

Manuel d'utilisation

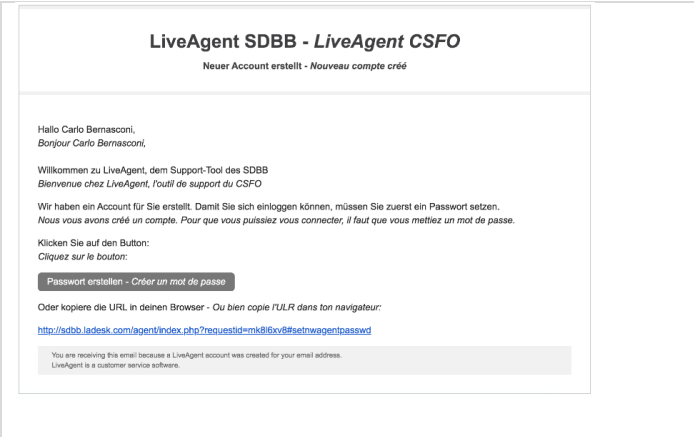

LiveAgent, outil pour le Chat sur orientation.ch

Version: 23.01.2024 RL

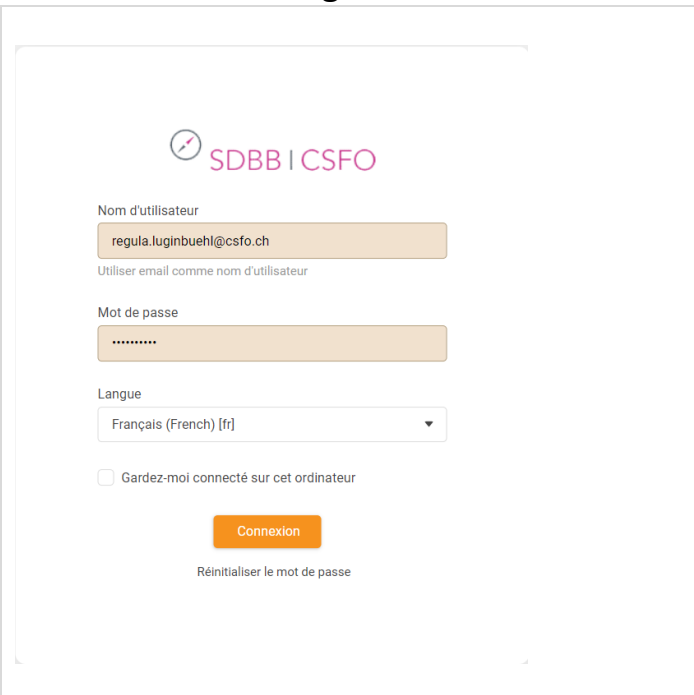
Contenu

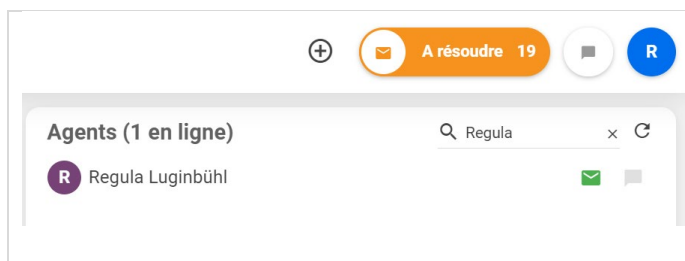
1. LiveAgent: nom d'utilisateur-trice et mot de passe	2
2. Connexion à LiveAgent.....	2
3. Activer ou désactiver sa disponibilité dans le Chat	3
4. Accepter une demande de Chat	5
5. Interface de conversation Chat.....	5
6. Mettre fin à la conversation	9
7. Retrouver les conversations	12
8. Déconnexion de LiveAgent	13
9. FAQ.....	13

1. LiveAgent: nom d'utilisateur-trice et mot de passe

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Votre compte est créé par le CSFO 2. Vous recevez un e-mail vous demandant de créer un mot de passe 3. Cliquez sur le bouton « Passwort erstellen - Créer un mot de passe »
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Entrez le mot de passe que vous avez défini 5. Cliquez sur « Connexion » <p>Note : Votre nom d'utilisateur-trice est l'adresse e-mail sur laquelle vous avez reçu le message de création du mot de passe.</p>

2. Connexion à LiveAgent

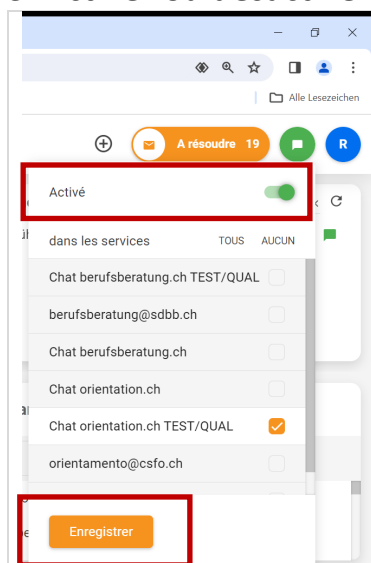
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Allez sur https://sdbb.ladesk.com/agent/index.php#login 2. Entrez votre nom d'utilisateur-trice 3. Entrez votre mot de passe 4. Choisissez la langue 5. Cliquez sur Connexion <p>Note: une fois connecté-e, vous pouvez accéder à votre profil en cliquant sur votre nom en haut à droite. Nous vous recommandons de ne rien modifier pour l'instant.</p> <p>Note: avant d'utiliser le Chat, vous devez impérativement régler le volume des haut-parleurs de votre ordinateur (même si les écouteurs sont branchés!) de manière à ne pas rater les Chats entrants. Les nouveaux Chats sont annoncés par un signal sonore.</p>
--	--



Disponible dans LiveAgent

1. Si vous êtes connecté-e avec LiveAgent, votre status passe sur « disponible ».
2. Pour être disponible pour le Chat, il faut activer le Chat (voir point 3).
3. LiveAgent est aussi utilisé par d'autres équipes que l'équipe du Chat.

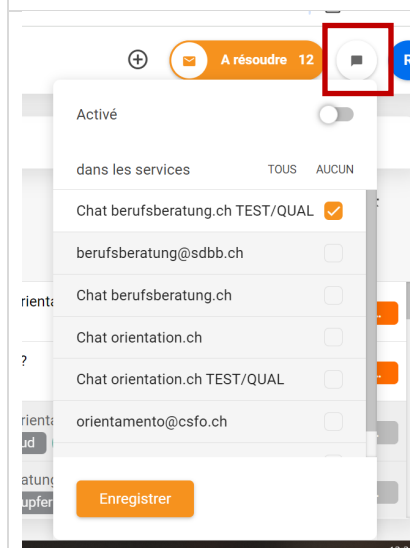
3. Activer ou désactiver sa disponibilité dans le Chat



Activer sa disponibilité dans le Chat

1. Pour recevoir des demandes de Chat:
 - a. Cliquez sur la petite bulle blanche et grise en haut à droite (l'icône juste à gauche de votre nom)
 - b. Cochez « Activé », puis « Enregistrer »
 - c. La petite bulle devient **verte**

Note : veuillez ne pas fermer la fenêtre LiveAgent, ni couper le son de votre ordinateur pour ne pas manquer des appels. Les demandes de Chat entrantes sont annoncées par une sonnerie.



