

Jemoriente.info : module 2 d'assistance au conseil

Préambule

Jemoriente.info est un projet du programme France-Suisse "Interreg", porté par le réseau InterMife Rhône-Alpes et l'office d'Orientation et de la Formation Professionnelle Continue de Genève, et réalisé en deux étapes :

- La première financée dans le cadre du programme France-Suisse Interreg III a permis la mise en ligne du [module 1](#) dont l'objectif est l'accueil en ligne des personnes de la zone transfrontalière Franco-Suisse entre la République du canton de Genève et la région Rhône-Alpes, dont trois départements sont impliqués : la Haute-Savoie, l'Ain et la Savoie.
- La deuxième financée dans le cadre du programme Franco-Suisse Interreg IV est en cours de réalisation. La première phase d'étude, menée par un groupe de conseillers du réseau InterMife Rhône-Alpes et de l'OFPC de Genève s'est déroulé de Juin 2009 à Avril 2010 et a permis l'élaboration d'un cahier des charges. Selon le calendrier retenu, la phase de développement proprement dite du module 2 va s'engager dès ce mois de mai pour aboutir dans 12 mois à la mise en ligne du service

Rappel de la finalité du module 2

Le module 2 est une application en ligne destinée à assister la fonction de conseiller d'orientation. Il s'agit de mettre les atouts des technologies de l'information et de la communication au service de cette fonction, principalement sur deux axes essentiels : la mise en relation avec la personne "consultante" et son accompagnement sous ses différents aspects, en intégrant particulièrement les temps d'entretien "présentiel" comme le point d'orgue de cet accompagnement.

Le module 2 n'est donc pas une "plate-forme" destinée à créer un service en ligne susceptible d'assurer avec un conseiller virtuel la fonction de conseil.

Tout au contraire, sa finalité est de favoriser la fonction de conseiller et se décline en 3 points principaux :

1. Mieux préparer en amont les temps d'entretien
2. Mieux valoriser les apports des temps d'entretien en aval
3. Assurer tout au long de la prise en charge par le service de la personne consultante un accompagnement et un suivi des dossiers personnalisés plus efficace et économe en temps.

Cette finalité résulte du constat suivant : la relation d'entretien de conseil personnalisé reste dans la grande majorité des cas un passage obligé pour que soit réalisé un véritable accompagnement de qualité. La question d'orientation est le plus souvent très impliquante "humainement" ce qui suppose pour la traiter un accompagnement au cours duquel un temps de présence professionnelle "humaine" s'avère indispensable.

Le cahier des charges du module 2 veut répondre à cette finalité.

La présentation succincte ci après s'attache à montrer comment les fonctionnalités de l'application répondent aux exigences des 3 points précités ⁽¹⁾

¹ Une première "démonstration en ligne", réalisée par [Go-On-web](#) concernant les parties essentielles du module 2, a été développée pour présenter les principales fonctionnalités

Un prototype de l'application a été réalisé par le chef de projet sous ACCESS pour définir, illustrer, tester l'ensemble des fonctionnalités présentées (hors la communication entre utilisateurs)

Un site à l'adresse www.dev.jemoriente.info a été développé pour accompagner et animer le travail du groupe de conseillers.

Un [groupe Google](#) a été ouvert pour faciliter la communication entre les membres du groupe et tester des fonctionnalités de communication afin de définir la partie communication du cahier des charges (En annexe)

I / Mieux préparer en amont les temps d'entretien.

- La problématique :

Quand, comment, selon quels critères engager un accompagnement personnalisé et accorder un entretien à la personne consultante ? Telles est la question, sachant d'une part que le temps consacré aux entretiens par les professionnels est une ponction sur la ressource humaine dont dispose la structure d'accueil qui a un coût, que d'autre part les conseillers regrettent souvent de ne pouvoir y consacrer qu'une partie insuffisante de leur temps de travail, considérant à juste titre cette dimension comme le cœur de leur métier.

