

**Conseil et orientation sur Internet  
Quels enjeux et pratiques pour les  
conseillers d'orientation-psychologues ?**

-Journée d'étude des CIO d'Ile-de-France-

Jeudi 5 octobre 2006  
Cité des sciences et de l'industrie, Paris

Les débats et conférences sont disponibles dans leur  
intégralité sur <http://www.canalc2.fr>

*Le conseil en ligne* est un sujet d'actualité qui prête, parfois, à des positions tranchées. Pourtant ces dernières ne s'appuient pas sur des concepts théoriques car ils sont encore peu développés par la recherche en France. Pour permettre aux conseillers d'orientation-psychologues d'échanger et d'engager une réflexion sur le sujet, l'ACOP-F et l'INETOP ont organisé, avec le soutien de la région Ile-de-France, de la Cité des métiers, de la Cité des Sciences et de l'industrie, un colloque à destination des conseillers d'orientation-psychologues des académies de Versailles, Créteil, Paris et Versailles. Les notes suivantes ont été prises « au fil de l'eau » par [jacques.vauloup@ac-nantes.fr](mailto:jacques.vauloup@ac-nantes.fr). Elles n'ont pas été validées par les auteurs.

Le Mans, inspection académique  
Le 13 octobre 2006

## Ouverture

### **Olivier Las Vergnas, directeur de la cité des métiers de La Villette**

Nous assistons actuellement au développement du concept de « cité des métiers » dans le monde : Vancouver, Montbéliard, Rouen, La Rochelle, etc. Mais seront-elles encore d'actualité dans 10 ans, avec le développement de l'Internet ?

### **Conseil régional d'Ile-de-France**

Un service de questions-réponses en ligne a été introduit sur <http://www.metiers.net> en 2003. Il est desservi par deux conseillères d'orientation-psychologues (chacune à mi-temps). Ce service est actuellement assez peu suivi. Mais quid demain ?

### **Jean Guichard, professeur de psychologie au CNAM**

Nous assistons à un hiatus majeur entre les usages de l'Internet chez les jeunes et ce que nous en faisons dans nos usages professionnels du conseil. En effet, les jeunes des pays riches font désormais un usage massif de l'Internet.

La question n'est plus désormais « *faut-il articuler nos pratiques à l'Internet ?* », mais « *comment articuler nos pratiques à la réalité de l'usage massif d'Internet ?* ».

Dans la littérature scientifique, quatre thèmes majeurs : a/ l'addiction aux jeux de rôles en ligne ; b/ la création de personnages, d'identités qui servent à tester différentes formes identitaires (pseudonymes, une vie inventée, essais identitaires) ; c/ l'importance du réseau du groupe virtuel (transformer ses intentions en projet cf. pactes de suicide collectif, développement de pensées de groupe, de savoir faire, de réalisations) ; d/ la présence de sectes, de fondamentalismes.

Quels sont les processus en jeu ? Rien de ce type n'apparaît pour le moment dans la littérature scientifique. Il n'y a pas d'études sur les liens entre telle ou telle pratique et la construction de soi. Que voit-on dans la « *littérature sérieuse* » (sic) ? Pour l'essentiel, des outils d'aide à l'individu pour s'auto-évaluer et des informations et bases de données multiples.

Nombre d'entreprises en ligne bénéficient d'un grand succès commercial. Cela va nous arriver, via le Québec. Nous constatons également l'émergence du conseil en ligne.

La question est donc bien : « *comment articuler au mieux nos pratiques à la réalité des pratiques et des usages de l'Internet constatées chez les jeunes Françaises et Français* » ?

### **Thierry Boy, conseiller d'orientation-psychologue, formateur INETOP, Paris, et organisateur du colloque.**

Très souvent, les conseillers d'orientation-psychologues ont eu des positions idéologiques vis-à-vis de cette question. Si l'on dépasse ce type de prévention, deux positions extrêmes émergent : « *le conseil en ligne, oui, mais à réserver à l'information !* », ou, à l'opposé, « *le conseil en ligne, oui, en temps synchrone ou asynchrone* ».

L'Internet bouleverse deux dimensions : le *rapport à l'espace* se réduit, le *rapport au temps* se rétrécit (immédiateté).

Les jeunes ne font pas la différence entre le face-à-face, le téléphone, la messagerie électronique... Parfois même, ils font tout en même temps...

