



**HAL**  
open science

# L'accompagnement dispensés par les conseillers en insertion de Pôle Emploi : un étayage au service de l'utilisation de la plateforme numérique Emploi Store

Hélène Hoblingre Klein

## ► To cite this version:

Hélène Hoblingre Klein. L'accompagnement dispensés par les conseillers en insertion de Pôle Emploi : un étayage au service de l'utilisation de la plateforme numérique Emploi Store. Carrefours de l'éducation, 2023, La fonction d'accompagnement chez les professionnels de la formation continue, 2 (56), p. 21-38. hal-04331883

**HAL Id: hal-04331883**

<https://hal.science/hal-04331883v1>

Submitted on 8 Dec 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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

# **L'accompagnement dispensés par les conseillers en insertion de Pôle Emploi : un étayage au service de l'utilisation de la plateforme numérique Emploi Store**

## INTRODUCTION

La révolution numérique s'est accompagnée d'une mutation du travail et des pratiques professionnelles (Loriol, 2017). Si l'on se penche plus spécifiquement sur les métiers de l'accompagnement vers l'emploi, l'impact du numérique sur les pratiques et les problématiques d'accompagnement a pour l'heure été abordé sous trois aspects. Premièrement, le problème de la fracture numérique (Deydier, 2019) touchant des publics éloignés de l'emploi a été mis en exergue. Le manque de compétences numériques est alors directement mis en relation dans un lien de cause à effet avec les difficultés d'insertion des bénéficiaires (Octobre, 2019). Le numérique constitue alors pour l'accompagnateur une difficulté à dépasser et pour laquelle la formation semble constituer l'un des principaux remèdes. Deuxièmement, les bénéfices des dispositifs numériques pour l'insertion, tels que l'e-portfolio (Houot *et al.*, 2013) ou les espaces publiques numériques (Guichard et Liewig, 2012), apparaissent comme des ressources au service de l'insertion professionnelle. Derrière le numérique se dessine alors la promesse pour l'accompagnateur en insertion d'un accroissement de l'efficacité de son accompagnement, et peut-être aussi la possibilité de renouveler ses pratiques. Troisièmement, l'intégration des dispositifs numériques et la manière dont elle se réalise est venue questionner la posture de l'accompagnateur en insertion professionnelle (Hadra, 2017).

Si l'on considère l'ensemble de ces phénomènes, il nous semble que la question de l'autonomie (et de l'accompagnement de l'autonomie) des publics confrontés à la nécessité d'utiliser les TIC pour leur insertion constitue une thématique transverse. Cette thématique a d'ailleurs déjà abordée en ce qui concerne la formation à distance (Cosnefroy, 2010 ; 2012) et les dispositifs d'apprentissage médiatisés (Nissen, 2022). Nous souhaitons donc initier ici un questionnement sur la place qu'occupe l'accompagnant dans le processus d'autonomisation des demandeurs d'emploi,

lorsqu'il s'agit de favoriser l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leur insertion professionnelle.

Cette question mérite d'autant plus d'être soulevée si l'on considère conjointement deux phénomènes. Premièrement, le sentiment d'autonomie des demandeurs d'emploi est corrélé avec un niveau d'étude relativement élevé et un accès à l'emploi important (Blache et Prokovas, 2022). Deuxièmement, sur les 88% de demandeurs d'emploi qui utilisent les moyens numériques pour faire des démarches de recherche d'emploi, on remarque que ce sont les moins diplômés qui ont tendance à délaissé les nouvelles technologies (Matus et Gaumonts, 2017). Ces résultats montrent à quel point le fait d'être autonome dans ses démarches et d'utiliser des moyens numériques vont généralement de pair, avec pour facteur explicatif majeur le niveau de formation de l'individu.

À l'heure où l'autonomisation des demandeurs d'emploi fait partie des objectifs institutionnels de Pôle emploi<sup>1</sup> nous proposons d'aborder la question de l'accompagnement de l'autonomisation des demandeurs d'emploi lorsque celle-ci se rapporte à l'utilisation de services numériques. Pour ce faire, nous aurons essentiellement recours au concept d'étayage (Bruner, 1983) pouvant être abordé comme une stratégie au service du développement de l'autonomie de l'apprenant (Cloutier, 2012).

Prenant pour terrain d'étude Pôle emploi, nous nous intéresserons aux pratiques d'étayage mise en œuvre par les conseillers en insertion dans l'objectif de favoriser l'utilisation de la plateforme Emploi Store<sup>2</sup> (ES) par les bénéficiaires. Cette plateforme mise en place en 2015 propose en ensemble de services numériques pour toute personne souhaitant se reconvertir, trouver un emploi, suivre une formation, ou créer sa propre entreprise. La question de recherche générale qui nous animera sera donc la suivante : quelles sont les pratiques d'étayage développées par les conseillers en insertion dans le cadre de leur accompagnement, en vue de favoriser une utilisation autonome de la plateforme Emploi Store (ES) par les demandeurs d'emploi ? Nous formulons en effet deux hypothèses : l'utilisation d'ES est inscrite dans certaines pratiques d'accompagnement ; la question de l'autonomie des

---

<sup>1</sup> « L'un des objectifs de l'accompagnement de Pôle emploi est de développer l'autonomie des demandeurs d'emploi dans leur recherche, c'est-à-dire leur capacité à élaborer leur projet professionnel, accéder à des formations, répondre à des offres d'emploi, passer des entretiens, et finalement trouver un emploi. Interrogés, les demandeurs d'emploi se disent majoritairement autonomes. » Pôle Emploi (2022). L'autonomie dans les parcours de recherche d'emploi. *Éclairages et synthèses*, 71. <https://www.pole-emploi.org/statistiques-analyses/demandeurs-demploi/trajec-toires-et-retour-a-lemploi/lautonomie-dans-les-parcours-de-recherche-demploi.html?type=article>, consulté le 13 juin 2023.

