

# GUIDE d'accompagnement des étudiants lors d'ENTRETIENS INDIVIDUELS

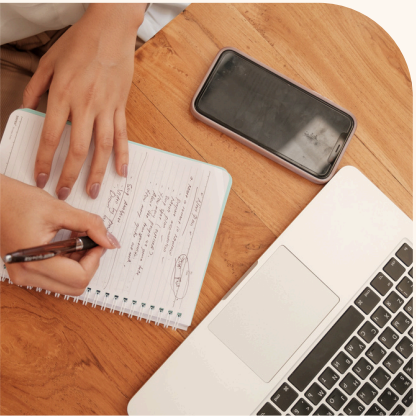
- Édition 2025 -



Réalisé par la Commission d'Aide à la Transition secondaire-supérieur  
et à la Réussite (CATR) du Pôle académique de Namur

## INTRODUCTION

Ce guide vise à outiller toute personne susceptible de recevoir un étudiant en entretien individuel en vue de faciliter son accompagnement quelle que soit sa demande initiale.



Il est principalement destiné aux conseillers/accompagnateurs pédagogiques des services d'aide à la réussite, aux coordinateurs pédagogiques, aux conseillers académiques, aux membres des services sociaux et des secrétariats des établissements du Pôle académique de Namur, appelés dans la suite de ce guide "accompagnateurs".

### Ce guide propose deux volets complémentaires :

- I. Définition de **balises pour mener un entretien individuel** p. 3  
permettant de mieux définir la posture à adopter en tant qu'accompagnateur.
- II. Recensement de **ressources** (dates clés, outils, dispositifs, personnes de référence, ...) à **solliciter** en fonction des problématiques pouvant être rencontrées par l'étudiant : p. 8
  - Démarches administratives
  - Aides financières
  - Accompagnement à la réussite
  - Réorientation
  - Santé mentale

## I. BALISES POUR MENER UN ENTRETIEN INDIVIDUEL

Lors de tout entretien individuel, la question de la **posture de l'accompagnateur** est importante.

### Cadre de sécurité

Dans un premier temps, installer un cadre de sécurité permet à l'étudiant de confier ce qu'il souhaite sereinement. Il est, en effet, bénéfique d'**explicitier la manière dont l'entretien va se dérouler** et d'**informer sur la confidentialité** du rendez-vous en évoquant les éléments suivants :

- L'entretien est confidentiel (sauf en cas de mise en danger de la personne ou d'autrui) et tout ce qui sera dit par l'étudiant n'interviendra en aucun cas dans son évaluation ;
- En début d'entretien, beaucoup de questions seront posées afin de bien cerner le problème ;
- Des notes seront éventuellement prises pour pouvoir assurer le suivi lors de prochains rendez-vous. Un canevas de fiche d'entretien personnel peut être construit sur base de l'[exemple proposé](#) ;
- Lors de l'entretien, les propos pourraient être répétés ou reformulés. L'étudiant est invité à dire à tout moment si cela n'est pas fidèle à l'idée qu'il a partagée au départ.

Lorsque la demande de l'étudiant n'est pas clairement définie, l'accompagnateur est invité, dans une posture de facilitateur, à expérimenter l'approche du **Développement du Pouvoir d'Agir des Personnes et des Collectivités** ou **DPA-PC** (Le Bossé, 2012 & 2016) décrite p.5. Il aura alors comme postulat de départ que l'**étudiant** est un **expert de sa vie** et qu'il sait au fond de lui-même quel est son problème ; l'**accompagnateur** étant un **passeur d'obstacles**. Dans cette conception de l'accompagnement, l'objectif est de restaurer le mouvement, d'activer le pouvoir d'agir et non d'être prescriptif ou à la recherche de solutions à tout prix. Pour ce faire, il est important de prendre le temps de décortiquer le problème pour amener l'étudiant à identifier ses propres solutions et objectifs avant de le conseiller et de lui proposer d'éventuels outils.

