

MON ORIENTATION EN LIGNE



OBJECTIFS

Ce document est une rapide présentation de Mon Orientation en ligne à destination des professionnels de l'éducation.

L'objectif est de donner un panorama relativement complet des différentes fonctionnalités du service pour une meilleure utilisation de Mon orientation en ligne par les élèves et leurs parents.

Pour situer l'Onisep

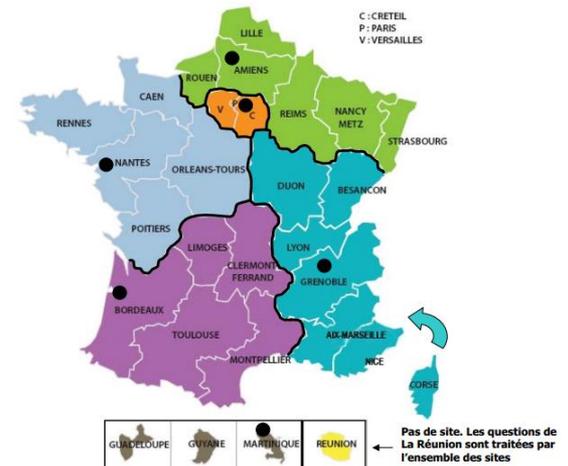
- **Établissement public** à caractère administratif, sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.
- **Editeur public** : produit et diffuse toute l'information sur les formations et les métiers, sous forme papier et numérique.
- **Propose également de nombreux services aux élèves**, parents et aux équipes éducatives (ex. Webclasseur/Folios, Monstageenligne, Mavoiepro, MOA...).
- Un siège à Lognes et 28 délégations régionales et 530 agents.
- **Quelques chiffres** : 53 millions de visites sur le site www.onisep.fr en 2016, 120 000 formations, 21 000 établissements, 734 fiches métiers, 9500 fiches diplômes et 2000 vidéos. 2,5 millions de guides gratuits diffusés.

Le service Mon orientation en ligne

- C'est un **service gratuit** d'aide à l'orientation.
- C'est **un service d'information** qui apporte des réponses personnalisées aux questions sur les formations, les métiers et les débouchés, **complémentaire des services existants dans les territoires.**

L'organisation du service

- La plateforme nationale « mon orientation en ligne » fonctionne sur 6 sites totalement interconnectés : Amiens, Bordeaux, Fort-de-France, Grenoble, Ile-de-France (Lognes et Paris) et Nantes.
- Sous l'autorité du directeur de l'Onisep :
 - le chef de service de « mon orientation en ligne » met en œuvre les différents axes du projet de service et assure la cohérence d'ensemble de l'organisation des différents sites. L'équipe nationale fonctionnelle (3 personnes dont le chef de service et 3 conseillères à temps partiel) veille à la qualité du service rendu (animation nationale, formation, mutualisation documentaire, contrôle qualité...);
 - le délégué régional - Csaio du lieu d'implantation a la responsabilité de son bon fonctionnement.



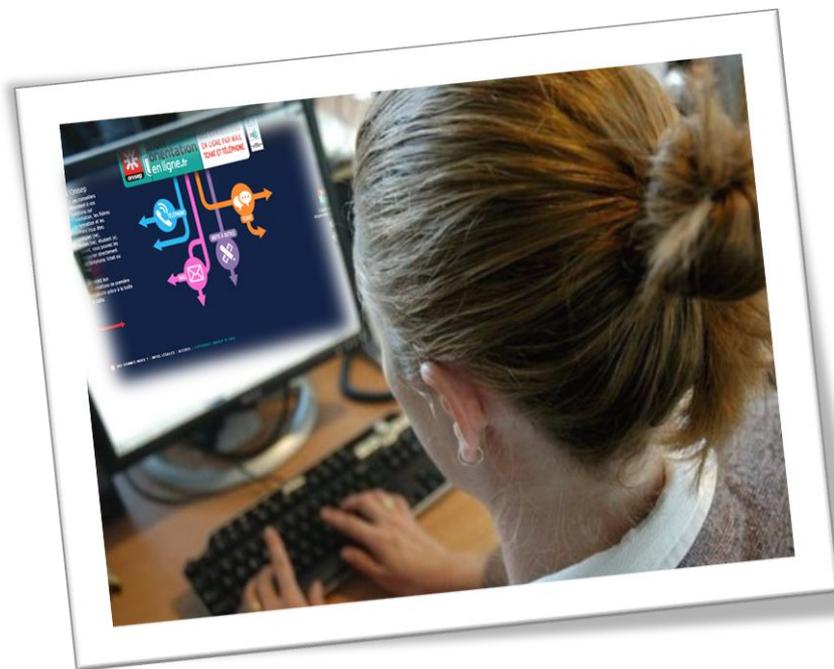
Les conseillers

- Des conseiller/ères qui ont suivi une formation universitaire à bac+4 ou bac+5 dans différents domaines : lettres et sciences humaines, notamment en psychologie, documentation, information et communication... Certains sont psychologues de l'Éducation nationale (ex-conseillers d'orientation-psychologues).
Une formation en interne sur les 3 médias s'étalant sur 6 mois et une démarche qualité garantissent un service rendu homogène.
- Tous ont acquis une bonne maîtrise des techniques liées aux différents médias et aux outils documentaires. Elles ou ils ont, en outre, bénéficié de modules de formation et de stages leur permettant d'avoir une bonne connaissance des différents systèmes de formation et de posséder une solide culture des parcours de formation, d'orientation et d'insertion. La formation en cours d'emploi est échelonnée sur 6 mois.
- Aujourd'hui, 38 ETP pour 52 personnes (11 psychologues de l'Éducation nationale du CIO médiacom inclus).



Deux façons d'accéder aux services « classiques » de MOEL...