<sup>2</sup> Mise en place depuis l'ouverture des données de Pôle emploi en juillet 2015, la plateforme Emploi Store offre accès à plus de 300 services digitaux susceptibles de favoriser l'insertion professionnelle.

bénéficiaires reste prégnante pour les accompagnateurs, lorsqu'il s'agit d'envisager l'utilisation d'ES par les bénéficiaires.

Sur cette base, nous soulèverons les sous-questions de recherche suivantes : comment est envisagée l'autonomie des demandeurs d'emploi par les conseillers dans le cadre de l'accompagnement de l'utilisation d'ES ? Certaines fonctions de l'étaillage sont-elles identifiables au travers des pratiques d'accompagnement ? Dans quel processus d'accompagnement en général s'inscrit l'étaillage éventuellement mis en œuvre par les conseillers ?

Notre modèle théorique s'appuiera en premier lieu sur le concept d'étaillage (Bruner, 1983). S'inspirant des travaux soviétiques relatifs à la zone proximale de développement (Vygotsky, 1978), Jérôme Bruner a analysé les pratiques d'étaillage en mettant en avant les six fonctions principales suivantes : l'enrôlement du sujet dans la tâche, la réduction de la difficulté, le maintien de l'orientation, la signalisation des caractéristiques déterminantes, le contrôle de la frustration, la démonstration. Le concept d'étaillage a ensuite été repris par Michel Vial et Nicole Caparros-Mencacci (2007) pour décrire et qualifier le processus d'accompagnement, ce dernier constituant pour eux « une forme particulière d'étaillage » (Vial et Caparros-Mencacci, 2007, p. 36) à bien distinguer de la notion d' « aide » (Vial et Caparros-Mencacci, 2007, p. 46) mais également de guidage, en opposition ici aux travaux de Maëla Paul (Paul, 2004).

## METHODOLOGIE

Nous avons mené une enquête exploratoire s'appuyant sur une série d'entretiens compréhensifs (Kaufmann, 2004) avec des conseillers Pôle Emploi. Au total, six entretiens semi-directifs ont ainsi été menés entre 2021 et 2022 avec des conseillers en insertion professionnelle exerçant au sein de la structure. Notre guide d'entretien était structuré autour de deux thématiques : le cadre de l'activité du conseiller (ancienneté, nombre de personnes accompagnées, etc.) et la place d'ES dans le processus d'accompagnement. Une quinzaine de questions ont ainsi été soulevées, parmi lesquelles les questions clefs suivantes : « *De quelle manière avez-vous recours à ES dans le cadre de vos accompagnements ?* » ; « *Par quelles étapes passez-vous pour intégrer l'utilisation de certains services numériques d'ES à votre accompagnement ?* » ; « *Quels sont les freins, les obstacles qui selon vous s'opposent à l'utilisation d'ES par les demandeurs d'emploi ?* ». L'analyse des entretiens s'est faite au travers de regroupements thématiques et du repérage de certains lemmes. De plus, nous avons eu soin d'identifier les passages pouvant évoquer certaines fonctions de l'étaillage selon la théorie de Jérôme Bruner. Nous avons par ailleurs confronté les différentes réponses apportées par les interviewés pour une même question, afin de repérer d'éventuelles tendances, celles-

ci restant à relativiser et ne pouvant pour l'heure être généralisées étant donné le caractère restreint du panel.

## RESULTATS

### Vue générale des entretiens et des caractéristiques des interviewés

La majorité du panel était composé de conseillers en insertion de niveau Bac+3 à Bac+5 répartis sur des dispositifs d'accompagnement hétérogènes. Ainsi, la composition de cet échantillon nous a permis d'avoir une première vision assez diversifiée du rapport des accompagnateurs à ES, à l'aune du dispositif d'accompagnement sur lequel ils se positionnent (tableau 1).

Tableau n°1. Détail des entretiens et caractéristiques des interviewés

	Durée	Mots	Expérience chez Pôle emploi comme conseiller	Nb de DE (demandeurs d'emploi) suivis, en et hors portefeuille	Dispositif d'accompagnement mis en œuvre	Public représenté majoritairement dans l'accompagnement
Elodie	24 mn	2975	4 ans	80	Global	Diversifié
Éric	33 mn	3181	6 ans	50 à 70	Intensif des jeunes	Jeune
Louise	30 mn	3079	14 ans	70 à 90	Global avec modalité renforcée	En situation de handicap
Fabienne	13 mn	1652	1 an et 4 mois	140 à 170	Guidé	Diversifié, moyennement autonome et parfois en reconversion professionnelle
Zoé	29 mn	3103	7 ans	80	Equip'Emploi	Vulnérable et/ou isolé très, éloigné de l'emploi, bénéficiaire du RSA, demandeurs d'emploi de longue durée
Chantal	23 mn	2104	8 ans	60	Intensif	Résidents de quartiers prioritaires de la ville

Chacun des six interviewés se positionne ainsi sur l'un des six dispositifs d'accompagnement de Pôle Emploi. Louise se situant quant à elle simultanément sur deux modalités d'accompagnement (global et renforcé). Chacun des six dispositifs d'accompagnement recensés ici vise un public spécifique et/ou renvoie à des modalités particulières de suivi. Une temporalité d'accompagnement spécifique est souvent attribuée à chaque dispositif. Enfin, selon le type d'accompagnement sur lequel il est situé, le conseiller peut détenir un portefeuille de bénéficiaires d'un volume déterminé. Nous n'entrerons cependant pas ici dans la description détaillée de chaque dispositif, l'objectif ici étant essentiellement d'identifier des pratiques d'étayage sans pour autant établir de lien de

corrélations entre ces dernières, le public suivi et le type d'accompagnement mis en œuvre. Certes, il est possible que de tels liens existent et leur analyse pourrait constituer une piste de recherche intéressante pour des investigations ultérieures...