### La maïeutique et l'écoute active

En entretien, l'accompagnateur veillera à recourir à la maïeutique et à l'écoute active.

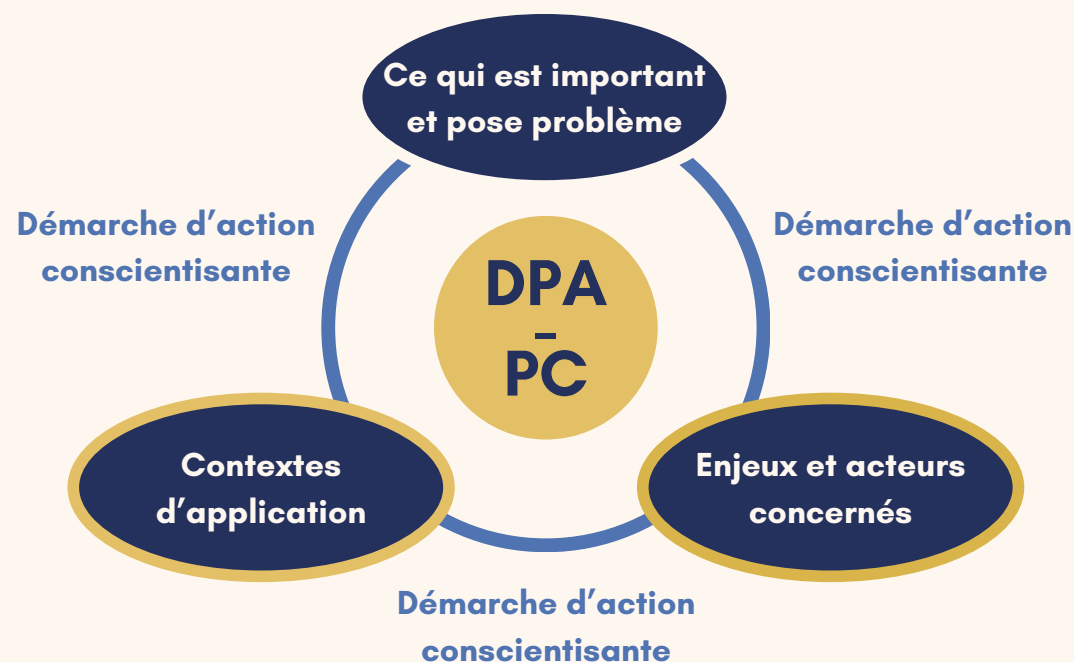
La **maïeutique** est la capacité de faire (re)découvrir à ses interlocuteurs des vérités qu'ils ou elles détiennent sans le savoir. Elle se présente comme une méthode pédagogique, qui s'appuie sur l'aptitude de toute personne à trouver des réponses aux questions qu'elle se pose ou qui lui sont posées, grâce au concours d'un "accoucheur", dont la tâche consiste à faire émerger chez l'autre ce qui est enfoui.

L'**écoute active** est une technique d'accompagnement qui repose sur les grands principes suivants :

- L'accueil inconditionnel : accepter l'autre sans jugement ni préjugé, en lui montrant de la considération et du respect ;
- La reformulation : répéter ou résumer ce que l'autre a dit pour s'assurer d'avoir bien compris son message en évitant d'induire ses propres projections et d'orienter la suite de l'entretien ; privilégier la formulation suivante : « Ai-je bien compris si je reformule les choses de cette manière ? » ;
- L'empathie : se mettre à la place de l'autre, essayer de comprendre ses émotions et sentiments ;
- Le silence actif : laisser des moments de silence pour permettre à l'autre de s'exprimer pleinement ;
- Le questionnement ouvert et sans implicite : poser des questions qui encouragent l'autre à approfondir sa pensée et à exprimer ses sentiments ;
- La validation des émotions : reconnaître et valider les émotions de l'autre, même si on ne les partage pas.

