



**HAL**  
open science

## Les effets d'un conseil adaptatif auprès de demandeurs d'emploi : une recherche empirique

Nicolas Guénolé, Jean-Luc Bernaud

### ► To cite this version:

Nicolas Guénolé, Jean-Luc Bernaud. Les effets d'un conseil adaptatif auprès de demandeurs d'emploi : une recherche empirique. Julie Collange; Even Loarer; Todd Lubart. La psychologie différentielle au 21ème siècle : nouvelles modélisations et applications, Laboratoire Lati, pp. 115-118, 2018, 978-2-9563911-0-4. hal-04045401

**HAL Id: hal-04045401**

**<https://cnam.hal.science/hal-04045401>**

Submitted on 13 Jul 2023

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## Les effets d'un conseil adaptatif auprès de demandeurs d'emploi : une recherche empirique

Nicolas Guénolé <sup>(1)</sup> & Jean-Luc Bernaud <sup>(2)</sup>

### Introduction

Depuis le début des années 80, les politiques de l'emploi menées en France ont visé à généraliser et à renforcer l'accompagnement des demandeurs d'emploi afin de faire face à l'augmentation de leur nombre et au chômage de masse. Sur le terrain, ces mesures se mettent concrètement en place par le biais notamment de l'application de prestations d'accompagnement diversifiées, tendant à favoriser un retour à l'emploi rapide des publics concernés (Guénolé, 2013).

Ces prestations d'accompagnement se composent de différentes étapes variant en fonction d'un contenu défini par leurs prescripteurs. Une revue de la littérature sur cette thématique nous amène à constater qu'un certain nombre de travaux se sont penchés sur les effets des prestations d'accompagnement à la recherche d'emploi (Jamme, 2011), sans pour autant analyser finement les processus en jeu dans un tel contexte. La plupart de ces recherches peinent en effet à dépasser les considérations socio-démographiques générales comme l'âge, le sexe, le niveau de diplôme. Elles prennent en compte les dispositifs dans leur globalité sans analyser les processus d'accompagnement qu'ils mobilisent. Elles sont en effet centrées sur des indicateurs de retour à l'emploi alors que les actions mises en œuvre lors d'un accompagnement influent également sur les caractéristiques psychologiques des bénéficiaires (Roques, 2008), ces dernières pouvant expliquer des conduites de recherche d'emploi, modérer des effets de l'accompagnement, ou bien encore jouer le rôle de variables résultats visant à évaluer les dispositifs (Guénolé, Bernaud, & Guilbert, 2012).

Il convient alors de se demander ce que signifient réellement dans ce contexte « individualiser les services », « personnaliser les parcours d'insertion » destinés aux demandeurs d'emploi, puisque les dispositifs d'accompagnement se doivent désormais de suivre ces prérogatives (Iborra, 2013). Il semble dès lors légitime de se demander dans quelle mesure l'individualisation poussée de la prise en charge qui en découle permet réellement de tenir compte de l'ensemble de leurs problématiques vocationnelles et de répondre à leurs attentes (Guénolé, Bernaud, & Guilbert, 2012). Des travaux récents montrent ainsi l'émergence de typologies des problématiques vocationnelles de personnes suivant un accompagnement professionnel (Multon, Wood, & Heppner, 2007 ; Guénolé, Bernaud, & Boudrias, sous presse).

Une prise en charge individualisée des demandeurs d'emploi implique de prendre en considération les particularités et les besoins des participants. Dans un tel contexte, le concept de conseil adaptatif (Adaptive Counseling and Thérapy, ou *ACT*), initialement décrit par Howard, Nance et Myers (1986), vise à moduler le style d'intervention dans le cadre de la relation d'aide, en s'approchant le plus possible des attentes supposées du bénéficiaire. Bernaud (2013) précise cependant que de tels dispositifs reposent sur deux exigences. (1) Tout d'abord, il s'agit de considérer les besoins du bénéficiaire, mais aussi ses contraintes (médicales, physiques) et ses problématiques psychologiques. (2) Ensuite, le-la conseiller(e) doit tenir compte des évolutions des participants au cours des séances. Il s'agit ici d'affiner encore les contours du dispositif en ajustant véritablement le conseil aux difficultés et aux ressources associées à une transition professionnelle.