### Une utilisation de la plateforme inscrite dans les pratiques d'accompagnement

En premier lieu, nous avons tenté de vérifier l'hypothèse selon laquelle l'utilisation d'ES est inscrite dans certaines pratiques d'accompagnement. L'analyse de l'ensemble des discours laisse transparaître qu'ES vient effectivement compléter le processus d'accompagnement. Si chez certains conseillers, la crainte initiale d'être « remplacé » par ces outils numériques a pu surgir, elle a rapidement été remplacée par la compréhension de la complémentarité entre le dispositif numérique et le suivi des demandeurs d'emploi. Elodie insiste sur ce point au travers de l'utilisation à trois reprises du verbe « compléter » : « *J'ai rapidement compris que ça venait **compléter** le travail de conseiller [...] **compléter** l'offre de services [...] ça viendra **compléter** mon accompagnement.* » (Elodie). En effet, sans accompagnement la simple incitation ne saurait suffire pour favoriser l'investigation de l'outil par le bénéficiaire : « *c'est une plateforme, ce sont des outils qui ne sont utiles que si on les accompagne.* » (Zoé).

Si l'utilisation d'ES et l'accompagnement s'inscrivent dans une logique de complémentarité, c'est avant tout parce que le recours à des services numérique ne saurait se passer d'un dialogue conseiller-bénéficiaire. La discussion porte alors sur les démarches et la recherche d'informations effectuée via l'ES. Fabienne, Elodie et Louise mobilisent ainsi le champ lexical du dialogue pour illustrer ce phénomène (tableau 2).

Tableau n°2. Échanges autour d'ES : le champ lexical du dialogue dans le discours des conseillers

Interviewé	Termes évocateurs	Occurrences
Fabienne	Questions	2
Elodie	Discuter	1
	Proposition Discuter	1
		1
Louise	Échanger	5
	Reparler	1
	Parler	1
	Retour	1

### L'autonomie : entre condition préalable et objectif développemental

Afin de vérifier notre seconde hypothèse (selon laquelle la question de l'autonomie des bénéficiaires reste prégnante pour les accompagnateurs lorsqu'il s'agit d'envisager l'utilisation l'ES par les bénéficiaires), nous avons dans un premier temps identifié la fréquence d'apparition des lemmes « autonome » et « autonomie » en ayant soin de repérer la signification du discours dans lequel chaque lemme s'intègre (tableau 3).

Au total on compte 21 occurrences, avec une séparation très nette entre deux types de discours. D'un côté, l'autonomie est envisagée comme une condition préalable à l'utilisation d'ES dans le cadre de l'accompagnement (« *c'est vraiment quelque chose qui est fait pour les personnes qui sont autonomes dans leurs recherches, et l'utilisation du numérique* » indique Fabienne). De l'autre côté, l'autonomie

incarne un objectif développemental du conseiller vis-à-vis du bénéficiaire (« on peut avoir effectivement cette posture de rendre le demandeur d'emploi autonome » souligne Zoé).

Tableau n°3. Apparition des lemmes « autonome » et « autonomie » dans les discours

Interviewé	Nombre d'occurrences des lemmes	Analyse
Elodie	3	L'autonomie comme condition
Elodie	2	L'autonomie comme objectif développemental
Fabienne	4	L'autonomie comme condition
Fabienne	2	L'autonomie comme objectif développemental
Zoé	4	L'autonomie comme condition
Zoé	5	L'autonomie comme objectif développemental
Chantal	1	L'autonomie comme condition

Cette dichotomie peut s'expliquer par le souci instinctif de la part des conseillers de se situer dans la zone proximale de développement (Vygotsky, 1978). En effet, pour développer chez le bénéficiaire une utilisation autonome d'ES, il s'agit de s'assurer que la personne fait déjà preuve d'un certain niveau d'autonomie. Par ailleurs, ces occurrences confirment l'hypothèse selon laquelle l'accompagnement de l'utilisation d'ES se tisse autour d'une problématique en lien avec l'autonomie. Dans les phrases où apparaissent ces lemmes, cette autonomie se rapporte dans certains cas à la capacité de mener seul des démarches de recherche d'emploi, dans d'autres à la capacité d'utiliser seul un ordinateur et internet.

### **Emploi store : un processus d'intégration à l'accompagnement en cinq étapes**

À partir de ces premiers résultats, nous pouvons nous demander si un processus particulier d'accompagnement vers l'autonomie (pour l'utilisation d'ES par les bénéficiaires) est adopté par les conseillers pour intégrer l'ES au suivi des bénéficiaires. L'analyse des discours nous a permis de dégager cinq étapes d'intégration d'ES à l'accompagnement : le diagnostic préalable (étape 1) ; la proposition d'un socle de ressources numériques (étape 2) ; la démonstration (étape 3) ; le retour sur les apports de l'utilisation (étape 4) ; la diversification des ressources numériques (étape 5). Ces cinq étapes s'enchaînent de manière chronologique, à l'exception toutefois de l'étape 2 et 3 qui apparaissent comme pratiquement simultanées (figure 1). Nous nous attacherons à décrire chacune de ces étapes, en mettant en avant leurs enjeux, leur déroulement concret et en soulignant dans quelle mesure certaines relèvent d'une fonction d'étaillage.

