
Adapter les procédures d'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi : l'outil d'aide à l'insertion professionnelle Diagorienté

Adapting support procedures for long term unemployed: the career guidance assistance tool Diagorienté

Laurène Houtin, Clémence Brun et Alexis Akinyemi



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/osp/15022>

ISSN : 2104-3795

Éditeur

Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle (INETOP)

Édition imprimée

Date de publication : 15 décembre 2021

Pagination : DCLXV-DCXCVIII

ISSN : 0249-6739

Référence électronique

Laurène Houtin, Clémence Brun et Alexis Akinyemi, « Adapter les procédures d'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi : l'outil d'aide à l'insertion professionnelle Diagorienté », *L'orientation scolaire et professionnelle* [En ligne], 50/4 | 2021, mis en ligne le 01 décembre 2023, consulté le 14 décembre 2021. URL : <http://journals.openedition.org/osp/15022>

Ce document a été généré automatiquement le 14 décembre 2021.

© Tous droits réservés

Adapter les procédures d'accompagnement des personnes éloignées de l'emploi : l'outil d'aide à l'insertion professionnelle Diagoriente

Adapting support procedures for long term unemployed: the career guidance assistance tool Diagoriente

Laurène Houtin, Clémence Brun et Alexis Akinyemi

Des problématiques importantes d'insertion dans le réseau professionnel français

- 1 L'Insee évaluait en 2016 le nombre de chômeurs âgés de 15 à 64 ans à trois millions de personnes en France, soit 10,1 % de la population active (Beck et al., 2017). En mai 2017, il évaluait ce taux à 9,6 % de la population active en France. Bien qu'en légère baisse, ce taux n'est jamais descendu en dessous de la barre des 7 % depuis 1983 (Couronné et al., 2017). Ces problématiques d'insertion touchent toutes les classes d'âge, allant des plus jeunes aux plus âgés (Balouzat & Bianco, 2021 ; Beck et al., 2017 ; Couronné et al., 2017 ; Flachère et al., 2020 ; Hiebl & Hempel, 2019 ; Hobbins, 2016 ; Minni & Galtier, 2017). En outre, plus longtemps les personnes sont sans emploi, moins elles ont de chances de retrouver un emploi (Hiebl & Hempel, 2019). On comprend qu'il s'agit de problématiques constituant un « cercle vicieux », où les périodes de chômage vont à leur tour diminuer la motivation voire certaines compétences des individus (e.g., le chômage réduit la conscienciosité ; Kleinjans, 2020), limitant ainsi leurs chances de retourner vers l'emploi tout en nuisant à leur santé (Meneton et al., 2017). Dès lors, on

distingue clairement la nécessité de développer des outils facilitant l'insertion professionnelle (Roques, 2008).

Des outils d'aide à l'insertion professionnelle encore trop rares

- 2 De nombreuses mesures publiques ont été prises pour lutter contre le chômage qui s'est installé en France (Castra, 2003, cité par Divay, 2012 ; Guénolé et al., 2012). Ainsi, de nombreux dispositifs proposant un soutien matériel, technique et personnel ont été mis en place pour faciliter les démarches des demandeurs d'emploi (Divay, 2012 ; Roques, 2008). Ils permettent notamment de diminuer le niveau d'indécision vocationnelle¹ des demandeurs d'emploi (Guénolé et al., 2015 ; Massoudi et al., 2008). Ces dispositifs reposent en partie sur divers outils dont le rôle est de faciliter le suivi des demandeurs d'emploi (Eydoux et al., 2019 ; Trindade-Chadeau, 2012). Parmi eux, les outils numériques semblent constituer une nouvelle alternative très séduisante dans la mesure où ils permettent de limiter les coûts et de proposer une aide que les individus peuvent consulter de manière autonome (Divay, 2012 ; Trindade-Chadeau, 2012). En outre, les conseillers d'insertion considèrent qu'ils manquent d'outils opérationnels pour orienter et suivre les demandeurs d'emploi (Eydoux et al., 2019).
- 3 Il apparaît donc que les politiques publiques ont tout intérêt à prendre en considération cette demande des conseillers d'insertion en intégrant dans leurs dispositifs des outils opérationnels.

Des dispositifs imparfaits avec des défauts identifiés

- 4 La plupart des dispositifs d'accompagnement actuels ont pour but principal d'apporter des ressources personnelles (e.g., motivation, estime de soi) et de développer les compétences des demandeurs d'emploi (Roques, 2008). Il s'agit notamment d'« augmenter les compétences à rechercher un emploi, la motivation, la confiance en soi, le sentiment d'efficacité personnelle, l'estime de soi, et ainsi permettre aux personnes de persister dans leur recherche d'emploi malgré les revers rencontrés » (Roques, 2008, p. 377). Ces dispositifs montrent cependant des résultats variables. Plus précisément, les dispositifs permettant de bénéficier de mises en situation de travail, d'emplois à durée déterminée ou de formations qualifiantes courtes, semblent favoriser un retour à l'emploi supérieur aux formations axées sur le développement personnel (bilan de compétences, travail sur la présentation de soi, etc., Jaminon & Van Ypersele, 2001, cités par Roques, 2008). Pourtant, la majorité des outils utilisés actuellement se rapprochent de bilans de compétences et favorisent le développement personnel, sans que cela n'aboutisse à une immersion en milieu professionnel (Cusin, 2012 ; Kop et al., 1997 ; Mongin & Mohib, 2019 ; Pelletier, 2016). Il est donc nécessaire de proposer aux demandeurs d'emploi des outils permettant d'identifier leurs points forts et de les mettre en pratique sur le terrain.
- 5 En outre, un des défis majeurs de l'insertion professionnelle est de motiver les individus à rechercher un emploi et/ou à participer à des formations. Comme le note Breton (2016, p. 67), les outils actuels s'inscrivent dans une démarche d'évaluation des compétences (i.e., « ils développent une approche des acquis expérimentiels à partir

d'observables tendant à la mesure et la conformité »). Or, une approche relevant de la construction du projet professionnel, prenant notamment en compte les valeurs et les parcours de vie des individus, pourrait s'avérer davantage pertinente, puisqu'elle permettrait de valoriser les expériences passées des personnes accompagnées pour favoriser leur insertion professionnelle (Aubret, 1996 ; Breton, 2016). De nouveaux outils assurant un processus de réinsertion ludique et motivant, basés sur la (re)découverte de ses capacités et favorisant le développement de l'estime de soi (Brunot & Juhel, 2012 ; Croizet & Martinot, 2003) pourraient donc combler un manque dans le panel de dispositifs d'accompagnement à l'insertion professionnelle.

- 6 Enfin, de nombreux outils sous-estiment l'importance de l'engagement des demandeurs d'emploi qui est un facteur déterminant dans leur réinsertion professionnelle (Joulé, 1994, cité par Roques, 2008). Dans l'étude de Joulé (1994, cité par Roques, 2008), les demandeurs d'emploi suivant une formation sur la base du volontariat (groupe « engagé ») étaient plus satisfaits et plus nombreux à trouver un emploi par la suite (56 %) que ceux participant à une formation pour laquelle l'absence était sanctionnée (groupe « non engagé », 26 %). Dès lors, il apparaît que les outils d'insertion professionnelle doivent favoriser l'engagement de leurs utilisateurs pour faciliter leur retour à l'emploi.
- 7 De nouveaux outils doivent pallier ces limites tout en prenant en considération les facteurs favorisant l'insertion professionnelle.

Des facteurs sur lesquels agir

- 8 Différents facteurs favorisant l'insertion professionnelle ont été identifiés dans la littérature scientifique. C'est le cas de l'auto-efficacité liée au but, qui renvoie à la manière dont les individus se sentent capables d'atteindre leurs objectifs (Verbruggen, & Sels, 2010). Les demandeurs d'emploi doivent se sentir en mesure de faire face aux obstacles durant la recherche d'emploi, de trouver une opportunité professionnelle et de garder un emploi de manière stable. Ces différents éléments sont également présents dans le modèle proposé par Amundson (1989). Selon lui, la démarche de retour à l'emploi présuppose que l'individu doit être « prêt », c'est à dire qu'il doit avoir des besoins, des attentes et un niveau d'estime de soi lui permettant de formuler un objectif (e.g., « Je souhaite trouver un emploi stable (CDI) dans le BTP dans le 94 »). Il va ensuite suivre différentes phases au cours desquelles il va explorer et évaluer différentes opportunités, puis les juger et faire des compromis si nécessaire (« Je recherche un emploi dans les métiers du bâtiment (CDD, CDI ou formation) dans le 94 et ses alentours. »). Il s'agit ensuite de continuer ses démarches, d'établir un plan d'action et de persévérer, jusqu'à atteinte de l'objectif désiré. L'accompagnement peut avoir un impact sur ce processus en agissant sur l'ensemble de ces facteurs.
- 9 Cela signifie que les outils d'insertion professionnelle devraient par exemple favoriser le sentiment d'être « capable » et « prêt » à s'investir dans une activité professionnelle ou encore permettre aux demandeurs d'emploi d'évaluer des opportunités et leur adéquation avec un certain type d'emploi.

