Entretien et bilan

Description

1. L’entretien d’orientation : définition, finalités et cadre professionnel

L’entretien d’orientation est un échange professionnel structuré destiné à aider une personne à mieux comprendre sa situation, à identifier ses ressources et ses difficultés, puis à construire des choix de formation ou de parcours professionnel cohérents. Il ne consiste pas à donner immédiatement une réponse toute faite. Le conseiller crée plutôt les conditions permettant à la personne de réfléchir, de hiérarchiser ses priorités et de prendre une décision progressivement. Cette distinction est fondamentale : orienter ne signifie pas décider à la place de l’autre. L’entretien peut intervenir à différents moments : choix d’une filière au secondaire, admission dans l’enseignement supérieur, réorientation, recherche de formation, insertion professionnelle, reconversion ou retour aux études.

default-waterman1

Un entretien de qualité commence par un cadre clair. Le professionnel explique son rôle, la durée approximative, l’objectif de la rencontre et les limites de son intervention. Il précise notamment que les informations personnelles recueillies doivent être traitées avec discrétion et que les décisions appartiennent à la personne, sauf lorsqu’un dispositif institutionnel impose certaines règles. Le conseiller doit adopter une posture d’écoute, de neutralité, de respect et de non-jugement. Il doit éviter les diagnostics improvisés, les promesses irréalistes et les recommandations fondées sur ses propres préférences. La finalité est de faire émerger une compréhension suffisamment précise pour permettre une décision argumentée.

Le cadre doit également tenir compte de l’âge, du contexte familial, du niveau de formation et de la demande exprimée. Une même question, par exemple « Quelle formation dois-je choisir ? », peut cacher une inquiétude concernant les résultats scolaires, une pression familiale, une méconnaissance des métiers ou une peur de l’échec. L’entretien transforme donc une demande générale en problème professionnel analysable. Le conseiller recueille des faits, distingue les perceptions des informations vérifiables et aide la personne à formuler des objectifs. Cette démarche constitue la base des étapes suivantes : exploration, bilan, comparaison des options, décision et suivi.

2. Préparer l’entretien : objectifs, informations et organisation

Une préparation sérieuse doit enfin prévoir les limites de ce que l’entretien peut produire. Le conseiller ne dispose pas toujours de toutes les données nécessaires et ne doit pas inventer ce qui manque. Il peut préparer une liste de vérifications à effectuer après la séance et annoncer clairement cette démarche. Il est également utile de prévoir une méthode de prise de notes qui distingue les paroles importantes, les faits vérifiés et les pistes à approfondir. La prise de notes ne doit pas empêcher le contact avec la personne. Dans certains contextes, le professionnel peut remettre une fiche préparatoire invitant la personne à noter ses questions, ses expériences récentes et les options déjà envisagées. Cette préparation augmente la qualité de la rencontre tout en favorisant la participation active du bénéficiaire.

default watermark

La qualité d’un entretien dépend en grande partie de sa préparation. Avant la rencontre, le conseiller doit identifier ce qu’il sait déjà, ce qu’il ignore et ce qu’il doit impérativement vérifier. Lorsqu’un dossier existe, il peut examiner les éléments scolaires ou professionnels disponibles, sans tirer de conclusions hâtives. Il prépare ensuite quelques axes de questionnement : motif de consultation, parcours, difficultés actuelles, intérêts, compétences, valeurs, contraintes, ressources, projets envisagés et décisions déjà prises. Cette préparation ne doit cependant pas transformer l’entretien en interrogatoire. Les questions servent de repères et doivent rester adaptables.

Il est utile de distinguer l’objectif général et les objectifs opérationnels. L’objectif général peut être de clarifier un projet d’études. Les objectifs opérationnels peuvent être de comprendre les raisons de l’hésitation, identifier trois critères de choix, vérifier les conditions d’accès à deux filières et établir un plan d’action. Cette formulation rend l’entretien plus concret et facilite son évaluation. Dans une situation complexe, plusieurs rencontres peuvent être nécessaires. Il vaut mieux répartir le travail sur plusieurs séances que prétendre résoudre toutes les questions en une seule fois.

La préparation concerne aussi l’environnement matériel. L’entretien doit permettre une parole relativement libre et limiter les interruptions. Avec un jeune, il peut être nécessaire de clarifier la place des parents ou d’autres accompagnateurs. Avec un adulte, il faut parfois tenir compte des horaires de travail, des responsabilités familiales ou des contraintes financières. Le professionnel prépare également les outils qu’il pourrait utiliser : grille d’entretien, questionnaire d’intérêts, tableau de compétences, fiche de

comparaison des formations, calendrier d'actions ou document de synthèse. Ces outils ne remplacent jamais l'échange humain ; ils l'organisent et apportent des éléments supplémentaires.