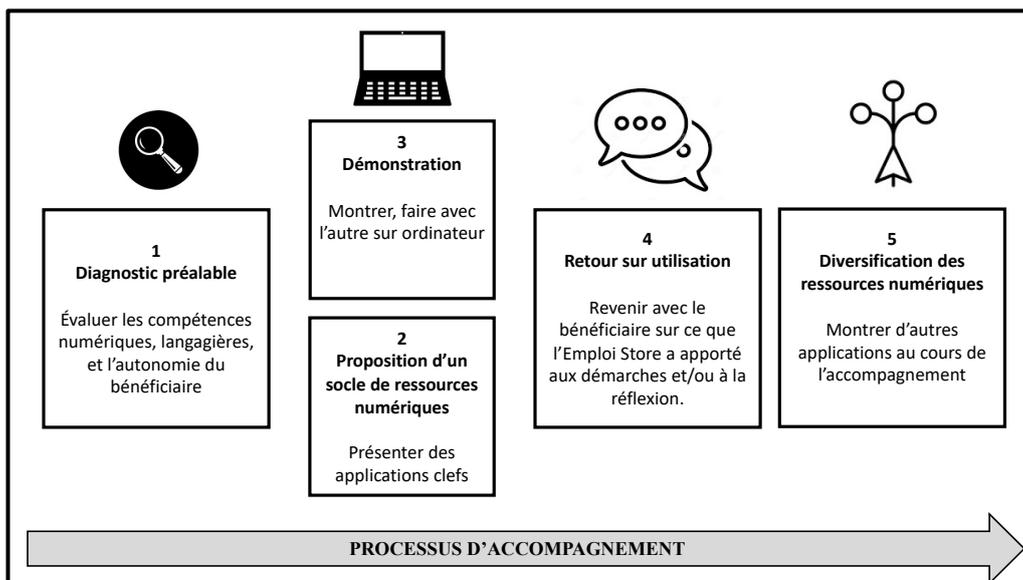


Figure n°1. Les cinq étapes d'intégration d'Emploi Store à l'accompagnement

**Première étape – le diagnostic préalable : évaluer les compétences pré requises**

Avant de s'engager dans une démarche d'intégration d'ES à l'accompagnement, la plupart des conseillers interviewés évoquent la nécessité d'un diagnostic initial. Ce diagnostic s'inscrit visiblement dans un processus d'évaluation du niveau d'autonomie : « *il faut un diagnostic au départ, être sûr que la personne va pouvoir naviguer dedans* » souligne Elodie. Ce diagnostic permet de s'assurer que le demandeur d'emploi répond bien à un ensemble de conditions préalables nécessaires à l'utilisation d'ES. Au total, on recense cinq prérequis évoqués par les enquêtés : les compétences numériques de base ; l'autonomie dans la recherche d'emploi ; les compétences de base en lecture et écriture ; l'appétence pour l'informatique ; la possession d'un équipement informatique.

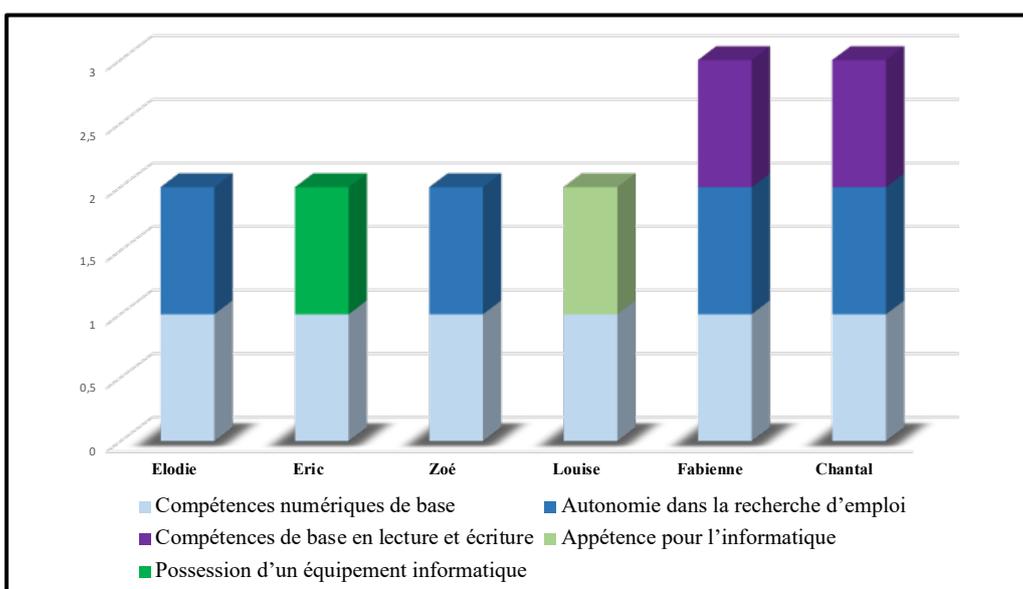


Figure 2. Cinq prérequis à l'utilisation d'Emploi Store par le bénéficiaire - Représentativité

Avant de nous engager dans l'analyse de cette figure, quelques précisions doivent être apportées par rapport à l'usage de deux expressions : « compétences numériques de base » et « appétence pour l'informatique ». Par compétences numériques nous désignons ici les « compétences numériques de base ». En empruntant de manière partielle la définition de Coffin Murray et Pérez (2014), nous définirons ici ces compétences numériques de base comme la capacité à utiliser certains logiciels et matériels (par exemple : savoir manier une souris et un clavier ; pouvoir effectuer une recherche sur Google ; savoir utiliser une boîte mail.). L'analyse des verbatims nous pousse en effet à considérer qu'il s'agit de compétences essentiellement manipulatoires, mais ce point reste à confirmer pour pouvoir éventuellement être nuancé. En ce qui concerne l'expression « appétence pour le numérique » elle émane en partie du discours des interviewés, puisque Zoé, Chantal et Louis ont insisté sur la nécessité pour le conseiller de ressentir une certaine « appétence » pour le numérique ou l'informatique. Il s'agit visiblement ici d'une manière d'évoquer une certaine forme de motivation intrinsèque selon la théorie de l'autodétermination de Deci et Ryan (2004). En effet, le terme « appétence »<sup>3</sup> nous semble lié, tout comme la motivation intrinsèque, à la notion de « plaisir » (Louche *et al.*, 2006).

