

Live-Chat sur orientation.ch – Directives

Mission

Chat sur orientation.ch	<p>Un service de Chat permanent sera disponible à partir du 1.02.2023. Le Chat sur orientation.ch permet aux utilisateurs et utilisatrices du portail de rentrer en contact en temps réel avec des conseillers et conseillères d'orientation.</p> <p>Le contact via Chat est disponible sur toutes les pages du portail orientation.ch. Une extension au site https://carriere.orientation.ch/ est possible à une date ultérieure.</p> <p>Le Chat permet de répondre à des demandes d'informations. Il ne se substitue pas à une consultation en orientation professionnelle, universitaire et de carrière. L'objectif est de fournir une assistance à l'utilisation du site orientation.ch. Les expert-e-s du Chat renvoient les utilisateurs vers les offices d'orientation lorsqu'un entretien est nécessaire.</p> <p>Le service est disponible du lundi au vendredi, de 13h30 à 16h30. Des adaptations sont toujours possibles en fonction de l'utilisation du service et des ressources disponibles.</p>
Organisation	<p>L'équipe de projet du CSFO dirige et coordonne le Chat et assure le suivi et la formation des expert-e-s. La formation initiale est donnée par le CSFO à tous les nouveaux expert-e-s.</p> <p>Les cantons mettent les ressources à disposition du Chat selon le cahier des charges.</p> <p>Un planning organise le temps de travail des expert-e-s.</p>
Réponses et durée des discussions	<p>Les expert-e-s du Chat essaient de comprendre les préoccupations des utilisateurs et de les aider le mieux possible. Il peut s'agir de répondre directement à leurs questions ou de les rediriger vers un organisme compétent.</p> <p>Le temps et les recherches nécessaires pour répondre aux questions sont généralement déterminés par la nature des demandes. Sur la base de l'expérience précédente, nous pouvons estimer que les discussions durent en moyenne 11 minutes.</p>
Optique nationale	<p>Les expert-e-s du Chat adoptent une perspective nationale dans leurs réponses. Ils-elles travaillent en tant qu'expert-e-s nationaux pour orientation.ch et non en tant que représentant-e-s d'un office d'orientation cantonal.</p>
Planning	<p>Les expert-e-s du Chat travaillent selon un planning trimestriel établi par le CSFO. Celui-ci est communiqué au plus tard un mois avant sa date de mise en pratique.</p> <p>Si le planning ne peut pas être respecté, le canton sollicite un-e réserviste selon la liste des expert-e-s mise à disposition par le CSFO et en informe par écrit l'équipe de projet du CSFO.</p> <p>Dès que les expert-e-s du Chat sont en service, ils-elles sont connecté-e-s à l'outil «LiveAgent» et sont prêt-e-s à répondre aux questions. Chaque fois qu'un-e expert-e quitte sa place de travail durant la période d'ouverture du Chat, il-elle doit l'indiquer en cliquant sur «Pause» (voir le manuel d'utilisation). Ce n'est qu'à la fin de la demi-journée de service que les expert-e-s se déconnectent.</p>

Support	<p>Pour obtenir une assistance technique, les expert-e-s du Chat écrivent un ticket via LiveAgent à orientation@csfo.ch, objet: « Chat ».</p> <p>L'équipe du CSFO traite les demandes en continu et répond aux questions le plus rapidement possible.</p>
----------------	--