Le site web



L'application mobile
smartphone et tablette



Le site www.monorientationenligne.fr

- Ce site est une interface qui permet l'accès au service via les différents médias.
- Il contient également une boîte à outils qui propose en libre accès un certain nombre de modules de l'Onisep :
 - Une géolocalisation des lieux d'information
 - Une géolocalisation des formations
 - Le moteur de recherche de l'Onisep
 - Des tchats avec des professionnels
 - Une FAQ



Trois modes de réponse



Par téléphone de 10h à 20h au (00 33) 1 77 77 12 25
[GMT + 1:00 Bruxelles, Copenhague, Madrid, Paris]
et au **05 96 53 12 25** de 8h à 15h [heure de Fort-De-France] pour les départements de la Martinique et de la Guadeloupe, de 9h à 16h pour la Guyane.



Par mail 7 jours sur 7



Par tchat de 10h à 20h

- de 10 à 20h en métropole
- de 8 à 15h en Guadeloupe, Martinique (heures locales)
- de 9 à 16h en Guyane (heures locales)

Le mail



- Possibilité de déposer une question **7 jours sur 7**.
- L'utilisateur doit remplir **un formulaire** avec des champs obligatoires, formulaire qui permet de bien cibler la demande.
- C'est une **démarche pédagogique** car elle oblige l'internaute à exprimer sa demande par écrit. Ce mode d'expression est déjà pour lui une façon de hiérarchiser, de sélectionner des informations et exige une certaine maîtrise du code écrit.
- **La réponse** est généralement élaborée, elle nécessite des recherches et contient des références précises.
- Selon le niveau d'avancement de l'utilisateur dans la construction de son projet, la réponse lui permet **d'explorer de nouvelles pistes** ou de l'aider dans sa prise de décision.
- Elle est **imprimable**. Elle **peut être conservée** dans le Folios de l'utilisateur. Elle peut être produite lors d'un entretien ultérieur. Un prolongement est toujours possible vers un service du réseau de l'AIOA (accueil / information / orientation / accompagnement).

Sur certaines périodes de forte fréquentation du service, le délai de réponse peut aller jusqu'à 10 jours (incluant des jours fériés et week-ends).

Renvois sur
des
ressources
en ligne

Réponse
à MA
question



DES CONSEILLERS
EN LIGNE PAR MAIL
CHAT ET TÉLÉPHONE

Bonjour,

Les internautes ont été nombreux à nous poser des questions, ce qui explique ce délai de réponse normalement long. Nous vous prions de nous en excuser.

Si votre fille est intéressée par le **métier de vétérinaire**, elle pourra envisager de poursuivre vers un **bac général scientifique (S)**, après sa classe de seconde Générale et Technologique.

Il faut compter **2 années d'études après le bac** pour être diplômé. Bon nombre de vétérinaires ont fait deux années de classe préparatoire aux grandes écoles scientifiques **BCPST** (Biologie, chimie, physique, sciences de la Terre) après le bac pour préparer le concours d'entrée dans une école de vétérinaire.

L'originalité de la voie BCPST est de s'ouvrir, au-delà d'une formation solide en mathématiques et en physique, aux domaines de la biologie, de la chimie et de la géologie. **Tous les profils de bac S peuvent convenir.**

La meilleure série de bac est celle qui permet d'accroître ses compétences dans une matière où l'on est à l'aise... et par là même **d'obtenir le bac dans les meilleures conditions**. Les professeurs de votre fille peuvent l'aider à évaluer son niveau et la prévenir, le cas échéant, contre les difficultés qu'elle pourrait rencontrer dans telle ou telle série de baccalauréat.

Son goût pour les matières enseignées dans la série visée entre aussi en compte : mieux vaut avoir un intérêt prononcé pour les matières scientifiques quand on choisit un bac S par exemple.

Ainsi, concernant son **choix d'enseignements spécifiques en première**, celui-ci devra tenir compte entre autres, de ses affinités avec les matières étudiées (goût prononcé pour l'abstraction ou plutôt pour les activités concrètes).

La décision d'orientation est prise au 3^e trimestre de la classe de seconde générale et technologique : elle porte sur le passage dans une série de bac général ou technologique. Différents éléments interviennent dans cette décision : les résultats scolaires de votre fille (notamment dans les disciplines fortes de la série envisagée), son projet et sa motivation...

Le guide **"Après la 2^e générale et technologique - rentrée 2017"** est en ligne sur notre site www.onisep.fr, cliquez sur "Téléchargement Guides" en page d'accueil, puis sur une région ou académie.

Les **différents bacs généraux et technologiques** y sont présentés avec les horaires des enseignements ainsi que les coefficients des épreuves du bac.

Dans tous les cas, votre fille ne doit pas hésiter à discuter de son parcours de formation, avec ses professeurs, notamment avec son(sa) professeur(e) principal(e), ainsi qu'avec LE PRIO (personnel ressource en information et orientation) de son lycée. Profitez également de la présence des conseiller(ère)s d'orientation-psychologues qui effectuent des visites dans les lycées français à l'étranger. Le lycée de votre fille pourra vous indiquer la date de la prochaine visite. Ces personnes pourront l'aider à estimer son niveau, en fonction de son projet de poursuite d'études.

Renvois sur les
interlocuteurs à
solliciter

www.onisep.fr, en tapant l'intitulé précis dans la barre de recherche.
Le site du concours vétérinaire : www.concours-veto.fr

veto.net

- Le dossier "M'occuper d'animaux" en ligne sur www.onisep.fr, rubrique "Métier", "Des métiers selon mes goûts", "S'occuper d'animaux".
- L'article "Les écoles nationales vétérinaires (ENV)" en ligne sur www.onisep.fr/choisir-mes-etudes/Anres-le-bac/Principaux-domaines-d-etudes/les-ecoles-nationales-veterinaires-ENV.
- Le chat du 2 avril 2015 avec Nicolas Jousserand, docteur vétérinaire, sur www.onisep.fr/forums-metiers/Actus-2015/Ce-sera-moi-Demain-le-serai-veterinaire.