Ces précisions de langage étant apportées nous pouvons à présent nous consacrer à l'analyse de la figure 2. Celle-ci montre que le prérequis « compétences numériques de base » est évoqué à l'unanimité par les interviewés. En convoquant les verbatims, il apparaît que poser un diagnostic sur les compétences numériques se réalise souvent de manière informelle : « *on le voit tout de suite, on n'a même pas besoin de poser [un diagnostic] ... On le voit, si la personne ne maîtrise pas, si elle vient à l'accueil faire son actualisation. Et puis il y a plusieurs indices qui nous orientent* » (Zoé). Pour ce qui est du prérequis « autonomie dans la recherche d'emploi », celui-ci est mentionné par la moitié des interviewés. Enfin, les trois autres prérequis sont quant à eux mentionnés une seule fois chacun. On peut donc faire l'hypothèse que l'évaluation des compétences numériques prévaut lors du diagnostic préalable. De manière générale, l'évaluation de ces prérequis est une condition nécessaire pour que l'accompagnateur puisse se lancer dans un processus d'étayage via ES, un processus se déroulant en quatre étapes décrites plus loin. L'évaluation des pré-requis s'inscrit donc visiblement bien dans un souci du maintien dans la zone proximale de développement (Vygotsky, 1978).

### ***Deuxième étape - Proposition d'un socle de ressources numériques en début d'accompagnement : présenter des applications clefs***

La deuxième phase du processus d'intégration d'ES à l'accompagnement consiste à proposer un socle de ressources numériques de base. Pour Éric, cette étape constitue un incontournable : « *j'y ai recours à chaque entrée d'un jeune [...] je mets en avant certaines applications phare de l'Emploi* ». A cette occasion, une discussion visant à s'assurer de l'adéquation entre le service numérique et les besoins ressentis peut avoir lieu entre Éric et le demandeur d'emploi. Lors de cette deuxième étape, deux autres fonctions de l'étayage sont mises en œuvre : l'« enrôlement dans la tâche » (décrit par Jérôme Bruner comme une manière d'engager l'intérêt ou l'adhésion de l'apprenant par rapport à une tâche) et « la réduction de la difficulté » (Bruner, 1983) . En effet, en recommandant des applications phares, le conseiller simplifie la tâche au bénéficiaire en réduisant son degré de liberté. Cette simplification est caractéristique du processus d'étayage, mais également du maintien dans la zone

---

<sup>3</sup> Définition du terme « appétence » d'après le TLFi : « Désir instinctif d'un objet, tendance à rechercher ce qui peut satisfaire les penchants naturels, surtout d'ordre physique ».

proximale de développement (Vygotsky, 1978). Elle semble ici incontournable dans la mesure où la plateforme ES compte plus de 300 applications au milieu desquelles quiconque risque de se retrouver rapidement noyé.

### ***Troisième étape – Démonstration : montrer, faire avec l'autre sur ordinateur***

Lors de la deuxième étape décrite ci-dessus, l'accompagnateur fait bien souvent une démonstration au bénéficiaire : il lui montre concrètement comment utiliser les services numériques phares. En ce sens, la troisième étape revêt une fonction d'étayage spécifique et distincte de celle de la deuxième étape. C'est la raison pour laquelle nous avons préféré les distinguer malgré leur simultanéité.

Au total, quatre interviewés sur six (Elodie, Zoé, Louise et Chantal) ont insisté sur l'importance de « *montrer* » l'ES, notamment en « *tournant son écran* » (Chantal). Nous sommes donc bien ici dans l'une des six fonctions de l'étayage recensées par Jérôme Bruner : « *la démonstration* » (Bruner, 1983). Le verbe « *montrer* » et ses synonymes sont ainsi utilisés à de multiples reprises par chacune des quatre accompagnatrices. Ici, l'utilisation du terme « *démonstration* » par une conseillère n'est pas anodine. En effet, la « *démonstration* », dite également « *présentation de modèles de solution* », fait partie des six fonctions de l'étayage reconnues par Bruner (1983).

Par ailleurs, selon le modèle de l'étayage établi par Vial et Caparros-Mencacci (2007, p. 71), l'étayage consiste notamment à « *donner l'orientation à suivre* », à « *se donner à imiter* » et à « *permettre de construire des trajets* ». C'est effectivement la construction d'un trajet de navigation qui a lieu lors de cette troisième phase. Elodie veille à emprunter exactement le même chemin que le bénéficiaire et Chantal s'assure de l'ergonomie du parcours en questionnant directement le DE : « *vous saurez le refaire chez vous ?* ».

Cette troisième étape est loin d'être observée par tous. Éric ne l'a pas évoquée. De son côté, Fabienne raconte que « *montrer* » au bénéficiaire fait pour elle figure d'exception : « *il est rare qu'on passe du temps avec la personne pour lui montrer comment elle peut y aller* ».

En confrontant les caractéristiques du public accompagné avec le passage ou non du conseiller par cette troisième phase, aucun lien de corrélation évident ne nous est apparu : en d'autres termes, ce ne sont pas forcément les publics les plus en difficultés qui bénéficient d'une démonstration. Il semblerait donc que le passage ou non par cette troisième étape dépende avant tout des préférences et des choix individuels de l'accompagnateur plutôt que des besoins des bénéficiaires, mais ce point reste à confirmer.