- La réponse :

Pour exposer les modalités de mise en relation du **consultant** avec le **conseiller** qui sont les deux **Utilisateurs** ⁽²⁾ principaux du module 2, mais non les seuls, trois autres **Utilisateurs** impliqués doivent être présentés : l'**accueil-documentation**, l'**administrateur local** et le **partenaire**

- L'**accueil- documentation** dont la fonction est d'écouter les demandes, d'apporter selon la demande une première réponse "informative" et/ou d'orienter le demandeur vers le professionnel compétent pour traiter sa demande (dans le service ou en dehors du service). Cet Utilisateur est déjà engagé dans le module 1, ou il alimente la base de données des *reformulations* de demandes exprimées directement en ligne, des *propositions de réponse* et des *mises en relation* (*³)
- L'**administrateur local** qui a la responsabilité au nom de la structure de délivrer tous les comptes Utilisateurs dépendant de sa structure et qui peut les superviser administrativement (modifier supprimer, suspendre) Il a accès aux données susceptibles d'être traitées pour produire des statistiques de fréquentation et de fonctionnement de l'ensemble de l'application. Tout comme l'accueillant-documentation, cet Utilisateur est déjà présent dans le Module 1 de Jemoriente.info
- Le **Partenaire** représente un "organisme" qui entretient avec la structure d'accueil un lien fonctionnel établi dans le cadre de la prise en charge de certains "consultants". Le terme "Organisme" est à prendre au sens élargi de "dispositif", "mesure", "institution", "organisation", "établissements". Il s'agit d'entités qui suivent des personnes, "consultants" potentiels, et qui peuvent prescrire pour elles, des prestations d'information et d'orientation, en particulier en contractualisant sous forme d'**actions** la nature de ces prestations. Dans le cadre de ces contrats le partenaire peut ainsi adresser un consultant à la structure. Dans ce qui suit le terme "**action**" signifie strictement une prestation ou un ensemble de prestations susceptibles d'être prescrites par un **partenaire** dans le cadre d'une convention ou d'un contrat (formalisé ou tacite) avec la structure (⁴).

I-1 / Première étape : la création du compte Utilisateur : 2 modalités

Modalité 1 : Le consultant, a posé une question dans le module 1 de www.jemoriente.info et la *proposition de réponse* conduit à sa *mise en relation* avec le module 2, avec invitation à exprimer une demande d'inscription au service d'accompagnement en ligne.

Pour que sa demande soit enregistrée il lui suffit de donner les informations suivantes (obligatoires) :

Nom ;
Prénom ;
Mel ; (adresse personnelle valide).

Il est averti qu'il devra confirmer sa demande en accusant réception d'un Mel reçu à cette adresse, condition sine qua non de la prise en charge de sa demande (expédition automatique du mel de demande de confirmation)

² Un **Utilisateur** est une personne qui dispose d'un compte en ligne avec pour identifiant une adresse Mel et un mot de passe personnels. Ce compte en ligne lui donne accès aux fonctions de l'application liées à la catégorie d'utilisateurs à laquelle elle appartient

³ Le module 1 sera repris pour, d'une part, accorder ses contenus avec le module 2 et d'autre part pour revoir sa technologie de développement (passage en PHP afin de lui donner un bien meilleur référencement naturel sur les moteurs de recherche).

⁴ En délivrant un compte Utilisateur Partenaire à un représentant d'une structure, l'administrateur local institue de fait un droit d'adresser des consultants selon des conditions formellement ou tacitement établies.

Il est invité à fournir les informations complémentaires suivantes, (non obligatoires)

- Civilité;**
- Nationalité ;**
- Date de naissance ;**
- Code postal ;**
- Auprès de** (quelle structure ?)
- De la part de** (quelle organisation, si aucune réponse Initiative ;
- En tant que** (son statut par rapport à l'organisation si aucune indication : initiative personnelle)
- Information complémentaire** (quelques mots pour expliquer par exemple le sens de sa demande,
- Joindre un document** (fichier attaché pour se présenter plus précisément)

Les Utilisateurs Accueil/documentation (également les conseillers et les Administrateurs locaux) ont accès à la liste des demandes concernant leur structure et peuvent en un clic créer le compte Utilisateur "consultant". Un courriel automatique en informe le consultant qui doit en accuser réception (clic sur un lien) pour que le compte soit *mis en activité* (cette procédure élimine les « essais » fantaisistes et/ou parasites).

Les Utilisateurs partenaires sont informés automatiquement des demandes faites au nom de leur organisation et peuvent récuser celles qu'ils estiment erronées. Le compte ne devient actif avec la mention d'appartenance à l'organisation partenaire si et seulement si le partenaire la valide. Dans le cas contraire la demande est automatiquement transformée en demande indexée « initiative personnelle » sur le champ **De la part de**

Modalité 2 : le consultant est accueilli "traditionnellement" en se présentant physiquement ou en téléphonant à la structure.

