

DIAGORIENTE EN IMPACTS La mesure d'impact permet d'évaluer l'efficacité d'une politique ou d'un service

La mesure d'impact permet d'évaluer l'efficacité d'une politique ou d'un service public et d'en orienter les développements. Si ces mesures consistent très majoritairement en l'appréciation de taux d'usage, taux conversion ou taux d'attrition, dans le champ de l'orientation et de l'insertion professionnelle, elles ne permettent pas de saisir l'ensemble des leviers stratégiques caractérisant l'efficacité d'un service.

+130k

bénéficiaires depuis 2020 (+25% Mensuel)

+65%

des utilisateurs* sortent de Diagoriente avec un projet pro. engagé (en terme de confiance, pistes immersions, découverte métier, etc.)

+500

organisations utilisent Diagoriente

92%

des organisations utilisatrices de Diagoriente sont passées par ou ont renforcé leur approche compétences

80%

des bénéficiaires interrogés n'avaient pas conscience qu'ils pouvaient mettre en avant des compétences souvent parce qu'ils ne savaient pas comment faire et/ou ne « s'autorisaient » pas à le faire.

*ENQUÊTE UTILISATEURS SUR 60000 PARCOURS,

+15000 RÉPONSES ENQUÊTE

SOMMAIRE

IMPACT SUR LES USAGERS FINAUX

I. COMMENT MESURONS-NOUS L'IMPACT SUR LES USAGERS FINAUX ? II. QUEL EST L'IMPACT DE DIAGORIENTE SUR LES USAGERS FINAUX ?

> A. IMPACT APPROCHÉ PAR LA MESURE D'IMPACT SUBJECTIVE ET L'INDICE D'ENGAGEMENT DES UTILISATEURS SUR LA PLATEFORME

B. IMPACT APPROCHÉ PAR ANALYSE DES DONNÉES DE PARCOURS ET UNE ENQUÊTE UTILISATEURS CLASSIQUE

IMPACT SUR L'ACCOMPAGNEMENT

- I. COMMENT MESURONS-NOUS L'IMPACT SUR LES PROFESSIONNELS / LES ORGANISATIONS
 - A. L'OFFRE DE SUPPORT POST-FORMATION
 - B. L'AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE

II. QUEL EST L'IMPACT DE DIAGORIENTE SUR LES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT DE LEURS ORGANISATIONS ?

- A. Une diversité d'usages sur le terrain
- B. UN IMPACT RÉEL SUR LES PRATIQUES

D'ACCOMPAGNEMENT

C. LES PLUS-VALUES DE DIAGORIENTE DU POINT DE VUE DES PROFESSIONNELS

Diagoriente est une startup du Ministère du Travail.

https://diagoriente.gitbook.io/diagoriente/















IMPACT SUR LES USAGERS FINAUX 1/3

I. COMMENT
MESURONS-NOUS
L'IMPACT SUR LES
USAGERS FINAUX

L'impact le plus important pour Diagoriente concerne ses usagers finaux, à savoir les jeunes et les adultes qui utilisent le service pour identifier et valoriser leurs compétences, trouver des pistes de métiers qui les intéressent et/ou accéder à des offres d'immersion, d'emploi, de formation ou d'engagement.

Leur avis est évidemment important pour nous et fait l'objet de démarches d'enquête très classiques par questionnaire intégré au parcours utilisateurs (1 à 3 couples de questions posées par utilisateur de manière facultative).

Les hypothèses d'impacts qui y sont mises à l'épreuve concernent des éléments très concrets et tangibles, principalement liés à l'identification d'un projet professionnel, l'élargissement des horizons professionnels, la pertinence du CV compétences comme support de valorisation et le repérage d'opportunités et de contacts utiles à la mise en action des usagers finaux.