### L'approche DPA-PC

L'approche DPA-PC base l'accompagnement sur l'**exploration de quatre axes complémentaires** qui permet à l'étudiant de mieux définir son problème et d'identifier l'objectif qu'il souhaite se fixer. Pour chacun des quatre axes, des questions types sont proposées ci-après afin d'avoir une idée des lignes directrices pour mener l'entretien. Chacun de ces axes peut être le point de départ de l'entretien en fonction du contexte. Des allers-retours au sein des quatre axes favorisent ensuite une meilleure définition du problème de l'étudiant et un accompagnement qualitatif dans la recherche de solution.



Le Bossé, Y. (2012), *Sortir de l'impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités : Tome 1, Fondements et cadres conceptuels*. Ardis.  
Le Bossé, Y. (2016), *Sortir de l'impuissance : invitation à soutenir le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités - Tome 2, Aspects pratiques*. Ardis.  
Schéma revu par Michel Guissard.

Axe visant à **définir plus précisément le problème dans l'ici et maintenant**, sans revenir sur ce qui relève du passé et sur lequel nous n'avons plus de pouvoir d'agir.

Quel est le **problème** et pour qui :

- Qu'est-ce qui t'amène ici ?
- Qu'attends-tu de l'entretien ?
- Qu'est-ce qui te gêne/dérange le plus ?
- Quelle est la situation qui te préoccupe pour le moment ?
- Qu'est-ce qui ne te convient pas ?
- Qu'est-ce qui te bloque ?
- Quelle est la question que tu veux travailler aujourd'hui ?

**Définir ce qui est important et qui pose problème**

En se centrant sur le **changement souhaité** :

- Que veux-tu changer ?
- Que veux-tu améliorer ?
- Quel est le défi que tu veux relever ?
- Quel est ton projet ?

Axe visant à identifier plus clairement quels sont les **acteurs concernés** de près ou de loin **par le problème** et leurs **enjeux** (ce qui est important pour l'étudiant, ce qu'il a à gagner ou perdre en changeant, ce qu'il cherche à obtenir ou à éviter, ...) afin d'amener éventuellement l'étudiant à redéfinir le problème réel.

- Qui est directement concerné ?
- Qui est indirectement concerné ?
- Qui d'autre est concerné ?
- Qui veut changer quoi et pour quoi ?
- Qu'est-ce qui est important pour toi ?
- Selon toi, qu'est-ce qui est important pour les différents acteurs ?
- Quel acteur a intérêt à ce que la situation change ?
- Quels sont les éléments à prendre en compte ?

**Définir quels sont les enjeux et les acteurs concernés**

Axe visant à identifier ce qui **peut être tenté dans l'ici et maintenant** en partant du postulat que chaque situation est unique et que les contextes peuvent changer rapidement. L'objectif de cet axe est principalement de **restaurer le mouvement** de l'étudiant en identifiant le **pas proximal**, à savoir le plus grand pas possible pour l'étudiant dans l'ici et maintenant.

- Quelle est la première étape ?
- Qu'est-ce que tu pourrais essayer ?
- Est-ce réellement possible ?
- Par quoi vas-tu commencer ?

**Prendre en compte les contextes d'application**

Axe relevant de la **métacognition** et visant à permettre à l'étudiant de mener une **réflexion systématique sur les effets de ses actions** et les enseignements qu'il peut en tirer. Il est important de rendre cette démarche d'action conscientisante possible tout au long de l'accompagnement ; elle portera sur la définition du problème, les actions (en questionnant ce qui a été tenté) et le processus pendant et en fin d'accompagnement.

