

Le 24 avril 2009

**PLATEFORME NATIONALE ET REGIONALE MULTIMEDIA
« MON ORIENTATION EN LIGNE »
PRESENTATION ET PREMIERS ELEMENTS D'ANALYSE**

LE CONTEXTE

L'Onisep est structuré selon une organisation régionale/nationale avec deux tiers de ses personnels implantés dans les régions .Il développe donc naturellement l'information sur les territoires en tissant de nombreux partenariats : CARIF/OREFQ, Centre Inffo (convention cadre), CRIJ, régions...

Les 14 millions de guides à destination des élèves et des familles voient ainsi le jour grâce à un soutien significatif et constant des régions.

L'Onisep travaille dans la continuité mais en s'adaptant à l'évolution du public et à la nouvelle donne technologique.

Il a été ainsi amené à mettre en place notamment la plateforme multimédia « monorientationenligne ».

Il s'agit d'un outil pour :

- favoriser l'égalité des jeunes et des familles en permettant à tous de disposer d'une information de qualité ;
- faciliter et élargir l'accès aux ressources et services existants et compléter l'action de ces services.

Trois modes d'accès :

- 1- l'appel téléphonique : 0810 012 025
- 2- le courrier électronique www.monorientationenligne.fr
- 3- le chat www.monorientationenligne.fr

Heures d'ouverture : de 8 h à 20 h du lundi au vendredi

Ce service concerne tous les publics : collégiens, lycéens, étudiants dans le cadre de la formation initiale jusqu'à l'insertion professionnelle ; il répond aussi aux questions touchant au décrochage scolaire.

Cette plateforme (et bientôt ce réseau de plateformes) s'appuie sur une tête de réseau nationale centralisant notamment les supports techniques et les services documentaires et éditoriaux de l'ONISEP. Implantée à Lognes la tête technique et théorique de réseau bénéficie de la présence et de la mise à disposition des bases de données, de savoir faire et de compétences de l'établissement. Ce qui rend ce service unique en son genre est qu'il profite de toutes les ressources documentaires et éditoriales propres de l'ONISEP, mais aussi partenariales multiples mises à la disposition d'experts professionnels qui répondent à l'utilisateur. Chaque réponse est donnée par un expert lui-même écouté et guidé par un superviseur (COP) qui détermine selon un protocole rigoureux si l'appel doit faire l'objet d'un transfert pour un rendez-vous dans un CIO ou une mission locale ou une autre structure appropriée.

1- AMIENS

Voici les premiers éléments recueillis concernant le fonctionnement de la plateforme nationale implantée à Amiens et expérimentée depuis le 16 mars 2009

Sont apparues comme particulièrement appréciées :

- la pertinence et la complémentarité des trois modalités de communication proposées (téléphone, mël et chat) Ces médias semblent bien adaptés aux pratiques d'un public diversifié ;
- l'efficacité des réponses apportées en combinant si nécessaire, l'oral, l'écrit et l'entretien individuel en lien avec les services d'orientation de l'académie ;
- la conception et l'application de procédures normalisées assurant une qualité des réponses sur l'ensemble des questions (du général au particulier et jusqu'à l'information de proximité).

ELEMENTS STATISTIQUES

On trouvera ci-dessous les premiers éléments chiffrés collectés pendant la période allant du 16 mars au 10 Avril 2009 à partir des outils intégrés i-reflet téléphone, chat) et Eptica (web) .

Eléments globaux :

- 10500 visites du site www.monorientationenligne.fr dont une partie correspond aux dépôts de questions par mël, de consultations de la FAQ (foire aux questions) et de l'engagement d'une conversation par chat.
- 2391 contacts (un contact peut être généré à partir du site ou d'un appel téléphonique direct).

Modalités d'accès, publics concernés :

Les questions par mël arrivent en tête et représentent 38% du volume (903 mël). Les contacts téléphoniques arrivent en second avec 37% du volume (893 contacts), enfin les contacts par chat arrivent en troisième avec 25% du volume (595 contacts) mais avec une ouverture le 23 mars et sur des plages horaires plus réduites (13h à 20h).

Dix pour cent des appels téléphoniques ont fait l'objet d'un transfert vers la rédaction d'une réponse écrite, 10% de ces appels ont été transférés au rectorat en vue d'un entretien individuel. Cette proportion, sans changement depuis l'ouverture de la plateforme permet d'estimer à 80% la proportion des réponses téléphoniques considérées comme complètes et satisfaisantes par l'utilisateur à la fin de l'appel.