L'outil Diagoriente

- 10 Parmi les outils d'aide à l'insertion professionnelle ayant été développés récemment, l'outil Diagoriente se distingue comme l'un des dispositifs les plus complets et novateurs. En effet, l'originalité de Diagoriente repose dans sa prise en compte des centres d'intérêt et des expériences passées (notamment personnelles) des usagers dans le processus d'insertion professionnelle. Diagoriente est un dispositif pédagogique reposant sur une application numérique qui permet initialement d'accompagner les jeunes dans la construction de leur orientation professionnelle. Cependant, de par sa forme et son objectif, il intéresse également régulièrement les accompagnants d'un public adulte qui le trouvent également adapté pour ce public.
- 11 Diagoriente est un outil conçu par l'association ID6 et soutenu par la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle du Ministère du Travail et la Direction Interministérielle du numérique. Il s'agit plus précisément d'un dispositif pédagogique qui repose sur une application web (<https://Diagoriente.beta.gouv.fr/>) et qui permet aux jeunes de faire le point sur leurs compétences transversales et d'identifier des pistes concrètes d'immersion et de formation professionnelle, et ce dans le cadre d'un accompagnement et d'une guidance par un conseiller en insertion.
- 12 L'outil Diagoriente comporte trois sections ayant des fonctions bien définies (cf. Figure 1).

Figure 1- L'outil Diagoriente comporte trois parties permettant de renseigner des expériences (« Me connaître »), d'explorer des pistes d'insertion professionnelles (« Me projeter ») et de s'engager dans des formations en apprentissage (« M'engager »).

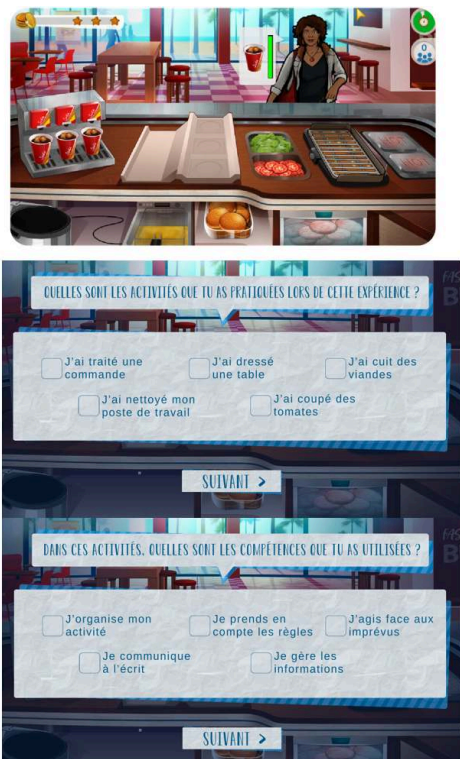
Figure 1- The Diagoriente tool includes three sections that allow users to fill in their experiences ("Get to know me"), explore career paths ("Project myself") and enroll in apprenticeships ("Get involved").



- 13 Dans l'onglet « Me connaître », les usagers peuvent renseigner leurs expériences passées (aussi bien professionnelles que personnelles) et leurs centres d'intérêt. Plus précisément, cet onglet permet aux utilisateurs de reconnaître leurs compétences transversales à l'aide d'une activité de listing d'expériences. Pour chaque expérience, les usagers peuvent renseigner au maximum quatre compétences. Afin de favoriser l'identification de ces compétences transversales, les usagers sont invités dès qu'ils cliquent sur cet onglet à jouer à un jeu qui initie le processus de reconnaissance des compétences transversales. Cela leur permet par la suite, lorsqu'ils renseignent leurs propres expériences dans l'outil, d'être familiarisés avec cette procédure (cf. Figure 2).

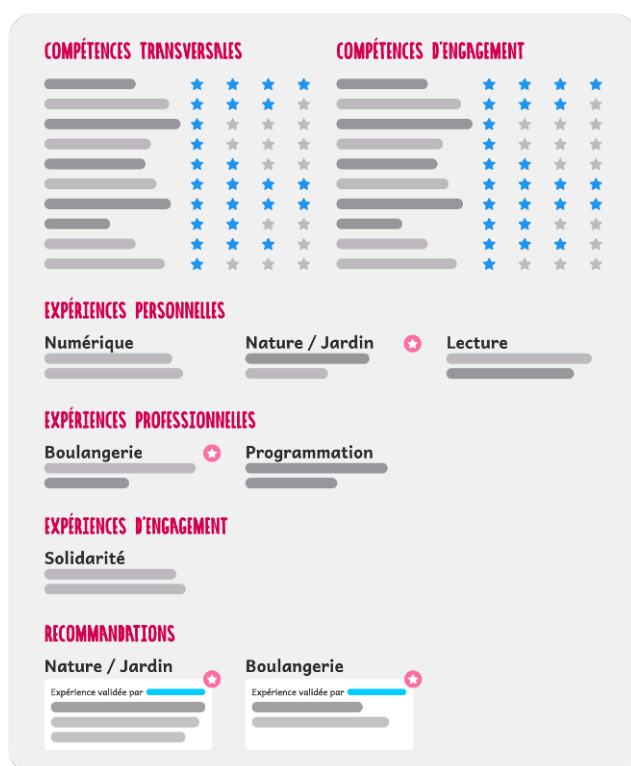
Figure 2 - Le jeu présent dans Diagoriente simule le travail d'un équipier de fast-food. Les usagers doivent ensuite identifier les compétences transversales liées à cet emploi via un quizz.

Figure 2 - The game featured in Diagoriente simulates the tasks of a fast food employee. The users must then identify the transversal skills related to this job using a quiz.



- 14 Cet onglet permet notamment aux usagers de créer une « carte de compétences » qui récapitule leurs compétences. Les compétences listées sont directement issues des expériences indiquées par les usagers. Les usagers peuvent sélectionner des expériences (e.g., cuisine) et, pour chacune d'elles, cocher les compétences transversales qu'ils ont acquises au travers de cette expérience (e.g., organiser son activité). Ces compétences sont ensuite résumées dans la carte de compétences (cf. Figure 3).

Figure 3 - La carte de compétences résume les expériences et les compétences de la personne
 Figure 3 - The skills map summarises the person's experiences and skills



- 15 Nous pensons que l'un des points forts de cet outil est la prise en compte à la fois des expériences professionnelles, mais aussi personnelles (e.g, acquisition de la compétence « esprit d'équipe » grâce à des travaux réalisés sur le lieu de travail ainsi que l'appartenance à une équipe de football). Pour chacune de ces expériences, les usagers peuvent demander une recommandation à une personne pouvant attester de leur maîtrise de cette expérience et des compétences liées (ex : un ancien employeur,). Les utilisateurs peuvent également sélectionner leurs centres d'intérêt dans l'outil via un module de sélection de familles de centres d'intérêt. Les usagers peuvent choisir ces familles (e.g., Accueillir, Communiquer, Dialoguer) parmi trois grands « groupes » de centres d'intérêt (i.e., « Travailler avec d'autres personnes », « Travailler avec ses mains », « Travailler avec sa tête »).
- 16 Dans l'onglet « Me projeter », les usagers ont accès à une liste de « pistes métiers » pertinentes au vu de leurs centres d'intérêt et de leurs compétences. Ces pistes sont classées sous forme de fiches qui décrivent le poste, les centres d'intérêt liés ainsi que les compétences nécessaires que l'utilisateur peut comparer à celles qu'il possède (i.e., celles établies dans la partie « Me connaître » ; cf. Figure 4).

Figure 4 - Les fiches métiers permettent aux usagers d'avoir une vision globale du poste et des compétences et centres d'intérêt compatibles avec celui-ci.

Figure 4 - The job descriptions provide users with an overview of the job and the skills and interests compatible with it.

Ingénieur/e du son

À la fois artiste et technicien, l'ingénieur du son assure la qualité du son produit pour une réalisation audiovisuelle, un album de musique, un concert ou un spectacle. Il allie pratique musicale et maîtrise de technologies complexes.

[En savoir plus](#) [Ce métier est-il fait pour toi ?](#)

Trouver une immersion ou une formation

Formation Entreprise

Je recherche :

Ingénieur/e du son

Paris

Chercher

Centres d'intérêt Voici les centres d'intérêt associés à ce métier :

- Analyser Enquêter Rechercher Étudier
- Calculer Evaluer Mesurer Tester
- Planifier Programmer Organiser Régler
- Contrôler Observer Surveiller
- Aménager Classer Assembler Collecter

0 centre(s) d'intérêt(s)
5 en commun avec les tiens.
 Ce métier ne semble pas correspondre à tes intérêts

Compétences Voici les compétences associées à ce métier :

Les compétences requises pour ce métier **Tes meilleures compétences pour ce métier**

	Débutant.e	Plutôt à l'aise	A l'aise	Expert.e
Communiquer à l'oral	[Progression bar from 0 to 100%]			
Agir face aux imprévus	[Progression bar from 0 to 50%]			
Agir collectivement	[Progression bar from 0 to 25%]			

- 17 L'utilisateur peut également remplir un questionnaire permettant de déterminer si ce poste est fait pour lui. Si le poste intéresse l'utilisateur, il peut accéder à une page intitulée « Trouver une immersion » qui propose des lieux où il pourrait réaliser une immersion professionnelle. Diverses informations sont fournies pour chaque lieu recommandé (e.g., distance, adresse mail, carte...).
- 18 Enfin, la partie « M'engager » permet aux utilisateurs de trouver des offres d'immersion professionnelle ou de formations en apprentissage, notamment grâce à une fonction de géolocalisation.
- 19 En outre, de par sa capacité à prendre en compte une variété de paramètres pour proposer des pistes de réinsertion pertinentes, Diagorient peut être considéré comme un outil intéressant pour analyser les besoins et perspectives d'insertion de différentes populations de demandeurs d'emploi.