### ***Quatrième étape – Retour sur utilisation : revenir avec le bénéficiaire sur ce que l'ES a apporté aux démarches et/ou à la réflexion***

Suite à la proposition d'un socle de ressources numériques et à la démonstration (deuxième et troisième phases), certains conseillers choisissent d'évoquer avec le bénéficiaire, lors d'un rendez-vous ultérieur, les effets de l'utilisation d'ES sur la recherche d'emploi. Il importe alors au conseiller de faire le point sur ce qu'a apporté la plateforme au niveau informationnel et/ou réflexif. Évoquer avec le bénéficiaire les effets d'ES sur la démarche de recherche d'emploi est primordial pour que l'accompagnement conserve sa cohérence et qu'ES ne fasse pas figure de simple gadget. Louise souligne : « *il y a après un retour avec le conseiller [...] moi, si j'envoie quelqu'un, et puis après on parle d'autres choses, et qu'on n'en reparle pas, ça ne sert pas à grand-chose.* » En effet, pour cette accompagnatrice l'ES se discute « *avec le demandeur d'emploi [...] pour que ce ne soit pas que quelque chose à un moment T, mais qu'il*

*puisse aussi y avoir un suivi* ». Adoptant le même point de vue, Chantal raconte : « *au prochain rendez-vous, on fera le point, [...] on fait un point sur leur expérience.* »

Chantal procède alors avant tout par questionnements, interrogeant le bénéficiaire sur les apports de ses investigations. Cette approche, caractéristique de la quatrième étape, favorise la réflexivité du bénéficiaire et permet de valoriser ses efforts. En termes d'étayage, cette étape relève de deux fonctions : le « maintien de l'orientation » et le « contrôle de la frustration » (Bruner, 1983). Il s'agit en effet d'une part de faire en sorte que l'activité du bénéficiaire sur ES continue d'être appréhendée par rapport à l'objectif initialement fixé (« *est-ce que ça vous a donné du résultat ?* ») et d'autre part de s'assurer de la motivation de l'individu (« *ça vous a motivé ?* »).

### ***Cinquième étape - Diversification des ressources numériques : montrer d'autres applications au cours de l'accompagnement côté accompagnateur / Explorer l'application côté bénéficiaire***

La cinquième phase du processus d'intégration d'ES à l'accompagnement se caractérise par une diversification des ressources numériques. Au total, cinq interviewés sur six ont évoqué cette cinquième étape qui est appréhendée en pratique de trois manières.

Premièrement (c'est le cas d'Elodie et Fabienne) le conseiller peut proposer d'autres services numériques venant compléter les applications phares présentées lors de la phase deux. Elodie explique : « *je me suis aussi vue diversifier les propositions [...] ça viendra compléter mon accompagnement.* »

Deuxièmement, la diversification des ressources numériques peut se faire sur la base d'une simple incitation. L'accompagnateur encourage alors le bénéficiaire à étendre sa connaissance de l'ES : « *fiez-vous à ses applications qui sont très connues, ensuite, si vous avez plus de temps, vous pouvez aller explorer.* » (Zoé). Ce faisant, l'accompagnateur invite le bénéficiaire à faire preuve d'autonomie, à réaliser seul une tâche (découvrir de nouvelles applications), ce qui n'est pas sans évoquer le processus de désétayage (Bruner, 1983).

Troisièmement, la diversification peut avoir lieu par l'entremise du hasard de la navigation. Louise, qui considère « La bonne Boîte » comme l'une des applications phares de l'ES, a ainsi « dérivé » sur d'autres outils : « *La Bonne Boîte que j'utilise, je l'avais proposée. On est allé voir ensemble, parce que quand c'est comme ça, je montre. De là, on a même dévié sur Memo* ».

Il est important ici de souligner que la découverte de nouvelles applications numériques peut être concomitante à l'émergence de nouveaux besoins : « *en fonction des nouveaux besoins qui apparaissent, il y a de nouveaux applicatifs qui leur sont proposés* » (Éric). L'utilisation d'ES et le passage d'un service numérique à un autre est alors à l'image du parcours du bénéficiaire et de l'évolution du processus d'accompagnement. Les nouvelles applications numériques qui sont découvertes constituent de nouveaux jalons et points d'appui.

### **L'ergonomie du service numérique : un critère essentiel pour l'intégrer à l'accompagnement**

La progression de l'accompagnement sur un parcours en cinq étapes fait visiblement partie des pratiques les plus couramment observées chez les conseillers interviewés lorsque ces derniers intègrent l'ES à leur suivi. Une autre constante peut également être mise en évidence : le souci de l'*ergonomie*.

Au total, sur les six conseillers interviewés, quatre d’entre eux sont apparus comme particulièrement préoccupés par l’adaptation de l’environnement numérique aux utilisateurs. Le lemme « facile » est ainsi été utilisé onze fois par quatre accompagnateurs (Chantal, Elodie, Zoé et Louise). L’ergonomie est alors envisagée de deux manières. D’une part, (pour Chantal, Elodie, Zoé et Louise) l’ergonomie concerne les services eux-mêmes, c’est-à-dire la facilité d’utilisation qui les caractérise. : « [Les services numériques] *qui me parlent le plus, ce sont ceux qui me semblaient le plus **facilement** utilisables pour les DE [...] je vais au plus simple avec mon public* » (Chantal). D’autre part, pour Chantal, Elodie et Zoé l’ergonomie concerne la facilité avec laquelle il est possible d’accéder aux services numériques : « *on a des accès professionnels qui n’ont pas la même ergonomie que celle que voit le DE chez lui. Alors systématiquement je prends son chemin, en allant sur internet* » (Élodie).