- L'article "Bac S : panorama pour bien choisir son enseignement de spécialité" en ligne sur www.onisep.fr/choisir-mes-etudes/Au-lycee-ou-CFA/Au-lycee-general-et-technologique/les-bacs-generaux/Le-bac-S-scientifique/Bac-S-panorama-pour-bien-choisir-son-enseignement-de-specialite.
- La fiche "Après le bac S" en ligne sur notre site www.onisep.fr, via la rubrique "Après le bac".

- Le dossier en ligne sur www.onisep.fr, rubrique "Au lycée, au CFA", "Au lycée, au CFA", "Au lycée, au CFA", "La seconde générale et technologique", "Choisir sa série".
- "Les métiers auprès des animaux", collection Parcours.

Les publications de l'Onisep sont :
- en consultation au CDI de l'établissement de votre fille
- en vente sur la librairie en ligne (<http://librairie.onisep.fr>).

Nous espérons avoir répondu à votre attente.

Monorientationenligne.fr
Ministère de l'Éducation nationale
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

AL - 19 septembre 2017 - 12:15:01

N'hésitez pas à conserver votre réponse ! Elle pourra vous servir dans le cadre d'une rencontre avec un/e professionnel(le) de l'orientation. Pour les collègier/nes et les lycéen/nes qui en disposent, classez-la dans FOLIOS ou tout autre e-portfolio.

P.-S. Pour tout complément ou réclamation concernant cette demande, veuillez utiliser la fonction "Répondre à l'expéditeur" de votre logiciel de messagerie **sans modifier l'objet du message** qui contient le numéro de votre question.

Votre avis nous intéresse ! Cliquez ICI

N° de la demande : {133841-1489036475}

Votre question du 9 mars 2017 :

Bonjour. Ma fille est en 2e et passe en 1ere S. Elle veut faire une école vétérinaire et donc une pépa. Vétérinaire. Elle a d'excellentes notes partout. En 1ere, elle veut prendre l'option math qui lui plaît le + et qui est cohérent avec son futur métier. Est-ce possible ou l'option math est-elle obligatoire à l'école prépa. Vétérinaire? Merci.



Ce que je
peux faire
avec cette
réponse

Rappel
de ma
question

Le tchat



- **L'utilisateur doit être actif** dans la conversation. Il ne doit pas poser une multitude de questions qui partent dans tous les sens et éviter de se montrer impatient en ayant une attitude consumériste.
- **Très facile d'accès**, on est très proche du langage parlé.
- **La durée d'une conversation est généralement courte**. L'internaute pourra à tout moment se reconnecter. Le tchat, surtout s'il émane d'un « smartphone », n'est pas adapté à une réponse très sophistiquée.
- **Possibilité d'enregistrer** l'échange et de le produire dans le cadre d'un entretien ultérieur.
- **Un prolongement (vers le dispositif académique) est toujours possible** vers un service de proximité (pour obtenir une réponse locale ou un rendez-vous avec un COP).

Bonjour, quelle est votre question ?

Bonjour, je souhaiterais être éclairée concernant les études en France

Quelle est votre situation actuelle ?

Je suis en 1ère scientifique dans un lycée français en Tunisie : Pierre Mendès France

D'accord, et plus précisément, sur quoi portent vos questions ?

Je suis attirée par deux cursus pour l'instant : Sciences Po Paris et médecine donc j'aimerais savoir à qui s'adressent ces études

D'accord, ce sont des cursus assez différents, qui mènent à des métiers bien différents

Tout d'abord les études de médecine : en France, on débute par l'année de "PACES", qui est commune aux étudiants souhaitant devenir médecin, sage-femme, pharmacien, chirurgien-dentiste

C'est une année très intense et sélective (le taux de réussite au concours de fin de 1ère année dépasse rarement 20% pour la filière médecine par exemple)

Pour pouvoir suivre ces études, il est fortement recommandé d'avoir obtenu un bac S, avec mention

Vous avez des questions plus précises sur les études de médecine, ou je passe à Sciences Po ?

Non c'est bon merci

Très bien. Pour s'inscrire en PACES, l'année prochaine, vous devrez effectuer des candidatures sur Admission Post-bac, entre mi-janvier et mi-mars, pour information

Oui oui on m'en a déjà parlé

Concernant Sciences Po Paris, il faut savoir que l'inscription est différente : on ne passe pas par Admission Post-bac, mais par un concours d'entrée

La vocation des Instituts d'études politiques (IEP, dits Sciences Po) n'est pas de former à un métier particulier, mais plutôt d'aider à développer d'excellentes méthodes de travail, une clarté de raisonnement et d'expression, une vaste culture.

Les débouchés sont variés : journalisme, communication, gestion, management, finance, fonction publique...

La formation est organisée en 2 cycles d'études. Un tronc commun de 3 ans pluridisciplinaire, puis 2 ans de spécialisation et de professionnalisation.

Durant les 3 premières années, les étudiants reçoivent une formation générale de base en droit, économie, histoire, sociologie, relations internationales...

Un début de spécialisation s'opère souvent dès la 2e année par le choix de "section" ou de "parcours", mais la véritable spécialisation intervient dans le choix du master (4ème et 5ème année d'études) qui va réellement orienter l'étudiant vers un certain type de débouchés.

Les spécialisations proposées sont nombreuses : relations internationales, sciences politiques, administration et action publique, journalisme ou communication, sciences de gestion et management, économie et entreprise, études européennes...

Habitant en Tunisie, je devrais éventuellement me déplacer en France pour passer le concours ?

Pas forcément, je regarde rapidement sur leur site, mais souvent des centres de concours existent à l'étranger

Sciences politiques et études européennes, qu'est-ce que c'est contentement ?