Une population encore trop peu considérée

- 20 Les personnes éloignées de l'emploi (PEE) font partie des populations rencontrant d'importantes difficultés d'insertion professionnelle. Des organismes tels que le Cnam et la CFDT ont rédigé un rapport publié en 2017 qui a notamment mis en lumière de vives critiques envers les dispositifs d'accompagnement à l'emploi existants. C'est par exemple le cas de Pôle Emploi dont l'accompagnement est jugé « inexistant », « inutile », « inefficace », incapable de s'adapter aux spécificités des parcours (Couronné et al., 2017, p. 89). En outre, la recherche d'emploi est désormais un parcours de longue haleine, où le demandeur d'emploi doit tenir dans la durée pour trouver un

emploi et conserver ce statut, plutôt que d'enchaîner les périodes d'activités et de chômage (Demazière et al., 2015). Il nécessite donc un encadrement personnalisé et allant au-delà de simples propositions d'emplois. Il est donc, à notre sens, nécessaire que les demandeurs d'emploi aient accès à des moyens d'accompagnement prenant en compte la globalité de leur démarche d'insertion (i.e., définition du projet, listing des compétences, compréhension des besoins, prise en compte des contraintes personnelles, aide à l'insertion professionnelle, soutien post-insertion...). Par ailleurs, il apparaît que la population des PEE n'a pas été suffisamment étudiée dans la littérature sur les demandeurs d'emploi et l'insertion professionnelle.

La présente étude

- 21 Bien que de nombreux dispositifs d'accompagnement soient proposés aux demandeurs d'emploi, on constate encore d'importantes difficultés d'insertion professionnelle. Les outils permettant de réaliser un suivi et un accompagnement personnalisé tout au long de la démarche d'insertion professionnelle sont encore trop peu nombreux. En outre, il n'existe pas à ce jour à notre connaissance d'article synthétisant des conseils permettant de faciliter la conception d'outils d'accompagnement à l'insertion professionnelle.
- 22 Dès lors, les objectifs de cette étude étaient les suivants : 1) identifier les points forts de l'outil Diagorienté ainsi que les fonctionnalités qui pourraient lui être apportées afin de l'améliorer (notamment via l'étude d'une population peu connue, celle des PEE) : 2) lister les fonctionnalités qu'un outil « idéal » d'aide à l'insertion professionnelle devrait avoir.

Méthode

Participant-es

- 23 Nous avons mené une série d'entretiens qualitatifs auprès de 117 personnes éloignées de l'emploi qui ont participé à cette étude volontairement et bénévolement. Les données de seize PEE ont été exclues des résultats car six d'entre elles avaient 25 ans ou moins, sept avaient un niveau BAC et/ou supérieur, et les données de trois PEE étaient incomplètes.
- 24 L'échantillon final était composé de 101 personnes ($M_{\text{âge}} = 42.76$, $ET_{\text{âge}} = 10.70$). Le tableau 1 détaille leur répartition dans les différentes catégories de sexe, d'âge, et de diplôme. En moyenne, les personnes interrogées n'avaient pas connu d'emploi stable depuis 62.55 mois ($ET = 68.24$).
- 25 La distribution des postes ayant occupé les personnes interrogées est représentée par la Figure 5.

Tableau 1 - Répartition du nombre de participants en fonction des catégories, et proportions
 Table 1 - Distribution of the number of participants by category and proportions

	Femmes	Hommes		

	45 et plus	26-34 ans	35-45 ans	45 et plus	26-34 ans	35-45 ans	Totaux (n) par niveau de diplôme	Totaux (%) par niveau de diplôme
Non-diplômés	11	4	9	6	9	7	46	45,54
Diplôme inférieur au bac	16	7	8	11	7	6	55	54,46
Totaux (n) par catégorie d'âge	27	11	17	17	16	13		
Totaux (%) par catégorie d'âge	26,73	10,89	16,83	16,83	15,84	12,87		
Totaux (n) par sexe	55			46				
Totaux (%) par sexe	54,46			45,54				
Nombre total de participants	101							

Figure 5 - Nuage de mots extrait de l'analyse de fréquence des mots employés par les participants à l'évocation des postes qu'ils ont occupés.

Figure 5 - Word cloud extracted from the frequency analysis of the words used by the participants when recalling the positions they have held.



Procédure

- 26 Les participants se rendaient dans les locaux d'une structure partenaire de Diagorient (cf. Tableau 2 qui présente la répartition du nombre de participants par catégories de partenaires) et rencontraient systématiquement un binôme de collaborateurs travaillant pour Diagorient (à noter qu'en raison du contexte sanitaire de la COVID et afin de limiter les déplacements, il arrivait parfois qu'une des deux personnes participe à l'entretien par visio-conférence). Dans le binôme, une personne menait l'entretien semi-directif (relances, questions, etc.) – il s'agissait toujours de la personne présente sur place – tandis que l'autre retranscrivait les propos des personnes interrogées. L'ensemble des entretiens a ainsi de cette manière été intégralement retranscrit. L'entrevue était conduite sur la base de la grille d'entretien en Annexe 1. Afin de ne pas révéler le réel objectif de l'étude et de potentiellement fausser les résultats, les participants étaient informés que l'étude permettrait de faciliter l'adaptation d'un outil d'aide à la recherche d'emploi – actuellement destiné à un public jeune – à un public d'adultes.

Tableau 2 - Catégorisation des structures partenaires et du nombre de participants rencontrés avec l'aide de chaque catégorie de partenaires

Table 2 - Categorization of the partner structures and the number of participants met with the help of each category of partners

SIAE (ETTI, entreprises d'insertion, ateliers et chantiers d'insertion)	Structures d'accompagnement / Organisations territoriales (Pôle Emploi)	Associations
10	55	26

- 27 La première partie de l'entretien visait à recueillir des informations sociodémographiques (âge, sexe, formation et diplôme(s)) sur les participants ainsi qu'à investiguer leurs besoins en termes d'orientation et d'insertion professionnelle. Il était également question d'étudier leur rapport à leurs compétences ainsi que leurs capacités d'adaptation vis-à-vis du marché professionnel.
- 28 Dans un second temps, il s'agissait de présenter l'outil aux participants pour récolter leurs besoins, leurs difficultés et leur vision de l'insertion professionnelle. Le déroulement de cette seconde partie était toujours identique. Après avoir créé leur compte, les participants exploraient la partie « Me connaître » où ils renseignaient une expérience et des centres d'intérêt. Puis ils étaient invités à explorer la partie « Me projeter » où ils découvraient des fiches métiers et les fonctionnalités associées. Ce déroulement « standardisé » permettait de récolter leurs avis concernant l'ensemble des étapes constituant la définition d'un projet professionnel.

Résultats

- 29 Les données récoltées à l'occasion de la phase d'investigation ont été analysées selon les méthodologies suivantes :
- Une analyse de contenu selon la méthode « *template analysis* » de King (1998). Les entretiens ont ainsi été analysés selon les thèmes établis à priori lors de la création de la grille

d'entretien. Cette analyse a donné lieu à la production des interprétations et la sélection des verbatims d'illustration. Le choix de ces verbatims s'est orienté, d'une part, vers l'exemplarité pour une certaine tendance d'opinion retrouvées chez les personnes interrogées sur un thème donné, et d'autre part, vers le niveau d'informativité qu'ils nous offraient au regard de nos questions de recherche.

- Une analyse quantitative lexicographique menée après transformation des verbatims en trois phases (*i.e.*, tokenisation, suppression des mots vides et lemmatisation). Une quatrième phase de transformation des mots (*i.e.*, correspondance mots-sentiments) a également été réalisée lorsqu'elle s'avérait pertinente. Le corpus ainsi obtenu a pu donner lieu à des analyses de fréquences, de spécificités, de cooccurrences, et de corrélations.

La rencontre avec Diagoriente

Étape 1 : L'usage d'un outil numérique et d'un jeu

- 30 Parmi les personnes interrogées, 60.4 % ont rapporté avoir des difficultés à utiliser des outils numériques. De ce fait, elles ont indiqué que la création d'un compte sur un tel outil devrait être rapide et simple. L'usage d'un avatar pour le profil était considéré comme inutile (« *les avatars c'est pour les enfants, pour les adultes ça n'a pas d'intérêt* »).
- 31 Concernant le jeu qui permet d'apprendre à reconnaître les compétences transversales, il était considéré comme agréable, mais infantilisant et constituait pour 62 % des usagers une perte de temps dans un tel outil. La compréhension de l'objectif du jeu était intuitive pour les plus jeunes mais difficile pour les moins jeunes. L'objectif du jeu n'a pas été compris par les personnes interrogées (on note uniquement deux personnes qui en ont une vision juste : « *nous montrer la démarche pour sélectionner les compétences* »). En ce qui concerne la partie pédagogique qui suivait le jeu, elle était mal comprise par 98.2 % des participants : beaucoup n'ont pas compris que les compétences ciblées étaient en lien avec le jeu et ont évalué leurs compétences « de la vraie vie », et n'ont simplement pas compris la pertinence de ce travail sur le moment et même après avoir réalisé le reste du parcours.