L'accueil de la structure peut :

- a) tout de suite lui ouvrir un compte Utilisateur "consultant", en choisissant de le mettre en relation dès l'ouverture du compte à un conseiller, Dans ce cas il devra pouvoir indiquer une adresse Mel valide pour que le compte puisse être effectivement être créé.
- b) préférant offrir au consultant la possibilité et le temps de mieux exprimer sa demande, l'accueil-documentation peut l'inviter à aller en ligne à l'adresse www.jemoriente.info pour y exprimer sa demande, il se retrouvera alors dans le cas précédent (Modalité 1) et en suivra la procédure. l'adresse URL ouvrant la page de demande d'inscription en ligne peut lui être directement transmise par Mel, évitant à la personne, le passage par le questionnement du Module 1).

NB : Le fait que la page de demande d'inscription ne soit pas directement accessible en ligne mais seulement à travers le filtre du module 1 ou celui de l'accueil traditionnel offre la possibilité de gérer les conditions d'ouverture des comptes Utilisateurs en fonction d'objectifs, de priorités hiérarchisées et de capacités d'accueil que l'administrateur local peut définir. (Tant d'ouvertures de comptes de tels types pour tels publics sur une période déterminée)

I-2 / Deuxième étape : la mise en relation avec un conseiller :

Une fois son compte créé, le consultant a accès à une partie des services en ligne. Il est invité à réaliser une première **démarche conseillée** d'accueil. Il nous faut ici préciser notre vocabulaire

Qu'est-ce qu'une **démarche** ?

Une **démarche** ⁽⁵⁾ est une succession de **tâches** à réaliser (au plus 7 par démarche)
Exemple de tâches :

- *rechercher une information*
- *consulter un fond documentaire*
- *renseigner un questionnaire,*
- *rencontrer un professionnel*
- *participer à une réunion,*
- *visiter une entreprise,*
- *passer un test*
- *s'entretenir avec un conseiller,*
- *produire un document*
- ...

⁵ Deux sortes de démarches sont à distinguer : la **démarche conseillée**, que les Utilisateurs de la structure programment à chaque consultant et les **démarches personnelles**, que les consultants peuvent eux-mêmes se programmer en complément de la **démarche conseillée**, si ce droit leur a été explicitement ouvert. Toute **démarche** n'est bien sûr pas programmable par les consultants. La liste de celles qui le sont est établie et maintenue par l'administrateur local de la structure en accord avec son équipe.

La réalisation d'une **tâche** peut conduire le consultant à utiliser des applications en ligne internes ou externes au site www.jemoriente.info, mais peut aussi le conduire à des activités qui ne sont pas "en ligne" comme on le voit dans la série des exemples ci-dessus. Deux types de tâches sont proposés : celles qui conduisent à laisser une **trace** dans le **dossier personnel** du consultant grâce à un **outil-jemoriente** en ligne, ou celles qui ne constituent que des expériences proposées à la personne sans qu'elle soit invitée à en rendre compte ou en faire état. Dans ce cas aucune **trace** ne sera déposée dans son **dossier personnel**.

Les Utilisateurs Accueil-Documentation disposent d'une série de **démarches conseillées** pour préparer les consultants à une mise en relation avec un conseiller. En équipe, les professionnels de la structure définissent et construisent les **démarches conseillées** en précisant laquelle est la démarche d'accueil, lesquelles sont programmables par les Utilisateur Accueil-Documentation, celles qui ne le sont que par les conseillers eux-mêmes, ou celles qui ne le sont que par l'Administrateur Local.⁽⁶⁾

Une première **Démarche conseillée** d'accueil permet d'inviter le consultant à réaliser des **tâches** jugées utiles ou nécessaires à la prise en charge de sa demande, Cette première **Démarche Conseillée** réalisée, d'autres complémentaires peuvent lui être ultérieurement proposées en rapport avec sa demande.

Une démarche est réputée réalisée quand toutes les **tâches** mentionnées comme obligatoires ont été elles-mêmes réalisées et que le consultant les a « validées ». Dès lors, les **traces** déposées dans le **dossier personnel** sont consultables par les Utilisateurs de la structure, qui peuvent alors décider le moment venu de mettre le consultant en relation avec un des conseillers de la structure.

