

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 **passer 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.

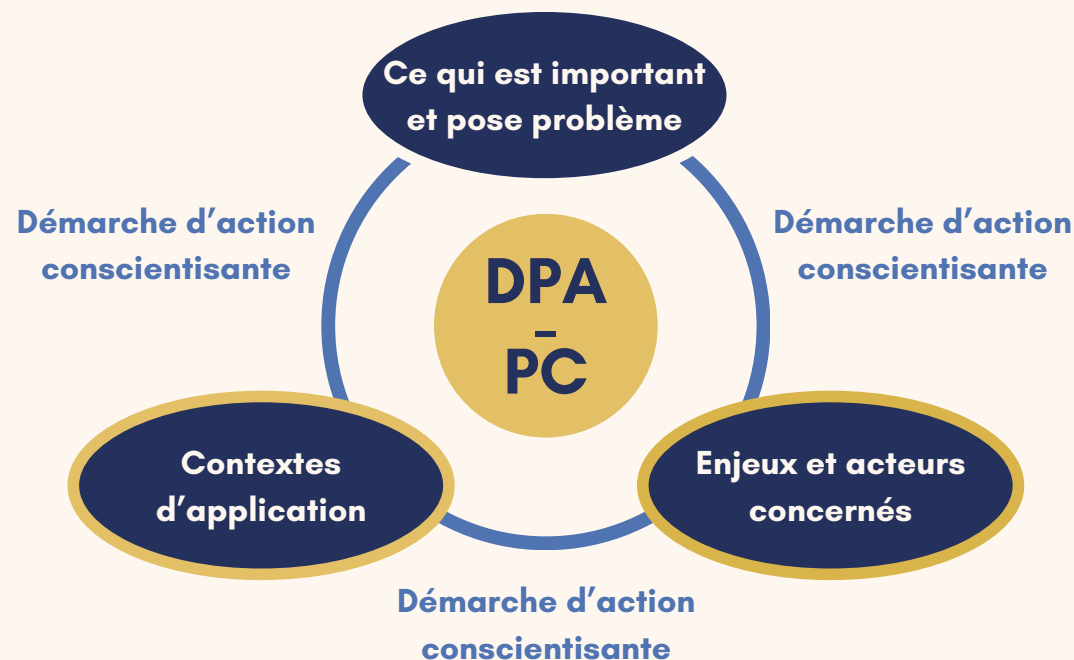
La **maïeutique** est la capacité de faire (re)découvrir à ses interlocuteurs des vérités qu'ils ou elles détiennent sans le savoir. Elle se présente comme une méthode pédagogique, qui s'appuie sur l'aptitude de toute personne à trouver des réponses aux questions qu'elle se pose ou qui lui sont posées, 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

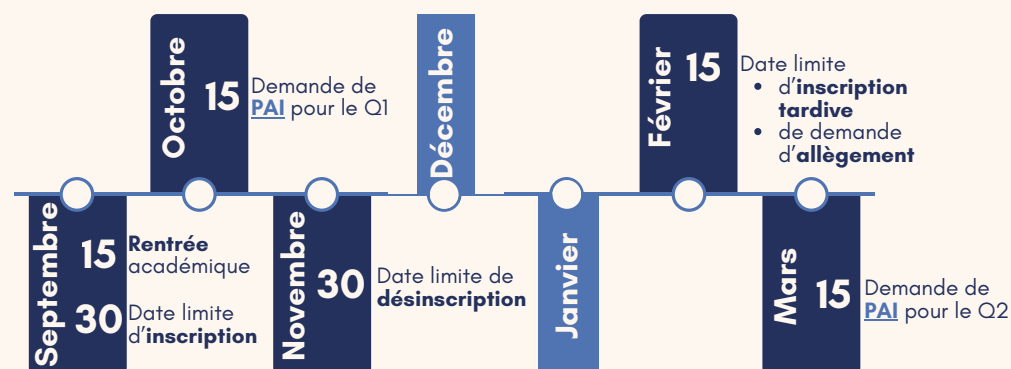
II. RESSOURCES À SOLLICITER

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	Plateforme e-learning de la FWB > Espace "À la carte"	
Compétences numériques	Diagnostic via le Bac Pack de PIX proposé par HEAJ, HEPN, HENALLUX, HERS	
Maîtrise de la langue française	Alpha 5000 (demandeurs d'emploi et/ou non-francophones) Lire et Écrire (alphabétisation)	

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

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

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



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