Étape 2 : Expériences, activités, et compétences

- 32 L'étape de *sélection des expériences* a globalement été appréciée par les personnes interrogées et bien comprise, 67 % des personnes ayant émis un jugement positif, à la fois sur la clarté du processus et l'appréciation qu'ils en ont eu. L'étape de *sélection des compétences* semblait plutôt claire pour les personnes interrogées, mais on notait tout de même certains écueils. Certains ne connaissaient pas le terme « compétence », et c'était encore plus le cas pour « compétence transversale » qui n'était pas compris par 76.2 % des participants (*e.g.*, « *ça ne me parle pas du tout* », « *non, une définition expliquée ça aurait été bien* »). Pour quantifier cette réaction vis-à-vis de la notion de compétences transversales, nous avons réalisé une analyse des réactions² liées à cette notion. Cette analyse a montré que les plus jeunes des personnes interrogées émettaient des réactions positives vis-à-vis de la notion de compétences transversales, tandis que les réactions des tranches d'âge supérieures s'avéraient négatives.
- 33 En ce qui concerne l'étape de *sélection des activités*, certains participants ont rapporté ne pas avoir retrouvé ce à quoi ils s'attendaient dans les activités (*e.g.*, l'activité de

lecture). Par ailleurs, certains mots de vocabulaire n'étaient pas connus (e.g., « modding »).

- 34 La carte de compétences était considérée comme d'une grande valeur par 84.2 % des personnes rencontrées, notamment pour parler de ses propres compétences, mettre des mots, faire un bilan, et se valoriser (« je trouve ça super, parce qu'il y aura toutes les expériences perso, pro et énormément de compétences. Il y a des choses comme ça sur Pôle Emploi par exemple, mais ce n'est pas aussi bien fait. Là, il y a les expériences perso, et puis les compétences transversales y a pas sur Pôle Emploi, y a que le pro eux »). On note que 76.2 % se voyaient l'utiliser pour postuler, et ce en remplacement ou en complément du CV (« oui, je pourrais l'utiliser pour montrer mes compétences, je peux télécharger et l'utiliser pour chercher des emplois », « ça serait comme un CV en virtuel »). Néanmoins, il semblait important pour les personnes interrogées que la carte soit reconnue et valorisée par les employeurs (e.g., « oui je pourrais le donner si c'est reconnu au niveau national »). D'autres envisageaient de s'en servir comme d'un appui pour rédiger leur CV ou leur lettre de motivation. Ceux qui ne voyaient pas l'intérêt de cette carte la jugeaient non adaptée au terrain du monde professionnel. (« Non pas vraiment parce que ce n'est pas ce que demandent les recruteurs »). Pour certains, elle comprenait trop d'aspects très personnels (« Je me dis que c'est une expérience de vie familiale. Est-ce que l'entreprise a besoin de savoir ce que je fais en famille ? »). Enfin, quelques ajouts de fonctionnalités semblaient intéresser les personnes interrogées : certifications, diplômes, années d'expériences (e.g., « il faudrait qu'on puisse préciser quel engin je peux conduire », « et en plus il demande pas si on a le permis, ça il faudrait le rajouter »).
- 35 La possibilité de demander une recommandation à un ancien employeur était appréciée par 85.1 % des participants (« oui c'est bien, ça permet de valoriser, de valider ce qu'on sait faire ou pas », « carrément, on pourrait mettre la recommandation en dessous de l'expérience sur la carte, juste au-dessus des compétences par exemple, ça serait top ça. En fait ça serait comme un CV augmenté »).

Étape 3 : Centres d'intérêt

- 36 La prise en compte des centres d'intérêt était primordiale pour 88.1 % des personnes interrogées (à l'exception des personnes le plus dans la précarité qui étaient prêtes à accepter n'importe quel travail). De ce fait, elles appréciaient ce module et le trouvaient utile (« oui c'est bien de prendre en compte les centres d'intérêt. Et avec les compétences, ça permet de prendre à la fois en compte ce qu'on aime et ce dans quoi on est bon »). À noter que plusieurs personnes ont rapporté ne pas connaître le mot « centres d'intérêt » (« ce serait bien de mettre une définition »). Certains n'ont pas retrouvé leurs propres centres d'intérêt (« ouais ouais c'est sûr que c'est bien, mais bon il n'y a pas tout là »).

Étape 4 : Pistes et fiches métiers

- 37 Concernant le module de pistes métiers, 91 % se sont montrés intéressés (« c'est un tripadvisor des métiers », « oui c'est très intéressant pour avoir des idées et savoir vers quoi s'orienter »). Le fait que les centres d'intérêt soient pris en compte dans les pistes de métiers proposées était particulièrement apprécié (e.g., « Deux ou trois centres d'intérêt ça pousse à postuler »). Les fiches métiers étaient considérées comme utiles par les participants (« oui c'est très utile, c'est clair c'est primordial. Parce que justement les métiers

proposés c'est bien de pouvoir se renseigner, pour voir si on est compatible ou pas », « oui c'est utile parce que ça donne des indications sur le métier genre si je comprends qu'il faut aimer travailler en équipe par exemple, j'irais pas quoi »). La prise en compte des compétences actuelles était considérée comme importante (« ça c'est vraiment plutôt pas mal, on peut savoir si on a les compétences »).

- 38 Les questionnaires sur l'adéquation aux métiers disponibles dans l'outil étaient perçus comme utiles par 70.3 % des participants, notamment parce qu'ils apportaient des informations quant aux contraintes du poste, bien que certains participants déploraient l'absence de résultat statuant sur une adéquation au poste. (*« c'est intéressant mais on attend un résultat à la fin et il n'y en a pas, c'est bizarre »*). Enfin, le fait que les réponses soient binaires (Oui/non) était considéré comme problématique par certains (*e.g., « il faudrait qu'il y ait une option « ça dépend », « c'est trop oui/non »*).

Étape 5 : Les propositions d'entreprises pour des stages

- 39 Cette dernière étape était considérée comme un atout non négligeable par les personnes interrogées qui se montraient à l'unanimité enthousiastes (*« ça aide vraiment bien, c'est très bien, ça évite de chercher soi-même, des fois c'est dur à trouver sur internet », « on voit tout, les offres, les adresses. Je pourrais aller contacter un employeur par mail »*). Elle semblait clôturer une démarche globale, contrairement à la majorité des solutions qui ne proposent qu'une partie de ce processus (*e.g., « on a tout au même endroit et ça n'est pas frustrant, le fait qu'on ait tout ça au même endroit c'est bien »*).
- 40 La possibilité de trouver un poste près de chez soi était particulièrement appréciée (*« la localisation c'est pratique », « au moins ça nous situe où est le poste, on a un plan, c'est bien »*). Un des participants évoquait son souhait de voir également apparaître des moyens de transport en commun.
- 41 Les usagers étaient particulièrement motivés par le fait de pouvoir être mis en relation avec une entreprise qui pourrait les embaucher (*« je pense que des offres pour des adultes ce serait plus utile que des stages »*). D'ailleurs, lorsqu'on leur demandait ce que l'outil devait impérativement présenter, les participants évoquaient, pour beaucoup, la possibilité d'entrer en contact avec de potentiels employeurs (*« si déjà vous pouvez trouver des recruteurs pour nous mettre en contact », « mettre en lien avec des entreprises qui cherchent des gens motivés »*).

La démarche et le parcours Diagorienté au global

- 42 Le parcours enthousiasmait 92.1 % des adultes interrogés (*« très très bien, c'est un bon service, ça peut m'aider moi déjà »*). La longueur de complétion du parcours paraissait tout à fait acceptable au vu du gain pour 70.3 % des participants (*« c'est bien, ça va c'est pas trop long »*). Néanmoins, certains pensaient qu'il pourrait être utile de trouver un moyen de compléter plusieurs expériences en une fois.
- 43 Les participants considéraient que le parcours permet de découvrir des compétences inattendues. Par ailleurs, ils le trouvaient globalement facile d'utilisation (*« c'est plutôt quelque chose de facile à utiliser »*), personnalisable (*« le fait que ce soit vraiment personnalisé, on a beaucoup de choix »*), ludique (*« c'est bien parce que c'est accessible franchement, ludique »*). L'esthétique était appréciée par 90.1 % des participants.

- 44 Les participants ont également évoqué des adaptations nécessaires pour une version destinée aux adultes. D'abord, ils ont évoqué le souhait d'une plus grande pédagogie sur les compétences et la démarche (« j'aimerais bien que ce soit plus clair sur ce qu'on a à la fin, dès le début, qu'on sache où on va sinon j'aurais pu abandonner »). Ils ont également parlé du besoin d'une plus grande guidance (« tout seul, je n'aurais pas pu tout comprendre, il faut être guidé »). Certains auraient également aimé que soient pris en compte certains facteurs limitants et des freins à l'emploi, notamment liés au handicap (e.g., « Ce serait bien qu'il y ait une question filtre pour savoir si on a des freins spécifiques à l'emploi »).