L'objectif de cette recherche est donc de comparer, chez des demandeurs d'emploi, les effets d'un accompagnement selon deux modalités : la première basée sur le modèle du « conseil adaptatif », qui est une approche individualisée, la seconde sur un accompagnement « standardisé » (ou non-individualisé). Plus précisément, il s'agit d'analyser l'interaction caractéristiques-traitements (ICT) entre les problématiques vocationnelles des bénéficiaires et la conception (individualisée versus non-individualisée) de la démarche d'accompagnement.

La recherche est structurée autour de trois hypothèses. Ainsi, nous postulons que le suivi d'un accompagnement (individualisé ou non) aura globalement un effet positif sur la dynamisation des bénéficiaires, le développement de leur employabilité et leur capacité à faire face aux transitions professionnelles et à gérer l'indécision de carrière (H1). Par ailleurs, nous postulons que l'accompagnement individualisé, conçu sur le modèle du conseil adaptatif, aura un effet accru sur le niveau des problématiques vocationnelles et de dynamisation des bénéficiaires comparativement à l'accompagnement non-individualisé (H2). Enfin, il est attendu que les bénéficiaires d'un accompagnement individualisé tendront à être plus satisfaits de leur prise en charge et à évaluer plus favorablement le-la conseiller(e) que les participants à un accompagnement standardisé (H3).

<sup>1</sup> Université de Rouen, Laboratoire Psy-NCA EA 4700, Université de Rouen, 1 rue Lavoisier, 76821 Mont-Saint-Aignan, France.

<sup>2</sup> CNAM-INETOP, Laboratoire CRTD, EA4132, 41 rue Gay-Lussac, 75005 PARIS, France

### Méthode

#### Sujets

Les données ont été recueillies auprès de 36 bénéficiaires des services d'une association de la région rouennaise intervenant dans un contexte de prévention des risques psychosociaux et de la préservation de la santé au travail (12 femmes (33,3 %) et 24 hommes (66,7 %)). Les participant(e)s sont âgé(e)s de 20 ans à 56 ans, avec une moyenne d'âge de 43,19 ans. Ils ont été répartis aléatoirement en deux groupes conformément aux objectifs de recherche, le premier bénéficiant d'un accompagnement « standardisé » (groupe contrôle), alors que le second (groupe expérimental) se voyait proposer un dispositif individualisé, inspiré du modèle du conseil adaptatif (Bernaud, 2013). Plus spécifiquement, le groupe contrôle comporte 17 participant(e)s, 12 hommes (63,2%) pour 5 femmes (36,8%), âgés de 20 à 56 ans, avec une moyenne d'âge de 46,2 ans. Le groupe expérimental est composé quant à lui de 19 participant(e)s, 12 hommes (70,6%) et 7 femmes (29,4%), âgés de 28 à 54 ans, avec une moyenne d'âge de 43,8 ans.

#### Procédure

Le dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi proposé à tous les participants a été formalisé en s'inspirant d'une part, de la méthodologie ADVP, abondamment appliquée lors de la mise en œuvre de dispositifs d'aide à la recherche d'emploi, d'autre part, du bilan de compétences et de travaux relatifs aux attentes et aux préférences de bénéficiaires d'une relation d'aide (Brown et al., 2003).

Pour tous les participants, le dispositif d'accompagnement s'étalait sur cinq séances. La première (T1) et la dernière (T2) étaient consacrées à la présentation du dispositif et à la passation du protocole de recherche. Les trois autres séances, d'une durée de trois heures chacune, constituaient le cœur de l'intervention. Dans ce schéma, trois groupes ( $n = 17$ ) incluant respectivement 5, 6 et 6 participants ont participé à l'accompagnement standardisé alors que 4 groupes ( $n = 19$ ), composés de 5, 5, 5, et 4 participants ont été pris en compte pour l'accompagnement individualisé. L'affectation des participants aux groupes (individualisé ou standardisé) était menée selon une règle aléatoire.