- Par cette expérience, qu'as-tu découvert ?  
Quelles sont tes difficultés ?
- Que penses-tu des solutions proposées ou mises en place ?
- Que venons-nous de faire ? Quels enseignements en tires-tu ?
- De quoi as-tu tenu compte ? N'y a-t-il pas d'autres éléments sur lesquels tu t'es appuyé pour favoriser le changement ?
- Qu'est-ce que tu entends par... ? Pourquoi dis-tu que... ?
- Pourquoi je te pose cette question ?
- Tu as dit telle chose tout à l'heure, et maintenant tu dis une chose qui me paraît différente... Peux-tu m'éclairer ?
- Les pistes de changement qui ont été précisées te permettent-elles d'avoir plus de contrôle sur ce qui est important pour toi dans cette situation ?
- La conduite de ce changement est-elle possible pour toi, avec les connaissances, les compétences, les outils... dont tu disposes ?
- Qu'est-ce qui, selon toi, a permis de faire bouger les lignes, d'obtenir ce que tu souhaitais ?
- Quels sont les différents leviers que tu as utilisés ?
- Qu'est-ce que tes démarches ont permis de faire évoluer ?

**Introduire une démarche d'action conscientisante**

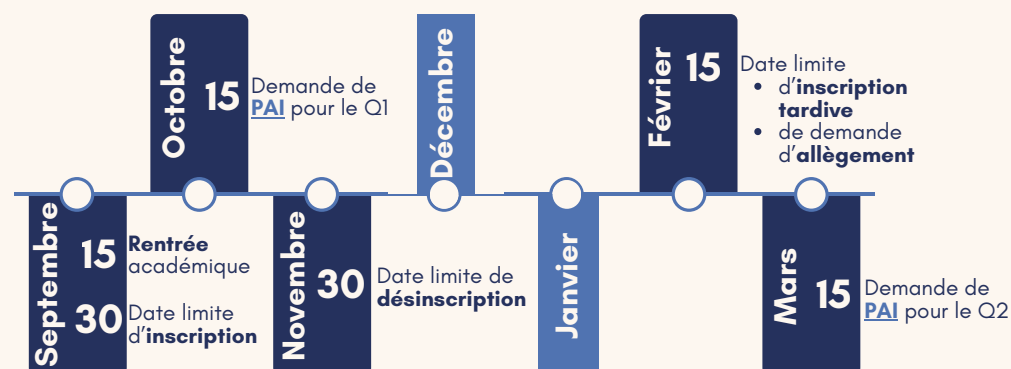
## II. RESSOURCES À SOLLICITER

Une fois le problème de l'étudiant clairement identifié et le pas proximal défini par celui-ci, l'accompagnateur est invité à puiser dans sa **boîte à outils** contenant un ensemble de ressources personnelles ou disponibles au sein de son établissement.

Des **ressources complémentaires et accessibles à tout étudiant du Pôle académique de Namur** sont proposées par différents prestataires dont le Pôle académique de Namur (PAN).

### Démarches administratives (U, HE, ESA)

**Quelques dates clés** : inscriptions, allègement, demandes de Plan d'Accompagnement Individualisé (PAI)



### Pour s'informer sur la finançabilité :

- Site web "[Mes études](#)" de la Fédération Wallonie-Bruxelles
- [Infor Jeunes Namur](#)



## II. RESSOURCES À SOLLICITER

### Aides financières



**Gestion du budget étudiant** - 7 fiches pratiques du PAN pour aider les étudiants : [logement](#), [alimentation](#), [mobilité](#), [santé](#), [études et matériel](#), [équipement](#), [loisirs et vie sociale](#).



**Solidarithèque** : épicerie solidaire ouverte à tous les étudiants de l'enseignement supérieur gérée par les services sociaux de la HEAJ, l'HENALLUX, la HEPN, l'IMEP et l'UNamur



### Allocations d'études :

- Demande d'[allocation FWB](#) : entre le 01/07 et le **31/10**
- Demande de reconnaissance du statut d'étudiant "condition modeste" auprès de son EES avant le **31/10**
- Demande de [bourse Brabant Wallon](#) pour les bénéficiaires de la bourses FWB avant le **31/12**

### Accompagnement à la réussite

#### Méthodes de travail :

- MOOC "[Visez la réussite : Devenez un super étudiant !](#)" (UNamur)