En outre, l'impact de Diagoriente a également trait à la confiance ou plus précisément au sentiment d'efficacité que les personnes développent au fur et à mesure de leur parcours accompagné sur Diagoriente. Ce sentiment est essentiel car il constitue un préalable et un accélérateur certain pour toutes les démarches entreprises par tout un chacun en vue de trouver sa place et d'évoluer dans un monde du travail incertain et changeant. Ces leviers revêtent une dimension subjective, car ils relèvent de :

- La capacité de recherche éclairée de pistes d'insertion professionnelle, ou plus précisément :
- de la capacité à appréhender l'ensemble des pistes d'orientation compatibles avec un projet
- de la capacité de construire et faire évoluer un projet professionnel en autonomie

- La capacité à rassembler des ressources nécessaires à l'exploration de pistes professionnelles, et notamment :
- la capacité à s'approprier et mobiliser du vocabulaire professionnel en situation critique
- la capacité à persévérer dans la recherche d'immersions, de stages ou d'emploi

Le sentiment d'efficacité personnelle constitue un préalable à toutes démarches.

La mesure d'impact subjective consiste à estimer avec le plus de précision possible le degré avec lequel le service proposé a affecté les usagers dans cette direction. Pour maximiser le taux de réponse sur la plateforme, nous avons opté pour l'usage de brèves questions auxquelles il est possible de répondre au moyen d'échelles sémantiques, présentées sous la forme d'emojis.



Ces échelles ont pour autre effet bénéfique d'augmenter l'information portée par la réponse des jeunes, en recueillant notamment tout éventuel sentiment d'indifférence, d'incompréhension, d'aversion ressenti à l'encontre de la solution, pouvant par la suite engendrer des changements de parcours utilisateur visant à limiter l'attrition.

IMPACT SUR LES USAGERS FINAUX 2/3

I. COMMENT
MESURONS-NOUS
L'IMPACT SUR LES
USAGERS FINAUX

Après traitement, ces résultats permettent d'obtenir un indice «d'engagement» provoqué par le service, et d'estimer la mesure dans laquelle ce dernier permet, au delà du simple moment consacré à l'utilisation, de maximiser les chances que l'utilisateur saisisse les opportunités qui lui permettent de trouver des pistes dans lequel il soit en mesure de s'engager. Le traitement s'effectue en continu, à ce jour plus de 15 000 réponses ont été traitées.

(RE) prendre confiance
+102%
de confiance
dans leur orientation

Par exemple pour cet indicateur plusieurs paramètres ont été pris en compte: le choix de l'emoji, son intensité ainsi que l'ancienneté de l'utilisateur sur la plateforme.

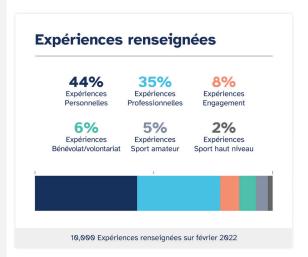
Les personnes qui prennent part à la démarche Diagoriente entre 7 et 30 jours ont une satisfaction d'exploration de leur projet professionnel 102% plus élevée que la moyenne des autres utilisateurs (ceux débutant Diagoriente).



Exemple de questionnaire proposé aux usagers qui reviennent sur la plateforme

L'analyse du degré de sentiment d'efficacité personnelle s'identifie également au travers de témoignages recueillis auprès des usagers eux-mêmes ou via les professionnels qui les accompagnent.

L'accompagnement est fondamental pour identifier les ressources de chacun et en faire des effets de levier. Les professionnels s'appuient également sur les expériences au long cours de l'accompagnement (PMSMP, micro expériences collective, individuelle...) afin de les valoriser comme des situations apprenantes qui contribuent à l'exercice de construction de scénarios professionnels.



processus complétude des Le de (accompagné expériences en autonomie) permet aux bénéficiaires de prendre conscience des compétences mobilisées de manière implicite. Plus de **80% des publics** interrogés n'avaient pas conscience qu'ils pouvaient mettre en avant des compétences souvent parce qu'ils ne savaient pas comment faire et/ou ne "s'autorisaient" pas à le faire. En sortie d'ateliers Diagoriente, plus de 80% des bénéficiaires se sentent capables de se présenter à un entretien ou de s'engager plus avant dans leur orientation.