Ahh merci

Bon en fait a priori il n'y a pas de centre d'examen près de chez vous pour le concours de Sciences Po Paris, mais il y en a pour le concours commun Sciences Po (c'est le concours commun à 7 IEP de province : Rennes, Lille, Strasbourg, Lyon, Toulouse...) (plus d'infos sur ce lien : <http://www.sciencespo-concourscommuns.fr/>)

D'accord merci

Concernant les profils des admis, à Sciences Po Paris, la majorité des élèves a une mention Très bien au bac.

Une excellente année de terminale est normalement suffisante pour réussir

En cas d'échec au concours et/ou si vous envisagez de vous représenter aux concours à bac+1, bac+2 ou bac+3, vous pouvez par exemple vous inscrire en licence à l'université en science politique, histoire, économie, gestion, droit ou bien en classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE) littéraire ou économique.

Les trois séries de bacs généraux peuvent convenir pour être admis, à condition d'avoir un bon niveau et de bien se préparer aux épreuves.

Comment s'y préparer justement à ce concours ?

Une préparation aux concours est recommandée, seul si vous vous sentez capable de travailler en toute autonomie (les IEP présentent les épreuves de leurs concours en détail sur leurs sites ainsi que les sujets et les rapports des correcteurs des années précédentes) ou bien en suivant une préparation (généralement proposées par des lycées ou des universités en France)

La formation à distance est également possible : préparation généraliste du CNED (Centre national d'enseignement à distance sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale, www.cned.fr , rubrique "Étudiant", "Concours d'entrée en écoles", "Grandes écoles"), préparation labellisée par les six IEP d'Aix-en-Provence, Lyon, Lille, Rennes, Strasbourg et Toulouse organisant un concours commun (<http://tremplin-etudes-superieures.fr/>)

Certains IEP proposent des bibliographies sur leurs sites Internet, qu'il est utile de consulter. Par exemple, sur celui de Sciences Po Paris :

www.sciencespo.fr/bibliotheque/fr/produits/bibliographies

Et complètement seul, ce n'est pas possible ?

Bien-sûr, en consultant les annales sur les sites des IEP pour se préparer, comme je viens de vous le dire

D'accord merci beaucoup

Je vous en prie.

Est-ce que vous aviez d'autres questions, ou vous avez assez d'informations pour le moment ?

C'est parfait merci

Très bien, je vous souhaite une bonne journée. N'hésitez pas à nous recontacter au fur et à mesure de vos recherches si vous avez d'autres questions.

20/04/17 13:21:41 par 38mag

Le téléphone



- C'est le média le plus choisi **par les parents**.
- C'est le **niveau d'interaction le plus élevé**.
- Il est conseillé de pouvoir **prendre des notes**.
- La **mise en relation est instantanée**, mais, en cas de fréquentation importante, l'appel peut être mis en attente.
- Le répondant pourra proposer **un complément par mail**.
- **Un prolongement** (vers le dispositif académique) est toujours possible vers un service de proximité (pour obtenir une réponse locale ou un rendez-vous avec un COP).

A propos du périmètre des réponses de MOEL

- Carnet d'adresses (quel établissement prépare quelle formation et où ?)
- Quelle formation pour quel métier
- Itinéraires et contenus de formation
- Insertion professionnelle
- Recherche de stages / entreprise (apprentissage)
- Infos pratiques (bourses...)
- Partir à l'étranger (Europe)
- Venir en France
- Inscription, affectation, réorientation
- Handicap



Avantages du service

- L'accessibilité et la gratuité
 - De 10h à 20h du lundi au vendredi pour le tchat et pour le téléphone.
 - Possibilité d'envoyer un mail 7 jours sur 7.
 - Sur tout le territoire national et de l'étranger, en particulier des jeunes scolarisés dans des établissements AEFÉ et Mission Laïque.
- Une application mobile.
- Des réponses immédiates pour 2 des 3 médias.
- **Des outils documentaires de qualité (une base d'aide à la réponse de 3000 items).**
- Une complémentarité avec les réseaux d'accueil, d'information et d'orientation sur tout le territoire.
- **Une démarche qualité** (formations initiales, continues, chartes et protocoles, contrôle qualité, supervision, séminaires nationaux, analyse des pratiques...).

Avantages du service

- C'est un service d'information sur des questions d'orientation qui peut être consulté à tout moment du déroulé de son parcours d'orientation (et d'une manière anonyme pour le tchat).
- Cette consultation du service s'inscrit toujours dans une démarche volontariste de l'internaute qui, par ce biais, peut formuler une question au moment où son besoin d'information s'exprime, et bénéficier d'une vraie facilité d'accès.
- C'est un service qui s'inscrit dans le maillage des réseaux d'information et d'orientation sur chaque territoire.
 - Possibilité d'adresser l'internaute à un service de proximité : CIO, Mission locale, SCUIO, Pôle emploi, MIFE... (coordonnées précises communiquées, au plus proche du domicile).
 - Possibilité de transférer la demande vers les SAIO (services académiques d'information et d'orientation) pour traitement ou prise de rendez-vous avec un/e psychologue de l'Education nationale.

Un service qui s'inscrit dans la complémentarité avec les acteurs locaux et les services dédiés à l'information, l'orientation et l'insertion sur les territoires

Les conseillers sont amenés à compléter leurs réponses :

par un renvoi vers des services pertinents :

- les CIO (centres d'information et d'orientation), la mission de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS), les missions locales, le Pôle emploi, les SCUIO (services communs universitaires d'information et d'orientation), les **CARIF**, les MIFE, le réseau Information Jeunesse...
- Dans certains cas, l'internaute sera aiguillé vers une administration (DSDEN direction des services départementaux de l'Éducation nationale, rectorat...).

Les coordonnées (au moins l'adresse du site web) sont données directement à l'internaute.

mais également par un renvoi vers des personnes ressources en réexpliquant le rôle de chacun

- Pour les élèves par exemple : les enseignants et en particulier les professeurs principaux, les psychologues de l'Éducation nationale ; dans certains cas, le/la chef/fe d'établissement, le/la conseiller/ère principal/e d'éducation, l'infirmier/ère scolaire, le médecin, l'assistant/e de service social...