Désactiver sa disponibilité dans le Chat

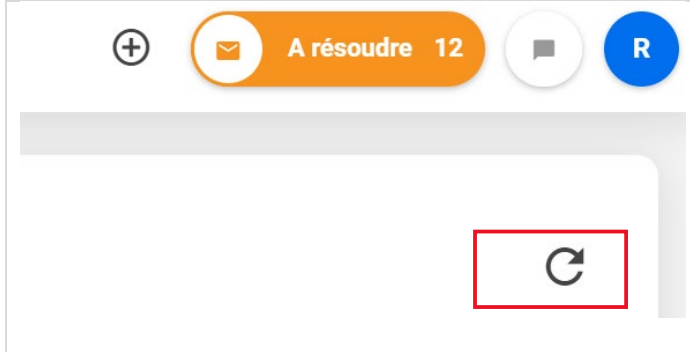
1. Pour ne plus être disponible, il faut se déconnecter.
2. Pour se mettre en pause:
 - a. Cliquez sur la petite bulle verte en haut à droite (l'icône à gauche de votre nom)
 - b. Décochez « Activé », puis cliquez sur « Enregistrer »
 - c. La petite bulle devient **blanche**

Note: après une pause, n'oubliez pas de réactiver votre disponibilité: cochez « Activé » et cliquez sur « Enregistrer ».

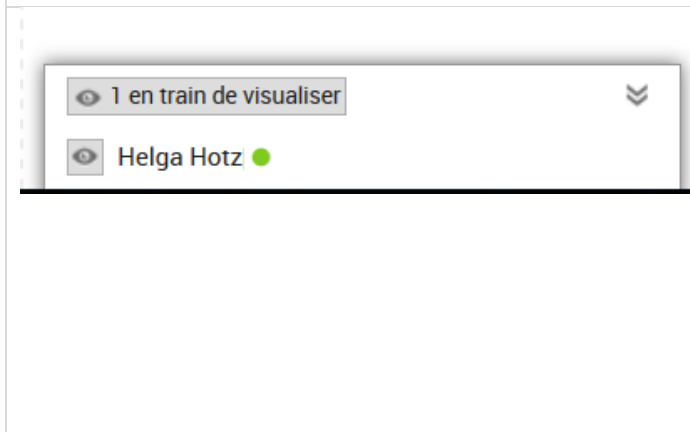
Note: vous pouvez terminer une conversation tout en vous plaçant déjà hors ligne: décochez « Activé », cliquez sur « Enregistrer », puis poursuivre la conversation en cours. Cette procédure est très pratique à la fin d'une session de Chat, par exemple, car vous pouvez terminer correctement une conversation en cours sans apparaître comme disponible sur le site web.



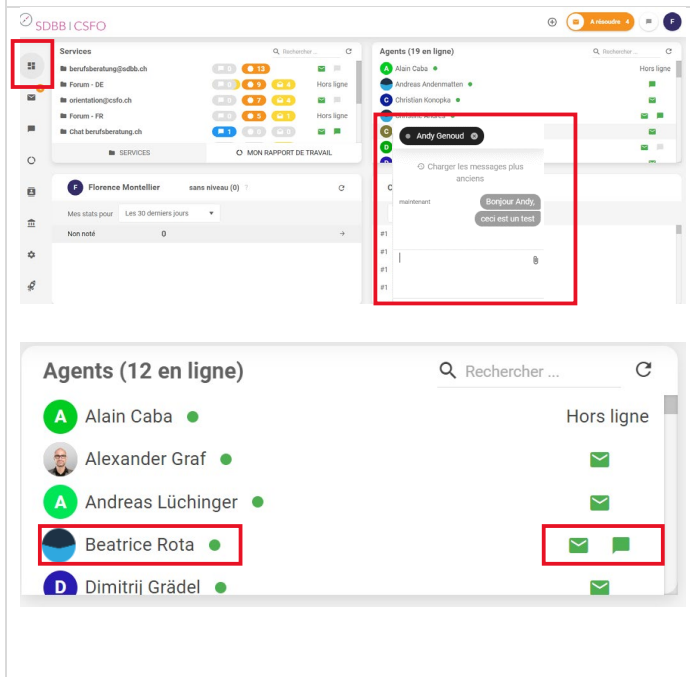
L'icône de la petite enveloppe ne doit pas être utilisée.
Elle concerne tous les tickets sur LiveAgent et pas seulement ceux du Chat. L'icône peut aussi être verte et sans chiffre affiché.



Actualiser la page
Parfois, les pages « Discussions » ou « Vue d'ensemble des discussions » ne sont pas à jour. Dans ce cas, cliquez sur le bouton « Actualiser » en haut à droite pour réinitialiser la page.

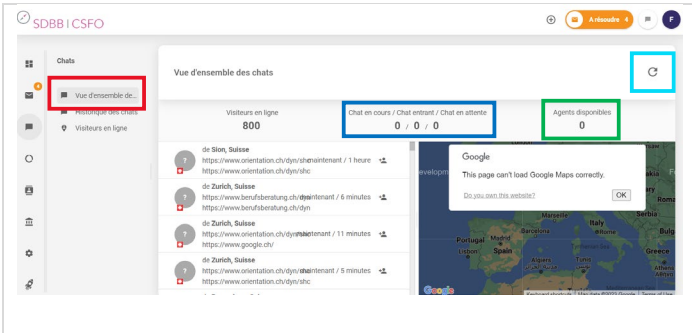


Chat interne
Lorsque vous êtes actif dans une discussion avec un utilisateur, vous voyez une case en bas à droite de l'écran qui indique qui est en train de regarder ce Chat (icône en forme d'œil). S'il y a un autre nom en plus du vôtre et du nom de la personne qui demande conseil (visiteur XXXX), cela signifie qu'un-e autre expert-e du Chat regarde également ce Chat en ce moment. En cliquant sur le bouton vert à côté du nom de la personne, vous pouvez discuter directement avec cette personne.



Vous pouvez également vérifier directement dans la liste des experts (bouton en haut à gauche) qui est actuellement actif (liste «Agents en ligne») et contacter un-e autre expert-e du Chat en cliquant sur le bouton vert à côté du nom.

Note: Attention, d'autres personnes actives dans LiveAgent sont également listées ici (employés du CSFO). Pour les expert-e-s du Chat actifs, la bulle du Chat (tout à droite) apparaît en « vert » et la personne a le logo de orientation.ch comme avatar. Ces deux critères doivent être remplis pour apparaître comme expert-e du Chat.