Cette préoccupation pour l’ergonomie peut être interprétée ici comme une manière de diminuer le niveau de difficulté lors de la navigation, la réduction de la difficulté faisant précisément partie des six fonctions de l’étayage (Bruner, 1983). De plus, elle montre que l’étayage, lorsqu’il va de pair avec l’utilisation d’un dispositif numérique, ne saurait se passer d’une prise en compte du « dispositif vécu » dans une perspective plus « anthropocentrée », selon la modélisation « dispositif idéal – vécu – fonctionnel » (Albero, 2010a ; 2010b).

## DISCUSSION

Sur la base de ces résultats, plusieurs remarques doivent être formulées.

Tout d’abord, il faut souligner qu’une seule des six fonctions de l’étayage n’a pas été repérée dans le discours des conseillers : il s’agit de la « la signalisation des caractéristiques dominantes », laquelle consiste à « *souligner les caractéristiques dominantes pour l’exécution de la tâche* » et à « *procurer une information sur l’écart existant encore entre la production réalisée et la production souhaitée* » (Demerval et White, 1993).

On peut donc s’interroger sur les raisons de cette absence. Tient-elle à la méthodologie d’enquête et d’analyse adoptée ou est-elle révélatrice des pratiques actuelles ?

Nous souhaiterions également revenir sur l’évaluation informelle des compétences numériques par le conseiller. Cette évaluation favorise le maintien dans la zone proximale de développement puisqu’elle permet au conseiller de s’assurer que le niveau de difficulté lié à l’utilisation d’ES ne sera pas trop élevé pour le bénéficiaire. Cependant, si cette étape se justifie de manière assez positive du point de vue de l’apprentissage, elle pose question et problème d’un point de vue social. En effet, les publics ne disposant pas des compétences numériques suffisantes à l’utilisation d’ES sont évincés (et ceci de façon pratiquement systématique) du processus d’accompagnement et d’étayage qui suit. Ceci favorise donc le maintien des publics les plus en difficulté dans une situation de non maîtrise des outils numériques au service de l’insertion. À l’instar de Granjon, Lelong et Metzger (2009), pour lesquels l’usage des TIC est à la fois la cause et l’effet des inégalités sociales, les résultats de la présente enquête rappellent donc que l’usage et le non usage des TIC est à la fois la cause et l’effet des inégalités d’insertion professionnelle. Un processus d’insertion à deux vitesses semble alors se dessiner, avec pour arrière-plan un effet Matthieu déjà évoqué plus haut (Matus et Gaumonts, 2017 ; Blache & Prokova, 2022).

Enfin, nous souhaitons mettre en perspective cette prégnance de la question de l’autonomie avec les travaux de Cosnefroy sur l’autorégulation en formation à distance (FAD). En effet, parmi les raisons invoquées par Cosnefroy pour expliquer le surcroît d’autonomie nécessaire en FAD, celui-

ci mentionne notamment la construction d'« un environnement personnel d'apprentissage adapté à ses besoins » et « l'accès à un nombre de ressources quasi illimité » qui « oblige à décider par soi-même de la légitimité scientifique des sources collectées » (Cosnefroy, 2019, p. 2015). Si le demandeur d'emploi ne se situe pas dans cette perspective scientifique, on peut toutefois arguer qu'il doit opérer des choix lorsqu'il est confronté aux données disponibles sur les plus de 300 services de l'Emploi Store. Il doit également, en sélectionnant des services adaptés, construire son propre « environnement personnel » en accord avec ses besoins. Au niveau de la situation, des similitudes existent donc entre l'étudiant en FAD et les demandeurs d'emploi confrontés à Emploi Store, similitude pouvant justifier le surcroît d'autonomie et donc d'autorégulation nécessaires pour la recherche d'emploi ou de formation... Dans cette situation, le conseiller en insertion développe des stratégies pratiquement pédagogiques d'étayage.

Et pour cause, l'étayage mis en œuvre par le conseiller a ceci de particulier qu'il est à la fois au service de l'insertion professionnelle et au service de l'utilisation d'ES. En ce sens, le demandeur d'emploi bénéficie grâce à cet accompagnement d'une double évolution : il s'oriente vers un travail et il apprend à se servir d'un dispositif numérique. Bien que cette deuxième évolution ne représente pas un objectif en lui-même, elle constitue un état de fait qui nous interroge sur l'hybridation du rôle du conseiller et qui suggère les répercussions positives (et sans doute non anticipées par Pôle Emploi) de l'ES sur le développement professionnel des demandeurs d'emploi.

## Conclusion

La question de l'autonomie des bénéficiaires se pose avec acuité pour les conseillers en insertion lorsqu'il s'agit pour eux de favoriser l'utilisation de la plateforme ES pour certains demandeurs d'emploi. L'autonomie (qu'elle relève de la faculté à effectuer seul certaines démarches de recherche d'emploi ou à naviguer seul sur internet) s'impose à la fois comme une condition préalable nécessaire à l'utilisation d'ES et comme un objectif développemental (être autonome dans ses investigations et ses démarches sur ES). Cet objectif, les conseillers en insertion de Pôle Emploi tentent de l'atteindre en mettant en place des pratiques qui relèvent des fonctions de l'étayage suivantes : la démonstration, la réduction de la difficulté, le maintien de l'orientation, l'enrôlement du sujet dans la tâche, contrôle de la frustration. En toute logique, lorsqu'on considère l'impact des travaux de Vygotski sur ceux de Bruner, il semble naturel que le maintien dans la zone proximale de développement constitue une préoccupation constante chez les conseillers. En témoignant l'existence d'un diagnostic initial mais également la mise en place de deux pratiques d'accompagnement (la proposition d'un socle de ressources numériques et le souci pour l'ergonomie) relevant toutes deux de la fonction « réduction de la difficulté » (Bruner, 1983).