Règles de communication

Quatre « C »	<p>Lors d'un Chat, les expert-e-s suivent la règle des quatre « C » (contact, contrat, communication, conclusion).</p> <p>Le Chat commence par une prise de contact. Les personnes qui demandent conseil sont accueillies par une réponse automatique. Le Chat est mené de manière anonyme. Cependant, si un-e utilisateur-trice utilise son nom, l'expert-e peut lui répondre de manière nominative (pour l'expert-e, voir les règles sur l'anonymat ci-dessous).</p> <p>Dans la phase de « contrat », les expert-e-s du Chat s'assurent qu'ils-elles ont bien compris la question et la reformulent si nécessaire avant de donner une réponse (voir les « Cas particuliers » ci-dessous). Pendant le dialogue, il est important de veiller à ce que l'échange soit continu. Si des interruptions sont nécessaires, par exemple lorsqu'une recherche est effectuée, celles-ci doivent être communiquées à l'utilisateur (voir « Temps de réponse » ci-dessous). Dans la « conclusion », les expert-e-s du Chat s'assurent d'avoir répondu à toutes les questions de l'utilisateur-trice et terminent la conversation.</p>
Temps de réponse	<p>Les mêmes règles valables pour un contact téléphonique s'appliquent. L'utilisateur-trice attend un feedback.</p> <p>Pour faciliter la recherche d'informations et la rédaction des réponses, les expert-e-s peuvent utiliser des réponses prédéfinies (templates) (voir manuel d'utilisation et liste des templates). Il est important, de rester en contact avec l'utilisateur. Celui-ci doit sentir que l'expert-e est présent-e. En cas de doute, l'expert-e vérifie si l'utilisateur est toujours en ligne.</p>
Longueur des réponses	<p>Les réponses ne doivent pas être trop longues. Si une longue réponse est requise, celle-ci devrait être divisée en plusieurs paragraphes pour faciliter la lecture.</p> <p>Pour des réponses plus longues, il est possible d'utiliser la technique du « chunking » (voir manuel d'utilisation).</p> <p>Parfois, des indications supplémentaires sont nécessaires, par exemple dans le cas d'un lien: il est souvent judicieux d'indiquer où le lien mène.</p>
Smileys / Emoticons	<p>Les smileys peuvent être utilisés. Néanmoins, ils devraient être placés avec parcimonie et seulement si l'utilisateur-trice les emploie.</p>

Style rédactionnel	Les expert-e-s répondent à un large public, à des jeunes comme à des adultes. Il n'est pas possible de savoir à qui l'on s'adresse. Il est par conséquent nécessaire d'adapter le langage utilisé à celui des utilisateurs, en employant au besoin un langage facile par exemple.
Orthographe	Même si les réponses doivent être rédigées rapidement, les expert-e-s évitent les fautes d'orthographe.
Historique du Chat / utilisateurs	L'historique de la conversation peut être demandé par les utilisateurs après la conversation sur le Chat. Les informations fournies doivent donc être correctes.

Problèmes

Anonymat	Parfois, les utilisateurs du Chat souhaitent connaître le nom de la personne qui leur répond ou savoir s'il s'agit d'un homme ou d'une femme. Les expert-e-s du Chat ne donnent aucune information personnelle. Ils-elles agissent en tant qu'employés d'orientation.ch et restent anonymes. Exemple: «Bonjour. Comment vous appelez-vous?» — «Je travaille pour orientation.ch. Comment puis-je vous aider?»
Impolitesse	Certains utilisateurs peuvent se montrer insultants et solliciter une rencontre. Les expert-e-s du Chat réagissent aux impolitesses calmement, sur un ton ferme mais poli. Une réponse prédéfinie pour ce type de situations est disponible (voir manuel d'utilisation).
Bloquer un utilisateur	S'il n'est pas possible de mettre fin au Chat et que la personne continue d'être offensante, elle peut être bloquée de la discussion en cours pour une certaine période. Pour ce faire, il faut utiliser la fonction «Ban IP» en haut à droite des coordonnées de l'utilisateur (voir le manuel d'utilisation). Le temps de blocage est défini par l'expert-e (voir le manuel d'utilisation). Le blocage concerne une adresse IP. Le blocage n'est donc pas toujours efficace, notamment si la personne s'identifie à partir d'une nouvelle adresse IP.
Ignorer un utilisateur	Le meilleur moyen pour éviter les insultes et le langage offensant est de les ignorer et de ne pas réagir. Si les utilisateurs du Chat ne reçoivent aucune réaction à leurs attaques, ils quittent généralement le Chat.