L'accompagnement standardisé permettait aux bénéficiaires d'acquérir les méthodes inhérentes à la recherche d'un emploi : formalisation d'un curriculum vitae, d'une lettre de motivation et développement de la compétence à gérer un entretien de recrutement. Le rapport Balmary (2004, p. 60) sur les opérateurs externes de la politique de l'emploi rappelle que les dispositifs d'insertion servent « d'appui sur la mise en œuvre d'une stratégie de recherche d'emploi adaptée aux objectifs professionnels » de l'individu. Cela implique la maîtrise des techniques de recherche d'emploi, et justifie en conséquence les choix à propos du contenu proposé au groupe suivant un accompagnement standardisé. L'accompagnement individualisé, pour sa part, était formalisé en fonction des attentes et des besoins des bénéficiaires, cela permettant d'orienter le déroulement de la relation d'aide (Lemoine, 2014).

Pour définir le contenu de l'accompagnement individualisé, une grille d'entretien composée de 5 thèmes était utilisée en séance 1 (T1) pour les participants affectés à ce groupe. Au cours de cet entretien, les attentes des participants étaient recueillies sur la base de ces thèmes : présentation de la personne ; analyse de son parcours personnel et professionnel ; situation professionnelle actuelle ; attentes vis-à-vis du conseiller et de l'accompagnement en lui-même ; stratégies de recherche d'emploi. Une fois les attentes recueillies, le plan d'intervention était « négocié » et discuté avec les participant(e)s en vue de répondre à leurs attentes. Par exemple, dans l'accompagnement individualisé, des réponses à des demandes précises étaient fournies, comme l'aide à la formalisation d'un projet professionnel, ou l'aide à la prise de décision. Comme les accompagnements étaient menés en petits groupes, il était possible de répondre au mieux non seulement aux demandes collectives, mais aussi aux demandes individuelles en travaillant auprès des personnes concernées. En résumé, les contenus proposés dans le cadre des deux accompagnements avaient donc des points communs inévitables (rédaction du CV, préparation de la lettre de motivation, etc.), mais seul l'accompagnement individualisé correspondait aux besoins exprimés par les bénéficiaires.

#### Instruments

Afin d'évaluer les problématiques vocationnelles des participants, différents outils ont été employés, permettant d'évaluer des dimensions psychologiques dont le rôle dans les processus liés à une situation de recherche d'emploi est abondamment commenté dans la littérature (Guénolé, 2013). La version française abrégée de l'échelle « *Career decision self efficacy scale* » (Betz, 1996) a été utilisée pour mesurer le sentiment d'efficacité vocationnelle. L'employabilité des participants a été évaluée à l'aide de l'échelle conçue par Van Der Heijde et Van Der Heijden (2006), traduite et adaptée en français pour les besoins de cette recherche. L'échelle CTI-F (Fernandez, Fouquereau, & Heppner, 2008) a été utilisée pour évaluer la mobilisation des ressources pour la gestion des transitions de carrière. Le niveau de détresse psychologique a été mesuré avec l'échelle BDI 13,

dans une version courte de l'inventaire de dépression de Beck (Beck, Ward, Mendelson, Mock, & Erbaugh, 1961). L'indécision vocationnelle a été évaluée à l'aide d'un outil développé par Bernaud (2005), qui vise à analyser les difficultés rencontrées lors d'un choix de carrière ; et l'échelle de Rosenberg, composée de 10 items et traduite en français par Vallières et Vallerand (1990) a été utilisée pour évaluer le niveau d'estime de soi.

## Résultats

Des tests t de Student pour échantillons appariés ont été appliqués au seuil p bilatéral  $p = .05$  afin de vérifier l'hypothèse 1. Ces analyses ont permis de mettre en évidence des différences significatives entre les scores obtenus par les participants avant l'application du dispositif d'accompagnement et à son terme. Nous relevons une forte évolution des scores pour plusieurs variables avec un seuil bilatéral de  $p < .01$ . Les résultats obtenus montrent un effet positif de l'ensemble du dispositif de recherche sur l'ensemble des caractéristiques psychologiques des participants envisagées, que ceux-ci fassent partie du groupe contrôle ou du groupe expérimental. On note ainsi une évolution notable de la confiance des participants en leurs capacités à rechercher et à trouver un emploi. Le niveau de SEV augmente ainsi sur l'ensemble de ses dimensions ( $d$  de Cohen=0,94). De même, nous relevons une diminution globale des scores relatifs au niveau de l'indécision vocationnelle à l'issue du dispositif ( $d$  de Cohen=-0,63). Il en est de même en ce qui concerne le niveau de souffrance psychologique des participants ( $d$  de Cohen=-0,48), et nous notons enfin leur plus grande implication dans leurs démarches effectives de recherche d'emploi ( $d$  de Cohen=1,12).