Les prolongements vers les dispositifs académiques (SAIO)

SAIO : service académique d'information et d'orientation

- C'est un degré supplémentaire dans la prise en charge puisqu'il s'agit de référer l'utilisateur nominativement à un service, sans qu'il y ait rupture.
- Concrètement, avec l'accord de l'internaute, le/la conseiller/ère saisit un formulaire qui est envoyé au service académique d'information et d'orientation (SAIO), assorti, dans le cas du mail, de la réponse apportée à l'internaute par Mon orientation en ligne.

Les transferts vers le dispositif académique, sur quel sujets ?

- Les questions d'affectation.
- Les questions d'élèves en situation de décrochage.
- Les questions sur les enseignements qui ne figurent pas dans les bases de l'Onisep (options facultatives, certains enseignements de langues...).
- Des problématiques juridiques au sens large (législation des examens, recours et situations de contentieux...).
- Les bourses régionales.
- Le besoin évident d'un accompagnement de proximité auprès d'un professionnel.

Du bon usage du service

	C'est	Ce n'est pas
Nature du service	un service d'accueil et d'information...	un service d'accompagnement et de conseil...
Nature des réponses	une réponse personnalisée à une question → approche documentaire précise et détaillée	un conseil en orientation → on ne fait pas émerger les compétences, les motivations, les valeurs, les aspects d'une personnalité comme cela est possible dans le cadre d'un accompagnement de proximité qui permet un réel travail de construction du projet d'orientation et de suivi → le conseil s'appuie sur une connaissance approfondie des réalités de chaque territoire, des acteurs et des réseaux locaux)

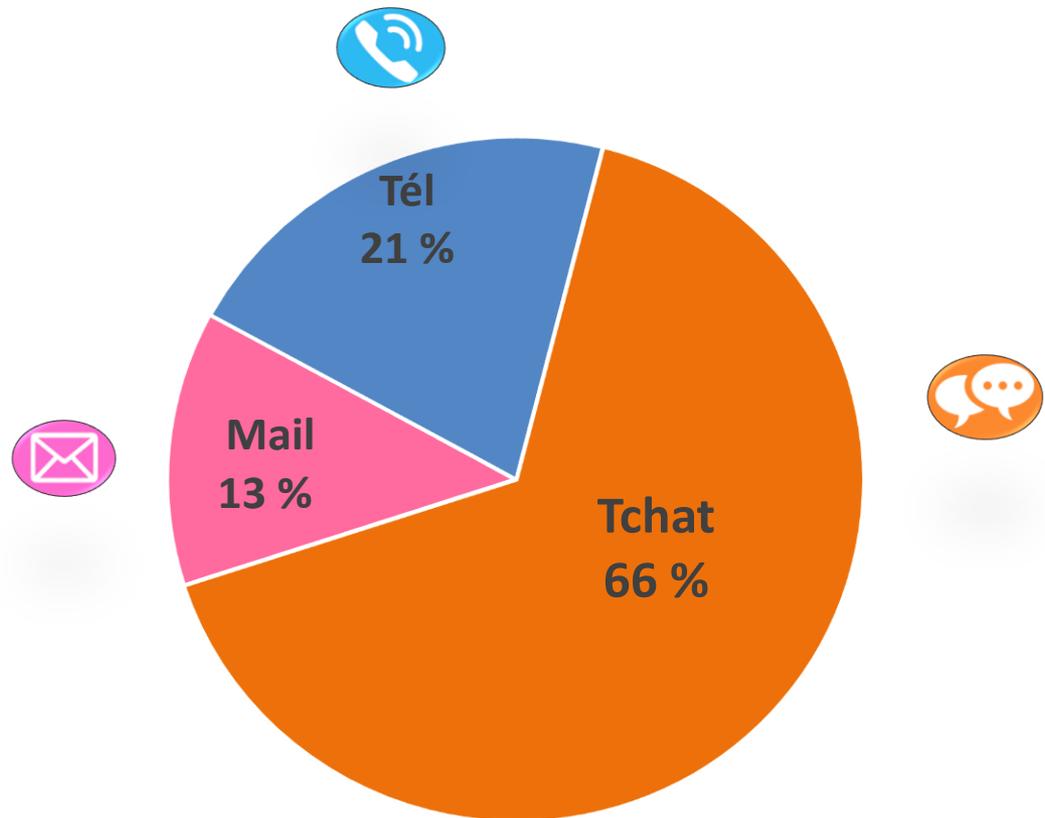
Du bon usage du service

	C'est	Ce n'est pas
Nature des répondants	<p>un service avec de vrais conseillers</p> <p>→ la distance n'autorise pas tous les comportements</p>	<p>un service de robots</p> <p>→ une machine à faire des miracles</p>
Nature du dispositif	<p>un service qui donne des pistes</p> <p>→ qui facilite les recherches, qui répond à de vraies questions.</p> <p>→ un outil qui se doit d'être abordé de manière <u>individuelle</u>. Il peut être présenté en séance collective avec des exercices encadrés pour se familiariser avec les différents médias.</p>	<p>un service pour « faire à la place » des usagers</p> <p>→ une recherche sur un métier qu'on leur a demandé de faire dans le cadre d'un exercice pédagogique</p> <p>→ un outil à laisser en libre-service dans une séquence de recherche d'information collective, où tous les élèves d'une classe ou d'un groupe se connectent en même temps. Cela donne généralement lieu à des débordements qui sont improductifs pour l'utilisateur et qui polluent le service au niveau national.</p>

Fréquentation du service en 2016

- ✓ Répartition des contacts reçus sur les 3 médias en 2016 (tchat, téléphone et mail)