3. Accueil, alliance professionnelle et formulation de la demande

Le conseiller doit aussi repérer les attentes irréalistes dès le début. Certaines personnes attendent un métier « parfait », une garantie d'emploi ou une réponse qui supprimera toute incertitude. Il convient de reconnaître cette attente sans la ridiculiser, puis de reformuler ce qui peut réellement être travaillé. L'alliance professionnelle se construit lorsque la personne comprend qu'elle sera écoutée mais aussi invitée à examiner ses propres représentations. Le conseiller peut convenir d'un objectif de séance observable : identifier les principales difficultés, clarifier deux options ou décider quelles informations rechercher. Cette contractualisation légère donne une direction au travail et permet, en fin d'entretien, de vérifier si l'objectif a été atteint.

default watermark

Les premières minutes jouent un rôle important dans la construction de la confiance. Le conseiller accueille la personne, vérifie son identité lorsque le cadre institutionnel l'exige et explique brièvement le fonctionnement de la séance. Il peut commencer par une question ouverte comme : « Qu'est-ce qui vous amène aujourd'hui ? » ou « Qu'aimeriez-vous avoir clarifié à la fin de notre échange ? ». Ces formulations donnent à la personne la possibilité de présenter sa situation avec ses propres mots. Le professionnel écoute avant d'interpréter et évite de corriger immédiatement les formulations imprécises.

L'alliance professionnelle repose sur une combinaison de respect, de clarté et de réalisme. Il ne s'agit pas de créer une relation de dépendance affective, mais un espace de travail dans lequel la personne se sent suffisamment en sécurité pour parler de ses réussites, de ses doutes et de ses erreurs. Le conseiller peut reformuler la demande afin de vérifier sa compréhension : « Si je vous comprends bien, vous hésitez entre poursuivre cette formation et rechercher une autre voie, principalement parce que… ». La personne peut alors confirmer, corriger ou préciser.

Cette phase permet aussi de distinguer demande, besoin et objectif. La demande correspond à ce qui est formulé explicitement. Le besoin peut être plus profond ou différent. L'objectif est ce que l'on souhaite obtenir concrètement au terme de l'accompagnement. Par exemple, un étudiant peut demander « une liste de métiers »,

alors que son besoin réel est de comprendre pourquoi son parcours actuel ne lui convient plus. L'objectif pourra être de comparer plusieurs scénarios de réorientation. Cette distinction évite de fournir une information abondante mais inutile. Elle permet de consacrer le temps disponible à ce qui peut réellement aider la personne.

4. Techniques d'écoute active et de communication

L'écoute active implique également de savoir interrompre avec tact lorsqu'une longue narration éloigne du sujet, ou de revenir à un point important qui vient d'être évoqué. Le professionnel peut utiliser des relances telles que « Pouvez-vous donner un exemple ? », « Qu'avez-vous fait dans cette situation ? » ou « Qu'est-ce qui compte le plus pour vous ici ? ». Il doit cependant respecter le rythme de la personne et ne pas utiliser des techniques de communication comme des recettes mécaniques. La qualité repose sur l'authenticité, la précision et l'adaptation. Après une séquence d'échange, un résumé intermédiaire permet de vérifier les informations et d'éviter que le conseiller ne construise son analyse sur un malentendu.

default watermark

L'écoute active est une compétence centrale du conseiller. Elle implique une attention réelle au contenu verbal, mais aussi à la manière dont la personne présente sa situation. Le professionnel observe les hésitations, les contradictions éventuelles et les éléments qui reviennent plusieurs fois, tout en évitant de prétendre lire les pensées ou les émotions. Les reformulations permettent de vérifier le sens : reformulation du contenu, reformulation du ressenti exprimé par la personne et reformulation de la question. Une bonne reformulation reste prudente et peut être introduite par « si je comprends bien » ou « vous semblez dire que… ».

Le questionnement doit alterner questions ouvertes et questions précises. Les questions ouvertes facilitent l'exploration : « Qu'est-ce qui vous attire dans ce domaine ? ». Les questions précises servent à vérifier un élément : « Avez-vous déjà consulté les conditions d'admission ? ». Il faut éviter les questions suggestives qui imposent une réponse, telles que « Vous ne pensez quand même pas abandonner ? ». Il faut également éviter l'enchaînement trop rapide de questions, qui peut donner l'impression d'un interrogatoire.

