informations transmises par les co-animateurs. Quant aux participants, cela permet de maintenir leur attention et de favoriser les échanges.

En moyenne, le nombre de participants aux ateliers est limité à une quinzaine de participants maximum (5 par sous-groupe).

## Gestion de l'interactivité

### Entretiens individuels

L'interactivité réside dans le dialogue, en posant des questions, en observant le non verbal puisque grâce à la visioconférence, verbal et non verbal sont conservés dans l'entretien. Il y a un avantage du distanciel en termes de réactivité, de souplesse et de dynamique : il permet de s'adapter davantage au rythme de la personne en multipliant le nombre de rendez-vous, par exemple. En effet, certaines contraintes (déplacements, gardes d'enfants...) n'interviennent pas. Cela permet aussi des entretiens plus courts mais plus fréquents. A contrario, en distanciel, on perd la chaleur

humaine, la proximité physique mais on le perd aussi en présentiel avec le port du masque et la distanciation physique de vigueur. D'ailleurs, avec un masque, tout le non verbal est absent ; la visioconférence est donc finalement une alternative.

### Activités collectives

Les interactions pendant les ateliers collectifs de DIORES se font surtout via le chat. Cela fonctionne bien, surtout avec les plus jeunes qui sont très réactifs par ce biais. Ils semblent apprécier cette forme d'anonymat liée à l'utilisation du chat. Cependant, il est important de stimuler aussi les échanges dans le chat par des questions ouvertes, des questions fermées, des sondages. Bien entendu, les animateurs n'excluent pas la possibilité qu'un participant qui le souhaite intervienne oralement. En fonction du contenu présenté, il arrive également aux animateurs d'utiliser des outils « en live » comme des pages web. Par ailleurs, le taux d'interactivité dépend des participants. Dans tous les cas, des interactions sont tout à fait possibles, même si elles sont différentes de celles qui ont lieu en présentiel.

## Outils

### Entretiens individuels programmés

Le CEFO de Verviers utilise l'outil « Capitalisation des Atouts Professionnels », destiné à mettre en réflexion pour amener à une piste professionnelle. Il s'agit de cahiers d'exercice constituant une base pour les entretiens en présentiel et en distanciel. Ils ont été réduits pour être utilisés en distanciel durant des périodes d'une heure et demi. Cinq parties constituent ces entretiens :

- La personnalité : au moyen du test « 16Personalities » en ligne (<https://www.16personalities.com/fr>). La passation débouche sur un profil de personnalité qui est utilisé comme base pour discuter sur les traits de personnalité.
- Les savoirs-faires : la personne est invitée à cocher des verbes d'action sur deux listes. Sur la première, ce qu'elle est capable de faire ; sur la seconde, les savoirs-faires qu'elle aimerait acquérir. La personne doit ensuite synthétiser.
- Les domaines de connaissance : dans un tableau reprenant différents savoirs, la personne doit identifier ce qu'elle sait et ce qu'elle aimerait connaître, en raccrochant au concret, aux expériences de vie.
- La motivation et les valeurs : quarante paires de phrases sur les valeurs et les motivations sont présentées et la personne doit choisir la phrase qui lui correspond le plus. Le but est d'identifier la famille principale de valeurs chez la personne, s'approcher du « moi » le plus authentique.
- La synthèse.

Le CEFO de Verviers utilise également l'outil « IMIC » (Image de soi, Motivations, Intérêts, Compétences). Il s'agit d'une version digitalisée du RIASEC administrée via un formulaire en ligne qui est envoyé par mail. L'utilisateur le complète avant l'entretien, le Conseiller reçoit les réponses et sort un profil. Il y a aussi une partie sur les domaines professionnels qui permet de coupler le profil socio-professionnel de type RIASEC avec les intérêts pour des domaines professionnels. Le formulaire de réponse et le document d'interprétation des résultats sont disponibles sur demande au CEFO de Verviers.

Les Conseillers du CEFO de Namur recourent également à des outils qui ont été adaptés au distanciel. « L'Explorama » est un outil d'orientation par photolangage qui traite des environnements professionnels. Il est constitué de 48 planches sur lesquelles il faut choisir parmi quatre photos représentant un environnement de travail réel. « L'Explorama » est utilisé en collectif et en individuel.