Diagoriente face au manque de maîtrise de l'informatique

- 45 D'emblée, 40 personnes ont déclaré ne pas être capables d'utiliser l'informatique (contre 61 personnes qui ont déclaré pouvoir le faire seules ou avec de l'aide). Ils ont été très nombreux à préférer que le collaborateur de Diagoriente prenne la main et utilise l'ordinateur sous leur dictée et indications. Chez ceux qui ont essayé par eux-mêmes, on notait diverses difficultés (e.g., absence de maîtrise du glisser-déposer³, difficulté à trouver des symboles sur le clavier, difficulté à utiliser la souris...)
- 46 Concernant le support d'utilisation d'un outil numérique, le téléphone portable était très largement préféré à l'ordinateur : ceux qui savent utiliser un ordinateur savent utiliser un téléphone mais la réciproque n'est pas vraie.

Diagoriente face au manque de maîtrise du Français

- 47 La clarté des termes utilisés dans l'outil était une problématique souvent évoquée par les usagers. Dans le référentiel RECTEC⁴, plusieurs mots ne sont pas connus. Concernant la maîtrise de la langue française, les personnes qui ne savaient pas écrire ont évoqué le souhait de pouvoir dicter avec la voix pour les champs à compléter avec du texte. De même, certains qui avaient des difficultés à la lecture auraient aimé que les consignes et les textes soient doublés de l'audio et qu'il soit possible de les réécouter plusieurs fois. Les participants ont également suggéré la présence d'un correcteur orthographique.
- 48 Une description exhaustive des résultats, incluant l'ensemble des analyses lexicographiques et analyses de contenus, est disponible en ressource externe 1.

Discussion

Un accompagnement complet et valorisant

- 49 Face à des problématiques d'insertion professionnelle grandissantes, l'utilisation d'outils numériques complets et novateurs semble constituer une des pistes favorisant l'accès à l'emploi. Peu d'outils opérationnels proposent actuellement un suivi « de bout en bout » du parcours des demandeurs d'emploi. Parmi les initiatives récentes, Diagoriente est un outil prometteur. Nous avons mené 117 entretiens qualitatifs auprès de PEE afin d'identifier les points forts de Diagoriente et de lister les fonctionnalités « idéales » pour un outil d'aide à l'insertion professionnelle.

- 50 Au terme de cette phase d'investigation, nous en venons à la conclusion que l'aspect globalisant de la démarche (un parcours de bout en bout) ainsi que la valorisation du public qu'elle permet (notamment au moyen de la carte de compétences) sont les deux points positifs importants de Diagoriente. Sont également très appréciés : le fait que Diagoriente permet l'acquisition et l'utilisation du vocabulaire adéquat à une recherche d'emploi, la prise en compte des centres d'intérêt professionnels, la prise en compte des expériences personnelles, l'aspect automatisé de la rédaction des compétences ainsi que de la mise en forme des éléments réutilisables, l'aspect ludique, la possibilité de demander une recommandation, les pistes de métiers ainsi que la possibilité de localiser des entreprises autour de soi. Il est donc nécessaire de réfléchir à l'implémentation de l'ensemble de ces éléments dans les outils utilisés pour accompagner les demandeurs d'emploi afin de favoriser leur retour vers l'emploi.
- 51 De manière générale, nous pouvons conclure que l'outil Diagoriente répond aux principales limites identifiées dans la littérature. En effet, alors que la majorité des outils proposent uniquement d'établir un bilan de compétences (Cusin, 2012 ; Kop et al., 1997 ; Mongin & Mohib, 2019 ; Pelletier, 2016), Diagoriente propose une procédure facilitant l'identification de ses propres points forts et donc la mobilisation de ses atouts sur le terrain. Par ailleurs, de nombreux chercheurs déplorent le manque d'amusement avec les outils d'insertion professionnelle et les difficultés subséquentes de maintien de la motivation et de l'estime de soi des usagers (Brunot & Juhel, 2012 ; Croizet & Martinot, 2003). Les utilisateurs considèrent que Diagoriente est un outil ludique qui permet de (re)découvrir ses compétences et d'acquérir un vocabulaire permettant de les présenter à un employeur. Nous pensons donc que cet outil est susceptible de favoriser le maintien de la motivation de ses utilisateurs dans la recherche d'emploi. Enfin, alors que de nombreux dispositifs d'aide à l'insertion professionnelle sous-estiment l'importance de l'engagement des utilisateurs dans ce processus et/ou reposent sur un système de sanction, Diagoriente est un outil dont la démarche est basée sur la valorisation des expériences professionnelles et personnelles de ses utilisateurs (Joulé, 1994, cité par Roques, 2008). Les utilisateurs sont totalement libres dans leur utilisation de l'outil, bien qu'ils reçoivent des conseils d'utilisation.
- 52 En plus de répondre aux principales limites identifiées dans la littérature, la procédure de l'outil Diagoriente repose sur de nombreux facteurs favorisant l'insertion professionnelle qui ont été identifiés dans la littérature scientifique. On considère notamment qu'un des meilleurs moyens de faciliter l'insertion professionnelle est d'augmenter le sentiment de capacité à atteindre ses objectifs des demandeurs d'emploi (Verbruggen, & Sels, 2010). Diagoriente aide les utilisateurs à comprendre leurs propres envies professionnelles et leurs attentes (via les centres d'intérêt renseignés dans le module « Me connaître ») et augmente et maintient leur niveau d'estime de soi (via les expériences et compétences identifiées dans le module « Me connaître »). Une fois que l'utilisateur se sent « prêt », Diagoriente l'aide à évaluer l'adéquation de domaines professionnels à ses compétences et centres d'intérêt, et l'accompagne dans l'entièreté de ses démarches de recherche d'emploi, notamment via le module « Me projeter » (i.e., les pistes métiers et les opportunités d'immersion). Ce processus suit donc les recommandations d'Amundson (1989).
- 53 Lors d'une autre étude menée avec sept conseillers, ceux-ci ont rapporté déplorer le fait que la majorité des outils à leur disposition ne permettait pas un processus complet de suivi à l'insertion ou la réinsertion professionnelle. Ils notaient un besoin important

de valoriser les demandeurs d'emplois et de leur prouver qu'ils ont des compétences. Ils pensaient qu'il était important pour les bénéficiaires d'acquérir du vocabulaire qui leur sera utile dans leur recherche d'emploi. Il paraît désormais clair que Diagoriente peut répondre à ces besoins.

- 54 L'ensemble de ces éléments nous permet de mieux comprendre les éléments concrets et techniques qui doivent être implémentés pour proposer un suivi adapté aux demandeurs d'emploi, et notamment aux PEE (e.g., proposition d'emploi sur l'outil, interface adaptée, fonctionnalités liées aux secteurs d'emploi, guide vocal... : cf. Tableau 3).

Tableau 3 - Les améliorations qu'il serait bon d'apporter à l'outil Diagoriente. Ce tableau présente également les principales caractéristiques qui constituent l'outil d'accompagnement « idéal »
Table 3 - Improvements that should be made to the Diagoriente tool. This table also presents the main features that comprise the "ideal" career guidance assistance tool.

Catégories	Adaptations
Étape 1 : Prise en main du fonctionnement de l'outil	<ul style="list-style-type: none"> • Laisser la possibilité à l'utilisateur de choisir s'il va être tutoyé ou vouvoyé, • Proposer durant les premiers instants d'utilisation un module pédagogique d'explication de la démarche, du processus et de ses étapes, et de définition des compétences transversales. Nécessité de présenter les bénéfices de l'investissement en temps.
Étape 2 : Expériences, activités, et compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer une liste d'expériences et d'activités aussi exhaustive que possible pour qu'elles correspondent au vécu des utilisateurs, • Ajouter la possibilité de sélectionner plusieurs expériences d'un coup (avec des options à cocher par exemple), • Laisser la possibilité de sélectionner plus de 4 compétences, • Modifier la zone de clic trop petite pour l'évaluation des niveaux de compétences, • Offrir la possibilité d'ajouter des éléments (certifications, diplômes, mail, téléphone, photos de réalisations) dans l'outil.
Étape 3 : Centres d'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> • Changer le terme centres d'intérêt pour un terme plus clair (ex : « ce que j'aime faire »), • Proposer des centres d'intérêt variés.