[...]

IMPACT SUR LES USAGERS FINAUX 3/3

II. QUEL EST L'IMPACT DE DIAGORIENTE SUR LES USAGERS FINAUX ?

Des réponses complémentaires et congruentes ont été obtenues sur le sujet par l'intermédiaire des deux types de démarches d'enquête détaillées ci-dessus.

A. IMPACT APPROCHÉ PAR LA MESURE D'IMPACT SUBJECTIVE ET L'INDICE D'ENGAGEMENT DES UTILISATEURS SUR LA PLATEFORME







B. IMPACT APPROCHÉ PAR ANALYSE DES DONNÉES DE PARCOURS ET UNE ENQUÊTE UTILISATEURS CLASSIQUE

Pour mémoire, l'enquête utilisateurs comptait 348 réponses sur une campagne de 15 jours (mai 2022). Quant aux données d'usage analysées, nous pouvions compter sur les 60 000 parcours complétés durant les 6 premiers mois de l'année 2022 en cours.

L'analyse de ces données nous a permis de mettre en évidence des impacts clairs sur trois des problématiques majeures auxquelles Diagoriente apporte des éléments de réponse apparemment très convaincants du point de vue de ses usagers finaux et premiers intéressés.

Diago aide-t-il à formuler ou à confirmer un projet professionnel ? L'impact de la brique Centres d'intérêt et proposition de pistes métiers était ici soumise au jugement des usagers qui sont :

• **68% à identifier un projet professionnel avec Diagoriente** et 71% d'entre eux ont découvert des métiers qu'ils ne connaissaient pas au cours de leurs recherches sur Diago.

<u>Diagoriente permet-il de mettre en action les utilisateurs en leur</u> proposant des pistes d'action adaptées ?

Il était ici question de mesurer l'impact de la brique Opportunités (offres géolocalisées d'alternance, d'immersion, de formation, d'emploi, etc.) :

 65% des utilisateurs sortent de Diagoriente avec des contacts susceptibles de les aider à concrétiser leur projet professionnel

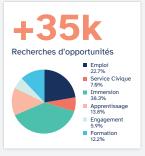
et 77% d'entre eux vont concrétiser et contacter l'organisation en question dans la foulée (45000+ recherches réalisées via Diagoriente)



des utilisateurs partagent ou téléchargent leur CV (depuis janvier 2022 - 9000 CV) +60,000

+60,000 Expériences valorisées au travers du CV 2x plus
de pistes métiers consultées
par utilisateur (en moyenne 6
pistes)

+90.64% Pistes métiers consultées par rapport à 2021 (57,000)



Diagoriente propose-t-il un outillage pertinent pour valoriser ses compétences sur les marchés de l'emploi et de la formation ? Nous testions ici la valeur de la brique CV compétences et de la démarche de valorisation des compétences qu'elle instrumente pour ses bénéficiaires finaux :

 89% des utilisateurs de Diagoriente comptent utiliser le CV dans le cadre de leurs démarches de recherche (principalement pour un emploi, une formation, une alternance et une immersion)

et 98% d'entre eux le trouvent utile pour mettre en avant leurs compétences.

IMPACT SUR L'ACCOMPAGNEMENT 1/6

#._

Sur le plan de l'impact sur l'accompagnement, Diagoriente a originellement donné la faveur à un processus d'acquisition fondé sur l'intermédiation institutionnelle se traduisant par un modèle d'impact principalement systémique.

Pour atteindre ses usagers finaux, Diagoriente s'appuie sur des organisations et des professionnels dont les missions consistent à accompagner les personnes dans leurs démarches d'orientation, d'insertion, de reconversion, etc.