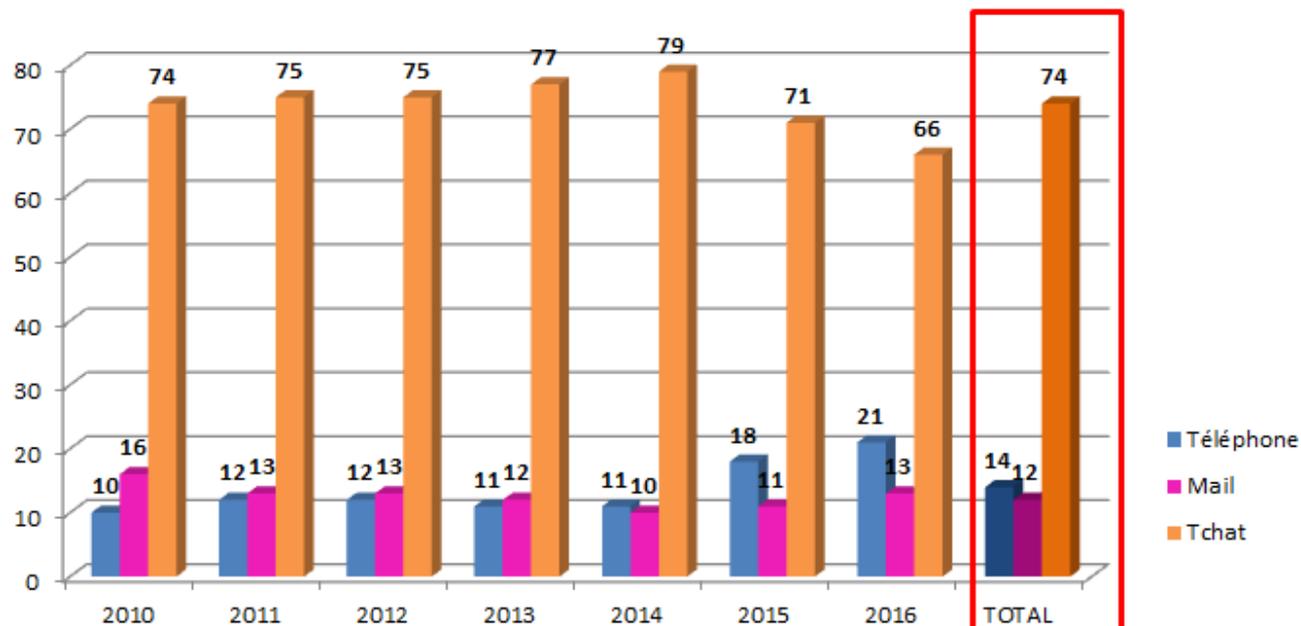
Près de **166 300**
contacts reçus
originaires du
territoire national et
de l'étranger



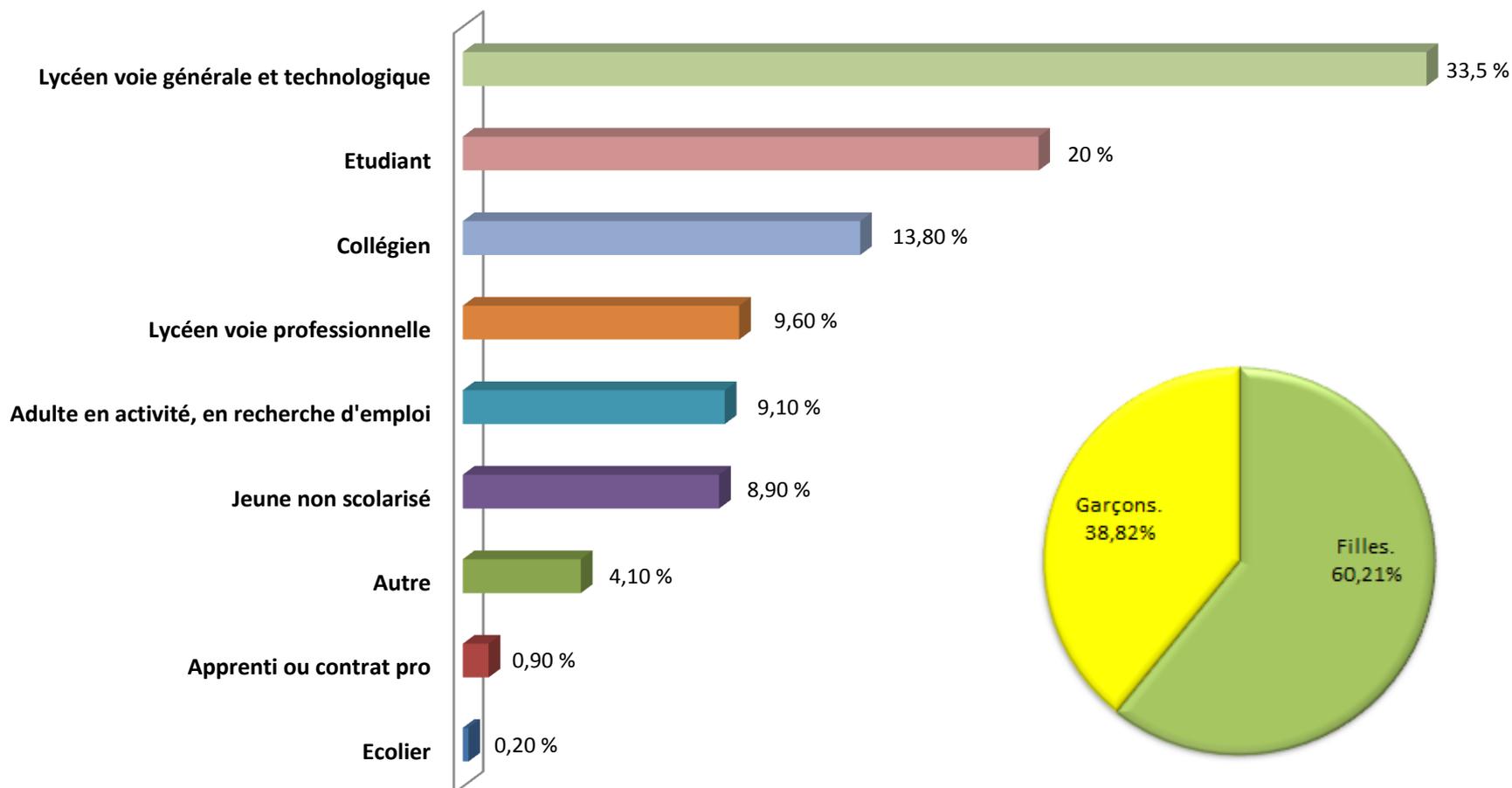
Evolution de la demande MOEL depuis 2010