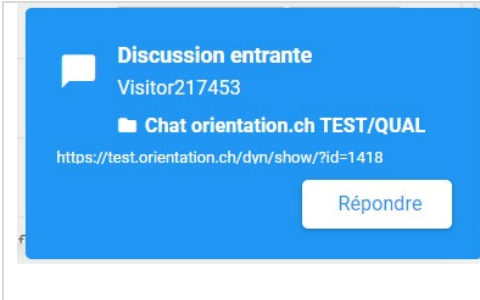


Vue d'ensemble des Chats

Dans cette vue d'ensemble vous voyez les informations suivantes qui concerne le Chat:

- Point de menu: **Vue d'ensemble des Chats**
- Chat en cours/Chat entrant/Chat en attente
- Experts du Chat actuellement en ligne
- Actualiser la page

4. Accepter une demande de Chat



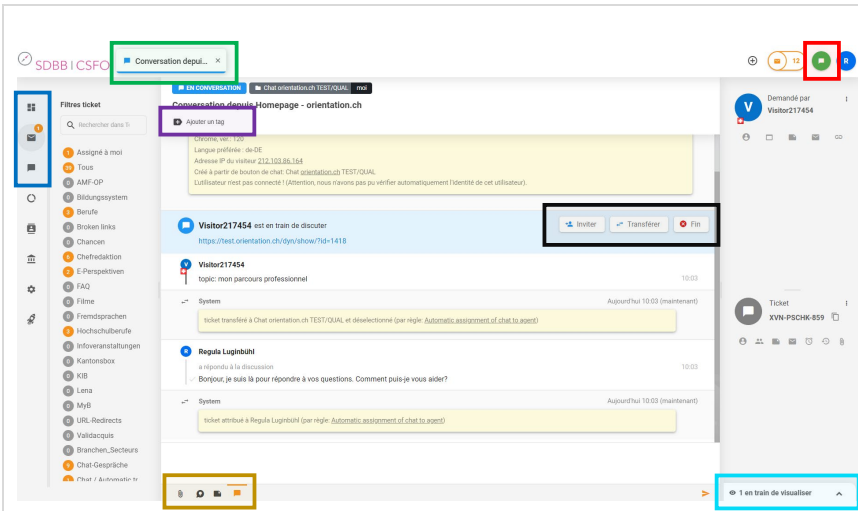
Une demande de Chat sonne

Vous êtes averti-e d'une demande de Chat par un son et également par une petite box qui apparaît en bas à droite de la fenêtre LiveAgent.

Accepter une demande de Chat et commencer un Chat

Cliquer sur « Répondre ».

5. Interface de conversation Chat

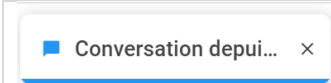


Début de conversation

Dès que vous cliquez sur « Répondre » un nouvel onglet est créé pour la conversation en haut de l'écran et vous pouvez directement démarrer la conversation.

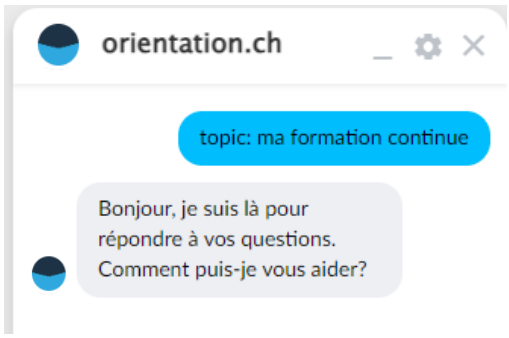
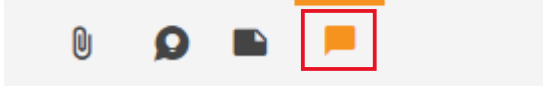
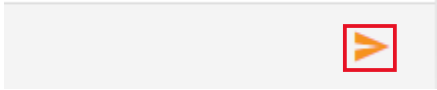
Légende des encadrés:

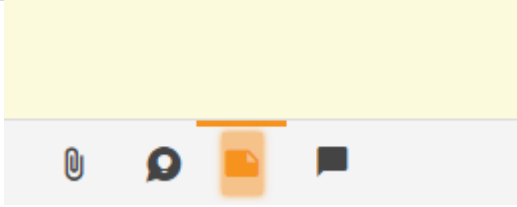
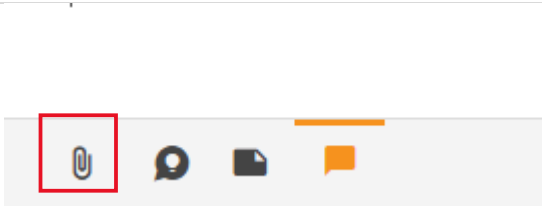
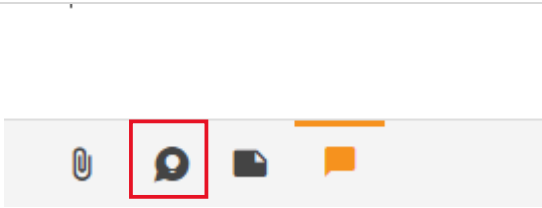
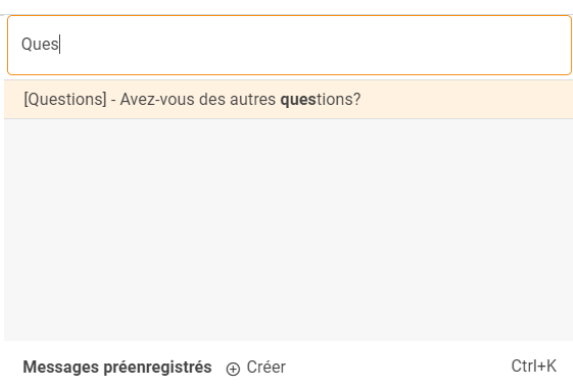
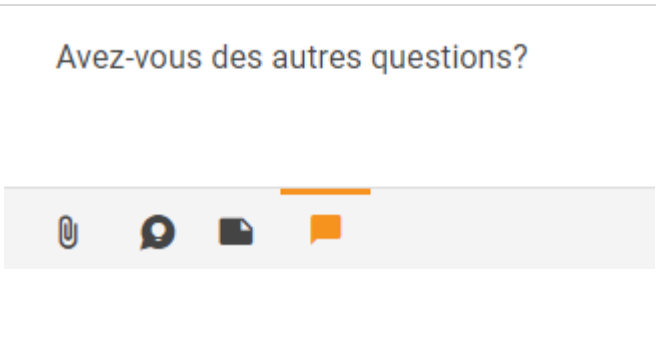
- Activation du compte
- Fenêtre Chat
- Inviter des experts, transférer un chat, terminer un Chat
- Points de menu
- Activités du compte
- Possibilités du dialogue
- Tags