NB 1 : cette modalité de mise en relation avec le conseiller permet de se donner les moyens et le temps de juger du bon moment de mobiliser cette ressource humaine, sachant que cette mise en relation, sans obligatoirement conduire à un entretien, le fera dans la grande majorité des cas. Une **démarche conseillée** de préparation à un entretien spécifique, ou de demande d'entretien, peut d'ailleurs être imaginée et créée par chaque structure selon ses besoins. Chaque structure peut ainsi gérer les flux d'entretiens en fonction d'objectifs, de priorités hiérarchisées et de ses capacités de réponse. Combinée avec la première étape d'attribution des comptes, cette deuxième étape de mise en relation avec un conseiller permet de maîtriser les flux, d'en faire une gestion prévisionnel, et de définir plus clairement une politique de "consommation" de la compétence "conseiller" en rapport avec les objectifs de la structure.

II / Mieux valoriser les apports des temps d'entretien en aval

Dés sa mise en relation avec le conseiller, celui-ci a accès au dossier personnel du consultant qui comprend deux sections : une partie conservant les **traces** déposées par les **outils-jemoriente** utilisés dans les **tâches** réalisées dans le cadre des **démarches conseillées**, et une partie conservant celles déposées dans le cadre de la réalisation de **démarches personnelles** que le consultant s'est lui-même programmé.

-Pour la première partie, le consultant n'a accès aux **traces** qu'après « **supervision** » par le conseiller. En effet une série **d'outil-jemoriente** sont des outils dont l'analyse des résultats relève d'une compétence de conseiller et ne peuvent être livrés sans commentaires préalables par ce dernier. Il s'agit notamment de tests dont certains sont développés en ligne dans le cadre du module 2 ⁽⁷⁾. Le conseiller juge de la suite à donner (nouvelle **démarche conseillée** ?) et de la manière dont il présentera les résultats (Entretien ? Note explicative par mail ? Téléphone ?). Les modalités de communication intégrées au module lui permettent de choisir le mode le mieux approprié ⁽⁸⁾.

-Pour la deuxième partie le consultant a le choix de donner ou non accès au conseiller aux traces déposées dans le dossier suite à la réalisation des **tâches** impliquées dans les **démarches personnelles** qu'il s'est programmé.

Ces dispositions vont permettre au conseiller de garder un contact après l'entretien et de mieux assurer le suivi de ses préconisations et conseils et éventuellement les faire évoluer en fonction du résultat des **démarches conseillées** prescrites après l'entretien. Il peut ainsi, quand bon lui semble, en proposer une autre.

⁶ Construire une **démarche** revient à créer préalablement des **tâches** en la décrivant en donnant une consigne et en reliant avec un **Outil-jemoriente** si l'on veut qu'une **trace** soit produite et déposée dans le dossier personnel du consultant. Les Utilisateurs Accueil-Documentation, Conseiller et Administrateur Local dispose d'un générateur d'outil-jemoriente pour en enrichir le nombre ou adapter les existants à leur besoin. Cette banque d'outils est partagée avec tous les Utilisateurs de leur catégorie des autres structures. De même, les tâches et les démarches créées par une structure sont consultables, duplicables ou partagées avec les autres structures dans le cadre d'un fond commun de ressource en ligne.

⁷ Consulter en annexe la liste actuellement établie de ces outil-jemoriente : Liste non exhaustive puisque les Utilisateurs, conseiller, Administrateur Local et Accueil-Documentation pourront en générer de nouveaux

⁸ Pour plus d'information sur cette partie du module 1 se référer au cahier des charges de la partie communication arrêté en Octobre 2009.

III / Assurer tout au long de la prise en charge par le service de la personne consultante un accompagnement et un suivi des dossiers personnalisés plus efficaces et économes en temps.

Dès les premières réunions du groupe conseillers ayant pour mission d'établir le cahier des charges, les participants ont très largement fait état du temps souvent jugé excessif et pourtant nécessaire à la gestion et au suivi des dossiers et plus particulièrement celui parfois consacré à la production de statistiques, notamment pour les tutelles de la structure ou pour ses financeurs.