Les résultats semblent par ailleurs suggérer que l'objectif de développement de l'autonomie varie selon le choix individuel de chaque conseiller et non selon la volonté du bénéficiaire. Ce choix est également dépendant des caractéristiques des usagers qui ne disposent pas des mêmes compétences numériques et capacités à se saisir du dispositif ES. Les usagers les plus en difficultés sont visiblement ceux que les conseillers ne cherchent pas à rendre autonomes, en raison de leur éloignement de la culture numérique.

Pour la suite, il serait intéressant de mener des recherches complémentaires pour tenter d'établir des liens de corrélation entre les pratiques d'accompagnement d'ES par les conseillers et les dispositifs d'accompagnement concernés. Nous proposons également de comprendre par une investigation quantitative de large envergure dans quelles mesure le processus d'accompagnement et d'étayage présenté ici est effectivement adopté par la population des conseillers en insertion de Pôle Emploi.

**Hélène Hoblingre**

Centre interuniversitaire de recherche en éducation de Lille (CIREL – UR 4354)  
Université de Lille

## BIBLIOGRAPHIE

- Albero, B. (2010a). De l'idéal au vécu : Le dispositif confronté à ses pratiques. In B. Albero & N. Poteaux, *Enjeux et dilemmes de l'autonomie. Une expérience d'autoformation à l'université. Etude de cas* (p. 67-94). Maison des Sciences de l'Homme.
- Albero, B. (2010b). Une approche sociotechnique des environnements de formation. *Éducation et didactique*, 4-1, Article 4-1. <https://doi.org/10.4000/educationdidactique.715>
- Blache, G. et Prokovas, N. (2022). *L'autonomie dans les parcours de recherche d'emploi*. Pôle emploi (n°71).
- Bruner, J. S. (1983). *Le développement de l'enfant : savoir faire, savoir dire*. Presses universitaires de France.
- Cloutier, S. (2012). *Étayage : agir comme guide pour soutenir l'autonomie*. Presses universitaires du Québec.
- Coffin Murray, M. et Pérez, J. (2014). Unraveling the digital literacy paradox : how higher education fails at the fourth literacy. *Issues in Informing Science and Information Technology*, 11, 085-100.
- Cosnefroy, L. (2010). L'apprentissage autorégulé : perspectives en formation d'adultes. *Savoirs*, 2(23), 9-50.
- Cosnefroy, L. (2012). Autonomie et formation à distance. *Recherche et formation*, 69(1), 111-118.
- Cosnefroy, L. (2019). L'autorégulation des apprentissages et la e-Formation. Dans J. Annie (dir.), *Traité de la e-Formation des adultes* (pp. 213-232). De Boeck Supérieur.
- Deci, E. et Ryan, R. M. (dir.). (2004). *Handbook of self-determination research*. University of Rochester Press.
- Demerval, R. et White, F. (1993). La psychologie de Vygotsky et la pédagogie de la situation-problème : remarques et commentaires. *Spirale - Revue de recherches en éducation*, 10(1), 29-37.

- Deydier, J. (2019). Emmaüs connect : conner aux acteurs de l'accompagnement social et médico-social les moyens d'agir face à la précarité numérique. *Vie sociale*, 28, 77-87.
- Granjon, F., Lelong, B. et Metzger, J.-L. (2009). *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Hermès Lavoisier.
- Guichard, T. et Liewig, M. (2012). Les espaces publics numériques, un appui à consolider pour les démarches d'insertion professionnelle. *Les Cahiers du développement social urbain*, 55(1), 23-24.
- Hadra, H. (2017). *Le développement d'outils numériques dans les dispositifs d'accompagnement : Entre visée émancipatrice et usages réels*. <https://hal.univ-lorraine.fr/hal-01644284>, consulté le 13 juin 2023.
- Houot, I., Issenmann, N. et Nowakowski, S. (2013). *E-insertion ou comment le numérique vient en appui des stratégies d'insertion des étudiants*. <https://hal.inria.fr/hal-00822799>, consulté le 13 juin 2023.
- Kaufmann, J.-C. (2004). *L'entretien compréhensif*. Armand Colin.
- Loriol, M. (2017). Digitalisation de l'économie et transformations du travail. *Les Cahiers français : documents d'actualité*, 398, 2-7.
- Louche, C., Bartolotti, C. et Paquiot-Papet, J. (2006). Motivation intrinsèque et présentation de soi à différentes instances dans une organisation. *Bulletin de psychologie*, 484(4), 351.
- Matus, M., et Gaumonts, S. (2017). *Quel usage des outils numériques pour la recherche d'emploi ?* Pôle emploi (n°27).
- Nissen, E. (2022). Accompagnement de l'autonomisation dans des dispositifs d'apprentissage des langues médiatisés : Des leviers récurrents. *Recherches en didactique des langues et des cultures*, 19(1). <https://journals.openedition.org/rdlc/10663#quotation>, consulté le 13 juin 2023.
- Octobre, S. (2019). Natifs et naïfs du numérique : numérique et inégalités sociales. *Enjeux numériques*, 6. <http://Annales.org/enjeux-numeriques/2019/resumes/juin/10-en-resum-FR-AN-juin-2019.html>, consulté le 13 juin 2023.
- Paul, M. (2004). *L'accompagnement : Une posture professionnelle spécifique*. L'Harmattan.
- Vial, M., et Caparros-Mencacci, N. (2007). *L'accompagnement professionnel ? Méthode à l'usage des praticiens exerçant une fonction éducative*. De Boeck.
- Vygotsky, L. (1978). *Mind in society. Development of higher psychological processes*. Harvard university press (new edition).