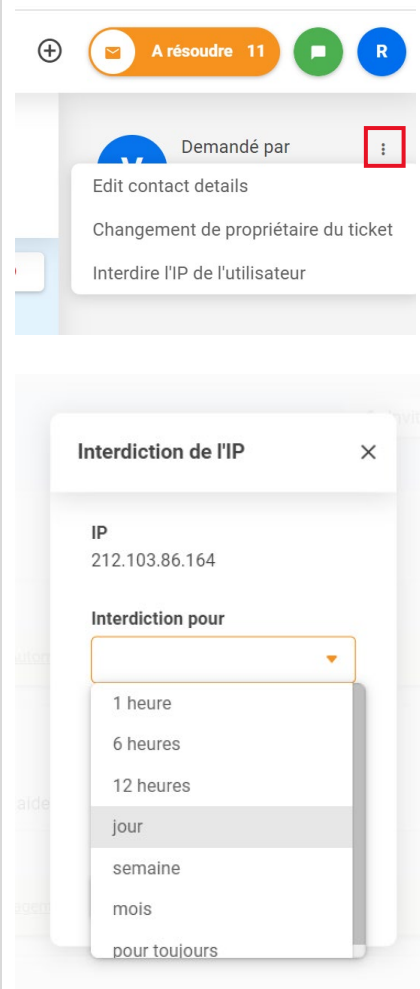
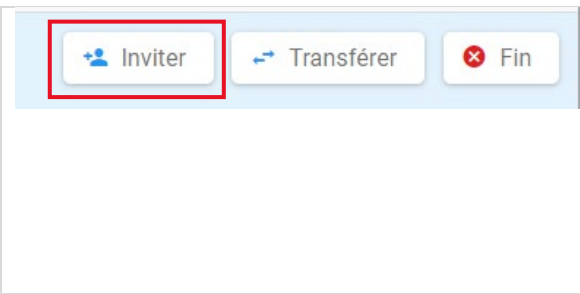
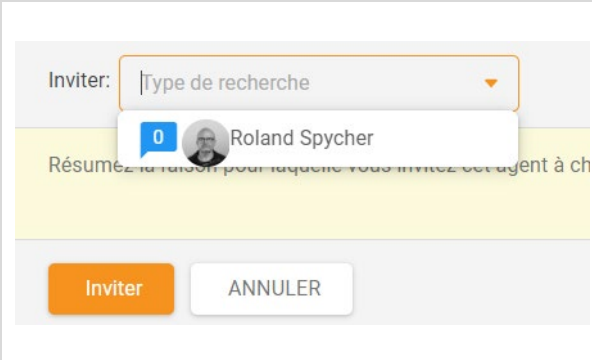


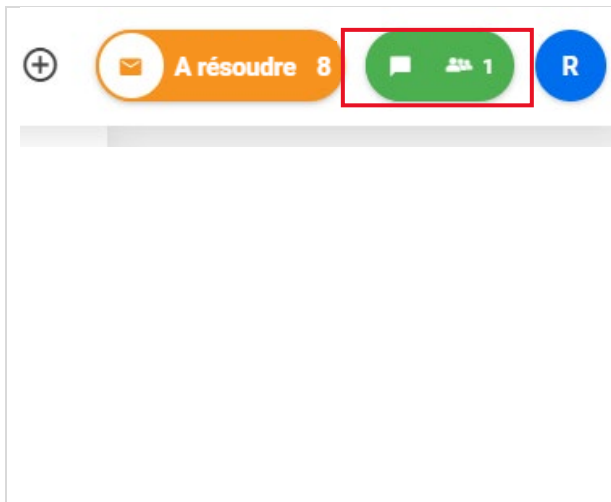
Conversation active

1. La couleur bleue de l'onglet indique que la conversation est en cours
2. Si vous fermez une conversation en cliquant sur la croix dans l'onglet, un message d'erreur en bas à droite vous rappellera que ce n'est pas possible et qu'il faut fermer « correctement » une conversation. Voir point 6 « Fermeture du dialogue en fin de Chat ».

<p>Visitor217462 Commencé à partir de 'Pré-formulaire de chat' Aujourd'hui 10:13 (il y a 9 minutes)</p> <p>Démarrer un https://www.berufsberatung.ch/dyn/show/1900?id=3124 Safari, ver.: 17.2 Langue préférée : de-DE Adresse IP du visiteur 217.67.128.18 Créé à partir de bouton de chat: Chat berufsberatung.ch L'utilisateur n'est pas connecté ! (Attention, nous n'avons pas pu vérifier autor utilisateur).</p>	<p>Informations sur les visiteurs</p> <p>Au-dessus de la conversation, vous trouverez des informations sur les visiteurs. Les informations relatives à la localisation (IP de l'utilisateur) doivent être utilisées avec prudence. Souvent, elles ne reflètent pas l'emplacement ou le lieu de résidence actuel de la personne, mais seulement le point d'accès à Internet.</p> <p>Les informations figurant sur l'URL de départ, en revanche, peuvent être très utiles. Elles indiquent à partir de quelle page d'orientation.ch la personne est entrée sur le Chat. En cliquant sur le lien, vous verrez la page dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet de votre navigateur et vous pourrez obtenir des informations, par exemple sur la profession qui intéresse le visiteur.</p>
<p>Regula Luginbühl a répondu à la discussion ✓ Bonjour, je suis là pour répondre à vos questions. Comment puis-je vous aider?</p> 	<p>Message de bienvenue</p> <p>Un message de bienvenue défini par le CSFO est automatiquement envoyé au visiteur.</p>
	<p>Mode « Message »</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le mode qui apparaît par défaut est le mode « Message » qui permet de converser librement avec le visiteur
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pour écrire un message, entrez votre texte dans la fenêtre prévue pour cela et appuyez sur la touche « Enter » ou le bouton « Envoyer » pour envoyer le message. 3. Si vous voulez aller à la ligne, cliquez sur « SHIFT » + « ENTER ». <p>Note : Pour des réponses plus longues, vous pouvez utiliser la technique du « chunking », qui consiste à envoyer des paragraphes déjà prêts (réponses prédéfinies ou « templates ») et à les compléter. Ajoutez « ... » à la fin des paragraphes pour signifier que vous n'avez pas terminé. S'il y a beaucoup de paragraphes, il</p>

	<p>est possible d'écrire « Terminé ! » à la fin pour signifier au visiteur qu'il peut répondre. Note : La correction des erreurs peut être marquée par une "*".</p>
	<p>Mode « Remarque »</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le mode « Remarque » vous permet de conserver des informations 2. Il peut être utilisé autant de fois que désiré 3. Ces remarques sont uniquement visibles par les expert-e-s du Chat. <p>Note : la couleur de fond d'une remarque est jaune. Veillez à ne pas inscrire par erreur des messages de Chat dans ce champ, et inversement !</p>
	<p>Mode « Attacher »</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ce mode vous permet de joindre un fichier à la conversation 2. En cliquant sur le trombone, une fenêtre de dialogue s'ouvre et vous permet de rechercher un fichier sur votre ordinateur
	<p>Mode « Messages prédéfinis » (templates)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si vous cliquez sur la bulle de texte à gauche du trombone, vous ouvrez une liste de messages prédéfinis par le CSFO.
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pour retrouver rapidement un message dans la liste, tapez un mot-clé ou un mot du message prédéfini.
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Une fois que vous avez trouvé votre message, cliquez dessus. Il s'affichera dans la fenêtre de rédaction. 4. Vous pouvez adapter le message avant envoi. <p>Note: vous pouvez créer vous-même de nouveaux modèles en cliquant sur «+ Créer». Ils apparaissent alors uniquement pour vous. Note: en tapant « CTRL + K », vous faites apparaître la liste des messages prédéfinis.</p>