La durée moyenne d'un contact téléphonique est d'environ six minutes. Celle d'un chat est de quinze minutes. La rédaction d'une réponse écrite par mël varie de quinze à quarante minutes selon les cas.

ELEMENTS QUALITATIFS

Le caractère multimodal de la plateforme correspond aux attentes et aux pratiques des différents publics ciblés. C'est ainsi que l'on peut noter le succès du chat auprès des collégiens et lycéens, du téléphone auprès des parents, du web pour des interrogations plus précises et plus approfondies émanant d'un public large et portant majoritairement sur des questions liées au lycée (53%), des questions concernant le niveau collège (30%), l'enseignement supérieur (17%).

On observe que les appels téléphoniques émanent en majorité de mères de famille et sont étroitement liés à leurs disponibilités en relation avec leurs horaires de travail (pauses méridiennes et fin de journée).

Les jeunes collégiens utilisent les accès mis à leur disposition dans les établissements (CDI) pour accéder au chat mais aussi pour engager des démarches d'appropriation de l'information dans le cadre des activités pédagogiques de découverte professionnelle. Les contacts émanant de territoires ruraux sont proportionnellement plus importants si l'on se rapporte aux origines départementales des appels.

L'articulation avec les services d'orientation de l'académie et le relais avec les CIO ou autres structures (10% des cas) se sont effectués sans difficulté notable en s'appuyant sur les partenariats existants (PAIO, missions locales, pôle emploi, CFA...).

2 - EXTENSION A BORDEAUX ET LIMOGES A PARTIR DES 11 ET 18 MAI

Il ne s'agit pas de transférer à l'identique le fonctionnement d'Amiens ; l'organisation retenue à Bordeaux et Limoges prend en compte la réalité de l'existant dans chaque région d'implantation.

Ainsi à Limoges, le suivi de l'opération est assuré par un comité qui comprend outre les acteurs de l'orientation des parents d'élèves et des jeunes du CAVL. Les réponses en ligne sont intégrées dans le travail des Cop en CIO. Le partenariat avec les CCI, les missions locales, les CFA est d'emblée recherché et affiché.

A Bordeaux la plateforme intègre la préoccupation particulière de cette académie au niveau des jeunes en situation de décrochage avec, par exemple, la présence sur la plateforme d'une coordinatrice MGI (mission générale d'insertion) et une convention avec le CIJA (CRIJ).

La coordination avec les acteurs locaux pour des entretiens « physiques » associe donc de fait, non seulement les CIO, mais leurs partenaires sur ces publics : CFA, missions locales, partenaires sociaux, CCI...

3- PROJET DE GENERALISATION

La solution qui paraît la plus adaptée est celle d'une implantation de plateformes interrégionales fonctionnant en lien avec les régions de son territoire d'implantation selon une procédure rigoureuse.

Les spécificités de l'Île-de-France imposent la création d'une plateforme dédiée à cette seule région. A été retenue ensuite le principe de cinq plateformes interrégionales (dont quatre pour l'ensemble du territoire métropolitain et une pour les territoires des Antilles et de la Guyane).

CONCLUSION

D'une façon générale, l'observation confirme que ce nouveau service répond aux attentes des usagers par sa simplicité d'accès. Dans une bonne partie des cas la méconnaissance ou une représentation erronée du fonctionnement de l'orientation et de ses services ont pu être d'ailleurs corrigés. Le contenu des réponses, sans être systématiquement complet, de par sa structure et l'indication des ressources, contribue grandement à éclairer les jeunes et les familles quant aux démarches à engager pour la suite des parcours. Il favorise également les renvois des cas plus complexes vers les CIO, les missions locales ou d'autres partenaires et ne se substitue donc pas à la médiation humaine mais la re-légitime pleinement en distinguant ce qui relève d'une première information personnalisée et ce qui relève d'un accompagnement individuel plus approfondi.

On peut donc raisonnablement estimer à partir de ces semaines d'expérimentation, que ce nouveau service est en mesure de modifier largement la relation des usagers, parents, jeunes, enseignants, avec :

- la problématique de l'orientation,
- les services conventionnels,
- les ressources informationnelles,
- les médias supports de l'information.

Aussi, n'est-il pas interdit de penser qu'une mise en place généralisée et rapide sur le territoire national serait de nature à provoquer une évolution sensible des pratiques des différents acteurs de l'orientation en milieu scolaire et ce peut-être plus sûrement et durablement qu'une réforme des structures et des missions. En tout état de cause, cette généralisation contribuera à une coordination organisée dans un cadre institutionnel et au bénéfice des jeunes et des familles ainsi que des acteurs de l'orientation.