La communication non verbale doit rester cohérente avec la posture professionnelle : attention visuelle adaptée, attitude disponible, silence lorsque celui-ci favorise la réflexion et absence de gestes manifestant le jugement. Le silence peut être utile lorsqu'une personne cherche ses mots. Le conseiller ne doit pas le remplir systématiquement. L'écoute active comprend aussi la capacité à résumer les éléments importants en fin de

séquence. Cette synthèse aide la personne à entendre sa propre situation sous une forme organisée et facilite la transition vers l'analyse.

5. Recueillir les données scolaires, universitaires et professionnelles

Le recueil doit aussi rechercher la chronologie. Comprendre quand une difficulté est apparue peut être aussi important que connaître son existence. Une baisse récente des résultats, par exemple, peut être liée à une transition, une nouvelle méthode de travail, une contrainte familiale ou une perte de motivation. À l'inverse, une difficulté ancienne peut signaler un besoin durable d'accompagnement. Le conseiller peut construire une ligne du temps du parcours et demander à la personne d'identifier les moments de satisfaction, de rupture et de réussite. Cette chronologie aide à repérer des régularités et à éviter une lecture limitée à la situation présente.

default watermark

Le bilan commence par une collecte organisée des informations pertinentes. Pour un élève, il peut s'agir des niveaux de réussite, matières appréciées ou difficiles, expériences extrascolaires, activités, projets et contraintes de mobilité. Pour un étudiant, on examine également les unités validées, les changements de filière, les stages, les expériences associatives et les compétences acquises. Pour un adulte, le parcours professionnel, les responsabilités exercées, les formations suivies, les périodes d'interruption et les acquis informels sont particulièrement importants. L'objectif n'est pas d'établir un inventaire exhaustif, mais de sélectionner les données qui éclairent la décision.

Les informations doivent être distinguées selon leur nature. Certaines sont factuelles et vérifiables : diplôme obtenu, durée d'une formation, expérience professionnelle, niveau requis. D'autres relèvent de la perception : « je suis mauvais en mathématiques », « ce métier ne recrute plus », « mes parents pensent que cette filière est meilleure ». Ces perceptions sont importantes parce qu'elles influencent la décision, mais elles doivent être examinées et, lorsque cela est possible, confrontées à des informations fiables. Le conseiller évite ainsi de transformer une croyance en vérité professionnelle.

Le recueil doit également rechercher les réussites. Une difficulté actuelle ne résume pas une trajectoire. Un échec dans une matière peut coexister avec une excellente capacité d'organisation, de communication ou de résolution de problèmes. Les expériences bénévoles, familiales, associatives ou personnelles peuvent révéler des compétences utiles. Pour les adultes, certaines compétences ont été développées hors des formations

formelles. Le bilan professionnel doit donc valoriser les acquis sans les exagérer. Cette approche contribue à une représentation plus juste du profil et prépare l'étape d'identification des ressources.

6. Explorer les intérêts, valeurs, motivations et préférences

Il faut également distinguer intérêt pour une activité et connaissance réelle du métier correspondant. Une personne peut aimer la biologie sans connaître les conditions concrètes de travail dans les professions scientifiques ou de santé. L'exploration doit donc conduire à des expériences d'information. Le conseiller peut proposer de décrire une journée de travail imaginée, puis de comparer cette représentation avec des témoignages professionnels, des stages ou des documents institutionnels. Les écarts entre représentation et réalité sont particulièrement instructifs. Ils ne signifient pas nécessairement que le projet doit être abandonné ; ils indiquent quelles dimensions doivent être mieux comprises avant de décider.

default watermark

L'analyse du profil ne doit pas se limiter aux notes ou aux diplômes. Les intérêts indiquent les activités qui suscitent durablement de la curiosité ou de l'engagement. Les valeurs renvoient à ce que la personne considère comme important dans ses choix : autonomie, sécurité, utilité sociale, créativité, rémunération, mobilité, stabilité, responsabilité ou équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Les motivations expliquent ce qui pousse à agir. Ces dimensions peuvent se renforcer ou entrer en tension. Une personne peut aimer un domaine tout en recherchant une forte sécurité économique, ou vouloir aider les autres tout en préférant un environnement de travail très autonome.