 <p>The screenshot shows a chat interface with a top bar containing a plus icon, a 'A résoudre 11' button, and a profile icon. Below, a contact card shows 'Demandé par' with a red box around the three-dot menu icon. A dropdown menu is open, listing 'Edit contact details', 'Changement de propriétaire du ticket', and 'Interdire l'IP de l'utilisateur'. Below this, a dialog box titled 'Interdiction de l'IP' is shown, with the IP address '212.103.86.164' and a dropdown menu for 'Interdiction pour' with options: '1 heure', '6 heures', '12 heures', 'jour', 'semaine', 'mois', and 'pour toujours'.</p>	<p>Note: avec la combinaison de touches «Windows + V», vous pouvez activer le presse-papier sur votre ordinateur et y préparer vos propres réponses</p> <p>Bannir un visiteur En haut à droite de la conversation, vous pouvez bannir un visiteur si cela est nécessaire en cliquant sur le bouton « Interdire l'IP de l'utilisateur ».</p> <p>Il est possible de bannir un visiteur pour les durées suivantes: 1h, 6h, 12 heures, 1 jour, une semaine, un mois ou pour toujours. Nous conseillons par exemple les temps de blocage suivants : Une classe d'école: 1 jour Autres cas (personne malveillante par ex.): pour toujours</p>
 <p>The screenshot shows a chat interface with three buttons: 'Inviter' (highlighted with a red box), 'Transférer', and 'Fin'.</p>	<p>Inviter un-e autre expert-e</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous pouvez inviter un-e autre expert-e dans les cas suivants: <ol style="list-style-type: none"> a. vous devez vous absenter b. vous avez besoin d'aide (vous serez deux experts en ligne pour dialoguer entre vous mais un-e seul-e à discuter avec le visiteur)
 <p>The screenshot shows a chat interface with an 'Inviter:' field containing 'Type de recherche'. Below it, a dropdown menu shows a list of experts, with 'Roland Spycher' selected. Below the list, there are 'Inviter' and 'ANNULER' buttons.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Vous pouvez choisir dans la liste des experts en ligne un-e autre expert-e disponible et lui écrire une note pour lui expliquer la raison de l'invitation. 3. Cliquez sur le bouton « Inviter ». <p>Vous pouvez également annuler l'invitation en cliquant sur « Annuler ».</p>
	<p>Mener plusieurs discussions simultanément</p>



LiveAgent est programmé de telle manière que pour chaque expert-e une seule conversation à la fois soit possible. Quand aucun-e expert-e n'est disponible, les visiteurs sont dans une « file d'attente ». Une fenêtre verte avec un sablier apparaît en haut à droite. En cliquant sur le sablier, vous ouvrez le Chat en attente. Si vous n'avez pas terminé votre conversation précédente, vous aurez deux discussions en cours.

Note: cette option est recommandée avec une certaine pratique du Chat.

Note: la file d'attente prend 2 personnes max. La 3^e personne reçoit automatiquement une invitation à remplir le formulaire de contact.

6. Mettre fin à la conversation



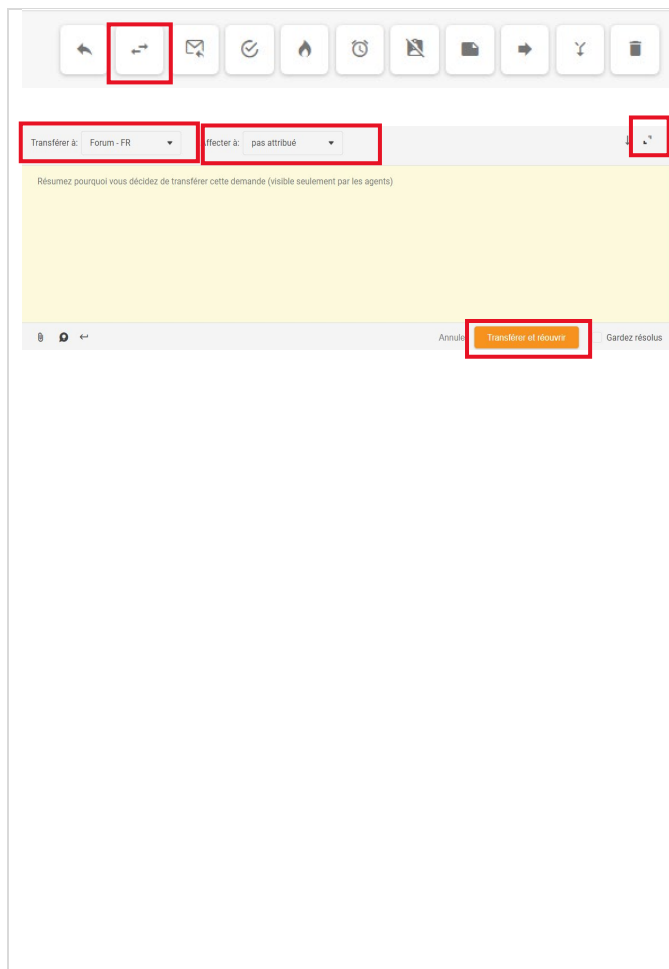
Fermeture du dialogue en fin de Chat

1. Envoyez le template « Fermer Chat »
2. Cliquez ensuite sur le bouton « Fin » et le bouton « Résoudre » en bas de page.

Note: après fermeture d'un Chat, il n'est plus possible d'y revenir.

Note: après fermeture du dialogue, le système propose au visiteur d'évaluer la discussion et de recevoir une transcription du Chat.

Il est très important de cliquer sur « Résoudre ». Le « ticket » Chat restera ouvert dans le système de triage du CSFO.

