

✓ Introduction

La mesure d'impact a pour but d'évaluer l'efficacité d'un service. Dans le champ de l'orientation et de l'insertion, être efficace pour les individus peut prendre bien des formes et agir sur de multiples leviers. Mieux se connaître, découvrir des métiers, apprendre à analyser ses expériences, prendre conscience de ses compétences, les valoriser sur son CV, faire le point sur ses intérêts, trouver une immersion pour tester une piste d'orientation, etc. Voilà quelques-uns des nombreux bénéfices susceptibles d'être recherchés par les utilisateurs de Diagoriente au travers de l'une ou l'autre de ses fonctionnalités.

Dans cette troisième note d'impacts, nous ferons un rapide bilan de l'année 2022 sur le plan des chiffres à l'aide d'indicateurs-clés, avant de nous intéresser plus en détail aux résultats obtenus par chacune des fonctionnalités de Diagoriente tous publics.

✓ Les grands chiffres de l'année 2022

129,000 utilisateurs
sur Diagoriente tous publics
en progression régulière sur toute l'année
(+25% par mois en moyenne)

3,000+ professionnels formés
par la team Diagoriente en visio (64%) et en présentiel (36%)

200,000 utilisateurs
sur tous les services de Diagoriente

- Diagoriente Tous publics
- Diagoriente SNU
- Diagoriente Scolaire
- Diagoriente DGAFF
- Diagoriente FabMap
- etc.

1,500 professionnels
qui ont rejoint les rangs des professionnels utilisant très régulièrement le service.

712,000 expériences ajoutées

788,000 centres d'intérêts professionnels repérés

207,000 CV créés dont 72,000 téléchargés

687,000 fiches métiers consultées

58,000 recommandations demandées

100,000 pistes métiers mises en favoris

2,167,000 compétences identifiées

504,000 recherches d'opportunités effectuées

25,000 cartes de compétences
créées par les jeunes en SNU

17,600 bilans nominatifs de Service Civique réalisés

✓ Tour d'horizon des principales fonctionnalités

1. Ajout d'expériences

L'ajout d'expériences est l'entrée en matière privilégiée par la plupart des utilisateurs de Diagoriente (92% des utilisateurs ajoutent au moins 1 expérience).

En moyenne, ils en complètent 6, dont 3 personnelles et 2 professionnelles, la dernière étant soit une expérience d'insertion, soit de sport amateur ou encore d'engagement, tous statuts confondus (Service Civique, bénévolat, etc.).

Top 10 des expériences renseignées :

- 1. Animaux** (PERSO)
- 2. Loisirs** (PERSO)
- 3. Famille** (PERSO)
- 4. Cuisine** (PERSO)
- 5. Immersion / stage** (INSERTION)
- 6. Jeux vidéo** (PERSO)
- 7. Service en restauration** (PRO)
- 8. Employé polyvalent de libre-service** (PRO)
- 9. Suivre un entraînement** (SPORT AMATEUR)
- 10. CEJ** (INSERTION)

En outre, 80% des utilisateurs du CV le téléchargent dans l'intention de s'en servir à des fins diverses (candidature spontanée, demande d'immersion, inscription en formation, recherche d'alternance, etc.).

Après avoir ajouté leurs expériences tous azimuts, les personnes opèrent la plupart du temps un tri sélectif dans celles-ci pour ne retenir que les plus valorisantes dans le cadre de l'objectif qu'ils visent avec le support CV. De même pour les compétences qu'ils décident de mettre en avant ou pas, selon le contexte d'usage : ils en choisissent 12 en moyenne sur les 24 qu'ils se sont vus reconnaître en ajoutant leurs expériences, soit 1 sur 2.

La répartition des compétences valorisées est très légèrement favorable aux compétences techniques (7 techniques contre 5 transversales).

Cette proportion stable et conséquente de compétences transversales valorisées sur les CV démontre que les utilisateurs de Diagoriente ont bien perçu l'utilité de ces compétences dans leurs interactions avec le monde du travail.

2. Recommandation

La recommandation par un tiers : près d'un utilisateur sur 2 a fait une demande de recommandation sur une expérience, la plupart du temps, professionnelle (35% des recommandations), mais également d'immersion (26%), de volontariat (21%) ou encore de sport amateur (14%).