Étape 4 : Pistes et fiches métiers	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à proposer des métiers adaptés aux utilisateurs et préciser s'il s'agit de métiers en tension ou non, • Offrir la possibilité de sélectionner une fiche métier en cliquant sur la fiche (pas de nécessité de cliquer sur « en savoir plus »), • Prendre en compte les spécificités des chercheurs d'emplois pour proposer des fiches sur mesure (e.g., handicap, contre-indications médicales, mobilité, enfants à charge), • Proposer différents parcours en fonction de l'objectif ciblé : changer de métier (construction d'un projet professionnel) ou rechercher un emploi, • Intégrer des médias (photos, vidéos, etc.) pour découvrir les conditions d'exercice d'un métier, • Intégrer des explications au sujet de l'interprétation des informations données sur les fiches métiers, • Adapter les questions du questionnaire pour qu'elles correspondent mieux à la réalité, proposer un score final et laisser une option médiane (e.g., « ça dépend »).
Étape 5 : Propositions d'immersion et d'insertion	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir la possibilité de postuler pour de l'embauche (e.g., accès aux offres d'emploi pole-emploi.fr ou à labonneboite.pole-emploi.fr grâce aux API), • Proposer les formations nécessaires pour accéder à un métier, • Ajouter un filtre sur la disponibilité et le type d'emploi recherché, • Intégrer un bouton « comment m'y rendre ? », • Proposer de nombreux moyens de locomotion.
Autres	<ul style="list-style-type: none"> • Limiter le besoin de défiler sur les pages, • Réfléchir à l'intégration de filtres relatifs aux contraintes personnelles, • Proposer des moyens de guidance (ex : chatbot, voix), • Proposer un correcteur orthographique, • Intégrer un module sur les aides et les droits (comme en se basant sur l'API Clara).
Catégories	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptations
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de l'accessibilité de l'outil (nécessité d'un mot de passe décomplexifié ou automatisé, pas de nécessité de création d'un profil avec un avatar), • Doubler les consignes à l'audio, • Insérer de la dictée par mots clefs puis des propositions listées, • Rendre l'outil accessible sur téléphone, • Éviter le vocabulaire trop complexe / inconnu du public cible.

Une nouvelle conception de l'accompagnement

- 55 Plus globalement, l'ensemble de ces éléments s'inscrit dans la nouvelle conception d'un passage du suivi vers l'accompagnement constaté par les professionnels de l'insertion professionnelle (Couronné et al., 2017). En effet, on observe depuis quelques années une baisse d'autonomie chez les demandeurs d'emploi, qui nécessite un réel accompagnement personnalisé (Couronné et al., 2017 ; Demazière et al., 2015).

Couronné et collaborateurs notent que « la polyvalence demandée aux agents implique que tous deviennent concernés par l'accompagnement, pourtant, tous les rapports d'évaluation vont s'accorder "pour pointer l'insuffisance de l'accompagnement des demandeurs d'emploi" » (2017, p. 59). Le conseiller, autrefois considéré comme un support descendant apportant des offres aux demandeurs d'emploi, devient désormais un accompagnateur qui construit avec la personne son projet professionnel dans une relation de confiance et de coopération (Bernaud & Caron, 2004). Cette relation est d'autant plus importante qu'elle constitue pour beaucoup de demandeurs d'emploi un moteur qui les remobilise vers l'emploi (Blache & Prokovas, 2019 ; Couronné et al., 2017). Afin de faciliter cette co-construction professionnelle, l'utilisation d'outils favorisant une position active chez les demandeurs d'emploi est ainsi encouragée et soutenue par les professionnels de l'insertion ainsi que par les organismes gouvernementaux (e.g., Diagoriente est un outil soutenu et financé par la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle au travers de la Direction Interministérielle du numérique). Ces outils ont l'avantage de proposer un service assurant une continuité dans le processus de définition d'un projet professionnel et d'aboutissement de ce projet (e.g., Diagoriente propose d'identifier ses compétences pour trouver un emploi pertinent et ainsi postuler dans des lieux d'immersion), qui peuvent être utilisés avec un conseiller d'insertion mais aussi en autonomie.

- 56 Il apparaît également que la prise en compte des centres d'intérêt et des particularités de chacun est un élément important pour les demandeurs d'emploi qui doit faire partie intégrante de la démarche de réinsertion. Cela rejoint les constatations de Couronné et collaborateurs (2017, p. 86) qui notaient que de nombreux accompagnateurs relevaient une « exigence d'ouverture des possibles, de prise en compte attentive des aspirations, à la défense du droit au choix ». Par ailleurs, certaines personnes interrogées ont évoqué un manque de confiance en soi, ce qui appelle de nouveau à une mobilisation des professionnels de l'insertion pour développer la confiance des demandeurs d'emploi en leurs compétences, y compris celles les plus « fondamentales ». En outre, l'utilisation d'outils comme Diagoriente aidera les demandeurs d'emploi à identifier et verbaliser leurs compétences plus facilement, ce qui constitue actuellement une difficulté majeure (André & Langbach, 2016). Cela permettra certainement aux demandeurs d'emploi de devenir plus autonomes dans leur démarche d'insertion et de reprendre confiance en eux dans la mesure où ils prendront conscience des compétences qu'ils possèdent.
- 57 Pour conclure, il apparaît nécessaire d'adapter les méthodes d'accompagnement à l'emploi rapidement. Avec la crise de la COVID-19, les chômeurs ont été grandement touchés (le taux de chômage est passé de 7,7 % en février 2020 à 27,5 % en avril 2020, en incluant les personnes en chômage partiel. Il est depuis redescendu à 9,7 % : Kandoussi & Langot, 2021) et nous attendons encore les chiffres post-COVID-19. En outre, le monde de l'emploi est désormais plus incertain, notamment en raison des périodes de confinement-déconfinement qui se sont enchaînées (Ducoudré & Madec, 2020 ; Ibourk et al., 2020). Ces éléments pourraient être la cause d'un nombre accru de demandeurs d'emploi dans les années à venir. Avec un retour au niveau de chômage post-crise prévu en janvier 2023, cette situation aura sans nul doute un impact durable sur la manière dont les individus appréhendent le retour à l'emploi (Kandoussi & Langot, 2021). Dès lors, l'adaptation des procédures d'accompagnement devrait reposer sur des

relations aux professionnels de l'insertion plus collaboratives et l'utilisation d'outils d'aide à l'orientation répondant aux besoins identifiés.

BIBLIOGRAPHIE

- Amundson, N. E. (1989). A model for individual career counseling. *Journal of Employment Counseling*, 26(3), 132-138. <http://dx.doi.org/10.1002/j.2161-1920.1989.tb00943.x>
- André, V., & Langbach, V. (2016, 1-2 février). *Analyse des obstacles à la verbalisation de la compétence : focus sur les insécurités langagières en entretien d'insertion professionnelle* [communication]. Séminaire CIEP : Apprentissage de la langue du pays d'accueil à des fins professionnelles : un enjeu pour l'intégration. Centre International d'études pédagogiques (CIEP), Sèvres.
- Aubret, J. (1996). Bilan de compétences, orientation des adultes et trajectoires de vie. *Spirale-Revue de recherches en éducation*, 18(1), 27-39. <http://dx.doi.org/10.3406/spira.1996.1658>
- Balouzat, B., & Bianco, E. (2021). *Des jeunes de plus en plus diplômés, qui acceptent des emplois intermédiaires ou d'employés*. Insee. https://www.epsilon.insee.fr/jspui/bitstream/1/141446/1/ar_inf_87.pdf
- Beck, S., Brendler, J., Salmon, G., & Vidalenc, J. (2017). *Quitter le chômage. Un retour à l'emploi plus difficile pour les seniors*. Insee. <https://www.epsilon.insee.fr/jspui/bitstream/1/59953/1/ip1661.pdf>
- Bernaud, J.-L., & Caron, M. (2004). Un modèle différentiel des préférences vis-à-vis de la relation d'aide en orientation professionnelle. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 33(1), 103-123. <http://dx.doi.org/10.4000/osp.2236>
- Blache, G., & Prokavas, N. (2019). L'accompagnement intensif des jeunes chômeurs : quels effets sur leur insertion ? *Formation emploi*, (4), 25-46.
- Breton, H. (2016). Configuration de l'expérience et ingénieries du portfolio. In M. Boissart & B. Verquin Savarieau (Eds.), *Le portfolio entre ingénierie et reliance sociale* (pp. 55-68). L'Harmattan.
- Brunot, S., & Juhel, J. (2012). Comparaisons sociales et temporelles, estime de soi et activité de recherche d'emploi en situation de chômage de longue durée. *L'Année psychologique*, 112(2), 197-226. <http://dx.doi.org/10.4074/S0003503312002023>
- Couronné, J., Lima, L., Rey, F., Rist, B., & Roux, N. (2017). *Trajectoires et insertions des personnes très éloignées de l'emploi (TIPEE)*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02011280/>
- Croizet, J.-C., & Martinot, D. (2003). Stigmatisation et estime de soi. In J.-C. Croizet & J.-P. Leyens (Eds.), *Mauvaises réputations : réalités et enjeux de la stigmatisation sociale* (pp. 25-59). Armand Colin.
- Cusin, J. (2012). Le conseiller en bilan de compétences du CIBC 33 : un tuteur de résilience pour les personnes en situation d'échec professionnel ? *@ GRH*, (4), 75-112. <http://dx.doi.org/10.3917/grh.124.0075>
- Demazière, D., Foureault, F., Lefrançois, C., & Vendeur, A. (2015). *Affronter le chômage. Parcours, expériences, significations*. Rapport pour SNC et Pôle emploi.