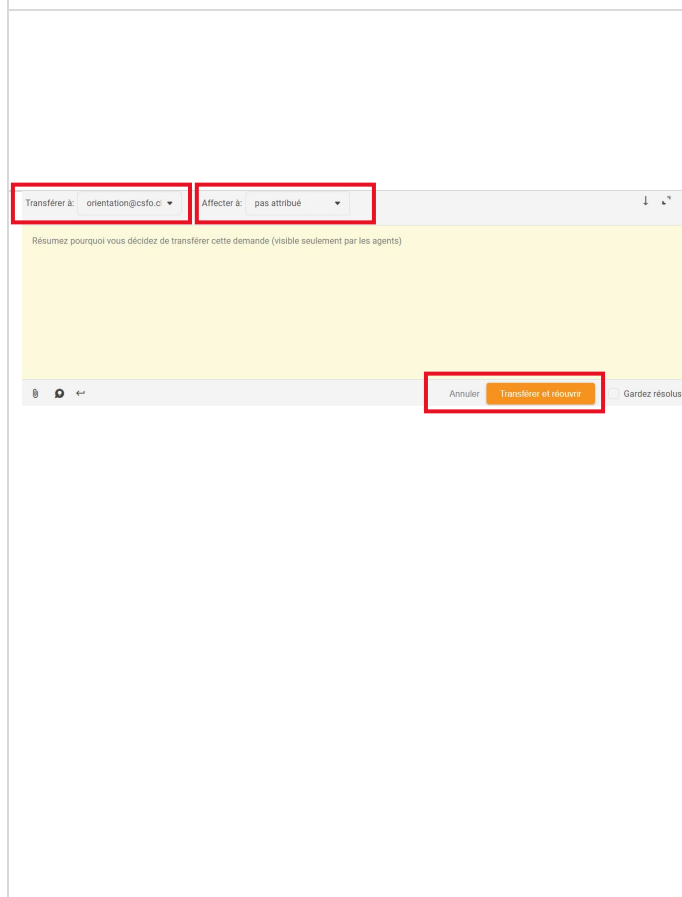


Transfert du Chat au Forum

1. Si vous ne pouvez pas répondre aux questions du visiteur par le Chat, vous pouvez transférer la conversation au Forum.
2. Utilisez le template « Fermer Forum ». Le visiteur est invité à donner son adresse e-mail et son canton de résidence. Il sera directement renseigné par le Forum.
3. Fermez le dialogue (voir en haut).
4. Taggez le dialogue avec « Chat/Forum »
5. Rédigez à l'attention du Forum une note avec les mots-clés du dialogue. Inscrivez l'adresse e-mail et le canton du visiteur.
6. Transférez ensuite la conversation dans la box « Forum».
7. Cliquez sur le bouton « Transférer » et choisissez la box « Forum – FR ». Affectez à « Pas attribué ».
8. Cliquez enfin sur le bouton « Transférer et réouvrir ».

Note : vous pouvez également annuler le transfert en cliquant sur « Annuler ».

Note: pour agrandir la fenêtre jaune (note) en cliquant en haut à droite de la fenêtre (voir image).



Orienter vers les services de consultation cantonaux

1. Utilisez le template « fermer canton ocosp ».
2. Fermez le dialogue (voir ci-dessus).
3. Tagguez le dialogue avec « Chat/BIZ_OP ».

Si le visiteur a un problème technique ou s'il souhaite laisser une remarque générale sur le site orientation.ch, transférez le dialogue vers orientation@csfo.ch.

1. Informez les visiteurs que leurs questions sont renvoyées aux collaborateurs d'orientation.ch avec le template « ict support » ou « support or.ch ». Le visiteur sera prié de donner son adresse e-mail et son canton de résidence.
2. Fermez le dialogue (voir en haut).
3. Cliquez sur « Transférer » et choisissez la box « orientation@csfo.ch ».
4. Cliquez sur « Transférer et réouvrir ».
5. Ne pas cliquer sur « Résoudre », sinon il ne sera pas transmis.
6. Tagguez le ticket avec « Chat/Support or.ch_bb.ch ».

Note: l'adresse e-mail websupport@csfo.ch ne doit pas être utilisée.

Conversation depuis Homepage - orientation.ch

+ Ajouter un tag

Chat|

- BSLB/ Chat
- Chat/ Annulation
- Chat/ Automatic tra...
- Chat/ Beruf_métier
- Chat/ BIZ_OP
- Chat/ Carrière
- Chat/ Externe

topic: mon parcours professionnel

Classement du dialogue selon le thème (en vue des statistiques)

Avant de fermer la fenêtre du Chat, sélectionnez un tag dans la liste.

1. Cliquez sur « **Ajouter un tag** » en haut de l'écran.
2. Écrivez « Chat » dans la fenêtre de sélection.
3. Choisissez un ou plusieurs thèmes en lien avec votre dialogue.
4. Les tags placés par erreur peuvent être supprimés en cliquant sur la croix à côté du mot.

Vous avez plusieurs étiquettes à choix:

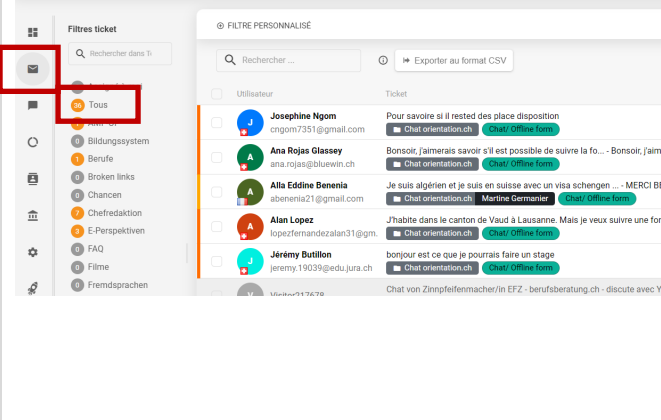
Chat/Annulation	Chats annulés avant le début d'un dialogue
Chat/Carrière	Personnes en emploi avec questions sur la carrière, la reprise des études ou un apprentissage
Chat/Beruf_métier	Personnes en situation de choix professionnel
Chat/BIZ_OP	Renvoi aux services cantonaux d'orientation
Chat/Studium_études	Groupe cible sec. II avec questions liées aux hautes écoles et aux études
Chat/Externe	Renvoi à des institutions, par ex. ORP
Chat/Feedback	Identification pour un échange ultérieur avec d'autres expert-e-s
Chat/Weiterb._formation c.	Adultes avec questions sur des formations continues et des perfectionnements
Chat/Forum	Renvoi au Forum
Chat/Offline form	Tag automatique pour les tickets du formulaire offline
Chat/Partenaire	Demandes d'entreprises formatrices, d'institutions de formation
Chat/Support or.ch_bb.ch	Pour support ICT ou pour remarques sur le site orientation.ch
Chat/Troll	Utilisateur impoli

Note: les étiquettes peuvent également être placées ultérieurement.

Note: les étiquettes « BSLB/Chat » et « Chat/Offline form » ne doivent pas être utilisées par les expert-e-s (usage équipe interne CSFO seulement).

	<p>Fermer l'onglet de la conversation</p> <p>Une fois le dialogue fermé, cliquez sur la petite croix pour faire disparaître l'onglet ou sur « Fermer la fenêtre ».</p>
	<p>Fermeture du Chat en cours par l'expert</p> <p>Si l'expert-e ne termine pas correctement la conversation en cours, le visiteur reçoit une fenêtre « Chat terminé » avec la possibilité de laisser une appréciation -> ne pas terminer un dialogue en cours sans en avoir notifié le visiteur par un message du type : « Nous avons actuellement un nombre important de personnes en attente, si vous n'avez plus de questions, je vais fermer ce Chat. »</p>
	<p>Fermeture du service avec un ou plusieurs Chats dans la file d'attente</p> <p>Si des visiteurs sont encore dans la file d'attente au moment de la fermeture du service, ils reçoivent l'information des heures d'ouverture du service.</p>

7. Retrouver les conversations

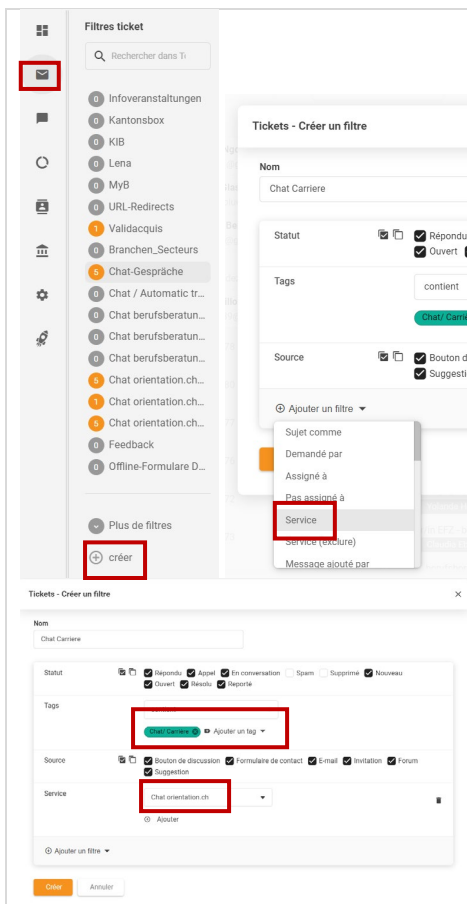


Retrouvez les conversations

Retrouvez les conversations dans votre langue en cliquant sur « Tous ».