Cette stratégie d'ancrage organisationnel résulte d'une prise en charge forte par la puissance publique des problématiques d'orientation, d'insertion, de formation et d'emploi, pour les publics les plus fragilisés a fortiori.

Diagoriente accompagne ainsi le déploiement ou l'évolution de grands dispositifs tels que la Garantie Jeunes, le CEJ, la Promo 16-18 de l'AFPA dans le cadre des politiques d'insertion et d'emploi, le SNU et le Service Civique dans le champ de la promotion de l'engagement et de la citoyenneté, ainsi que de divers programmes (Prépas apprentissage. FabMap...) mis en place dans le sillage du PIC, nationalement comme dans les territoires.

Ces usages sont parfois nouveaux pour les professionnels de l'accompagnement : Diagoriente met à leur disposition des ressources pédagogiques à la carte, accessibles en ligne, ainsi que des formations, en distanciel et en présentiel, pour s'approprier cette nouvelle pratique.

Dans d'autres cas, les professionnels proposaient déjà un service qu'ils souhaitent remplacer par Diagoriente : les formations Prise en main proposées par Diagoriente, en visioconférence ou en présentiel, permettent de faciliter leur transition sur l'outil.

L'impact de cette stratégie d'ancrage organisationnel résulte dans des pratiques d'accompagnement à même de relever les défis qui se posent quotidiennement aux professionnels de l'emploi et de l'insertion, à savoir mobiliser, mettre en confiance les usagers tout en renforçant leur capacité à être autonome dans leurs démarches d'insertion avec, en filigrane, la construction d'un projet professionnel motivant et atteignable.



IMPACT SUR L'ACCOMPAGNEMENT 2/6

I. COMMENT
MESURONS-NOUS
L'IMPACT SUR LES
PROFESSIONNELS /
LES ORGANISATIONS

Il est ici question des modalités de mesure d'impact sur l'accompagnement et, par làmême, sur les professionnels œuvrant pour l'employabilité, la montée en compétences et l'insertion durable de leurs publics.

Plusieurs stratégies ont été empruntées pour aborder ce chantier complexe tant par la diversité des organisations concernées (Missions locales, PE, E2C, Epide, OF, etc.) que par leur manque de temps pour se prêter à un suivi structuré des usages de Diagoriente mis en oeuvre en leur sein.

Nous avons ainsi sollicité leurs retours à la suite d'une formation en vue d'interroger l'ancrage et ses conditions de réussite au sein des organisations formées par nos soins (97 entretiens téléphoniques). Et, en parallèle, nous avons mené une enquête qualitative sur les usages de Diagoriente à l'aide d'entretiens exploratoires (13) et de questionnaires en ligne (135 réponses) auprès de professionnels utilisateurs du service.

13 Entretiens exploratoires
97 Entretiens téléphoniques
Réponses à notre questionnaire en ligne

A. L'OFFRE DE SUPPORT POST-FORMATION

Ce cycle standardisé d'acquisitionengagement et de suivi de la mesure d'impacts correspond à des grandes organisations, réseaux (AFPA, Epide, CCI France, Agences, Unis-cités...). Nous l'avons adapté pour des organisations, telles que les Missions locales, ou les Ecoles de la 2ème chance, d'envergure plus locale.