Top 5 des compétences techniques les plus développées :

- 1. Accueillir, orienter des personnes**
- 2. Servir un client**
- 3. Effectuer le suivi des commandes, la facturation et l'encaissement**
- 4. Entretenir, nettoyer un espace, un lieu, un local**
- 5. Trier et ranger des produits et matières premières**

3. Cartographie des compétences

La fonctionnalité "star" de Diagoriente, le CV compétences, a attiré 7 utilisateurs sur 10 sur l'année 2022, majoritairement dans un usage orienté vers l'insertion professionnelle.

Le parcours *Ajout d'expériences, CV & Recherche d'opportunités* compte toujours parmi les principaux usages constatés¹ de la plateforme Diagoriente, notamment dans le cas d'usages non accompagnés.

Les utilisateurs du CV sont généralement des utilisateurs récurrents : ils complètent en moyenne 2 exemplaires de CV différents, comme ils y sont invités par leur conseiller et l'application elle-même.

Top 5 des compétences transversales les plus développées :

- 1. Communiquer à l'oral de façon appropriée**
- 2. Être réactif, gérer les urgences et les imprévus**
- 3. Être à l'écoute, comprendre, dialoguer**
- 4. Planifier et organiser une activité**
- 5. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement (HSE)**

Près de 8 utilisateurs du CV sur 10 déclarent qu'ils n'avaient pas conscience de pouvoir mettre en avant des compétences de cet ordre, souvent parce qu'ils ne

savaient pas comment faire et/ou ne “s’autorisaien²t pas à le faire².

Afin de renforcer l’accompagnement à l’explicitation des compétences auprès des personnes ayant du mal à se valoriser sur ce plan, Diagoriente a réintégré un service d’auto-évaluation des compétences transversales développées par les individus dans toutes les situations de la vie. Cette “cartographie des compétences” s’appuie sur une démarche inductive d’analyse de ses expériences visant à en caractériser très précisément les contextes et situations afin d’être à même de graduer les compétences mobilisées dans l’activité.

Très attendue par les professionnels, cette fonctionnalité n’a été proposée qu’au dernier trimestre 2022 mais elle a déjà rencontré plus de 6000 bêta testeurs dont près de la moitié qui ont téléchargé leur cartographie.

1. Les deux autres usages sont respectivement consacrés à la construction d’un projet d’orientation et à la remobilisation de soi au travers d’activités permettant de stimuler le sentiment d’auto-efficacité (valorisation de ses compétences, recommandations par un tiers, recherche d’immersions professionnelles, etc.).

2. D’après une enquête utilisateurs réalisée en mai 2022 auprès de 348 répondants.

4. Pistes-métiers et centres d’intérêt

Autre fonctionnalité-clé de Diagoriente, la recherche de pistes-métiers sur la base de ses centres d’intérêt concerne 87 000 personnes en 2022, soit 68% des utilisateurs de Diagoriente.

La moitié d’entre eux passe par le “chatbot” des intérêts, 30% naviguent sur le “mur” et 20% utilisent les deux méthodes pour affiner leur profil d’intérêts professionnels et générer des pistes de métiers en cohérence avec leur sélection comptant 9 intérêts en moyenne.

65% des utilisateurs passant par cette étape-bilan nous disent avoir identifié une piste de projet professionnel à explorer et 71% d’entre eux déclarent y avoir découvert des métiers qu’ils ne connaissaient pas.

Top 10 des intérêts professionnels sélectionnés :

- 1. Aider, conseiller les autres**
- 2. Travailler à mon compte**
- 3. Travailler en collectif**
- 4. Travailler de mes mains**
- 5. Accueillir, orienter, renseigner**
- 6. Écouter et dialoguer avec ses collaborateurs**
- 7. Convaincre, influencer**
- 8. Être leader, inspirer et motiver**
- 9. Enseigner et éduquer**
- 10. Découvrir d’autres cultures**

5. Découverte des familles de métiers

La découverte de familles de métiers et d’univers professionnels intéresse plus 8 utilisateurs sur 10 sur Diagoriente (82%) : en 2022, ce sont près de 700 000 fiches-métiers qui ont été consultées en ligne (soit une moyenne de 6.5 par utilisateur) dont 100 000 qui ont été ajoutées en favoris par les utilisateurs de Diagoriente (2 par personne en moyenne).