ANNEXES

Observations des opérateurs de la plateforme et des superviseurs.

1^{ERE} ANNEXE

Bilan de la plateforme téléphonique

Public

- Principalement des questions de parents
- Quelques questions d'élèves (collège, lycée)
- Une question d'un principal pour une élève.

Catégorisation

- Quelle formation pour quel métier ?
- Carnet d'adresse
- Problème inscription/affectation

Renvoi

- 1 seul renvoi SAIO pour une question relative à un lycée de secteur.
- Plusieurs renvois SRQ pour des précisions ou un développement (généralement pour des questions à tiroir)

Exemples de questions

- Les métiers et les formations dans le domaine de l'informatique
- Devenir cuisinier/Vétérinaire de la faune sauvage/Assistant vétérinaire
- BTS en alternance – Aucune inscription sur admission-postbac
- Problème de niveau/de notes pour accéder à une classe supérieure
- Etudes de journalisme : autres que les grandes écoles
- Suivre ou non l'avis du principal : inquiétudes des parents
- Reprise d'études avec un bac pro obtenu en 2006

2^{EME} ANNEXE

Compte-rendu sur le type de questions de monorientationenligne.fr

Au téléphone, les questions sont principalement posées par les parents. Les élèves (collégiens et lycées surtout, il y a peu d'étudiants) sont plus nombreux à utiliser le chat.

Les questions posées par les parents concernent davantage les modalités d'affectation, d'inscription, ainsi que l'offre de formation locale (carnet d'adresses...); mais également des questions sur la nouvelle voie pro et les EDD de la classe de seconde générale et technologique.

Par exemple :

- Quels EDD pour quelle série?
- Où préparer cette série de bac?
- Le BEP "xxx" est remplacé par quel bac professionnel?
- Le BEP CSS est-il supprimé?
- Quel est mon lycée de secteur? dois-je faire une demande de dérogation?

Le plus souvent, les élèves s'intéressent quant à eux, aux métiers et aux formations qui y mènent, par exemple :

- Que faire pour devenir mécanicien automobile?
- Quels métiers existent-ils dans le domaine du sport?
- Comment devenir libraire?

3^{EME} ANNEXE

Plateforme « Mon orientation en ligne »

Quelques éléments

Au téléphone : les questions émanent principalement de parents d'élèves de 3^e de collège, de LP, de lycées

On note quelques lycéens et étudiants.

(des collégiens en nombre lors du lancement le 23/3).

Majoritairement ce sont les mères qui appellent (environ 80%).

Par les jeunes, ils semblent 60% garçons 40% filles

Les types de questions : les collégiens principalement informations sur les métiers

Les parents :

- Questions sur les procédures d'affectation (sectorisation)
- Questions sur les passerelles ex : de la voie générale à la voie technologique,
- Questions sur les formations (le bac pro 3 ans)
- Carnet d'adresses (où préparer tel diplôme ..)

Par chat : principalement les collégiens (nes) mais aussi quelques lycéens et étudiants

Types de questions : principalement quelle formation pour quel métier ? Questions de collégiens.

4^{EME} ANNEXE

Point questions téléphone et chat

Public

- **Par téléphone** : une majorité de parents
- **Par chat** : une majorité de jeunes (collégiens)

Téléphone : typologie des questions

- Carnet d'adresses (notamment pour des formations professionnelles : bacs pro industriels ou tertiaires (bac pro Sécurité-prévention en tête), CAP Coiffure...)
- Inscriptions, procédures : fiche de vœux post 3^e, vœux sur APB, concours paramédicaux...
- Sectorisation
- Bac pro 3 ans : mode d'emploi
- Quelle poursuite d'études après tel ou tel bac
- Choix d'EDD pour la seconde GT : stratégies en vue de tel ou tel bac
- Réorientations (dans le supérieur)

Chat : typologie des questions

- Quelles études pour quel métier (une majorité de collégiens, quelques lycéens et étudiants) : journaliste, professeur des écoles, zoologiste, traducteur, maître-chien...
- Carnet d'adresses (lycéens et étudiants : pour des formations post bac)
- Bac pro 3 ans mode d'emploi (nouvelles filières...)