#### Remédiations :

Prérequis du secondaire	<a href="#">Plateforme e-learning de la FWB</a> > Espace "À la carte"	
Compétences numériques	Diagnostic via le <a href="#">Bac Pack de PIX</a> proposé par HEAJ, HEPN, HENALLUX, HERS	
Maîtrise de la langue française	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Alpha 5000</a> (demandeurs d'emploi et/ou non-francophones)</li> <li>• <a href="#">Lire et Écrire</a> (alphabétisation)</li> </ul>	



## II. RESSOURCES À SOLLICITER

### Réorientation

#### Quelques dates clés : (U, HE, ESA)

- Du 01/10 au 31/10 : possibilité de **modification d'inscription** sans que ce soit considéré comme une réorientation.
- Du 01/11 au 15/02 : possibilité de **réorientation** en cours d'année pour les étudiants de **Bloc 1**.



[Informations complémentaires](#)



#### Accompagner la réorientation grâce aux outils et dispositifs du PAN :

- Un [site web](#) reprenant les informations utiles
- Des [entretiens individuels](#) avec des conseillers en (ré)orientation
- Le [dispositif MAP](#)
- Les [RDV de la \(ré\)orientation](#) au Q2
- Les deux sessions de la [formation ReBOND](#) au Q2

#### Dispositifs des autres pôles académiques :

[Relance](#) (Pôle Liège-Luxembourg), [Je rebondis](#) (Pôle Hainuyer), [Relais](#) (Pôle Louvain-Cpfb), [Restart](#) (Pôle de Bruxelles)

#### Outils d'aide à l'accompagnement des étudiants en questionnement sur leur orientation :

- Le portail officiel de l'orientation des élèves en FWB : [monorientation.be](#)
- Outil d'aide à l'orientation : [ADA-Intérêts](#)
- Outil d'aide au choix d'études : [TEODOR](#)

## II. RESSOURCES À SOLLICITER

### Santé mentale



#### Entretiens psychologiques gratuits :

[Psychologue](#) disponible sur rendez-vous en présentiel ou à distance : [servicepsy@poledenamur.be](mailto:servicepsy@poledenamur.be)

#### Cellule d'Écoute et d'Accompagnement (CEA) :

Espace neutre, bienveillant et sécurisé à destination des étudiants victimes, témoins ou auteurs de situations de **harcèlement**, de **violences sexistes et sexuelles**, ou de **discriminations**.

[Infos et contact](#) : 0498 65 57 72 (téléphone, messages ou WhatsApp)  
[cea@poledenamur.be](mailto:cea@poledenamur.be)

#### Permanence 24h/24h-7j/7 : [Dispositif d'Urgence Sociale \(DUS\)](#)

#### Consultations psychologiques :

Trouver un psychologue près de chez soi : [Psy Nam](#)

Consultations à tarif réduit : • [Centres de planning familial](#)  
• [Services de Santé Mentale \(SSM\)](#) de la Province de Namur

Soutien psychiatrique et psychologique à domicile : [Pléiade](#)

#### Prévention suicide :

Soutien à toute personne confrontée de près ou de loin au suicide :

- [Centre de prévention suicide](#)
- [Un pass dans l'impasse](#)

Équipe Mobile d'Intervention en Santé Mentale : [EMISM](#) (intervention uniquement à la demande d'un professionnel)

#### Harcèlement/violences sexuelles :

Assistance policière aux victimes à Namur : 081 24 66 11

Harcèlement/violences sexuel(les) : [Centre de Prise en Charge des Violences Sexuelles](#) (CPVS)

Soutien psychologique, accompagnement social et juridique à la suite d'un viol : 0800 98 100 ou [antenne SOS Viol de Namur](#)

Consultez la **version en ligne** ou faites-nous  
part de **ressources complémentaires** !



Rue Godefroid, 5-7  
5000 Namur

[www.poledenamur.be](http://www.poledenamur.be)



Avec le soutien de la  **FÉDÉRATION**  
WALLONIE-BRUXELLES