Les questionnaires peuvent faciliter cette exploration, mais leurs résultats doivent être utilisés comme des supports de discussion, non comme des verdicts. Dire qu'un test « prouve » qu'une personne doit exercer tel métier est professionnellement excessif. Un résultat intéressant est une hypothèse à examiner à travers le parcours réel, les expériences et les informations sur les métiers. Le conseiller peut demander : « Est-ce que ce résultat correspond à votre expérience ? », « Qu'est-ce qui vous surprend ? », « Quelle expérience pourrait confirmer ou nuancer cette hypothèse ? ».

L'exploration des motivations permet aussi d'identifier les choix influencés principalement par l'entourage. Une personne peut déclarer vouloir une profession parce qu'elle est prestigieuse ou parce qu'un proche la recommande. Le rôle du conseiller n'est pas de

dévaloriser cette influence, mais de permettre à la personne de distinguer ses propres raisons. Une décision solide repose sur plusieurs éléments convergents : connaissance de soi, information sur les possibilités, contraintes réelles et capacité à assumer les conséquences du choix. Le bilan devient alors un outil de clarification plutôt qu'un classement automatique des métiers.

7. Identifier les compétences et les ressources mobilisables

Un inventaire des compétences peut être organisé en trois niveaux : compétences techniques, compétences méthodologiques et compétences relationnelles. L'apprenant doit être capable de donner des preuves pour chacune d'elles. Une compétence relationnelle, par exemple, gagne en crédibilité lorsqu'elle est illustrée par une situation de coordination ou de résolution de conflit. Cette logique prépare également la construction du curriculum vitae et la présentation orale d'un parcours. Le conseiller aide la personne à transformer des expériences ordinaires en apprentissages explicites, sans inventer de qualification. L'objectif est de mieux connaître le capital de compétences réellement disponible et de déterminer quelles nouvelles expériences pourraient compléter le profil.

default watermark

Une compétence correspond à la capacité de mobiliser des connaissances, des méthodes et des attitudes pour réaliser une activité dans une situation donnée. Dans l'orientation, il est important de dépasser la simple question « Qu'est-ce que vous savez ? » pour demander « Qu'avez-vous déjà réussi à faire ? ». Cette seconde formulation fait apparaître des compétences parfois invisibles dans les bulletins scolaires. Organiser un événement, accueillir un public, utiliser un logiciel, résoudre un problème, rédiger un document, coordonner une équipe ou expliquer une notion sont autant d'éléments susceptibles d'être utiles.

Le conseiller peut demander à la personne de décrire une situation concrète, son objectif, les actions réalisées, les difficultés rencontrées et le résultat obtenu. Cette méthode permet de distinguer compétence déclarée et compétence démontrée. Elle est particulièrement utile pour les adultes, dont les acquis peuvent être dispersés entre plusieurs emplois, activités associatives ou responsabilités familiales. Elle permet aussi de préparer des dossiers de candidature, des entretiens d'embauche et des démarches de validation des acquis.

Les ressources ne sont pas uniquement individuelles. Une personne peut disposer d'un enseignant référent, d'un professionnel à contacter, d'une famille soutenante, d'une bibliothèque, d'une plateforme d'information, d'une possibilité de stage ou d'un réseau professionnel. Le conseiller établit avec elle une carte des ressources accessibles et des ressources à développer. Cette approche réduit la vision selon laquelle l'orientation serait uniquement une affaire de « talent ». Elle montre qu'un projet peut progresser grâce à des apprentissages, des contacts, des expériences et des ajustements successifs.

8. Construire le bilan : faits, hypothèses et points de vigilance

default watermark

Le bilan doit enfin faire apparaître les incertitudes restantes. Dire « nous ne savons pas encore » est préférable à une conclusion artificiellement certaine. Pour chaque incertitude, le conseiller peut proposer un moyen de réduction : consulter une source officielle, contacter un établissement, réaliser un exercice, demander un témoignage professionnel ou effectuer une expérience pratique. Cette méthode transforme l'incertitude en tâche de recherche. Elle évite également que le bénéficiaire interprète une hypothèse comme une décision définitive. Le bilan devient ainsi un document de travail évolutif, qui pourra être enrichi lorsque de nouvelles données apparaîtront.

Le bilan synthétise les informations recueillies sans enfermer la personne dans une étiquette. Il peut être organisé autour de quatre catégories : éléments stabilisés, éléments à approfondir, contraintes et possibilités. Les éléments stabilisés correspondent aux informations suffisamment vérifiées. Les éléments à approfondir sont des hypothèses qui nécessitent une recherche ou une expérience complémentaire. Les contraintes peuvent être financières, géographiques, scolaires, familiales, administratives ou liées au temps disponible. Les possibilités sont les formations, métiers, expériences et ressources qui semblent accessibles sous certaines conditions.