Exemples de questions

- Possibilité de préparer le bac pro Sécurité-prévention après la 3^e ? Dans quel établissement en Picardie ? Souhaite passer les concours pour entrer dans la police (parent pour son fils)
- L'apprentissage, modalités : Quel rythme ? Quelles vacances ? Est-on encore élève ? (collégien en 3^e)
- Après un BEP, est-on obligé de préparer un bac pro en 3 ans ? (lycéen pro)
- Etudiante en PCEM1 souhaite se réorienter l'année prochaine : est-elle concernée par APB et comment ordonner ses vœux ?
- Quel choix d'EDD pour la seconde en vue du bac STI Arts appliqués (parent puis enfant)
- Quel est le lycée de secteur et propose-t-il les EDD souhaités (parent)
- Se réorienter à l'université après un BTS et une 3^e année à l'UTC : quelle procédure ? (étudiant)
- Que faire après un bac pro ELEEC ? (lycéen pro)
- Que faire après un bac ST2S ? (lycéen)

5^{EME} ANNEXE

Quelques remarques concernant les questions par téléphone ou chat

Questions par téléphone

- 2 G et T, les EDD, quel EDD pour quel bac ?
- Les procédures d'orientation, que faire quand on veut passer en 2gt alors que les recommandations du conseil de classe optent pour une 2de professionnelle ?
- Le BTS tourisme, quel contenu et option ? adresse des établissements, alternance...
- Pas de projet en 3^{ème} que faire ?
- Adresse des bacs pro 3 ans
- Electronique option marine à Abbeville, sélection ? quel critère pour le bac pro ?
- Bac pro sécurité, adresse des établissements
- CAP Coiffure

Questions par chat

- Parcours de formation pour devenir éducateur ?
- En quoi ça consiste le métier d'assistante social, de conseiller en économie social et familial...
- Comment devenir masseur Kinésithérapeute

Observation

Les appels téléphoniques proviennent quasi exclusivement des parents. Quand il s'agit de jeunes, ce sont des lycéens ou d'étudiants mais rarement de collégiens.

Les parents souhaitent soit :

- des informations très ciblées/précises : exemple quelle formation ou option est préparée dans le département ;
- se rassurer, chercher un conseil neutre, ou avoir une confirmation par rapport à une information lue ou entendue ailleurs (guide après la 3^e, portes ouvertes...) ;
- des réponses pour apaiser des inquiétudes par rapport à une problématique difficile de leur enfant (situation scolaire catastrophique, problème de comportement...).

Dans le chat, les jeunes posent des questions très précises et cherchent des réponses immédiates (aspect pragmatique). Par exemple à quoi consiste telle ou telle formation ? Où pourrais-je préparer tel diplôme ?

6^{EME} ANNEXE

Questions posées par téléphone

- « J'ai 30 ans, je suis demandeur d'emploi et je souhaite faire un CAP ébéniste, est-ce que c'est possible ? »
- « Ma fille est partie en Angleterre, j'appelle à sa place, ce n'est pas gênant ? En fait, elle veut faire un Master professionnel, elle a fait une Licence Information/Communication à Nice, qu'est-ce qu'elle peut faire comme Master ? Comment elle doit s'inscrire ? »
- « Mon fils veut faire des études dans le graphisme, quelles études doit-il faire ? »
- « Ma fille veut faire un BEP Carrières sanitaires et sociales, on habite Péronne, ça serait moins loin de l'inscrire sur Arras que sur Amiens, comment je dois faire pour les vœux ? Comment faire pour demander une place dans cette formation sur Arras ? »
- « J'ai un bac pro Etude et définition de produits industriels et je veux faire un BTS en alternance, pas dans le bâtiment, c'est trop technique, ça me plaît pas et là je suis en BTS Etude et économie de la construction, je voudrais bien faire quelque chose genre travaux publics, gérer un chantier. Je ne veux pas faire une licence professionnelle car mon employeur m'a dit que ce n'était pas reconnu donc ça sert à rien ».
- « Mon fils est en 3^e Segpa, on est allé aux Portes Ouvertes de l'établissement X samedi dernier et il veut aller dans ce lycée professionnel à la rentrée pour faire le CAP menuisier, comment ça se passe pour l'inscrire ? Cela se fait automatiquement, il faut juste marquer le vœu ? »
- « Je vous appelle car il paraît que pour prendre rendez-vous avec un COP, il faut passer par la plate-forme maintenant. Je veux un rendez-vous avec un COP pas forcément celui de l'établissement. Je veux que mon fils fasse MPI mais je ne veux pas qu'il aille dans le lycée de secteur, comment faire ? »
- « Comment il faut faire pour être infirmière ? »
- « Je suis en 3^e et je n'ai pas eu le guide, comment je peux l'avoir ? »
- « Ma fille veut faire un BEP Carrières sanitaires et sociales mais les professeurs ont dit qu'elle ne pourra pas l'intégrer avec la moyenne qu'elle a, quelle formation peut-elle faire car elle veut travailler auprès des enfants ? Un CAP Petite enfance c'est en apprentissage ? »