► Pour en savoir plus :

- Lardellier P., (2006), Le Pouce et la souris. Enquête sur la culture numérique des ados, Fayard, mars 2006, 230 p. Ce livre s'empare de vraies questions à propos de la culture numérique des adolescents, phénomène tout à fait actuel, en perpétuelle évolution (nouvelles techniques, nouvelles pratiques d'où des données statistiques sans cesse mouvantes), sur lequel portent insuffisamment de travaux : quelles sont les raisons de l'engouement des jeunes au détriment de loisirs plus traditionnels (y compris la télévision) ? Quels sont les effets des supports matériels et techniques sur les conditions sociales et cognitives de réception ainsi que sur le rapport à la connaissance et à l'effort intellectuel des adolescents ? Quels sont les effets de l'usage des nouvelles technologies sur la sociabilité juvénile ? Quelles sont les modalités d'apprentissage informel, entre pairs, de ces nouvelles technologies ? Présentation de l'ouvrage sur [http://www.liens-socio.org/article.php3?id\\_article=1268](http://www.liens-socio.org/article.php3?id_article=1268)

- Les adolescents branchés, La lettre de l'information, n°19, juin 2006, INRP  
<http://www.inrp.fr/vst/LettreVST/juin2006.htm>

**Danielle Pourtier, présidente de l'ACOP-F**, s'est également exprimée au moment de l'ouverture de la journée, en tant que co-organisatrice du colloque.

### **Conseil en orientation et psychologie : est-ce possible via Internet ?**

**1/ Sylvain Missonnier, maître de conférences en psychologie clinique à Paris X Nanterre, psychanalyste.**

L'intervenant qualifie d'entrée sa présence d'«*exotique*» face à des spécialistes du conseil et de l'orientation, et se caractérise en tant que «*militant d'une psychopathologie quotidienne*», et exerce une partie de son activité en Centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP).

Premier point essentiel : «*le tout distanciel ne marche pas ; il faut un savant dosage entre le distanciel et le présentiel*».

**Quatre postulats.**

Premier postulat : L'importance de l'environnement non humain dans la vie de tous les jours, et notamment les relations entre l'homme et les machines.

Second postulat : Ces outils, ces machines sont des prolongements de mon corps propre. Autrement dit, si mon disque dur dysfonctionne, c'est une partie de moi qui dysfonctionne (cf. Leroy-Gourhan), et l'angoisse de perte de soi peut émerger, voire envahir le sujet.

Troisième postulat : Il existe une aire de transitionnalité (cf. Winnicott) entre l'homme et l'outil, un entre deux, un métissage mi-moi mi-autre. On apprivoise l'altérité à travers des objets. Cette transitionnalité est un ascenseur développemental, cognitif, affectif.

Quatrième postulat : Cette transitionnalité est toujours aléatoire ; ce n'est jamais gagné d'avance. Cela dépend de la structure interne de l'individu et de ses relations avec l'extérieur.

Dans ces conditions, du «*tout distanciel*» renverra à un sujet seul. Par contre, de l'alternance distanciel-rencontre à deux (tutorat indispensable lorsqu'on met en place du distanciel) ou distanciel-groupe peut améliorer l'impact.

« La psychothérapie, non ! La relation d'aide, oui ! »

Un adolescent déprimé peut bénéficier, via Internet, d'une relation d'aide. Bâtir des Forums de discussion, des « chats », où des sujets isolés, en difficulté dans leur vie quotidienne, peuvent être atteints dans leur solitude. L'Internet peut les amener à consulter ensuite. Sylvain Missonnier évoque l'exemple du « Fil santé jeunes » mis en place par l'Ecole des parents et éducateurs d'Ile-de-France.

► Pour en savoir plus : <http://www.filsantejeunes.com> et 0 800 235 236 anonyme et gratuit

Une équipe plurielle de psychologues, juristes et médecins répond aux questions des adolescents sur l'adolescence, la sexualité, la contraception, le corps. Le contact à distance est possible soit par l'Internet, soit par le téléphone.

Malheureusement, d'après Sylvain Missonnier, on propose ces fonctions d'écoute et d'aide à distance à des psychologues débutants alors qu'on devrait les proposer aux « *vieux renards* » (sic) de la profession.

En conclusion, il nous faut mettre en œuvre un véritable métissage distancié-présentiel. En outre, il faut mettre de l'argent dans la recherche, car il y a peu de distance entre la iatrogénie (la nuisance) et les réelles avancées pour le sujet.