Les résultats permettent de conclure à une validation globale de l'Hypothèse 2. En effet, sur les sept variables explorées, deux d'entre elles ne présentent pas de différences notables si l'on applique le critère de taille de l'effet ou celui du test de Wilcoxon : il s'agit de la dynamisation (qui indique des effets positifs dans les deux cas) et des ressources pour la gestion des transitions de carrière (qui sont sans effet pour les deux groupes considérés). Les cinq autres variables montrent des effets en faveur du groupe d'accompagnement individualisé. La différence entre les deux groupes est particulièrement nette pour l'indécision et l'estime de soi et, est plus modérée pour la détresse psychologique, le sentiment d'efficacité vocationnelle et l'employabilité.

L'Hypothèse 3 postulait une meilleure satisfaction et une évaluation du conseiller plus favorable chez les participants ayant suivi un dispositif d'accompagnement individualisé. D'un point de vue descriptif, nous observons une évaluation positive du conseiller, ainsi qu'un niveau de satisfaction global vis-à-vis de l'accompagnement proposé relativement élevé pour chacun des deux groupes. Ensuite, d'après le test t de Student pour échantillons indépendants, nous n'observons pas d'écart important entre les moyennes des deux groupes quant à l'évaluation du conseiller ( $t = .86$  ;  $ns$ ). En revanche, les participants ayant suivi un accompagnement individualisé tendent à se montrer plus satisfaits que ceux ayant suivi un dispositif standardisé ( $t = 2,36$  ;  $p < .05$ ). L'Hypothèse 3 est ainsi partiellement vérifiée.

## Discussion

Cette recherche visait à formaliser et à évaluer les effets de la mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi individualisé, dans la mesure où sa conception considère les attentes et les problématiques vocationnelles des bénéficiaires.

Les résultats obtenus mettent tout d'abord en évidence un effet significatif et positif du dispositif d'accompagnement à la recherche d'emploi - quelle que soit la modalité choisie - sur plusieurs caractéristiques choisies comme centrales dans la perspective de gérer sa carrière et d'aborder la question de l'emploi. Ces résultats confirment ainsi l'Hypothèse 1, et corroborent les effets positifs d'un accompagnement portant sur une recherche d'emploi quant aux différentes dimensions psychologiques observées. Ils vont également dans le sens de la littérature portant sur les effets d'un accompagnement professionnel (Massoudi, Masdonati, Clot-Siegrist, Franz-Pousaz & Rossier, 2008 ; Roques, 2008).

L'Hypothèse 2 défendait l'idée d'une meilleure efficacité de l'accompagnement individualisé, comparativement à l'accompagnement standardisé. Il a été relevé que pour une majorité de variables étudiées, les effets étaient plus favorables pour le groupe d'accompagnement individualisé, validant en cela cette hypothèse. Ces résultats ouvrent des perspectives concernant la formalisation et l'application d'un conseil adaptatif, contribuant ainsi à combler le manque de cadres théoriques relatifs au renforcement de la différenciation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi souhaité par les pouvoirs publics (Guénolé, 2013).

Selon l'Hypothèse 3, une évaluation plus favorable du conseiller et un niveau de satisfaction accru étaient attendus chez les participants ayant bénéficié d'un dispositif d'accompagnement individualisé. Cette hypothèse ne se vérifie que sur ce dernier critère et souligne l'importance de l'analyse des attentes des bénéficiaires, afin de proposer par la suite des modalités d'accompagnement qui soient en adéquation avec ces dernières.