Il s'agit de l'ensemble des contacts reçus

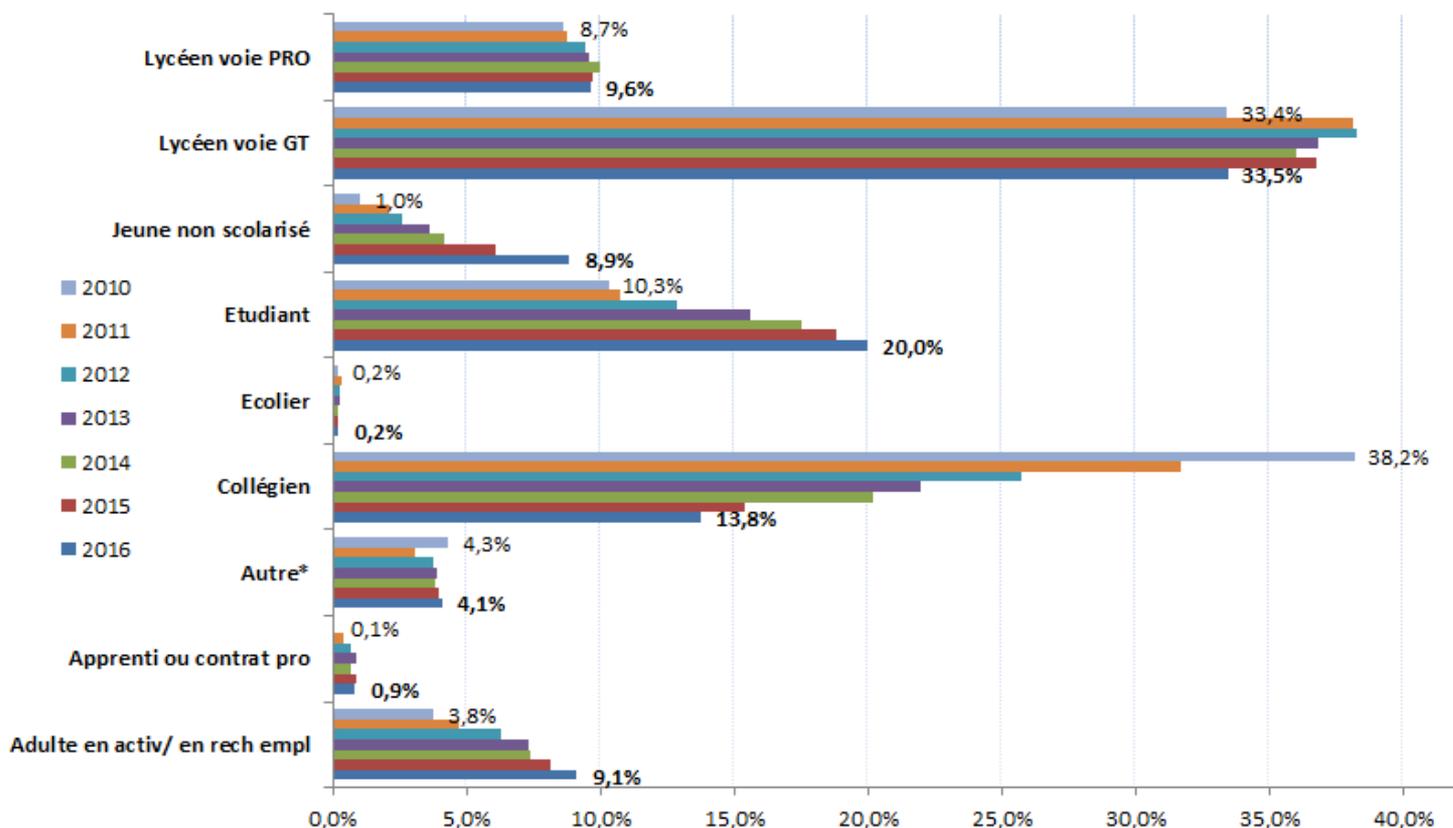
- Baisse de la demande globale (-10 % en 2016) expliquée par la baisse de la fréquentation du site MOEL et donc du tchat.
- Cependant :
 - hausse du mail (+2 %) et du téléphone (+5 %)
 - hausse du nombre de contacts **traités** (+0,4 %)
 - hausse de la demande (+17 %) sur l'année scolaire 2016/2017



Profil des publics (en 2016)



Evolution Profil des publics (2010 / 2016)