► En savoir plus sur Sylvain Missonnier :

- Dossier spécial *Le virtuel, les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et la santé mentale* <http://www.carnetpsy.com/Archives/Dossiers/Items/SpecialVirtuel/index.htm>

- Missonnier S., Lisandre H. (2003), *Le virtuel, la présence de l'absence*, éditions EDK

- Missonnier S. (2003), *Pour une psycho(patho)logie du virtuel quotidien*

in <http://www.carnetpsy.com/Archives/Dossiers/Items/SpecialVirtuel/p20.htm>

Extrait : « L'élément non humain de l'environnement de l'homme forme l'un des constituants les plus fondamentaux de la vie psychique. Je suis convaincu que l'individu sent, consciemment ou inconsciemment, une parenté avec le non humain qui l'entoure, que cette parenté revêt une importance transcendante pour l'existence et que, comme bien d'autres données essentielles, elle est une source de sentiments ambivalents chez l'individu, qui, s'il s'efforce de fermer les yeux sur la force de ce lien, risque de compromettre sa santé psychique. » H. Searles

## **2/ Martine Poulin, ingénieure d'études, responsable de l'orientation, du conseil et de l'accompagnement au Conservatoire national des arts et métiers (CNAM).**

Son intervention consiste à présenter le module PAGOD (Parcours guidé d'aide à l'orientation) proposé aux futurs étudiants du CNAM au moment de la procédure d'inscription aux cours [voir <http://dnf.cnam.fr/PAGOD/site>]. L'intervenante précise d'emblée que ce « *parcours guidé* » via Internet se termine toujours obligatoirement par un entretien de face-à-face avec les conseillers d'orientation du CNAM.

Ce parcours guidé comporte deux phases : une phase d'information ; une phase de pré-orientation. Cette deuxième phase constitue véritablement la spécificité de ce parcours. Son but : aider le candidat étudiant à étudier la faisabilité du projet de formation, en tenant compte de quelques éléments facilitateurs, dont chacun fait l'objet d'un auto-questionnement : le temps plus ou moins disponible pour étudier, l'entourage de l'étudiant, le degré de maturation du projet, les pré-requis, les conditions matérielles de la formation à distance (méthodes de travail, matériel à disposition), les débouchés des formations (*module en cours de réalisation*).

Il s'agit bien d'un *cheminement de questionnement guidé*. Il vise à aider le futur

étudiant à élaborer un parcours de formation réaliste tenant compte de ses contraintes propres, et à améliorer l'adéquation entre le contexte personnel et professionnel de la personne et l'offre de formation du CNAM, et ce, afin d'éviter des erreurs d'objectifs, des approches pédagogiques inadaptées, ou encore une charge de travail irréaliste.

En outre, à tout moment de son cheminement guidé sur Internet, l'internaute peut, en cas de besoin, bénéficier en temps réel des services d'une plate-forme téléphonique. Ce service a été mis en ligne en janvier 2002.

► Commentaires de Sylvain Missonnier :

« Il s'agit de créer subtilement quelque chose qui convienne autant aux fragiles et aux patraques qu'aux habiles et aux rusés ». Le tutorat est indispensable, car, dans tout distanciel, l'interactivité est indispensable. Le présentiel est aussi indispensable (Ndlr : ce qui est d'ailleurs prévu à la fin du parcours guidé proposé par le CNAM).

### **Débats et échanges autour d'expériences de praticiens**

**1/ Elodie Henry et Béatrice Gramond, conseillères d'orientation-psychologues, académie de Créteil et <http://www.lesmetiers.net> (GIP CARIF Ile-de-France)**

Depuis 2003, l'académie de Créteil a mis à disposition du site régional <http://www.lesmetiers.net> deux conseillères d'orientation-psychologues, chacune à mi-temps. Le site régional offre en effet à tous les Franciliens, dans la rubrique « Vos questions », la possibilité de poser leurs questions via Internet, et d'obtenir une réponse de professionnels de l'orientation, dans un délai de 48h à 72h maximum.

Page d'accueil du site :

« Vos questions est un service gratuit d'orientation en ligne animé par une équipe de conseillers d'orientation-psychologues. Vous souhaitez être conseillé ou informé sur un métier, une formation, un établissement de formation en France ? Envoyez votre question, comme l'ont déjà fait plus de 5000 internautes. Nos conseillers répondront dans un délai de 48 à 72h à tous les Franciliens. Pour utiliser ce service, vous devez vous inscrire ou vous identifier ».