- Divay, S. (2012). Les réalités multiples et évolutives de l'accompagnement vers l'emploi. *Informations sociales* (1), 45-54. <http://dx.doi.org/10.3917/inso.169.0045>
- Ducoudré, B., & Madec, P. (2020). Évaluation au 6 mai 2020 de l'impact économique de la pandémie de COVID-19 et des mesures de confinement sur le marché du travail en France. *OFCE Policy brief*, (67), 6.
- Eydoux, A., Simha, J., & Vivés, C. (2019). L'accompagnement global des demandeurs d'emploi : entre renouvellement du service public de l'emploi et normalisation des politiques locales d'insertion. *Revue française des affaires sociales, (HS)*, 105-128. <http://dx.doi.org/10.3917/rfas.190.0105>
- Flachère, M., Frénois, L., Kessler, E., & Terré, D. (2020). *Inactivité et chômage des jeunes : un éloignement de l'emploi à plusieurs facettes*. Insee. https://www.epsilon.insee.fr/jspui/bitstream/1/137926/1/lm_ina_99.pdf
- Guérolé, N., Bernaud, J.-L., Desrumaux, P., & Di Fabio, A. (2015). Approche individualisée ou standardisée de l'accompagnement des demandeurs d'emploi : une recherche inspirée de la théorie du conseil adaptatif. *Pratiques psychologiques*, 21(2), 121-136. <http://dx.doi.org/10.1016/j.prps.2015.03.003>
- Guérolé, N., Bernaud, J.-L., & Guilbert, L. (2012). L'accompagnement à la recherche d'un emploi : enjeux, modèles, et perspectives de recherche. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 18(3), 193-214. [http://dx.doi.org/10.1016/S1420-2530\(16\)30080-2](http://dx.doi.org/10.1016/S1420-2530(16)30080-2)
- Hiebl, J., & Hempel, K. (2019). *Integrating the Long-Term Unemployed into the Job Market: Synthesis of International Experience and Implications for Kosovo*. The World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/34177/Integrating-the-Long-Term-Unemployed-into-the-Job-Market-Synthesis-of-international-experience-and-implications-for-Kosovo-Technical-Note.pdf?sequence=4>
- Hobbins, J. (2016). Young long-term unemployed and the individualization of responsibility. *Old site of Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(2), 43-59. <http://dx.doi.org/10.19154/njwls.v6i2.4971>
- Ibourk, A., Ghazi, T., & Badr, M. (2020). *Le Monde du Travail à l'heure du Coronavirus : Une Hémorragie des Emplois et des Mutations en Perspective*. Policy Center for the New South. https://media.africaportal.org/documents/le_monde_du_travail_a_lheure.pdf
- Jaminon, C., & Van Ypersele, D. (2001). Parcours d'insertion et trajectoires individuelles. In G. Liénard (Ed.), *L'insertion : Défi pour l'analyse, enjeu pour l'action* (pp. 219-240). Mardaga.
- Kandoussi, M., & Langot, F. (2021). *Confinement et chômage en France*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03107395/document>
- King, N. (1998). Template analysis. In G. Symon & C. Cassell (Eds.), *Qualitative methods and analysis in organizational research: A practical guide* (pp. 118-134). Sage Publications Ltd.
- Kleinjans, K. J. (2020). The effect of unemployment on noncognitive skills. *Applied Economics Letters*, 27(17), 1387-1390. <http://dx.doi.org/10.1080/13504851.2019.1683140>
- Kop, J.-L., Dickes, P., Desprez, W., Bachacou, H., Danton, G., & Moriconi, T. (1997). L'évaluation des effets du bilan de compétences par les bénéficiaires. Résultats d'une enquête nationale. *Connexions*, 70, 95-108.
- Massoudi, K., Masdonati, J., Clot-Siegrist, E., Franz, S., & Rossier, J. (2008). Évaluation des effets du counseling d'orientation : influence de l'alliance de travail et des caractéristiques individuelles. *Pratiques psychologiques*, 14(2), 117-136. <http://dx.doi.org/10.1016/j.prps.2007.11.010>

- Meneton, P., Plessz, M., Courtin, É., Ribet, C., Goldberg, M., & Zins, M. (2017). Le chômage : un problème de santé publique majeur. *La Revue de l'IREES*, (1), 141-154. <http://dx.doi.org/10.3917/rdli.091.0141>
- Minni, C., & Galtier, B. (2017). *Emploi et chômage des 15-29 ans en 2015. Un jeune sur dix au chômage*. Insee. <https://www.epsilon.insee.fr/jspui/bitstream/1/54321/1/2017-016.pdf>
- Mongin, M., & Mohib, N. (2019). Accompagner la prise de conscience des compétences dans un dispositif d'insertion professionnelle des jeunes : regards de formatrices. *Phronesis*, 9(3), 85-97. <http://dx.doi.org/10.7202/1067218ar>
- Pelletier, C. (2016). *Les facteurs d'aide au cours d'un bilan de compétences en groupe auprès d'adultes en situation de chômage* [Mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke]. https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/11054/Pelletier_Catherine_MSc_2016.pdf?sequence=4
- Roques, M. (2008). Les dimensions psychologiques et psychosociales dans l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'insertion. *Pratiques psychologiques*, 14(3), 375-388. <http://dx.doi.org/10.1016/j.prps.2008.05.005>
- Trindade-Chadeau, A. (2012). Méthodes et outils pour accompagner l'insertion professionnelle des jeunes. *Cahiers de l'action*, (3), 55-64. <http://dx.doi.org/10.3917/cact.037.0055>
- Verbruggen, M., & Sels, L. (2010). Social-cognitive factors affecting clients' career and life satisfaction after counseling. *Journal of Career Assessment*, 18(1), 3-15. <http://dx.doi.org/10.1177/1069072709340516>

ANNEXES

Annexe 1 - Grille d'entretien pour les bénéficiaires

Thème	Sous-thème	Questions / Textes
TEMPS 1 / INVESTIGUER LES BESOINS NON LIÉS À L'OUTIL ACTUEL		
Cadrage	Expliquer l'objectif de l'entretien	Nous travaillons sur un outil qui s'appelle Diagoriente et qui sert à faire le point sur ses compétences. Jusqu'à maintenant, nous nous adressions à un public de jeunes gens, et nous souhaitons maintenant créer une variante qui s'adresse à un public d'adultes. Ainsi, nous avons besoin de connaître les besoins, envies, et avis d'adultes au sujet de la recherche d'emploi, et c'est la raison pour laquelle nous nous rencontrons aujourd'hui.
	Expliquer les thèmes à aborder pendant l'entretien	Pendant l'entretien, nous allons dans un premier temps voir ensemble quels sont vos besoins en termes de recherche d'emploi. Dans un deuxième temps, nous vous présenterons notre outil et vous demanderons votre avis sur la mesure dans laquelle cet outil pourrait vous être utile.

	Énoncer les règles de consentement éclairé	Est-ce que tout est clair pour vous ? Si oui : C'est super, mais avant de commencer, je voudrais vous rappeler que vous devez être volontaire pour participer à cet entretien. Si jamais vous souhaitez que nous l'interrompions ou si certaines questions vous dérangent, n'hésitez pas à le dire, il n'y a aucune obligation de réponse. Par ailleurs, sachez que tout ce que vous nous direz restera confidentiel et que votre nom ne sera pas associé à vos réponses.
Profil de la personne interrogée	Contexte	Avant de commencer, est-ce que vous pourriez nous parler de vous et de votre parcours professionnel ?
	Données socio-démographiques	Noter le sexe de la personne
		Quel est votre âge ?
		Quelle est votre formation ? Est-ce que vous avez des diplômes ?
	Emploi et employabilité	Avez-vous déjà travaillé ?
		Depuis combien de temps n'avez-vous pas travaillé ?
Et avant, aviez-vous des emplois stables ? Avez-vous déjà connu des périodes de chômage ?		
Est-ce que vous avez des contraintes ou un projet qui rendent votre recherche d'emploi difficile ?		
Quel(s) métier(s) avez-vous exercé par le passé ?		
Accompagnement actuel	Etes-vous actuellement dans un dispositif d'accompagnement vers la recherche d'emploi ?	
	Comment ce dispositif vous aide-t-il dans votre recherche d'emploi ? Qu'est-ce qu'on vous aide et propose de faire ?	
	Quels sont les outils utilisés ?	
	Qu'est-ce que vous aimeriez avoir en plus dans l'accompagnement ?	
	Rechercher un emploi, ça demande plusieurs types de ressources : le temps, le soutien des proches, le fait de connaître ses compétences, de s'en sentir prêt, et tout un tas d'autres choses. Vous, est-ce que vous avez l'impression que certaines ressources vous manquent pour trouver un travail ?	