Le conseiller doit faire attention aux biais. Une excellente note dans une matière ne signifie pas automatiquement qu'une personne doit choisir le métier correspondant. De même, une difficulté ponctuelle ne signifie pas que tout un secteur lui est interdit. Les représentations sociales des métiers peuvent aussi conduire à surestimer certaines professions et à sous-estimer d'autres. Le bilan doit donc rester argumenté. Chaque conclusion importante doit pouvoir être reliée à une information, une observation ou une expérience.

Une bonne synthèse peut être présentée à la personne et discutée avec elle. Le professionnel peut dire : « Voici ce que j'ai compris ; dites-moi ce qui vous paraît juste, incomplet ou incorrect. » Cette étape protège contre les erreurs d'interprétation et renforce l'autonomie. Le bilan ne doit pas produire une sentence mais une base de travail. À partir de cette base, on peut formuler plusieurs hypothèses de parcours et déterminer quelles informations supplémentaires permettront de les comparer.

9. Formuler des hypothèses d'orientation sans enfermer la personne

Le professionnel doit enfin vérifier que la personne comprend les différences entre les scénarios proposés. Il peut lui demander de reformuler avec ses propres mots les conditions, avantages et limites de chaque option. Cette reformulation est un indicateur important d'appropriation. Si la personne reste dépendante du vocabulaire du conseiller, l'analyse doit être reprise plus simplement. L'objectif est qu'elle puisse expliquer pourquoi une option lui convient, ce qu'elle doit encore vérifier et quelle action elle réalisera ensuite. Cette exigence transforme l'hypothèse en véritable outil d'apprentissage et prépare une décision plus autonome.

default watermark

Pour chaque hypothèse, il est utile d'identifier des indicateurs de confirmation et des indicateurs d'alerte. Une immersion peut confirmer l'intérêt pour un environnement de travail, tandis qu'une découverte d'horaires incompatibles peut conduire à rechercher une autre organisation. Les hypothèses doivent également prévoir des alternatives. Si une formation n'est pas accessible à court terme, le conseiller peut chercher une voie préparatoire ou une formation proche permettant d'acquérir les prérequis. Cette logique de scénarios réduit la peur de l'échec : une difficulté rencontrée dans une option n'annule pas nécessairement le projet global, elle peut conduire à modifier l'itinéraire.

Une hypothèse d'orientation est une proposition provisoire qui mérite d'être testée. Le conseiller peut construire deux, trois ou davantage de scénarios lorsque la situation le justifie. Chaque scénario décrit une direction, les raisons pour lesquelles elle semble cohérente, les conditions d'accès, les avantages, les difficultés possibles et les actions nécessaires pour la vérifier. Cette méthode est préférable à une recommandation unique, car elle montre que plusieurs trajectoires peuvent être compatibles avec un même profil.

Les hypothèses doivent être réalistes mais suffisamment ouvertes. Une hypothèse irréaliste peut être corrigée par des informations précises : prérequis, durée, coût, niveau

requis ou mobilité. Une hypothèse trop restrictive peut être élargie par la découverte d'une spécialisation, d'une passerelle ou d'une formation alternative. Le professionnel doit également distinguer souhait et possibilité immédiate. Un projet peut être envisageable à moyen terme même s'il n'est pas directement accessible aujourd'hui.

La formulation des hypothèses doit laisser une place à l'expérimentation. Une personne qui hésite entre deux métiers peut réaliser une recherche documentaire, rencontrer un professionnel, effectuer une immersion ou participer à une activité liée au domaine. L'expérience permet de remplacer certaines suppositions par des observations. L'objectif n'est donc pas de prédire parfaitement l'avenir, mais d'améliorer progressivement la qualité de la décision.

10. Décider dans l'incertitude : critères et arbitrages

default watermark

Le conseiller peut demander à la personne de classer ses critères en trois catégories : indispensables, importants et secondaires. Cette distinction empêche un critère peu important de masquer une contrainte essentielle. Il peut également être utile de prévoir un « scénario de repli », non comme une dévalorisation du projet principal mais comme une stratégie de sécurité. Une décision responsable comprend ce qui sera fait si une candidature est refusée, si le financement n'est pas obtenu ou si une formation ne correspond finalement pas aux attentes. L'apprentissage de cette anticipation renforce la résilience et permet de maintenir une dynamique de projet malgré les imprévus.

