

LE CAHIER DES CHARGES D'UNE ACTION DE FORMATION

Conduite d'entretien d'orientation par téléphone

RAPPEL DU CONTEXTE

L'Onisep est un établissement public administratif qui relève du ministère de l'Education Nationale et du ministère de l'Enseignement Supérieur et de l'Espace. L'Onisep est présent dans la France entière avec son réseau de directions territoriales.

Il a pour mission la constitution des bases documentaires nationales des formations diplômantes et certifiantes, la mise à disposition d'informations générales sur les métiers et les formations y menant et la production de dispositifs et ressources pédagogiques en matière d'accompagnement à l'orientation.

Au sein de l'Onisep, le service "Mon orientation en ligne" (MOEL) du département Accompagnement Personnalisé, Information et Conseil aux Usagers (APICU) répond aux questions des jeunes et de leurs familles mais également à celles des équipes éducatives à travers trois médias : le courriel, le tchat et le téléphone. Les questions portent sur les formations, les métiers et les procédures d'orientation. Le département comprend également des conseillers qui répondent au numéro vert Parcoursup et numéro vert Mon Master.

L'ensemble des services est gratuit avec des heures d'ouverture amples.

Les usagers qui contactent le service ont des profils très variés : âge, situation, attentes. Ceux-ci peuvent garder l'anonymat. Nos publics cibles sont néanmoins : les jeunes, leurs parents et les équipes éducatives.

Les conseillers s'appuient sur des bases de données nationales, fiables et présentées en « modèles de réponse » pour faciliter la recherche, garantir la fiabilité et les réponses rapides. Les conseillers sont formés sur le système éducatif et les outils et respectent des chartes qualité.

Les entretiens sont ponctuels, les usagers ne bénéficient pas d'un accompagnement dans la durée mais peuvent solliciter le service à chaque nouvelle question.

Les conseillers MOEL sont connectés 4 heures maximum par jour (par tranche de 2h maximum) aux médias tchat et téléphone. Les conseillers Parcoursup sont connectés environ 5h par jour et répondent par téléphone uniquement.

Selon les calendriers, des périodes de flux intenses existent, les appels s'enchaînent.

Sur les procédures Parcoursup et Mon master en particulier, des appels peuvent être compliqués à gérer : anxiété des usagers, incompréhensions des procédures, difficultés techniques, usagers sans affectations.

Les conseillers ont des profils variés (bac+3 minimum, souvent en sciences humaines et sociales).

Tous les conseillers ont une pratique de l'entretien téléphonique, mais tous n'ont pas de bases théoriques en accompagnement de la démarche d'orientation.

LE THEME DE LA FORMATION

12, Mail Barthélémy Thimonnier
CS 10450 Lognes Cédex 2
77437 Marne-la-Vallée
Tél 01 64 80 35 00
www.onisep.fr

Conduite d'entretien d'orientation par téléphone

PUBLIC VISE

Conseillers du service « Mon orientation en ligne »

Conseillers Parcoursup

OBJECTIFS

Permettre aux conseillers de conduire des entretiens téléphoniques d'orientation adaptés, efficaces et structurants, auprès de jeunes, de leurs parents et des équipes éducatives, dans des situations parfois émotionnellement fortes ou complexes.

- Comprendre les spécificités du public jeune et de leurs parents en situation d'orientation
- Adapter sa posture professionnelle aux différents interlocuteurs et contextes
- Structurer et conduire un entretien téléphonique d'orientation de manière claire et structurante.
- Identifier la demande explicite et les besoins implicites
- Gérer des situations délicates (stress, émotions, agressivité, appels complexes)
- Analyser et faire évoluer sa propre pratique d'entretien

ELEMENTS DE CONTENUS

Apports théoriques sur les spécificités de l'orientation du public jeune :

Identité en construction, demande possiblement floue, manque de connaissance du système éducatif et des procédures, sensibilité au jugement, manque de projection, besoins de repères et d'actions simples et concrètes...

Comprendre les enjeux émotionnels et psychologiques des parents en situation d'orientation et maintenir une posture professionnelle soutenante, cadrée et respectueuse de la place de chacun.

Posture professionnelle et relation à distance : Travail sur la posture d'accompagnant, neutralité et bienveillance, non-jugement, cadre clair et rassurant, au téléphone : importance de la voix, du ton, du rythme et du silence, trouver sa juste place entre information, accompagnement à la réflexion, guidance.

Revisiter les étapes de l'entretien :

Savoir accueillir, créer la relation, cadrer, écouter, analyser la demande explicite et les besoins implicites, questionner par étape, reformuler, chercher l'information avec l'utilisateur, éviter la surinformation, connaître les étapes de la démarche d'orientation, signifier les avancées, encourager l'étape future, donner des pas à pas (favoriser les recherches, l'échange avec l'entourage, les rencontres...), valoriser, offrir un cadre rassurant, neutre, clair et adapté, savoir clarifier... éviter la surinformation et proposer des étapes concrètes et réalistes. Reconnaître les limites de l'entretien ponctuel et passer le relais ou inviter à rappeler.

12, Mail Barthélémy Thimonnier
CS 10450 Lognes Cédex 2
77437 Marne-la-Vallée
Tél 01 64 80 35 00
www.onisep.fr

Savoir adapter son approche et sa pratique à des publics variés et aux situations complexes : Jeunes, parents, enseignants. Gérer des situations délicates : émotions, stress, agressivité, tension, appels complexes, gérer ses émotions, maintenir le cadre sans rompre la relation.

Réinterroger sa pratique :

Conforter sa pratique d'entretien, acquérir de nouvelles méthodes, analyser sa pratique.
Développer et renforcer sa posture d'accompagnant.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- ✓ Apports théoriques courts et ciblés
- ✓ Analyses de situations concrètes issues du terrain
- ✓ Jeux de rôles téléphoniques (écoute / observateur / appelant)
- ✓ Echanges collectifs
- ✓ Outils pratiques (grilles, trames d'entretien...)
- ✓ Analyse des pratiques professionnelles

MODALITES PEDAGOGIQUES :

Formation à distance : avec Teams. Les liens de connexion seront adressés à chaque stagiaire par le formateur au plus tard 15 jours avant les formations.

DATES – DUREE et RYTHME

Automne, 3 jours (en continu ou en jours rapprochés).

NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 à 10 personnes par session.

MODALITE D'EVALUATION

Une évaluation en fin de stage sera effectuée par le formateur ou la formatrice.

COUT GENERAL DE L'ACTION ET FACTURATION

Le coût de la formation devra intégrer la préparation à la formation, la formation, l'évaluation à froid, le support de cours qui sera remis aux stagiaires et au service formation continue sous format numérique ainsi que les attestations de suivi de formation qui seront remises par le prestataire à la responsable du service formation de l'ONISEP.

Le paiement se fera sur facture, après service fait (feuille d'émargement à l'appui), par mandat administratif.

CLAUSE D'ANNULATION DU MARCHE

Si le nombre de participants est inférieur à 6, la formation sera annulée.