Le module 2 apporte trois réponses :

I-1 Supprimer autant que faire se peut les doubles saisies de données.

Le consultant assure lui-même en ligne une première saisie des données le concernant. Au-delà des seules données exigées pour établir son compte, il peut lui être demandé, comme **tâche** dans le cadre d'une **démarche conseillée** de compléter la saisie de données supplémentaires que justifie la prise en charge de sa demande.

Si le consultant relève d'une organisation partenaire, il est possible de solliciter la participation du « partenaire » pour compléter la saisie de données supplémentaires que peut justifier, la aussi, la réalisation de la prestation.

Si le consultant a déjà eu un compte auprès d'une autre structure, une procédure de transfert du dossier permet de déplacer vers la nouvelle structure la gestion du compte Utilisateur, sans devoir refaire la moindre saisie. A noter que la procédure de transfert de dossier impose l'une ou l'autre des 2 conditions suivantes :

- a) Avant d'effectuer le transfert, le consultant averti doit explicitement en accepter les termes, Il peut dans ce cadre éventuellement demander que ne soit pas transmises certaines données, en conformité avec les dispositions légales sur le transfert de données personnelles, notamment celles relevant de la loi de 1978 en France concernant le transfert de données à caractère psychologique, loi qui fait obligation d'obtenir l'accord explicite de la personne ou de son représentant légal en cas de minorité civile. ⁽⁹⁾
- b) Le consultant est averti du transfert de son dossier qui ne peut être exploité tant qu'il n'a pas demandé explicitement, à être mise en relation avec un des conseillers de la nouvelle structure.

et les approches des différents acteurs de l'orientation, conditions d'un accompagnement de qualité.

I-2 La saisie automatique des données relatives aux « actions » ⁽¹⁰⁾.

Arrêtés avec le partenaire, une fiche **action** est établie qui détermine notamment les données susceptibles de faire l'objet de statistiques à fournir. La saisie de cette fiche se fait avec le concours du partenaire.

La structure peut ensuite déterminer si telle ou telle démarche constitue pour tel ou tel consultant le début d'une action, sa fin ou sa totalité. Si cette indication est donnée, un simple clic, au moment de la supervision assure la saisie automatique des données relatives à l'action concernant le consultant.

I-3 la production automatique des rapports statistiques.

La forme d'édition des statistiques à produire étant dans l'idéal précisée en accord avec le partenaire, celles-ci sont automatiquement éditées en affichant les tri/sélections et les calculs nécessaires. A noter que le partenaire, peut avoir accès directement en ligne aux statistiques qui concernent l'organisation qu'il représente : il peut donc les éditer lui-même si besoin.

NB : Remarques complémentaires sur le rôle de l'Utilisateur partenaire représentant une organisation. C'est en principe sur sa recommandation et dans le cadre d'un accord, même simplement tacite, que le consultant est pris en charge par la structure. Dès que la prestation est suffisamment précise, selon l'accord, il sera judicieux de la considérer comme une action. Dès lors à la fin de la prestation, le partenaire « retrouve » le consultant et peut, selon des modalités semblables à celles décrites plus haut pour le transfert d'un dossier entre structure, faire migrer une partie des données personnelles relatives à l'action vers ses propres bases de données. Lui aussi peut ainsi, au sein de son organisation, économiser du temps de saisie. Quant au consultant c'est pour lui le confort d'un suivi cohérent, l'assurance d'un accompagnement continue, qui gomme les aspérités et méandres des frontières institutionnelles du "back office", puisque le "front office" prend les aspects d'un "guichet unique", tout en respectant les spécificités des approches de chacun, garantie d'une qualité de service adapté à la diversité des besoins. De ce point de vue, le projet est doublement transfrontalier !

⁹ A noter que toute saisie d'information personnelle exploitée par un psychologue est par définition « à caractères psychologiques » puisque la raison de sa saisie s'est justement d'être l'objet d'un travail à dimension psychologique. Une information n'est donc pas « à caractère psychologique » par nature, mais selon la raison qui a justifié sa saisie et l'usage qui peut potentiellement en être fait.

¹⁰ Comme défini plus haut, le terme "action" signifie strictement une prestation ou un ensemble de prestations susceptibles d'être prescrites par un **partenaire** dans le cadre d'une convention ou d'un contrat (formalisé ou tacite) avec la structure