La fonction « Filtre personnalisé » vous permet de limiter votre recherche. Vous pouvez par exemple cliquer sur « Ajouter un filtre » et choisir « Message ajouté par » (votre nom) et « Message ajouté » (« aujourd'hui ») pour obtenir vos Chats du jour.

Note : les conversations transférées au Forum et à orientation@csfo.ch ne figurent plus dans cette liste.

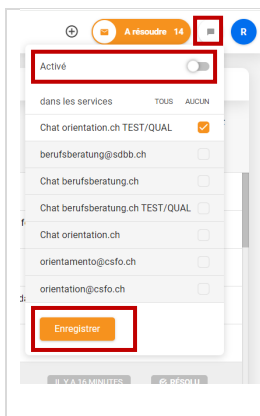


Créer un filtre

Les filtres sont comme des dossiers pour vous dans LiveAgent, par exemple pour classer les tickets (Chats) par thèmes.

Ici, par exemple, tous les Chats avec le tag « Chat/Carrière » sont filtrés.

8. Déconnexion de LiveAgent



1. Lorsque vous avez terminé votre travail dans LiveAgent, vous devez vous déconnecter pour vous rendre indisponible.
2. Cliquez en haut à droite, sur la petite flèche à droite de votre nom, puis sur « Déconnexion ».
3. Cliquez « Enregister ».

Note : Si la fenêtre avec la bulle apparaît en blanc, vous êtes déconnecté-e.

9. FAQ

Je suis dans LiveAgent mais je ne reçois aucun Chat

Vérifiez que votre compte est « Activé » dans la bulle en haut à droite de l'écran. Il se peut que l'on oublie de réactiver son compte après une fermeture de session Chat par exemple. Attendez quelques instants et rechargez la page orientation.ch en appuyant sur F5.

Si le problème persiste, écrivez à orientation@csfo.ch.

Pourquoi doit-on demander l'adresse électronique et le canton de résidence des visiteurs avant le transfert vers les boîtes Forum ou orientation@csfo.ch?

L'adresse électronique est indispensable pour que les experts du Forum ou l'équipe CSFO puissent reprendre contact avec la personne. Le nom du canton de résidence sert aux statistiques du Forum.

En haut à droite de l'écran, il est écrit "pour résoudre 48" (ou un autre numéro). Dois-je résoudre 48 Chats?

Non, ne vous inquiétez pas. Vous pouvez ignorer ce message. Ici, tous les tickets ouverts dans LiveAgent sont affichés par le CSFO. D'autres départements du CSFO utilisent aussi cet outil. Cet affichage est visible par tous les utilisateurs de l'application.

Combien de temps dois-je attendre avant de mettre fin à un dialogue qui n'est plus en cours? Puis-je déjà accepter une nouvelle demande de Chat alors qu'un dialogue reste encore ouvert?

Il y a toujours des temps morts ou des discussions qui s'arrêtent soudainement parce que les personnes qui cherchent des conseils suivent un lien, par exemple. Vous êtes libre de mettre fin à un dialogue qui n'est plus en cours. La meilleure chose à faire est de demander si la personne est toujours là (Template "Présent"). Après environ deux minutes d'inactivité, vous pouvez mettre fin au Chat (Template "Fermer Chat").

Si des Chats sont dans la file d'attente, vous pouvez mettre fin au Chat plus vite.

Il est aussi possible d'ouvrir un nouveau Chat dans la file d'attente alors qu'un dialogue est encore en cours. Cela nécessite cependant un peu de pratique.

Un nouveau Chat s'ouvre automatiquement depuis la file d'attente si le Chat en cours est inactif pendant plus de 5 minutes.

Quand dois-je transférer un Chat sur le Forum? Quand conseiller une visite dans un office d'orientation?

Si une question complexe peut être répondue par un courriel, vous pouvez adresser la demande au Forum. Si la demande va nécessiter plusieurs échanges de courriels, conseillez une visite à un office d'orientation.

Exemples de cas:

« *Je suis diplômé d'une licence en xxxx en France et j'aimerais poursuivre mes études en Suisse et obtenir une bourse d'études.* »

-> demande de l'étranger impliquant une réponse complexe sur plusieurs sujets différents.

« *J'ai perdu mes attestations de diplôme. Est-ce que je peux les faire établir de nouveau? Elles datent de plus de 10 ans et je ne sais pas si l'école existe encore...* »

-> demande de précisions importante et pistes à donner qui demandent une plus longue réflexion.

Puis-je transférer un Chat sur orientation@csfo.ch sans que la personne passe par le formulaire de contact?

Oui, vous pouvez transmettre une demande directement à orientation@csfo.ch. Cela fonctionne comme un transfert vers le Forum. Là encore, veillez à demander l'adresse électronique et le canton de résidence de la personne avant le transfert. Merci d'ajouter une remarque sur le contenu du Chat dans la note prévue à cet effet. Cela facilitera le tri dans la boîte orientation@csfo.ch.

Un trop grand nombre de liens dans un dialogue peut-il être gênant pour le visiteur?

Oui, moins il y a de liens, plus c'est clair et pratique. S'il n'y a pas d'autres moyens, vous pouvez signaler aux personnes qu'elles peuvent se faire envoyer la transcription de la conversation par e-mail (template « Transcription copie ». Pour les personnes qui s'intéressent à un domaine d'activité spécifique (par exemple, les soins infirmiers ou les médias) et ne savent pas exactement quelle profession choisir, vous pouvez leur envoyer le lien vers le PDF d'une brochure. Vous trouverez la liste des brochures sous <https://www.sdbb.ch/dyn/212744.asp>.

Pourquoi est-il important d'attribuer une "étiquette" à un Chat? L'étiquette peut-elle être différente du sujet défini au début? Est-il possible d'utiliser plusieurs étiquettes? Puis-je attribuer des étiquettes à un Chat après la fermeture du Chat?