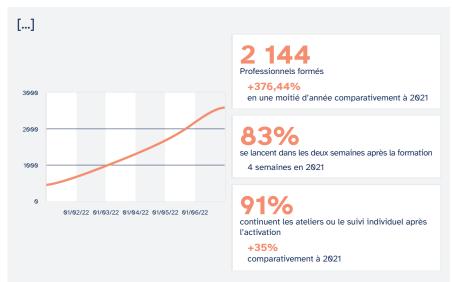
CYCLE D'ACQUISITION					
	TUNNEL D'ACQUISITION		DÉPLOIEMENT INTRA	ACCOMPAGNE- MENT	ENGAGEMENT
	Présentation du service aux directions pédagogiques et directions générales	Formation test en distanciel d'un staff réduit	Plan de formation national in situ / distanciel	Formations complémentaires des nouvelles recrues/org partenaires	Staff ambassadeurs de la démarche Diagoriente
	Présentation aux équipes pédagogiques	Accompagne- ment à l'analyse de l'ancrage dans les équipes	Co-animation avec public bénéficiaire	Support tech péda (niveau de SLA élevé)	Diffusion du service inter- secteurs et mise en place de projets complémentaires
	Accompagne- ment sur un POC d'usage	Déploiement du POC d'usage	Accompagne- ment à l'ancrage dans l'organi- sation	Phases de REX, info thématiques, invitation event	Partenariat consolidé avec option consortium
SUIVI DE LA MESURE D'IMPACT	% de conversion vers étape de formation test	% de conversion vers déploiement interne généralisé Signature convention de partenariat	Taux de compte pro, nombre de jeunes accompagnés, taux de pénétration du dispositif dans l'organisation	Taux récurrence des usages, effet tâche d'huile Analyse changement des pratiques vs impacts bénéficiaires	Niveau d'engagement partenarial de type structurel maintenu (vs conjoncturel)

Une démarche de suivi a été initiée pour les 5 premiers mois de l'année 2022 (janvier-mai 2022). Elle a consisté en une prise de contact auprès d'un échantillon représentatif de 100 professionnels formés à cette période avec un recul d'au moins un mois sur leur formation. Les professionnels volontaires pouvaient y signifier leur désir de participer à une campagne de suivi post-formation en acceptant d'échanger autour de la manière dont ils avaient mis en place Diagoriente au sein de leur structure, pour ceux qui étaient passés à l'acte depuis leur formation, ou sur les éléments qui leur avaient posé problème pour le faire, lorsqu'ils n'avaient pas encore expérimenté Diagoriente avec des publics.

[...]

IMPACT SUR L'ACCOMPAGNEMENT 3/6

I. COMMENT
MESURONS-NOUS
L'IMPACT SUR LES
PROFESSIONNELS /
LES ORGANISATIONS



97 entretiens ont été effectués à ce jour dans ce cadre.

Il en résulte que la formation, pièce maîtresse de notre stratégie d'ancrage organisationnel, permet effectivement de "convertir" 44% des professionnels formés à l'usage de Diagoriente. Et qu'au sein de ces 44% de professionnels ayant utilisé Diagoriente une fois au moins à l'issue de la formation, le taux de récurrence s'élève à 91%. In fine, ce sont quatre formés sur 10 qui deviennent des utilisateurs pérennes de Diagoriente au sein de leur structure en intégrant le service à leur offre d'accompagnement.

Dans plus de 8 cas sur 10, le premier usage de Diagoriente a lieu dans les deux semaines qui suivent la formation. Les animations sont, le plus souvent, collectives (60% des usages) et les groupes de bénéficiaires concernés de taille modeste (5 à 6 participants).

Ces premiers résultats seront bien entendu approfondis, la quasitotalité des professionnels interviewés ayant accepté d'être recontactés pour permettre à l'équipe d'en apprendre davantage sur les conditions d'appropriation de Diagoriente au sein des organisations formées à son usage.

B. L'AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE

Déployé depuis 3 ans sous plusieurs formats auprès de différents réseaux de partenaires (Missions Locales, Pôle Emploi, E2C, EPIDE, Organismes de Formation...), Diagoriente avait maintes fois donné lieu à des retours d'expérience, à des groupes d'échanges ou de travail autour d'une fonctionnalité ou d'un service nouveau à offrir. Il n'avait toutefois jamais fait l'objet d'une enquête d'impacts visant à analyser les manières dont il s'était combiné aux pratiques d'accompagnement préexistantes ou comment il avait, peutêtre, pu en faire émerger de nouvelles.