Top 10 des métiers ajoutés en favoris :

- 1. Assistance auprès d’enfants**
- 2. Animation de loisirs**
- 3. Accueil touristique**
- 4. Secrétariat**
- 5. Élevage d’animaux**
- 6. Vente en alimentation**
- 7. Aide aux soins animaux**
- 8. Photographie**
- 9. Accompagnement médico-social**
- 10. Décoration d’espaces de vente**

6. Recherche d’opportunités

Encouragés à tester leurs pistes de projet professionnel, 85% des utilisateurs de Diagoriente utilisent la fonctionnalité de recherche d’opportunités à raison de 5 par utilisateur en moyenne. La plupart (57%) souhaitent identifier un accueil en immersion professionnelle, un peu plus d’un tiers recherchent une formation (35%) et 28% une alternance.

✓ L'équipe Recherche lance 2 études d'ampleur

Diagoriente lance un programme de recherche de grande envergure entre 2023 et 2025, dont l'objectif est d'évaluer l'impact réel des différentes méthodes d'accompagnement vers l'emploi.

Ce programme de recherche est réalisé en collaboration avec AD-HOC Lab dans un cadre scientifique rigoureux et à visée 1) d'enrichir la connaissance actuelle sur l'efficacité des méthodes d'accompagnement vers l'emploi, 2) d'évaluer quantitativement l'efficacité des politiques publiques financées et mises en œuvre, 3) stimuler la recherche scientifique sur la thématique de l'insertion professionnelle pour accélérer l'évolution des pratiques.

ÉTUDE 1: **SUIVI NATIONAL DE COHORTES DE BÉNÉFICIAIRES D'UN ACCOMPAGNEMENT À L'INSERTION PROFESSIONNELLE**

Présentation de l'étude

Ces études prennent la forme de suivi et comparaison de cohortes sur environ 6 mois. Il s'agit :

> De collecter un ensemble d'informations personnelles sur les personnes accompagnées, à savoir notamment :

- Leur âge, genre, lieu de résidence
- La liste des métiers qu'ils ont exercés
- La date de fin de leur dernier contrat de travail

> De collecter, auprès des accompagnants, l'ensemble des caractéristiques d'accompagnement proposées aux personnes suivies, à savoir notamment :

- La description détaillée des modalités d'accompagnement (outils, pratiques, etc.)
- Le suivi du nombre et de la durée des sessions d'accompagnement

Échantillon et déroulement de l'étude

L'étude se déroulera sur l'ensemble du territoire, avec une sélection randomisée des bénéficiaires au sein des établissements participants pour un échantillon final d'environ 1000 usagers représentatifs de la population.

ÉTUDE 2:

ENQUÊTE NATIONALE AUPRÈS DE PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT À L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Présentation de l'étude

La présente étude prend la forme d'une enquête quantitative auprès de professionnels de l'accompagnement. Il s'agit d'interroger des professionnels de structures variées (Missions locales, EPIDE, travailleurs sociaux, etc.) sur l'efficacité, en termes de gestion de leur charge de travail, des méthodes et outils (numériques, pédagogiques, etc.) qu'ils ont la possibilité d'utiliser.

Cette étude consistera également au recueil d'un ensemble de données personnelles utilisées à des fins statistiques (âge, lieu de résidence, lieu de travail, nombre d'année d'ancienneté sur le poste occupé, expériences professionnelles précédentes, etc.).

Échantillon et déroulement de l'étude

L'étude se déroulera sur l'ensemble du territoire, avec une sélection randomisée des professionnels au sein des établissements participants pour un échantillon final d'environ 1000 professionnels représentatifs de la population.

Études préliminaires et périphériques

Dans le cadre de cet axe de recherche un ensemble d'étude préliminaire qualitative (i.e., entretiens de 30 minutes) et d'études périphériques conduites en laboratoires (i.e., tests émotionnels, mesure de stress) va également être mené. Les établissements volontaires pour cette phase d'étude, plus chronophage, bien que cruciale, ne pourront être inclus dans l'étude principale.

Respect de l'individu et de son anonymat

Ces études seront supervisées par un comité d'éthique et conduite dans le respect strict de l'anonymat des individus : les données personnelles ne seront collectées que par les chercheurs habilités à mener les études, et traitées anonymement de manière statistique. Aucune donnée personnelle ne sera par ailleurs publiée.