Quelques précisions concrètes : les conseillères répondent en différé (conseil en temps asynchrone) ; le vouvoiement est de rigueur, ainsi qu'une formule d'encouragement. Le but des conseillères est toujours de donner d'ouvrir le champ des possibles, d'amener l'internaute à un entretien ultérieur. Autre élément essentiel : les simples demandes documentaires sont assez rares. Les filles représentent 70% des contacts, et les lycéennes sont majoritaires sur les collégiennes. De plus en plus de demandes personnalisées s'expriment par ce canal.

<p><b>Question</b> : quand plus de 80% des 15-24 ans sont des internautes réguliers, quotidiens, les autres sources d'information ne sont-elles pas en train de devenir rapidement caduques ?</p>
---

Les deux conseillères ont envoyé à leurs collègues des CIO *La lettre des COP du Web*, sorte de billet d'humeur.

**Parole d'une jeune adolescente internaute**  
« Sur Internet, tu n'es pas jugée sur ton apparence »

On communique de chez soi. L'anonymat favorise une certaine désinhibition. Les jeunes paraissent authentiques, plus à l'aise, moins sous le jugement des pairs ou de l'adulte.

Quelles sont les ressources des conseillères d'orientation-psychologues ? D'abord leur expérience de terrain (il paraît essentiel de conserver une activité terrain de type 50-50). Ensuite la neutralité bienveillante.

Quelles sont les questions particulières auxquelles doit faire face le conseiller ? Le souci de clarté et de clarification (essentiel en l'absence de présenciel), la recherche de participation active de l'internaute, le respect rigoureux de la procédure écrite, la demande de suivi (très fréquemment).

**2/ Claude Laeuffer, conseiller d'orientation-psychologue, CCMATICO, SAIO, académie de Grenoble**

Claude Laeuffer axe son intervention essentiellement sur le **Forum secondaire-supérieur** créé en 2000 par le rectorat-SAIO de Grenoble. Il insistera sur l'intérêt du Forum pour le travail coopératif et le travail collaboratif.

► En savoir plus sur le travail coopératif et les nouvelles technologies :

Longchamp J. (2003), *Le travail coopératif et ses technologies*, Hermès-Lavoisier.

Jacques Longchamp est professeur à l'université de Nancy 2. Il est spécialiste de la modélisation des procédés coopératifs et des environnements d'assistance fondés sur ces modèles. Son ouvrage présente les conceptions théoriques sous-jacentes et quelques applications : la conception collective, l'apprentissage en collaboration, le développement de logiciels libres sur Internet par des communautés de programmeurs.

Le **Forum secondaire-supérieur**, aussi dénommé **Dialogue secondaire-supérieur**, vise à créer un dialogue entre lycéens, responsables du supérieur, enseignants des universités, des écoles, des classes préparatoires, des STS, les étudiants des différentes filières, les professionnels.

Qui peut poser des questions ? Les lycéens de 1<sup>ère</sup> et de terminale de l'académie de Grenoble, les lycéens d'une autre académie souhaitant s'informer sur l'académie de Grenoble, les lycéens des lycées français à l'étranger.

Qui répond ? Les conseillers d'orientation-psychologues des CIO, les personnels des services d'information et des SUIO des universités, des enseignants, des étudiants, des professionnels.

Précisions importantes :

- Tout le monde a accès aux questions et aux réponses, y compris les non professionnels du conseil.
- Tous les CIO de l'académie, à tour de rôle, ont la charge de répondre aux questions selon leurs compétences (selon des rotations de 15 jours à 1 mois).

### **Deux questions délicates :**

- Des élèves disent des choses très personnelles sur eux-mêmes, de l'ordre de l'intime.
- Des personnes, dans un fil de discussion, posent exactement la même question que celle qui vient d'être posée juste avant. Il faut bien voir que cette question, même formulée en des mots qui paraissent identiques, c'est celle du sujet qui la pose, au moment où il la pose.

Les internautes sont en quête de l'avis de l'autre, des autres (cf. *awareness* : conscience de groupe, les autres sont là, même anonymes, et cette conscience me rassure). Face au désenchantement des collectifs protecteurs et socialisants, on cherche, dans des communautés virtuelles de partage d'expériences, à trouver une confirmation de ce qui on est, et de son projet.

La barrière entre ce qui est utile et ce qui est dangereux est très fragile. D'après Claude Laueffer, nous n'avons pas, en tant que psychologues, à nous désintéresser de ce média. Nous n'avons pas non plus à nous désintéresser de, ni à sous-estimer, ce qui les environnements numériques de travail qui se mettent en place dans les établissements : espaces personnalisés, travail en réseau, etc.