Les décisions d'orientation comportent presque toujours une part d'incertitude. Les métiers évoluent, les formations changent, les situations économiques se transforment et les préférences personnelles peuvent également évoluer. Le conseiller apprend donc à la personne à décider avec des informations suffisantes plutôt qu'à attendre une certitude absolue. Pour comparer plusieurs options, on peut construire une matrice avec des critères explicites : intérêt personnel, adéquation avec les compétences, conditions d'accès, coût, durée, localisation, débouchés, conditions de travail, possibilités d'évolution et compatibilité avec les contraintes personnelles.

Chaque critère peut être pondéré selon son importance. Cette méthode ne produit pas une vérité mathématique ; elle rend visibles les arbitrages. Une option peut obtenir un bon résultat global tout en présentant un point critique, par exemple un coût difficilement supportable. Le conseiller invite alors à rechercher des solutions : bourse, financement, formation alternative, logement, apprentissage ou calendrier différent. Une décision responsable ne consiste pas à ignorer les contraintes, mais à chercher des moyens de les

gérer.

Il faut aussi apprendre à distinguer une mauvaise option d'une option simplement exigeante. Une formation difficile peut rester adaptée si la personne dispose d'un niveau de préparation et accepte l'effort nécessaire. Inversement, une formation facile d'accès peut être inadaptée si elle ne correspond ni aux intérêts ni au projet. La décision finale appartient à la personne, mais elle doit être suffisamment informée pour comprendre les conséquences probables de son choix.

11. Utiliser les informations externes et vérifier leur fiabilité

default watermark

Dans les contextes où l'accès à Internet est inégal, le conseiller doit prévoir plusieurs modalités d'accès à l'information : documents imprimés, centres de ressources, contacts institutionnels, forums d'information ou entretiens directs. La compétence recherchée reste la même : savoir distinguer une information utile d'une affirmation non vérifiée. Pour une formation, il faut notamment vérifier l'organisme responsable, les conditions d'entrée, le calendrier, la durée, le coût, la reconnaissance du diplôme ou certificat et les modalités d'évaluation. Pour un métier, il faut examiner les activités réellement exercées, les compétences requises et les conditions de travail. Cette méthode protège contre les choix fondés sur des rumeurs.

L'entretien ne peut pas reposer uniquement sur la parole du conseiller. Les informations sur les formations, concours, métiers, certifications, coûts, conditions d'admission et perspectives professionnelles doivent être recherchées auprès de sources pertinentes. Le professionnel apprend à distinguer une source institutionnelle, une source académique, une source professionnelle, une publication commerciale et une opinion personnelle. Une information ancienne peut devenir fausse sans être manifestement incohérente. La date de mise à jour est donc importante.

Pour vérifier une information, on peut rechercher son origine, comparer plusieurs sources et identifier l'autorité responsable. Une page officielle d'établissement peut confirmer les conditions d'admission d'une formation ; un organisme professionnel peut apporter des indications sur un métier ; une offre d'emploi peut montrer certaines compétences recherchées sans constituer à elle seule une preuve générale sur tout le marché. Le conseiller doit éviter les affirmations absolues comme « ce métier garantit un emploi » ou « cette filière ne mène nulle part ».

La personne accompagnée doit progressivement apprendre à effectuer elle-même ces vérifications. C’est une compétence d’autonomie essentielle. Le conseiller peut donner une méthode : définir la question, chercher plusieurs sources, vérifier la date, comparer les informations, noter les contradictions et contacter l’organisme compétent lorsque nécessaire. Ainsi, l’orientation ne se limite pas à une séance ; elle développe une capacité durable à rechercher et évaluer l’information.

12. Rédiger une synthèse d’entretien et un plan d’action

Le plan d’action peut être présenté sous forme de tableau comportant cinq colonnes : action, raison, responsable, échéance et preuve de réalisation. Cette dernière colonne est importante car elle rend le suivi objectif. « Appeler un établissement » peut être accompagné de la date de l’appel et de l’information obtenue. « Comparer trois formations » peut être associé à un tableau rempli. Le suivi devient alors une démarche d’apprentissage. Lorsque certaines actions n’ont pas été réalisées, le conseiller recherche la cause : manque de temps, difficulté d’accès, peur de contacter un professionnel ou changement de priorité. Il peut alors ajuster le plan plutôt que considérer automatiquement la non-réalisation comme un manque de motivation.

default watermark

La synthèse d’entretien doit être concise, fidèle et utile. Elle peut reprendre le motif de la consultation, les principaux éléments du parcours, les intérêts et compétences identifiés, les contraintes, les hypothèses examinées, les informations restant à vérifier et les prochaines actions. Elle ne doit pas contenir de jugement inutile ou de formulation stigmatisante. Lorsque des informations sensibles sont consignées, le professionnel applique les règles de confidentialité et de protection des données de son institution.