Cas particuliers

Transfert au Forum	En cas de questions nécessitant des recherches plus approfondies, les demandes sont transmises à l'équipe du Forum d'orientation.ch. À cette fin, les expert-e-s du Chat utilisent une réponse prédéfinie et déplacent la conversation du chat vers la boîte «Forum-F» (voir le manuel d'utilisation).
---------------------------	--

Conseil – renvoi aux cantons	Lorsque les questions sont spécifiques à un canton ou nécessitent un entretien d'orientation, les expert-e-s informent les utilisateurs de la possibilité de prendre rendez-vous avec un office d'orientation. Une réponse prédéfinie (voir manuel d'utilisation) spécifique les renvoie vers la page « L'orientation professionnelle, universitaire et de carrière en Suisse ».
Transfert vers la boîte orientation@csfo.ch	En cas de questions concernant des problèmes techniques ou des questions de contenu du site orientation.ch, les expert-e-s informent les utilisateurs que leur question est transférée aux collaborateurs du CSFO (voir manuel d'utilisation).
Modifications dans la rubrique des places d'apprentissage et de stage	Si des modifications concernant des places d'apprentissage et de stage sont signalées par Chat, les utilisateurs sont dirigés vers le formulaire de contact correspondant. Une réponse prédéfinie est disponible à cet effet (voir manuel d'utilisation).
Problèmes psychiques	Les expert-e-s du Chat recommandent à toute personne ayant des problèmes psychiques de contacter l'association la «Main tendue», qui possède aussi un service de Chat. La « Main tendue » est atteignable au numéro 143 ou via le site https://www.143.ch/fr/ .
Transmission de numéro de téléphone	Par principe, les expert-e-s du Chat ne fournissent pas les numéros de téléphone directs des conseillers ou autres membres du personnel, mais renvoient à l'adresse de l'office d'orientation responsable ou au site orientation.ch à la page: https://www.orientation.ch/offices .

Particularités techniques

Real Time	Lorsque les visiteurs entrent un message, les expert-e-s voient en temps réel comment les messages sont écrits, corrigés, etc. Les expert-e-s du chat ne doivent pas envoyer de réponse ou montrer une réaction avant que les utilisateurs aient effectivement envoyé leur message. Ils peuvent cependant déjà préparer leur réponse.
Statistiques (étiquettes)	Afin de pouvoir évaluer statistiquement les conversations du Chat, les expert-e-s sélectionnent un mot clé (étiquette) en fonction de la thématique de la conversation (voir manuel d'utilisation).

**Assurance qualité /
Echange**

L'équipe de projet du CSFO souhaite échanger régulièrement avec les expert-e-s. Cet échange est particulièrement important durant la phase de lancement. Les expert-e-s peuvent ainsi clarifier leurs incertitudes ou problèmes, et recevoir un retour sur leur travail. L'échange leur permet également de pouvoir s'assurer qu'ils donnent des réponses plus ou moins uniformes à des questions similaires. Grâce aux autres expert-e-s, il leur est également possible d'obtenir de nouvelles informations sur des professions ou des formations, ou sur le logiciel du Chat.

Les expert-e-s ont la possibilité avec l'étiquette **#Feedback** de marquer les dialogues sur lesquels ils aimeraient discuter avec d'autres expert-e-s.

Afin d'améliorer le Chat, l'équipe de projet du CSFO est reconnaissante pour tous commentaires, demandes de modification de la fonctionnalité du Chat ou demandes d'adaptation des directives. Ces retours doivent se faire par e-mail à orientation@csfo.ch, objet: «Chat».

Echanges durant la première semaine de mise en service du Chat

L'équipe de projet tient une brève réunion chaque jour avec les expert-e-s de la demi-journée.

Les semaines suivantes en février/mars

L'équipe du CSFO organise une réunion d'échange au minimum une fois par mois. Les expert-e-s du Chat y participent selon leurs disponibilités ou envoient leurs commentaires par e-mail à orientation@csfo.ch.

La règle des quatre « C » est basée sur le modèle de la société danoise de conseil à distance E-Guidance. Les 10 conseils de Chat suivants d'Userlike sont également très utiles et méritent d'être lus:
<https://www.userlike.com/fr/blog/conseils-service-client-chat>