→ **Parents** qui préfère (en majorité) téléphoner pour avoir un éclairage sur les procédures d'orientation (3^e, Seconde, ou Terminale), les enseignements de détermination (appelés « options »), admission postbac (étudiante sur Paris, lieu de résidence du grand-père, qui veut venir à la faculté d'Amiens car ses parents restent dans l'Aisne pour faire PCEM1, refus du site de prendre son vœu, comment faire ? est-ce pareil qu'en Ile-de-France les priorités ?). Besoin de rappeler aussi que les intentions d'orientation ne sont pas les vœux définitifs....

→ **Jeunes** qui appellent pour savoir quelle formation pour tel métier mais ils privilégient le mode « chat » :

Questions posées par chat

- « Barman, c'est dur ? »
- « Comment faire pour être maître-chien dans la gendarmerie ? Educateur sportif tennis ? Infirmière ? Sage-femme ? Puéricultrice ? »
- « Où est-ce que je peux faire ma formation pour être éducateur sportif en tennis ? »
- « Je veux être espionne (comme dans James Bond), est-ce que c'est possible ? »
- « Je suis en Licence informatique et je veux me réorienter mais je ne sais pas quoi faire ? (...) Si..., j'avais pensé à quelque chose dans la comptabilité ou la logistique mais comment faire »
- « Bonjour, ma fille est en seconde et veut aller en première ES car ça ne va pas en physique-chimie mais pourra-t-elle travailler dans l'informatique après un bac ES ? Elle veut faire des études pour être infographiste, que doit-elle faire ? »
- « Je veux faire une première S mais mes professeurs ne veulent pas, ils m'ont conseillé une première technologique, je ne sais pas quoi faire »
- « Je veux m'inscrire en BTS mais le délai est passé, le site est encore ouvert, est-ce que je peux le faire ? »

7^{EME} ANNEXE

Téléphone

- Parent d'un élève de 3^e souhaitant connaître les établissements proposant la seconde professionnelle « Nature-jardin-paysage-forêt » et une formation dans le domaine « Faune et flore sauvage ». Elle souhaitait également des informations sur le métier de maître-chien.
- Fille ayant eu le bac en 2008 et qui souhaite reprendre une formation en alternance et a besoin d'un duplicata de ses notes du bac.
- Parent d'un élève de terminale ES souhaitant connaître la reconnaissance du diplôme proposé à l'ISART Digital (école de game designer à Paris).
- Parent d'un élève de seconde qui souhaitait faire une 1^e S mais qui finalement préfère faire une 1^e L. Ce dernier vise le métier d'architecte.

- Parent d'un élève en terminale BEP Logistique qui souhaite se réorienter et préparer un diplôme dans le domaine des alarmes, extincteurs...
- Parent d'une élève en terminale STI Arts appliqués et qui souhaite obtenir un duplicata de ses notes des épreuves anticipées du bac pour la joindre au dossier de candidature pour un BTS (admission-postbac).
- Parent d'un élève en terminale ES et qui a été absent longtemps (pour cause de maladie). Ce dernier ne souhaite plus continuer dans la voie générale et souhaite se réorienter en bac professionnel.

Les questions qui émanent du téléphone concernent le plus souvent les questions de procédures et de carnet d'adresses ainsi que sur les métiers.
Les questions sont le plus souvent posées par les parents.

Chat

- Elève de 4^e souhaitant devenir maître-chien.
- Etudiante en 1^{re} année de licence de droit qui veut se réorienter dans le domaine de la communication.
- Elève de 4^e qui veut devenir professeur des écoles mais qui n'a pas de bons résultats. Elle souhaite également travailler dans le domaine de la petite enfance.
- Etudiant en licence souhaitant devenir journaliste.

Les questions du chat portent le plus souvent sur les métiers « quelle formation pour quel métier ? ». Le plus souvent il s'agit de collégiens ou de lycéens (aucun parent).

