

The Second EU conference on lifelong guidance policies:

“Managing change: lifelong guidance in Europe”

17-18 September 2008, Lyon, France

Author

Mr. Alan Taupin

17 juillet 2008

L'onisep est un établissement public sous tutelle des ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche. C'est un réseau regroupant 600 spécialistes répartis entre un siège national et 28 délégations régionales. Il développe une activité éditoriale à partir d'une base de données nationale et régionale qui comprend plusieurs dizaines de milliers de références.

C'est aussi un dispositif éditorial orienté vers le grand public (jeunes, parents et adultes) et vers les professionnels de l'orientation et de l'éducation. Cette activité se traduit par des productions écrites, vidéos, web, des événements spécifiques (salons sur les métiers et les formations), elle génère 55 millions de contacts par an, 12 millions de visites internet en moyenne mensuelle, une vingtaine de salons par an en partenariat avec le monde professionnel et les collectivités territoriales.

LE CONTEXTE

L'ONISEP se retrouve totalement dans la description du contexte figurant dans le document de présentation de notre atelier. En effet, aujourd'hui, l'activité éditoriale d'information sur les métiers et les professions se situe dans un contexte marqué à la fois par une évolution rapide des technologies (passage du papier au numérique) et des modalités d'appropriation de l'information par les utilisateurs (multimédia, web). Elle doit aussi prendre en compte la production en temps réel de l'information utile et son obsolescence rapide (combiner flux et stock dans la mise en œuvre et la maintenance de bases de données performantes).

L'Office s'inscrit dans cette nouvelle donne à partir de quatre priorités :

1. Articuler au mieux l'édition papier et l'édition web.
2. Répondre à une demande accrue de service et d'accompagnement de la part des utilisateurs.

3. Développer la réactivité dans la mise à disposition des contenus d'information (flux).
4. Répondre au standard de qualité et de responsabilité dans les contenus éditoriaux que suppose son statut d'opérateur public.
5. S'adresser à l'ensemble de public quelle que soit sa hétérogénéité en intégrant aussi les professionnels de l'orientation et les éducateurs.

LE SERVICE EDITORIAL PERSONNALISE GRATUIT DE « REPONSES AUX QUESTIONS » PAR INTERNET

Parmi d'autres actions engagées pour répondre aux demandes de services personnalisés émis par le grand public, favoriser l'accès à l'information du plus grand nombre et conjuguer qualité et efficacité, l'Office a notamment choisi de développer un service de réponses aux questions par internet.

Objectifs

L'objectif du service est d'apporter un premier niveau d'information à l'internaute et des pistes de recherche adaptées à sa problématique d'orientation (publications, sites internet d'école, d'université, personnes ressources...).

Cette réponse éditoriale personnalisée doit être une étape dans la démarche du consultant pour la construction de son projet d'études et/ou professionnel. Elle doit donner envie à l'internaute de poursuivre ses recherches, et lui permettre ainsi d'être mieux préparé pour engager un dialogue efficace avec les conseillers des différentes structures d'accueil et de conseil, les enseignants, les professionnels du monde du travail dans les entreprises, lors de salons, de journées portes ouvertes, etc.

L'internaute doit pouvoir obtenir une réponse :

1. Immédiate 24h/24h grâce à une foire aux questions constituée des questions réponses les plus fréquentes.
2. Personnalisée à la suite d'une question qu'il envoie par courriel et à laquelle il est répondu dans un délai garanti de 48 à 72 heures.

Le service répond également aux questions posées sur la scolarisation des jeunes en situation de handicap.

Fonctionnement

Le service est constitué d'une plateforme implantée à Amiens qui comprend une équipe de sept personnes à temps plein composée de superviseurs et de web-correspondants.

Description de la procédure :

- Mise en place d'une charte rédactionnelle qui définit les principes de la réponse personnalisée (formulaire adapté au public, structure de la réponse, contrôle qualité), assure la responsabilité éditoriale et l'instauration d'une supervision systématique des réponses.
- Utilisation d'un logiciel de gestion de courriel auquel sont formés les professionnels de la plateforme.
- Création de modèles de réponses pour constituer une base de données afin de gagner en rapidité dans la construction des réponses.
- Mise en place d'une foire aux questions composée de questions/réponses les plus fréquentes pour gérer les flux de demandes.
- Les personnels de la plateforme s'appuient, par ailleurs, sur l'ensemble des bases de données éditoriales et documentaires de l'Office.

Mise en oeuvre

Le service s'est ouvert en mai 2006 (expérimentation sur deux académies) et s'est étendu progressivement à sept régions. Une généralisation à l'ensemble du territoire national est prévue en 2009. Le service a reçu environ 76 000 visites et répondu à plus de 10 000 internautes. Il est en capacité d'augmenter sa production grâce à la professionnalisation de l'équipe et à la constitution d'une base d'aide à la réponse comprenant actuellement près de 2 000 modèles mis à jour en continu.

Qui sont les internautes ?

Les internautes sont pour 50% des lycéens, 27% des collégiens, 14% des étudiants et 9% des jeunes adultes en activité ou en recherche d'emploi. Les deux tiers des internautes posant des questions sont des jeunes filles (la différence est moins marquée pour le public collégien). La plupart des internautes disent poser une question pour eux-mêmes, 18% sont des parents.

Les catégories de questions posées

Elles varient selon la période de l'année car elles sont très sensibles au calendrier de l'orientation scolaire et professionnelle. Pour les collégiens, il s'agit principalement de questions de type « quelle formation pour quel métier ? ». Les lycéens s'interrogent plus sur les itinéraires, les contenus de formation, les diplômes, mais aussi sur les poursuites d'études, « que faire après... ». Les jeunes adultes posent des questions sur les conditions de reprise d'études, la validation des acquis de l'expérience. Les étudiants sont nombreux à envisager une réorientation ou un changement de filière et à s'interroger sur les poursuites d'études.

L'évaluation par les internautes

Les internautes sont invités à donner leur avis sur la pertinence de la réponse qui leur a été apportée. Un formulaire est systématiquement mis à leur disposition, ils sont 8 à 10% à utiliser cette fonctionnalité. Près de 98% d'entre eux se déclarent satisfaits. Certains apportent des commentaires souvent très élogieux par rapport au service rendu.

Une double finalité

Au-delà du caractère fiable et qualitativement évaluable et maîtrisé du service rendu directement aux usagers, ce service permet indirectement à l'Onisep de mieux connaître l'attente des jeunes et des familles à partir de l'analyse des questions posées. C'est ainsi que cette information fait partie des échanges internes au sein des différents départements chargés de la production éditoriale pour contribuer, par leur prise en compte, à améliorer la forme, la qualité et l'actualité des informations documentaires et des contenus éditoriaux de l'Office.