► En savoir plus sur le numérique à l'école :

*Le numérique à l'école*, Cahiers pédagogiques, n°446, octobre 2006

<http://www.cahiers-pedagogiques.com>

*Médias : les nouveaux enjeux*, Vie pédagogique, n°140, septembre-octobre 2006

<http://www.viepedagogique.qc.ca>

En conclusion, d'après Claude Laueffer, dans ce Forum, nous ouvrons des pistes, aidons à reformuler... Il y a bien entendu du conseil là-dedans ! Développer du travail coopératif, cheminer avec les élèves, telles sont bien les directions.

► Consulter le Forum secondaire-supérieur de l'académie de Grenoble :

<http://www.upmf-grenoble.fr/acsup/phorum-5.1.12/list.php?1>

## **Etat des lieux en France et en Europe des expériences d'orientation via Internet**

### **1/ Leonardo Evangelista, consultant, chercheur, président de l'association nationale italienne des conseillers d'orientation (Italie),.**

Leonardo Evangelista présente l'impact de l'Internet sur l'orientation, tel que l'a montré une recherche européenne récente (2001-2003). Les résultats complets de cette recherche sont disponibles sur <http://www.guidanceforum.net> (*Guidance Forum* est un réseau d'échanges, de discussion, de documentation, de recherche et de formation pour le conseil en orientation des adultes via l'Internet. Cet organisme est co-financé par l'Union européenne). L'intervenant a créé plusieurs sites, dont <http://www.orientamento.it> et <http://www.leonardoangelista.it>

Environ 75 praticiens de plusieurs pays européens ont ainsi répondu à ce jour aux 4 questions suivantes (*Ndlr : le questionnaire est actuellement encore disponible sur <http://www.guidanceforum.net>. Avis aux amateurs !*) :

- 1- Dans quelle mesure l'Internet a-t-il modifié vos pratiques professionnelles, Comment évaluez-vous son impact ? (*niveau faible, moyen, élevé*)
- 2- Dans quelle mesure l'Internet a-t-il modifié les prestations offertes au public ? Comment évaluez-vous son impact ? (*niveau faible, moyen, élevé*)
- 3- Dans quelle mesure l'Internet a-t-il modifié les méthodes d'approche des métiers, de l'emploi et de la formation, et les techniques de recherche d'emploi ? Comment évaluez-vous son impact ? (*niveau faible, moyen, élevé*)
- 4- Dans quelle mesure l'Internet a-t-il modifié le fonctionnement du service dans lequel vous travaillez ? Comment évaluez-vous son impact ? (*niveau faible, moyen, élevé*).

### **Premiers enseignements de l'enquête**

#### **First results of the survey**

cf. <http://www.guidanceforum.net>

- I. L'Internet permet d'accéder à un large réseau d'informations
- II. L'Internet permet de diffuser un large réseau d'informations
- III. L'Internet permet de mieux communiquer avec les usagers
- IV. L'Internet permet de mieux communiquer entre collègues
- V. L'Internet permet l'accroissement de l'auto-orientation

Contrairement aux craintes exprimées par certains professionnels, le conseil assisté par l'Internet permet de réduire le temps de l'entretien consacré à l'information et à la documentation, et d'accroître le temps du conseil proprement dit.

Sur la Toile, on rencontre aussi des systèmes experts, comme le site du gouvernement australien par exemple, mais aussi en Angleterre. On y assiste aussi à la mise en place, dans certains cas, de communautés virtuelles de pratiques. Dans ce cas, le conseiller d'orientation peut jouer le rôle de modérateur.

Mais, d'après l'expert européen Leonardo Evangelista, « *l'offre en ligne reste actuellement très rare* ».

► **En savoir plus :**

Evangelista L., (2005), *A silent revolution. The impact of the Internet on careers guidance staff and services*. Disponible sur <http://www.orientamento.it> (version italienne, version anglaise)

Offer M., (2002), *Orientation. Naviguer sur l'Internet*, National Institute for Careers Education and Counselling (NICEC). Disponible par téléchargement sur <http://www.guidanceforum.net>

## **2/ André Tricot, professeur de psychologie, Université Toulouse Le Mirail. Quelles questions posent les jeunes de 11 à 25 ans sur les métiers et les études ?**

André Tricot replace son intervention dans un contexte où informer, c'est certes répondre à un besoin d'information, mais l'utilisateur n'a pas toujours conscience de ses besoins ; même si c'est le cas, ce besoin peut ne pas être explicité ; en outre, ce besoin peut ne pas être connu des concepteurs de l'information.