Ce sont les prémices d'une telle démarche que nous avons engagés courant avril et dont l'enquête exploratoire s'est achevée début juin, nous permettant d'en apprendre plus sur les usages de Diagoriente au sein des structures qui l'utilisent ainsi que sur les pratiques d'accompagnement qui s'agencent autour d'un service aux multiples facettes.

de cette exploration L'obiet ouverte entretiens semi-directifs et 135 questionnaires complétés) consistait, dans un premier temps, à formuler des hypothèses autour des usages mis en place sur les terrains, nombreux, où Diagoriente est proposé à des jeunes comme à des adultes en mal de projet professionnel motivant, en recherche d'emploi ou encore en quête de confiance tout simplement.

Elle a également permis de définir une hypothèse concernant l'impact du service sur l'offre-même d'accompagnement proposée par les structures ainsi que les pratiques d'accompagnement développées par leurs professionnels.

Une enquête par questionnaire en ligne a été proposée à la population des professionnels utilisant Diagoriente régulièrement.. Cette enquête nous a permis d'identifier 13 volontaires pour un entretien exploratoire de 30 à 45 minutes.

IMPACT SUR L'ACCOMPAGNEMENT 4/6

II. QUEL EST L'IMPACT DE DIAGORIENTE SUR LES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT DE LEURS ORGANISATIONS?

A. Une diversité d'usages sur le terrain

Trois usages principaux (orientation: 7 pros sur 10; emploi: 5 sur 10; mise en confiance: 4 sur 10) se dégagent de ces investigations.

Un peu plus d'un professionnel sur deux utilise Diagoriente dans le cadre d'un usage parmi les trois suivants :

- Un usage « orientation » de Diagoriente dans le cadre d'un accompagnement, en collectif, à la construction ou à l'approfondissement du projet professionnel des bénéficiaires (focus sur l'identification de ses intérêts professionnels, proposition de pistes métiers, découverte des métiers);
- Un usage « emploi » de Diagoriente, dans le cadre d'un accompagnement collectif type TRE – Techniques de Recherche d'Emploi – visant la recherche de solutions concrètes pour aborder le marché de l'emploi ou celui de la formation (focus sur le CV compétences, les contacts géolocalisés, les offres d'emploi/de formation);
- Un <u>usage « mobilisati</u>on Diagoriente, de dans l'accompagnement, toujours en groupe, essentiellement à (re)donner confiance aux bénéficiaires en leur permettant d'identifier des expériences porteuses de compétences et de valoriser ces dernières pour, par la suite, engager des démarches plus concrètes afin d'identifier un projet professionnel et de lui donner suite en recherchant opportunités des d'immersion/de formation/d'emploi.

Toutefois, ces trois usages coexistent souvent au sein des structures qui proposent Diagoriente à leurs publics. Ce sont parfois des professionnels distincts au sein d'une même structure,



qui mobilisent Diagoriente à différents moments de l'offre d'accompagnement en fonction des besoins et des attentes de leurs publics.

Un tiers des professionnels enquêtés (32%) proposent Diagoriente dans le cadre de 2 ateliers distincts et complémentaires.

Deux configurations se dégagent :

- Diagoriente est d'abord utilisé dans le but de former un projet professionnel pour, dans un second temps, outiller la concrétisation de ce projet via la création d'un CV compétences et la recherche d'opportunités d'action géolocalisées.
- Diagoriente est proposé dans le cadre d'un premier travail de bilan, à visée réflexive, afin de permettre aux bénéficiaires de gagner en confiance via la mise en exergue de leurs compétences pour, en second lieu, aborder plus facilement la question de l'orientation professionnelle (pour ceux qui n'ont pas de projet défini) ou celle de la valorisation de soi dans le cadre de démarches impliquant un processus de sélection (sur des offres d'emploi, sur de la candidature spontanée, la recherche d'alternance, le positionnement sur une formation, etc.).

IMPACT SUR L'ACCOMPAGNEMENT 5/6

II. QUEL EST L'IMPACT DE DIAGORIENTE SUR LES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT DE LEURS ORGANISATIONS?