Cette recherche offre des pistes de réflexion quant aux évolutions des dispositifs d'accompagnement. La formalisation de « modèles d'intervention », fondés théoriquement et vérifiés empiriquement, a commencé à émerger, en particulier pour les publics les plus fragiles (Castra, 2003). Un chantier reste ouvert quant à l'élaboration de pratiques novatrices pour l'aide à l'insertion professionnelle qui tiendraient compte des avancées scientifiques et tenteraient de répondre au mieux aux besoins des personnes en recherche d'emploi.

## Bibliographie

**Balmory, D., Chevrier-Fatome, C., & Simonin, B.** (2004). *Rapport de l'instance d'évaluation de la politique d'emploi et recours à des opérateurs externes*. Paris : La Documentation Française.

**Bernaud, J.-L.** (2013). Adaptive counseling theory : a new perspective for career counseling. In A. Di Fabio (Ed.), *Psychology of Counseling* (pp. 171-183). New-York: Nova Science Publishers.

**Bernaud, J.-L.** (2005). *Analyser la demande : l'apport d'un modèle d'indécision de carrière*. Université de Rouen, Rapport de recherche.

**Beck, A.T., Ward, C. H., Mendelson, M., Mock, J., & Erbaugh, J.** (1961). An inventory for measuring depression. *Archives of General Psychiatry*, 4, 561-571.

**Betz, N. E., Klein, K., & Taylor, K. M.** (1996). Evaluation of a short form of the career decision-making self-efficacy scale. *Journal of Career Assessment*, 4, 47-57.

**Brown, S. D., Ryan Krane, Nancy, E., Brecheisen J., Castelino, P., Budisin, I., Miller, M., & Edens, L.,** (2003). Critical ingredients of career choice interventions: More analyses and new hypotheses. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 411-428.

**Castra, D.** (2003). *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Paris : Presses Universitaires de France.

**Fernandez, A., Fouquereau, E., & Heppner, M.** (2008). The CTI, a psychometric evaluation of a French version (CTI-F). *Journal of Career Assessment*, 16(3), 384-398.

**Guénolé, 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.

**Guénolé, N., Bernaud, J.-L., & Boudrias, J-S.** (sous presse). Problematiche professionali in beneficiari di servizi di accompagnamento al lavoro: Un approccio tipologico [Vocational issues among recipients of a counseling for a job search: A typological approach]. *Counseling: Giornale Italiano di Ricerca e Applicazioni*, 8(1).

**Guénolé, N.** (2013). *Conseil adaptatif et accompagnement des demandeurs d'emploi*. Thèse de doctorat en psychologie, INETOP-CNAM, Paris.

**Howard, G. S., Nance, D. W., & Myers, P.** (1986). Adaptive counseling and therapy: An integrative, eclectic model. *The Counseling Psychologist*, 14, 363-442.

**Iborra, M.** (2013). Rapport d'information N° 1107, En ligne : <http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/rap-info/i1107.pdf>

**Jamme, D.** (2011). Pôle Emploi et la réforme du service public de l'emploi : bilan et recommandation. En ligne : [http://lecese.fr/Brochures/2011/2011\\_04\\_pole\\_emploi.pdf](http://lecese.fr/Brochures/2011/2011_04_pole_emploi.pdf)

**Massoudi, K., Masdonati, J., Clot-Siegrist, E., Franz-Pousaz, S., & Rossier, J.** (2008). Évaluation des effets du counseling d'orientation: Influence de l'alliance de travail et des caractéristiques individuelles. *Pratiques Psychologiques*, 14, 117-136.

**Multon, K., Wood, R., & Heppner, M.** (2007). A cluster analytic investigation of subtype of adults career counseling clients: toward a taxonomy of career problems. *Journal of Career Assessment*, 15, 66-86.

**Roques, M.** (2008). Les dimensions psychologiques et psychosociales dans l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'insertion. *Pratiques Psychologiques*, 14, 375-388.

**Vallières, E. F., & Vallerand, R. J.** (1990). Traduction et validation canadienne-française de l'échelle de l'estime de soi de Rosenberg. *International Journal of Psychology*, 25, 305-316.

**Van der Heijde, C. M., & Van der Heijden, B. I.** (2006). A competence-based and multi-dimensional operationalization and measurement of employability. *Human Resource Management*, 45, 449-476.