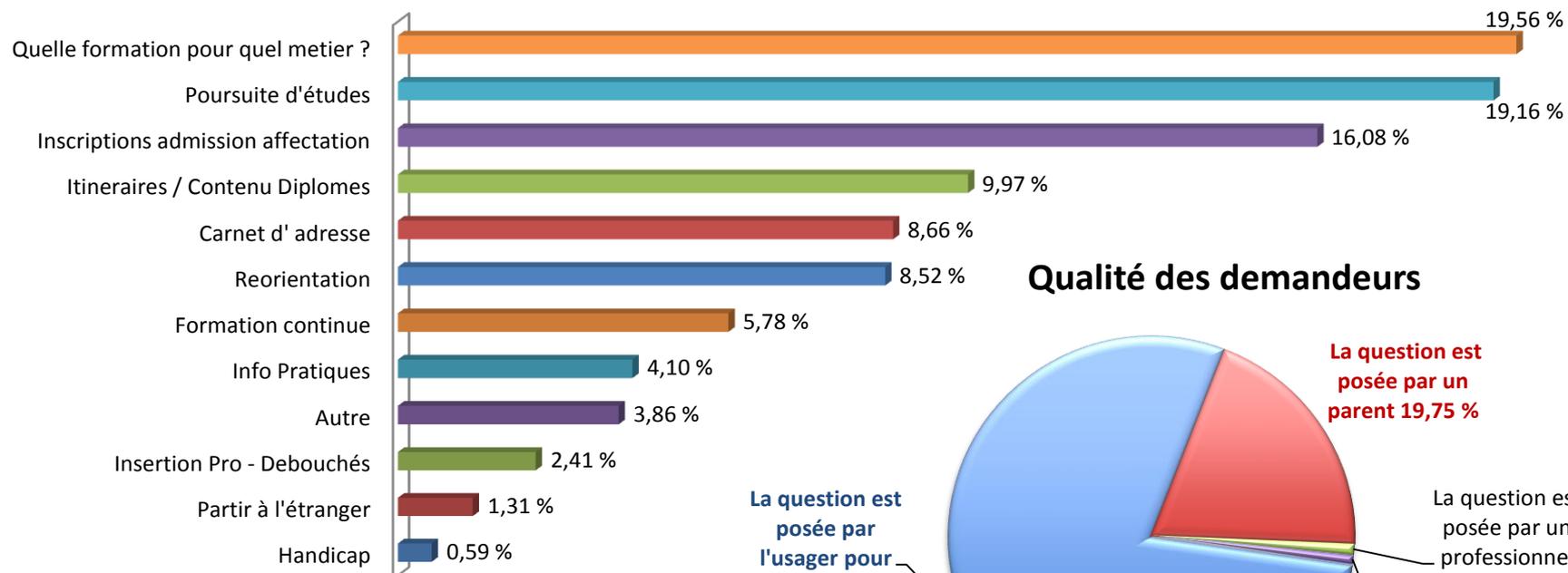
Pour 2016, baisse sensible de la demande des lycéens des filières générales et technologiques (33,5 % des demandes à comparer aux 36,8 % de 2015).

La progression tendancielle des étudiants se confirme en 2016 avec désormais 20 % de la demande (18,8 % en 2015 et seulement 12,8 % en 2012, soit plus de 7 points en 5 ans).

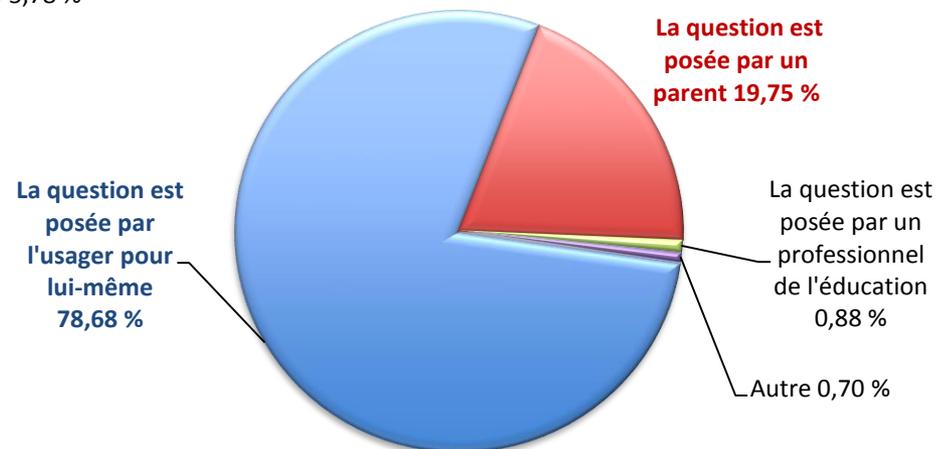
Hausse également tendancielle des adultes.

Typologie des questions

Types de demandes



Qualité des demandeurs



Quelques chiffres sur les consultants en provenance de l'étranger et/ou d'un établissement français à l'étranger (EFE)

Données indicatives à prendre avec précaution, l'identification du public EFE sur les 3 médias n'est pas aisée, les jeunes ne s'identifiant pas forcément comme tels. A noter, un grand nombre de pays étrangers (38%) ne sont pas identifiés (tchat).

- Les contacts en provenance de pays étrangers représentent en 2016 environ 4 % de l'ensemble reçu, dont 23 % environ d'élèves scolarisés en EFE (les chiffres sont légèrement en hausse par rapport à 2015 sur l'ensemble « pays étranger », et la part de la provenance AEFÉ augmente également). Cela correspond à environ 7 000 demandes.
- Toujours une grande diversité de pays : 100 pays identifiés contactent la plateforme (Sénégal, Maroc, Algérie, Côte d'Ivoire, Cameroun, Bénin, Tunisie en tête).
- Comme les années précédentes, répartition par médias « spécifique » (mail et tchat uniquement) du fait de la quasi inutilisation repérée du téléphone.
- Comme chaque année, forte proportion de lycéens GT (83 % environ).
- Les demandeurs : 97 % d'utilisateurs pour eux-mêmes (+10 pts).

Les évolutions à venir

- SPRO : probable adaptation des réponses MOEL dans le cadre d'un portail orientation porté par la région Hauts-de-France.
- Réflexions en cours sur les évolutions de MOEL : refonte du site, offre de services aux EPLE dans le cadre du contrat d'objectifs et de performance signé par la direction de l'Office avec la tutelle au printemps 2017, amélioration de la visibilité du service au public parents...
- Convention avec l'AEFE reconduite.