B. UN IMPACT RÉEL SUR LES PRATIQUES
D'ACCOMPAGNEMENT

Quel que soit l'usage considéré, les impacts sont multiples sur les pratiques des professionnels de l'accompagnement:

- sur la posture d'accompagnement : l'approche compétences, par exemple, propose d'accompagner l'usager dans le développement de sa réflexivité;
- sur les modalités mêmes de l'accompagnement : distanciel, numérique, asynchronie... avec tout le temps et l'espace que ces nouvelles manières de travailler permettent de gagner pour mener d'autres activités d'accompagnement plus ciblées, plus individualisées...;
- sur les pratiques pédagogiques nouvelles et donc les compétences que développent les professionnels utilisateurs.

> IMPACT SUR LE FOND

87% des professionnels utilisateurs de Diagoriente déclarent que la plateforme a modifié leurs pratiques en profondeur et principalement sur le fond, à savoir sur la manière dont ils abordent certaines problématiques (la définition du projet professionnel, la valorisation des expériences, ...).

Les entretiens réalisés avec ces professionnels nous ont permis de réaliser que Diagoriente avait permis, dans 20% des structures utilisatrices, de créer de toute pièce et en interne une offre d'accompagnement sur la thématique de l'orientation professionnelle.

« Diagoriente nous a permis de pallier le désengagement d'un partenaire qui nous fournissait, jusque là, les prestations d'accompagnement à l'orientation (...) du coup on a eu recours à Diagoriente pour monter toute une démarche qui s'est maintenant formalisée durablement au sein de notre structure ».

Pour 2 professionnels sur 3, c'est l'offre d'accompagnement de leur organisation qui s'est restructurée autour de Diagoriente en utilisant la plateforme comme un outil transverse permettant aux professionnels de construire des animations ad hoc sur les différents sujets abordés par Diagoriente : orientation, bilan de compétences, recherche d'opportunités, valorisation des parcours, etc.

L'offre pédagogique que propose Diagoriente pour outiller l'animation en collectif, notamment, fait consensus chez les professionnels qui en apprécient l'approche inductive et participative, en cohérence avec la plateforme Diagoriente dans sa globalité, ainsi que le gain de temps en termes d'ingénierie pédagogique.

«Ça facilite beaucoup, on entre plus facilement dans l'animation, il n'y a pas besoin de tout développer, ça donne une base solide et intéressante en plus".

"En formation, on nous fait la démo de plusieurs animations possibles et ça permet de voir comment nous on va animer après, en fonction du public, des besoins, etc."

"Les activités qu'on nous montre fonctionnent très bien avec les usagers ; moi je m'en suis servie au début pour commencer, me rassurer, etc. mais en fait je continue parce que ça produit quelque chose avec les gens, ils aiment vraiment bien, c'est dynamique, il y a beaucoup d'échanges..."

"L'accompagnement pédagogique est plus présent et me permet de viser plus loin avec mon public. Diagoriente est un guide pour le binôme que je forme avec mes jeunes."

> IMPACT SUR LA FORME (NUMÉRIQUE, USAGES HYBRIDES EN PRÉSENTIEL ET À DISTANCE...)

Sur la forme, l'utilisation d'un outil numérique en animation collective a généré des évolutions sur les pratiques d'accompagnement pour 76% des professionnels enquêtés.

Ces évolutions ont été positivement accueillies, en partie parce qu'elles [...]

IMPACT SUR L'ACCOMPAGNEMENT 6/6

II. QUEL EST L'IMPACT DE DIAGORIENTE SUR LES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT DE LEURS ORGANISATIONS?

[...]

venaient s'inscrire dans un contexte de crise sanitaire poussant les conseillers à rechercher des outils pour maintenir le lien et préserver un accompagnement de qualité, même à distance, avec leurs groupes. Toutefois, même revenus à des conditions d'accompagnement normalisées, les professionnels qui utilisent Diagoriente continuent de le faire pour le temps qu'il leur permet d'épargner au profit d'autres activités et la satisfaction qu'il procure aux publics bénéficiaires finaux.