		<p>Avez-vous le sentiment que vos envies et centres d'intérêt sont pris en compte dans votre accompagnement ?</p> <p>Est-ce quelque chose d'important pour vous ?</p>	
Recherche d'emploi compétences	Projection	<p>À quel point êtes-vous ouvert.e à des métiers différents de ce que vous avez fait avant ?</p> <p>Aimeriez-vous qu'on vous propose des pistes de métier auxquelles vous n'auriez pas pensé ?</p>	
		<p>Êtes-vous prêt.e à vous former à de nouveaux métiers pour réussir à trouver un nouvel emploi ?</p>	
		<p>À quelles conditions (temps de formation, financement de la formation, mettre de côté ses compétences) ?</p>	
	Compétences	<p>À aujourd'hui, savez-vous dire quelles sont vos compétences ?</p> <p>Savez-vous quelles compétences mettre sur votre CV et valoriser ?</p>	
		<p>Si vous deviez lister vos compétences, que feriez-vous ? (toutes : celles de la vie personnelle comme professionnelle)</p>	
		<p>Est-ce que vous faites le lien entre les compétences à avoir pour un métier et les compétences que l'on développe en dehors du travail ?</p> <p>Est-ce que vous pouvez me donner un ou deux exemples ? Avez-vous fait ce travail pour vous-même ?</p>	
		<p>Comment avez-vous travaillé pour déterminer vos compétences, dans quel cadre ?</p> <p>Et est-ce que ça a été utile et si non pourquoi ?</p>	
		<p>Est-ce que vous connaissez les compétences recherchées par les employeurs ? Avez-vous un exemple en tête dans un métier que vous connaissez bien ?</p>	
		TEMPS 2 / PRÉSENTER DIAGORIENTE ET RECUEILLIR DES FEEDBACKS	

Cadrage	Expliquer le déroulé	<p>Je vous propose d'utiliser maintenant Diagoriente. Il s'agit du site sur lequel nous avons travaillé initialement pour des jeunes, et nous souhaitons savoir comment l'adapter pour des adultes, est-ce que ça vous convient ?</p> <p>Bien entendu, l'idée est que vous soyez le plus spontané.e et sincère possible, car vos commentaires nous seront très précieux, même s'ils sont négatifs ! Alors n'hésitez pas, je ne me vexerai pas ! Je vous mets sur le site et on reste pas loin, n'hésitez pas si vous avez des questions, on est là pour ça. Nous ne vous demandons pas de faire tout le parcours en entier, mais à un moment on va vous proposer de remplir des expériences, vous pouvez en remplir seulement une expérience professionnelle et une expérience personnelle (vu qu'on est à côté, surveiller la passation et intervenir).</p>
	Autonomie en informatique	Savez-vous utiliser un ordinateur ou une tablette et aller sur un site ?
	Connaissance Diagoriente	Avez-vous déjà utilisé Diagoriente ?
Création de compte		La personne parvient-elle à s'inscrire ? Si elle ne veut pas mettre son mail, on lui donne un mail générique : voir avec Alex
Panique en cuisine		Au début de Diagoriente, vous avez joué à un jeu de préparation de commande. Qu'est-ce que vous pensez de ce jeu ? Est-ce que ça vous a plu ?
		Est-ce que vous avez facilement compris ce qu'il fallait faire et pourquoi ?
		Qu'est-ce que vous ressentez à l'idée de jouer à ce jeu ?
		Quel était l'objectif du jeu selon vous ?
Parcours	Process global	Pour vérifier qu'on a été assez clair, est-ce que vous pouvez me raconter comment Diagoriente vous a aidé à déterminer des compétences ? Quel était le cheminement pour arriver à sélectionner des compétences ?
		Est-ce que vous avez perçu un lien avec le jeu ? et lequel ?
		Est-ce que « compétences transversales » est clair pour vous ? Pouvez-vous me dire à quoi cela renvoie ?
		On vous a donné une carte de compétences, vous vous rappelez ? Vous la trouvez utile ? Vous pensez que vous auriez envie de la montrer à un recruteur ?

		<p>Vous pouviez demander une recommandation par un ancien employeur par exemple. Est-ce que vous l'avez vu ? Est-ce que vous trouvez ça utile ?</p>
		<p>Trouvez-vous que le fait de sélectionner des centres d'intérêt soit pertinent pour vous aider dans votre recherche d'emploi ?</p>
		<p>Ensuite, on vous a proposé d'aller voir des pistes métier, vous avez dû sélectionner une carte métier sur laquelle vous pouviez voir en quoi le métier allait avec vos compétences et centres d'intérêt. Vous vous rappelez ? Vous avez trouvé ça utile ?</p>
		<p>Et puis après vous aviez un questionnaire pour identifier si ce métier était vraiment fait pour vous ? Est-ce que vous avez cliqué dessus ? Est-ce que vous avez trouvé ça utile ?</p>
		<p>Globalement, qu'est-ce que vous avez pensé de ce parcours ?</p>
		<p>Qu'est-ce qui vous a le plus plu ? Et qu'est ce qui nous a pas plu ?</p>
		<p>Est-ce que vous avez des choses à ajouter dans Diagorienté ?</p>
	Aspect répétitif	<p>Là vous avez complété pour une ou deux expériences mais pour avoir une carte de compétences et des pistes métier pertinentes, il faut refaire cela avec entre 5 et 10 expériences pro et perso. Qu'est-ce que vous en pensez ?</p>
		<p>Cela vous paraît-il trop long ? Combien de temps accepteriez-vous de prendre pour faire le point sur vos compétences ?</p>
	Design	<p>Est-ce que les dessins et l'aspect visuel (le design, l'esthétique) vous ont plu ?</p>
		<p>Est-ce que vous avez trouvé que les smileys, pictogrammes, graphiques étaient clairs ?</p>
Textes, consignes, et communication	Tutoiement / Vouvoiement, ton	<p>Dans un contexte d'accompagnement à la recherche d'emploi comme celui-ci, préférez-vous qu'on vous dise « tu » ou « vous » ?</p>
Fin de l'entretien	Remerciements	<p>L'entretien touche maintenant à sa fin. Je vous remercie mille fois pour vos réponses et pour votre aide qui sont très précieuses pour adapter le produit en fonction des besoins des adultes.</p>

	Debriefing	Mais avant de vous laisser, avez-vous des questions ?
		Comment l'entretien s'est-il passé pour vous ?

NOTES

1. L'indécision vocationnelle correspond aux difficultés rencontrées lors d'un choix de carrière.
2. L'analyse de réactions positives et négatives a été effectuée au moyen du recodage du corpus des questions correspondantes suivant l'algorithme de traitement du langage naturel R FEEL (French Expanded Emotion Lexicon, Abdaoui, Azé, Bringay & Poncelet, 2016)
3. Le glisser-déposer consiste en la sélection d'un élément à l'aide d'une souris ou d'un pavé tactile pour le faire glisser et le déposer à un endroit différent de son emplacement initial.
4. Le référentiel RECTEC (Reconnaître les Compétences Transversales en lien avec l'Employabilité et les Certifications) est un référentiel de compétences transversales permettant d'identifier les compétences que les individus peuvent mobiliser dans des contextes professionnels différents. Plus d'informations à cette adresse : <http://rectec.ac-versailles.fr/>

RÉSUMÉS

Face aux problématiques persistantes d'insertion professionnelle en France, de nombreux dispositifs ont été mis en place. Ces dispositifs reposent notamment de plus en plus sur des outils numériques, malheureusement encore trop peu nombreux. Parmi eux, l'outil Diagorienté s'impose comme un outil novateur et complet, permettant de faire le point sur les compétences transversales et d'identifier des pistes concrètes d'immersion et de formation professionnelle. Nous avons mené 117 entretiens avec des personnes éloignées de l'emploi afin de mieux comprendre les bénéfices de l'outil pour ce public, et la manière dont il se différencie des autres outils de sa catégorie. L'identification des points forts de l'outil a permis de dresser une liste de bonnes pratiques pouvant optimiser les effets bénéfiques des dispositifs et outils d'aide à l'insertion professionnelle.

In response to the persistent problems of professional integration in France, many programs have been implemented. These programs rely more and more on digital tools, which are unfortunately still too few in number. Among them, the Diagorienté tool is an innovative and extensive tool, which helps to assess transversal skills and to identify practical avenues for immersion and professional training. We conducted 117 interviews with long term unemployed people in order to better understand its benefits and how it differs from current tools. The identification of the tool's strong points allowed us to draw up a list of good practices that could optimize the beneficial effects of the devices and tools used to help people find employment.

INDEX

Mots-clés : insertion professionnelle, personnes éloignées de l'emploi, orientation, outil d'accompagnement

Keywords : professional integration, long term unemployed, career guidance, career guidance assistance tool

AUTEURS

LAURÈNE HOUTIN

Docteure en psychologie, Présidente d'AD-HOC Lab, Université Paris Nanterre

Thèmes de recherche : insertion professionnelle, orientation, compétences de base, stéréotypes et discrimination, bien-être au travail, émotions, motivation. laurene.houtin@adhoclaf.fr

CLÉMENCE BRUN

Doctorante, AD-HOC Lab, Université Grenoble Alpes, TIMC-IMAG UMR CNRS 5525, ThEMAS team

Thèmes de recherche : insertion professionnelle, raisonnement clinique, bien-être au travail, esprit critique, motivation, incertitude. clemence.brun@adhoclaf.fr

ALEXIS AKINYEMI

Docteur en psychologie, Responsable Recherche et développement d'AD-HOC Lab, Université Paris Nanterre

Thèmes de recherche : insertion professionnelle, illettrisme, compétences de bases, attitudes, émotions, motivation. alexis.akinyemi@adhoclaf.fr