Le plan d’action transforme la réflexion en étapes concrètes. Chaque action doit avoir un objectif, un responsable et une échéance réaliste. Par exemple : consulter trois programmes officiels avant vendredi ; contacter deux professionnels du secteur ; vérifier les conditions d’admission ; participer à une journée d’information ; comparer les coûts ; préparer un dossier. Un plan trop vague (« réfléchir au projet ») est difficile à suivre. Un plan opérationnel permet de constater les progrès et d’identifier rapidement les blocages.

La synthèse doit également prévoir une date de suivi lorsque cela est pertinent. Le suivi n’est pas une surveillance. Il sert à examiner les informations nouvelles, les actions réalisées et les changements éventuels dans les préférences ou les contraintes. Une

orientation réussie est un processus adaptatif. La personne peut revenir avec une option supplémentaire, une information contradictoire ou une difficulté imprévue. Le conseiller réévalue alors le dossier au lieu de considérer le premier entretien comme définitif.

13. Étude de cas : une lycéenne hésite entre plusieurs parcours

Le cas d'Amina montre aussi l'importance de la temporalité. Une décision peut être préparée en plusieurs étapes : première clarification, recherche documentaire, rencontres professionnelles, comparaison des options, vérification des contraintes financières, puis décision et candidature. Le conseiller peut demander à Amina de rédiger elle-même une justification de son choix avant de la présenter à sa famille. Cet exercice vérifie si elle comprend réellement les raisons de sa décision. Si ses arguments sont uniquement fondés sur le prestige ou l'opinion d'un proche, il faudra poursuivre l'exploration. Si elle peut relier son choix à ses intérêts, compétences, contraintes et objectifs, son autonomie décisionnelle est davantage établie.

default watermark

Imaginons Amina, élève en fin de secondaire. Elle obtient de bons résultats en sciences, apprécie également la communication et souhaite « faire un métier utile ». Sa famille l'encourage vers une filière très réputée, tandis qu'elle envisage une formation dans le domaine de la santé ou de la communication. Elle affirme ne pas savoir quelle option choisir. Une réponse immédiate consisterait à lui recommander la filière correspondant à ses meilleures notes. Une démarche professionnelle commence au contraire par l'exploration de sa demande.

Lors de l'entretien, le conseiller découvre qu'Amina aime expliquer des notions à ses camarades, organiser des activités et travailler sur des problèmes scientifiques. Elle accorde de l'importance à l'utilité sociale mais aussi à la stabilité de l'emploi. Elle dispose d'un budget familial limité et souhaite rester relativement proche de son domicile. Ces informations modifient l'analyse. Plusieurs scénarios deviennent possibles : une formation scientifique appliquée, un parcours de santé avec certaines spécialisations, ou une orientation combinant compétences techniques et communication. Chaque scénario doit être documenté.

Le conseiller propose une démarche de vérification : comparer les programmes, conditions d'admission, coûts, durée, possibilités de stage et débouchés ; rencontrer au moins un professionnel de chaque domaine ; identifier les aides financières ; puis établir une

matrice de décision. Amina conserve la responsabilité du choix. La famille peut être associée à une séance spécifique, avec son accord, afin de discuter des contraintes matérielles sans confondre soutien et décision. Ce cas montre qu'un bilan utile transforme une hésitation générale en questions vérifiables et en actions successives.

14. Étude de cas : étudiant en réorientation et adulte en reconversion

Ces situations montrent également qu'une réorientation ne doit pas être évaluée seulement selon la rapidité du changement. La qualité du processus compte : analyse des causes, connaissance des alternatives, vérification des conditions, valorisation des acquis et préparation des étapes suivantes. Pour Karim, les unités déjà validées peuvent parfois être reconnues ou certaines compétences réutilisées. Pour l'adulte, les expériences antérieures peuvent renforcer la crédibilité dans le nouveau secteur. Dans les deux cas, le professionnel aide à construire une transition soutenable. Il peut aussi recommander un accompagnement spécialisé lorsque la question dépasse son champ de compétence, par exemple pour une difficulté psychologique importante, une question juridique ou une situation administrative complexe.

default watermark

La réorientation universitaire présente une autre configuration. Karim a commencé une formation qui ne correspond pas à ses attentes. Il a validé certaines unités mais envisage un changement complet. L'entretien doit éviter deux erreurs : considérer son parcours comme un échec définitif ou lui conseiller de tout recommencer sans analyser les acquis transférables. Le conseiller examine les matières validées, les compétences développées, les raisons précises de l'insatisfaction et les conditions d'accès aux nouvelles formations. Il recherche aussi les passerelles possibles afin de limiter une perte inutile de temps.