Quels sont les besoins exprimés par les consultants lorsqu'ils s'adressent au CIO ou sur <http://www.orientation.fr> ? Trois types de demandes émergent : des demandes de renseignements, de conseils ou d'évaluation.

**Le point essentiel observé dans l'enquête (2002)**

Les questions posées par les consultants à leur entrée en CIO ou sur le site <http://www.orientation.fr> sont les mêmes !

50% des questions portent sur la connaissance du système éducatif.

**Deux conclusions**

« *On ne conçoit pas assez de documentation pour ceux qui butinent* », de plus en plus nombreux, et qui n'utilisent pas les documents de manière linéaire.

« *On surestime la recherche d'informations qui se ferait à partir d'objectifs prédéfinis* ». Nous sommes invités à concevoir des documents pédagogiques avec un scénario de navigation, et un scénario d'abord pédagogique plus qu'informatif.

► En savoir plus :

Amiel A., Morcillo A., Tricot A., Jeunier J. (2003), *Quelles questions posent les jeunes de 11 à 25 ans sur les métiers et les études ?* revue L'orientation scolaire et professionnelle, 32, n°4, pages 617-640.

Tricot A., Rufino A. (1996), *Recherche d'informations dans un système d'autodocumentation informatisé*, revue L'orientation scolaire et professionnelle, 25, n°4, pages 557-587.

**Témoignages et expériences :**

**Daniel Bez, conseiller d'orientation-psychologue, CCMATICO  
Rectorat SAIO-GRIO de Versailles**

Daniel Bez exerce ce type de mission depuis 1999, au même titre que les trois autres collègues CCMATICO de l'académie de Versailles.

Doit-on parler de *conseil en ligne* ou de *traitement de la demande en ligne* ? D'après sa formule, l'Internet nous amène en premier lieu non du conseil en ligne, mais des internautes...

L'intervenant rappelle que plus de 75% des 13-24 ans ont un accès direct à au moins un ordinateur PC, et que 90% des 11-24 ans savent utiliser des moteurs de recherche.

La première chose qu'a faite l'académie de Versailles il y a quelques années : créer des adresses électroniques des CIO en clair (Ndlr : ce qui est loin d'être le cas dans toutes les académies).

Autres formules intéressantes de Daniel Bez : « *Le média Internet ne remplace pas le médiateur* », ou « *On ne peut laisser les jeunes seuls face à l'Internet* » (Ndlr : on avait dit la même chose vis-à-vis de la télévision il y a une décennie...).

► En savoir plus sur le site de l'académie de Versailles :

<http://www.ac-versailles.fr/orientation/liens/default.htm>

Une bibliothèque de liens utiles en orientation, classée en grandes rubriques. L'une des références en la matière.

<http://www.ac-versailles.fr/orientation/forum/default.htm>

Un Forum, lieu d'échanges et d'informations sur l'orientation ouvert à tout public : questions, témoignages, opinions, etc.).

**Synthèse du colloque**  
**Jacques Aubret, professeur émérite de psychologie**  
**CNAM-INETOP**

Six points principaux sont retenus par Jacques Aubret :

1/ La pluralité des modes de communication a toujours été notre fait. Elle enrichit et prolonge le face-à-face.

2/ L'Internet s'est invité dans nos modes de communication. Ce n'est plus : *comment nous situer ? Mais : comment articuler nos pratiques avec les réalités des jeunes d'aujourd'hui ?*

3/ Ces modes de communication renforcent l'utilité de l'entretien et ne le scotomisent certainement pas.

4/ L'utilisation de l'Internet ne peut se limiter au rapport homme-machine. C'est un espace imprégné à soi, mais aussi distant de soi ; un espace qui nous protège, mais aussi qui nous ouvre à d'autres possibles.

5/ L'important est le mixage, le métissage du présentiel et du distanciel : soit la complémentarité entre un accompagnement en présentiel, et une interactivité internaute-conseiller où prime le cheminement de l'internaute.

6/ L'acquisition de cette nouvelle compétence collective en construction n'est pas incompatible avec la compétence du conseiller d'orientation-psychologue, laquelle doit être revendiquée haut et fort, plus que jamais. ■