8^{EME} ANNEXE

Téléphone

- Les questions émanant des collégiens/lycéens étaient plutôt des questions de type « **Quelle formation pour quel métier ?** » et éventuellement « **Carnet d'adresses** » (où se trouve le CFA le plus proche de chez moi, où préparer tel bac pro...)
- Exemples de métiers demandés : mécanicien auto, coiffeuse, assistante de service social...
- Plusieurs parents m'ont également posé des questions, plus axées sur la **procédure** (affectation post-3^e, admission en 2^{nde} technologique Hôtellerie) ou les **modalités du bac pro 3 ans** (mon fils veut faire un bac pro Electrotechnique, énergie, équipements communicants, doit-il passer par un BEP ?)
- Parent d'un élève en 1^{re} STI qui souhaite devenir manipulateur en électroradiologie médicale, souhaitait savoir s'il existe des classes de mise à niveau scientifique post-bac (« **Itinéraires** »)
- Parent d'une collégienne qui souhaite devenir professeur d'arts plastiques, quel parcours suivre (« **Quelle formation pour quel métier ?** »)

- Parent d'un élève en 3^e dans l'académie d'Amiens souhaite connaître les formations proposées (bac pro Maintenance de véhicules automobiles option véhicules industriels) dans un département limitrophe (mais dans l'académie de Reims) (« **Carnet d'adresses** »)

Chat

- Elève de 3^e qui souhaite un métier en rapport avec les enfants, que faire après la 3^e compte tenu de son projet (« **Quelle formation pour quel métier** »)
- Lycéen(ne) qui souhaite savoir quel domaine de licence choisir en vue d'un master dans le domaine de l'environnement (« **Itinéraires** »)
- Lycéen(ne) en terminale qui souhaite connaître les débouchés post licence LLCE (« **Que faire après ?** »)
- Parent qui souhaite savoir si son fils actuellement en terminale BEP pourra rejoindre un bac pro, en quelle année ?
- Elève en classe de préapprentissage qui est enceinte et souhaite savoir comment elle pourra réintégrer un cursus scolaire à l'issue de sa grossesse.

9^{EME} ANNEXE

Types de questions (téléphone)

- « Après seconde pro (commerce) est-il possible de faire une première ST2S ? » Passerelles existantes entre voie pro et voie générale et technologique. (Parents)
- Possibilité de demander le redoublement de la classe de troisième ? (Parents)
- Quelles possibilités post 4eme pour un élève en difficultés. (Parents)
- Quelles formations possibles post 4eme pour un élève dyslexique ? (Parents)
- Elève en première année de bac pro en apprentissage a des difficultés avec son employeur, peut-il continuer sa formation en temps plein ? Quelles démarches ? (Parents)
- Elève en classe de première bac pro 3 ans (temps plein) souhaite continuer en apprentissage. (Parents)
- Possibilité de faire une formation en apprentissage avec parents comme maître d'apprentissage, quelles formations pour travailler dans un salon de toilettage canin, autre que diplôme de toilettage ? (Parents)
- Elève en 3^e souhaite faire seconde STIAA à Amiens, si refusé peut-il retourner vers une seconde G/T dans son lycée de secteur ? (Parent)
- Elève en première de ST2S (très moyenne) hésite entre infirmière et aide soignante. (Parents)
- Quels EDD choisir pour faire un bac S ? (Parents)
- Non affecté en bac pro temps plein en sept 2008 souhaite se réinscrire pour la rentrée 2009 (après un an de formations diverses, non scolarisé). (Formateur pour son élève)
- Etudiant en BTS Assistant(e) de direction recherche licence pro (ressources humaines)
- Comment se procurer des duplicatas de diplômes (jeune adulte)
- Questions sur lieux de formation

Types de questions (chat)

- Quelles formations pour tel métier (ex : kiné) ? Collégien
- Avec 10 de moyenne, est-ce que je peux aller en seconde générale ? (Collégien)

- Quels types de Bac ? (Collégien)
- Quelles classes prépa pour telle école ? (Lycéen)
- Existe-t-il une formation d'orthophoniste à Amiens ? (Etudiante)

Observations

Les questions par téléphone sont en grande majorité posées par des parents. Ils veulent une confirmation de ce qu'on leur a dit précédemment ou des renseignements préliminaires à un entretien avec un COP ou professeur principal.

En chat, les interlocuteurs sont principalement des collégiens qui veulent avoir des informations sur des métiers.

Quelques rares étudiants pour des demandes de formations.