Il en existe une version informatique. Dans la version à distance, l'utilisateur a un accès à la plateforme et aux consignes, et ensuite aux planches qui défilent. Il doit d'abord indiquer si l'environnement de travail présenté lui plaît ou pas. Pour ceux qu'il a gardés, il doit ensuite cibler les six environnements qui l'attirent le plus et donner un titre à la planche et d'éventuels commentaires. Le Conseiller est notifié de l'exécution de cette sélection. L'utilisateur reçoit un rapport de sélection. Le Conseiller reçoit en outre un rapport de sélection des codes ROME et une liste de métiers et de secteurs. Leur utilisation est laissée à la discrétion du Conseiller en fonction de ses besoins et des objectifs de l'entretien. Après cette sélection, un entretien a lieu pour débriefer chaque planche, approfondir les motivations sous-jacentes à ces choix pour faire émerger les centres d'intérêt, des idées d'activités professionnelles voire des idées de métiers. L'atout de cet outil est de passer par l'image, ce qui fait appel à l'affect et permet d'explorer d'autres informations. Il est complémentaire à d'autres types de tests.

Pour des publics non-francophones, « L'Explorama » peut être un outil intéressant. Toutefois, la plateforme est en français. Une piste serait de transmettre les consignes à transmettre dans une autre langue véhiculaire, et par écrit éventuellement.

Il y a également des réflexions au CEFO de Namur pour adapter des outils de récits de vie au distanciel.

### **Conseil en ligne sur Miti**

Sur la plateforme de conseil en ligne *Miti*, les Conseillers peuvent utiliser une multitude d'outils, similaires à ceux utilisés en présentiel. Il peut s'agir d'outils dans le cadre d'une demande d'information (fiches métiers, vidéos métiers de « VIDEO Box ») ou d'orientation (outils en ligne, « Pass'Avenir », « Transférance », outils d'autoévaluation). Des liens sont transmis pendant la permanence et un rendez-vous est fixé pour exploiter ces résultats. Pour avoir une gestion simultanée du chat et des ressources, il est nécessaire de préparer les outils à l'avance (préparation

du navigateur avec les onglets épinglés, les favoris, les bases de données, la boîte mail...). *Miti* donne la possibilité au Conseiller de solliciter un autre Conseiller de la plateforme (via la fonction « whispering ») pour répondre plus précisément à l'utilisateur.

## Diversité des publics

### Activités collectives

Les activités collectives de DIORES sont destinées à un large public (élèves, étudiants, adultes, travailleurs, demandeurs d'emploi). Il y a également des activités spécifiquement destinées à certains publics (jeunes de 15-25 ans ou adultes). L'atelier de sensibilisation aux tests d'orientation en ligne avait intéressé de nombreux professionnels, pour lesquels des sessions d'information ont été organisées.

Quand il s'agit d'un public hétérogène, les besoins et attentes peuvent varier et les Conseillers essaient alors d'adapter le contenu pour qu'il soit le plus large possible et à la fin de l'atelier, ils proposent de poursuivre la réflexion par un entretien individuel.

### Conseil en ligne sur *Miti*

La plateforme de conseil en ligne *Miti* s'adresse à tous les publics. Les publics et, de ce fait, les demandes, sont variées. Les Conseillers sont amenés à renseigner sur l'enseignement obligatoire, l'enseignement en CEFA, la promotion sociale, l'enseignement supérieur, la reprise d'études, les formations, la création d'activité...

## Prolongements/relais

### Activités collectives

En fin d'atelier, les Conseillers DIORES proposent systématiquement un plan d'action aux participants pour qu'ils puissent continuer de manière autonome la réflexion amorcée lors de l'atelier. Pour ceux qui le souhaitent, il y a toujours la possibilité de fixer un entretien, cela peut être intéressant de revenir de manière individualisée sur ce qui a été travaillé en atelier. L'atelier « Mieux se connaître pour choisir ses études », par exemple, s'accompagne obligatoirement d'un entretien individuel parce que les résultats sont transmis en individuel.

Pour le moment, les ateliers sont indépendants les uns des autres. Tous les ateliers sont cependant pensés de manière complémentaire, c'est-à-dire qu'il n'est pas nécessaire de suivre un atelier et le fait de suivre deux ateliers ne sera pas redondant mais complémentaire.

### Conseil en ligne sur *Miti*

Les Conseillers de la plateforme disposent d'une base de données des opérateurs et des institutions qui peuvent apporter des informations plus précises selon l'objet de la demande. Les coordonnées peuvent être fournies à l'utilisateur par mail ou par chat. Les demandes qui nécessitent un traitement plus long ou une expertise spécifique font aussi l'objet d'un transfert en deuxième ligne vers les partenaires.

---

### Sondages d'opinion

1. « Avez-vous déjà expérimenté la transformation virtuelle de vos activités avec votre public ? »
  - **Oui** (78% des répondants) ;
  - Non (22% des répondants).
2. « Quel est votre avis sur les possibilités d'offre de service en virtuel ? »
  - Le distanciel limite fortement les possibilités de prestation (19% des répondants) ;
  - Le distanciel équivaut au présentiel ;
  - Le distanciel offre plus de possibilités que le présentiel ;
  - **Distanciel et présentiel sont complémentaires** (81% des répondants).