Chez un adulte en reconversion, la situation peut être encore plus complexe. Une personne de trente-cinq ans souhaite changer de secteur tout en conservant un revenu. L'entretien doit intégrer les responsabilités familiales, les horaires, les coûts de formation, les compétences déjà maîtrisées et les possibilités de transition progressive. Une formation à temps plein peut être théoriquement intéressante mais pratiquement impossible. Une certification modulaire, une formation en cours d'emploi ou une transition par une fonction intermédiaire peuvent devenir des solutions plus réalistes.

Dans les deux cas, le bilan sert à construire des scénarios et non à distribuer des verdicts. Le professionnel cherche les compétences transférables, les écarts à combler et les

expériences permettant de tester le nouveau domaine. Il aide aussi à anticiper les risques. Une bonne orientation ne promet pas l'absence de difficulté ; elle prépare la personne à les reconnaître et à mettre en place des stratégies pour les gérer.

15. Synthèse professionnelle, travail personnel et préparation du contrôle continu

L'entretien et le bilan constituent un ensemble de compétences fondamentales pour tout professionnel de l'orientation. Un entretien efficace commence par un cadre clair, une écoute active et une formulation précise de la demande. Le bilan recueille ensuite des informations sur le parcours, les intérêts, les valeurs, les compétences, les ressources et les contraintes. Ces éléments sont analysés avec prudence afin de formuler plusieurs hypothèses d'orientation. Les options sont ensuite confrontées à des informations fiables et à des critères explicites. Enfin, la personne construit un plan d'action et bénéficie, lorsque nécessaire, d'un suivi.

default watermark

Pour le travail personnel, l'apprenant doit construire une grille d'entretien comprenant au moins les rubriques suivantes : motif de consultation, parcours, réussites, difficultés, intérêts, valeurs, compétences, contraintes, ressources, hypothèses et prochaines actions. Il doit ensuite réaliser un exercice d'analyse sur un cas fictif et distinguer clairement les faits, les perceptions et les hypothèses. Un second exercice consiste à construire une matrice de décision comparant trois formations ou métiers sur au moins huit critères. Les sources utilisées doivent être identifiées et vérifiées.

Pour préparer le contrôle continu, l'apprenant doit être capable de définir l'entretien d'orientation, expliquer les étapes d'un bilan, distinguer demande et besoin, utiliser les principales techniques d'écoute active, identifier les compétences transférables, formuler des hypothèses sans enfermer la personne et construire un plan d'action. Il doit également savoir analyser une situation pratique. Sujet d'entraînement : « À partir d'un dossier fictif, conduisez l'analyse d'une demande d'orientation, présentez les informations à recueillir, formulez trois hypothèses, proposez une méthode de comparaison et rédigez un plan d'action de suivi. » La correction doit être argumentée, fondée sur les principes professionnels étudiés et non sur une simple préférence personnelle.

Bibliographie et ressources indicatives

- Organisation internationale du Travail, ressources sur l’orientation professionnelle, les compétences et l’insertion.
- UNESCO, ressources sur l’éducation, les transitions scolaires et l’apprentissage tout au long de la vie.
- OCDE, travaux sur l’orientation professionnelle et les compétences.
- Publications institutionnelles nationales relatives aux systèmes éducatifs, formations, certifications et métiers.
- Référentiels professionnels et guides méthodologiques utilisés par les services d’orientation.

Ressources vidéo à rechercher et exploiter

- Vidéo pédagogique sur l’entretien d’orientation et l’écoute active.
- Présentation professionnelle consacrée au bilan de compétences.
- Témoignages de professionnels sur les transitions scolaires et les reconversions.
- Ressource vidéo expliquant comment vérifier une information sur une formation ou un métier.

default watermark

Consigne finale : l’apprenant doit conserver son travail personnel et sa grille d’analyse afin de les réutiliser lors des activités pratiques et de l’évaluation du cours.

Support hors ligne — PDF : téléchargez ou ouvrez la version PDF complète de cette leçon pour étudier sans connexion.

Date Created
04/10/2026
Author
koffi