Grâce à la fonction "étiquette" ou « tag », nous pouvons réaliser des statistiques sur les visites du service. Il est par exemple possible de connaître les raisons pour lesquelles les personnes contactent le service. Plusieurs étiquettes différentes peuvent être utilisées pour qualifier le dialogue telles que « Carrière » et « BIZ_OP » pour un dialogue sur des questions de carrière, finalement dirigé vers un office d'orientation. Il est possible d' "étiqueter" un Chat même après sa fermeture grâce à la fonction « Filtres personnalisés » (voir le manuel d'utilisation). La fiabilité des statistiques dépend du bon étiquetage des dialogues. L'étiquette peut être différente du thème sélectionné par le visiteur en début de Chat.

Il serait parfois pratique d'avoir un lien court simple, comme par exemple orientation.ch/professions ou orientation.ch/formation-continue. De tels liens existent-ils ou pourrait-on en créer?

Il existe de nombreux liens courts pour les pages d'orientation.ch. Leur liste est disponible dans le footer de chaque page d'or.ch, sous le lien [News](#), dans la rubrique « Téléchargement ».

Puis-je donner mon nom si les visiteurs du Chat le demandent?

Le service du Chat est un service anonyme, tant pour les expert-e-s que pour les visiteurs. Si certaines personnes insistent pour obtenir l'identité d'un-expert-e, vous pouvez répondre que cela n'est techniquement pas possible. Si une personne souhaite vous contacter personnellement sur un autre canal, par exemple pour transmettre un compliment ou une critique, vous pouvez lui indiquer qu'une appréciation et une remarque peuvent être données en fin de dialogue dans la fenêtre de l'évaluation.

Que faire contre les « trolls »?

Les trolls peuvent être agaçants. Nous avons décrit les principes de base dans les lignes directives. Deux réactions sont adaptées: vous pouvez soit réagir de manière correcte mais ferme ou ignorer le troll, par exemple en laissant le Chat tourner à vide et en acceptant un nouveau dialogue de la file d'attente. Si nous mettons immédiatement fin au Chat, le troll risque de revenir tout de suite. Si nous constatons qu'un troll provient de la même adresse IP (et souvent aussi du même lieu), vous pouvez bloquer temporairement ou définitivement l'adresse IP en question. Le mieux est de bloquer l'IP pendant six heures (écrire "troll" dans le champ correspondant de la fenêtre de blocage). Beaucoup de trolls proviennent d'élèves en cours d'orientation professionnelle et qui essaient le service du Chat. Les adresses IP qui commencent par "212.117" font partie du projet Swisscom "Internet à l'école" et sont donc certainement des classes d'école. Si une adresse est à l'origine de nombreux trolls, vous pouvez en informer vos collègues experts en ligne via le Chat interne. Pour retrouver une adresse IP, il est possible d'utiliser des sites, comme par exemple <https://www.ipinfodb.com> ou <https://ip-info.org/de/>. Pour des raisons techniques, il n'est malheureusement pas possible de bloquer les mots offensants.

Que puis-je faire si les chats entrants cessent soudainement de sonner ?

Vous avez probablement appuyé par erreur sur la combinaison de touches "CTRL+M", ce qui a coupé le son du site LiveAgent. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'onglet en haut à gauche et désactivez le silence du site.

Que faire s'il n'y a pas d'appels entrants?

La charge de travail du Chat reste imprévisible. Il se peut que six demandes arrivent en même temps ou bien qu'il n'y ait aucune activité pendant une demi-heure. Il est donc judicieux de prévoir une autre tâche pour ces cas-là, de préférence une activité qui ne demande pas une grande concentration.

Quelle est la meilleure réponse à la question générale et fréquemment posée par les internautes "Que vais-je faire à l'avenir?"

Cette question est souvent posée par les jeunes. La page d'accueil pour les élèves peut parfois leur paraître compliquée. Vous pouvez alors les orienter vers la page de l'Explorateur des métiers:

<https://www.orientation.ch/dyn/show/2604>.

Les jeunes peuvent se faire une première impression de différentes professions à l'aide d'images. La page de recherche d'une profession <https://www.orientation.ch/dyn/show/1893> peut sembler compliquée.

Vous pouvez indiquer les différents filtres aux visiteurs, pour les centres d'intérêt par ex. ou sur le signe "+" afin de sélectionner d'autres critères.

Comment puis-je aider les entreprises formatrices qui souhaitent publier des places d'apprentissage ou apporter des modifications à des places déjà publiées?

Il existe un formulaire de contact spécial : <https://www.orientation.ch/dyn/show/1686>

qui leur permet de s'adresser directement aux responsables du canton concerné.

Comment traiter les questions relatives aux salaires?

Par principe, nous ne répondons pas aux questions en lien avec les salaires. Nous pouvons conseiller de s'adresser à l'entourage et renvoyer vers la page spécifique: www.orientation.ch/salaire ou recommander le calculateur de salaire du SECO. Pour les apprentis, il existe les listes des cantons sur la page Salaire pendant l'apprentissage:

<https://www.orientation.ch/dyn/show/3231>.

Comment traiter les demandes provenant de l'étranger?

Nous pouvons fournir aux internautes à l'étranger des informations sur tous les aspects du monde professionnel suisse, par exemple sur la validité ou l'équivalence des formations et des diplômes ou sur les possibilités de formation. En ce qui concerne les questions en lien avec la migration (les permis de séjour par ex.), nous ne sommes pas compétents et prions les personnes de se référer aux informations du Secrétariat d'État aux migrations SEM.

Que dois-je faire si quelqu'un discute avec moi dans une langue étrangère?

Nous répondons en français car si le dialogue doit être transféré sur la boîte Forum ou orientation@csfo.ch, il faut que la personne qui prend le relais du ticket puisse comprendre le dialogue. En cas de demande de renseignements en allemand, nous pouvons signaler que les personnes à la recherche de conseils peuvent trouver des informations sur nos sites en langue allemande <https://www.berufsberatung.ch> et qu'un Chat est à leur disposition.

Que dois-je faire lorsque j'arrive à la fin de ma demi-journée et que je souhaite aller au bout d'un dialogue en ligne?

Nous devrions aller au bout d'un dialogue en cours, même s'il est déjà 16h30. Il est possible de poursuivre un Chat déjà en cours sans être visible "en ligne" en se mettant "hors ligne". Pour cela, faites passer l'icône de la bulle en haut à droite, de vert à gris. Décochez "Autorisé" et enregistrez. Lorsque vous êtes "hors ligne" et qu'aucun-e autre expert-e n'utilise le service, le bouton du Chat sur [orientation.ch](http://www.orientation.ch) passe du bleu au gris. Si un visiteur clique sur le bouton du Chat grisé, un formulaire de contact s'ouvrira. L'utilisateur sera renseigné sur les heures d'ouverture du service et aura la possibilité de rédiger une demande. Celle-ci sera adressée à orientation@csfo.ch.

Puis-je créer moi-même des templates ?

Oui il est possible de créer des réponses personnelles prédéfinies et de ne les enregistrer que pour soi-même (voir sous point 5. Interface de chat). Si vous souhaitez activer un template pour tous, signalez-le à la direction du service.

Autres questions?

Envoyez un e-mail à orientation@csfo.ch avec "Chat" en objet.