« Avec le Covid on a vraiment eu besoin de retisser ce lien, pour ne pas perdre les jeunes (...) Diagoriente nous a aidés à faire ce travail. »

Les professionnels utilisateurs sont très majoritairement satisfaits (9/10) de l'ergonomie de la plateforme ainsi que de son accessibilité, y compris pour des usagers novices sur le front du numérique éducatif..

- « Très ergonomique et très intuitif »
- « C'est complètement fluide »
- « Pas de stress ni de frustration »

Sur le fond comme sur la forme, ces utilisateurs professionnels apprécient unanimement la démarche d'amélioration continue que les équipes de Diagoriente animent en permanence en sollicitant des tests, des retours sur expérimentation, des avis, critiques et propositions dans le but de fournir un service aussi adapté que possible aux besoins et attentes des utilisateurs, intermédiaires comme finaux.

- « On est écoutés et on sait que ce qu'on va dire va être pris en compte, c'est rare ça, c'est vraiment précieux. »
- « Je ne réponds pas aux démarches comme la vôtre d'habitude, mais c'est pas parce qu'elles ne m'intéressent pas, bien au contraire : c'est parce que je sais que les autres ne vont pas modifier leur produit comme vous le faites vous quand vous avez des retours dans ce sens. »

C. LES PLUS-VALUES DE DIAGORIENTE DU POINT DE VUE DES PROFESSIONNELS

La dimension qualitative avec l'approche inductive par les compétences issues d'expériences de toute nature est plébiscitée par les professionnels utilisateurs : 80% la considèrent comme une plus-value spécifique à Diagoriente.

Juste derrière, avec 67% des professionnels qui la signalent, vient l'accompagnement d'une réflexion approfondie sur le projet professionnel, et donc, à travers lui, la dimension réflexive induit par le travail autour des compétences et des intérêts professionnels dans l'application et qui favorise une démarche agentique tournée vers l'action et l'expérimentation.

Au rang des plus-values singulières à Diagoriente, vient ensuite **la création d'un CV compétences** (60% des professionnels la citent) permettant aux publics de générer un support très explicite pour le monde de l'emploi et de la formation et mettant en avant leurs compétences fraîchement identifiées.

L'effet de mise en confiance procuré par le fait d'identifier des compétences au sein de toutes les expériences des individus, y compris celles qu'ils omettent généralement de valoriser, fait partie des bénéfices originaux attribuables à Diagoriente pour 6 professionnels sur 10.

1 professionnel sur 2 dit aussi gagner du temps à l'aide de Diagoriente : ce gain de temps est estimé à 4h en moyenne et il permet notamment de cibler davantage les publics les plus éloignés de l'emploi avec de l'accompagnement individualisé.

45% des professionnels évoquent ensuite l'autonomie accrue que favorise l'usage de Diagoriente pour accompagner, en groupe mais aussi en distanciel asynchrone, des publics dont la mise en confiance passe également par un rééquilibrage de la relation d'accompagnement. « C'est bien pour autonomiser les personnes, leur permettre de faire leur bilan, d'ajouter leurs expériences, leurs compétences, etc. Elles peuvent en rajouter d'autres aussi après une immersion professionnelle par exemple... Elles n'ont pas besoin de nous, elles complètent sur leur profil et puis c'est direct sur leur CV. »

Pour 4 professionnels sur 10, les opportunités géolocalisées (emploi, formation, immersion, etc.) que propose Diagoriente constituent un atout phare de l'outil car elles permettent de passer directement de la réflexion à l'action.

- « On a tout sous la main, c'est pratique pour les jeunes »
- « Les gens apprécient ça, les contacts à dispo directement comme ça. C'est facilitant pour se mettre dans l'action. »