
Le diagnostic de l'exclusion professionnelle: comparaison des résultats obtenus à l'aide de deux instruments

Jacques Limoges
Marie-Chantal Guédon
Université de Sherbrooke

Résumé

L'exclusion professionnelle implique des coûts économiques, psychologiques et sociaux importants. Un diagnostic précis des difficultés rencontrées par les individus dans leur recherche d'emploi peut aider à réduire ces coûts en permettant d'offrir une aide adaptée aux besoins particuliers de chacun. Ce texte décrit deux instruments de diagnostic expérimentés auprès des mêmes personnes en recherche d'emploi et rapporte certaines données issues de cette expérimentation, notamment en ce qui a trait aux corrélations entre les résultats fournis par chaque instrument.

Abstract

Exclusion from work has economic, psychological and social impacts. Specific diagnosis of the difficulties encountered by people seeking employment can help to lessen these impacts by enabling counsellors to provide help for each person according to his or her specific needs. This article describes two diagnostic tools, software and an interview protocol, that were tested with the same job seekers. The main test results are given and are correlated for each diagnostic tool.

A l'exception de quelques pays du sud-est asiatique (Japon et Corée du sud), tous les pays, tant industrialisés qu'en voie de développement, tant néo-libéraux que néo-communistes, connaissent actuellement des taux de chômage oscillant entre 5% (Afrique du sud, États-Unis, Mexique et Suisse) et plus de 13% (Belgique, Espagne, Finlande et Porto Rico), le Canada et la France se situant respectivement à 9,6% et 12,8% (O.I.T., 1996). Dans certaines régions d'un même pays ou à certains moments de l'année, il faut doubler ces pourcentages, par exemple pour tenir compte de la perte d'emplois saisonniers. De plus, année après année, ces taux recouvrent dans une large mesure des personnes différentes. Ainsi, en France où la rotation des chômeurs se fait beaucoup plus lentement qu'en Amérique du Nord, on estime qu'après une année, la cohorte de demandeurs-chercheurs d'emplois s'est renouvelée à plus de 40% (Clavier, 1995). L'exclusion professionnelle affecte donc un grand nombre de personnes.

Pour éviter que cette exclusion professionnelle se dégrade en exclusion sociale, ce qui impliquerait des coûts psychologiques, économiques et sociaux élevés, ce qui a été largement démontré (de Gaulejac, 1994), des mesures d'employabilité, nombreuses et parfois imposantes, ont été mises en place un peu partout dans ces pays. Toutefois, il y a unanimité, chez les scientifiques comme chez les intervenants, à l'effet que l'effica-

citée de ces mesures dépend principalement de leur ajustement aux difficultés spécifiques des personnes auxquelles elles s'adressent (M.M.S.R.F.P., 1995). Pour pouvoir aider efficacement un individu en recherche d'emploi, il faut d'abord avoir pu identifier les principales difficultés qui font obstacle au succès de sa démarche. Mesurer de façon articulée l'état d'employabilité ou d'exclusion professionnelle d'une personne devient donc le besoin de l'heure.

Afin de répondre à ce besoin d'évaluation, et supportés par une subvention triennale du CRSH (Limoges et coll., 1993), nous avons entrepris l'essai, auprès d'une clientèle québécoise, d'une version adaptée du logiciel français Copilote insertion (Clavier, 1992). Dans le cadre de cette recherche, nous avons aussi dû créer un protocole d'entrevue de diagnostic des états d'insertion, expérimenté lui aussi auprès de la même clientèle. Cet article rapporte quelques résultats de cette expérimentation. Nous commencerons par décrire chaque instrument, exposerons ensuite le déroulement de l'expérimentation, puis présenterons les résultats concernant, entre autres, les corrélations entre les mesures qu'ils fournissent pour les sujets ayant collaboré à la recherche. Une brève discussion de ces résultats terminera le texte.

DESCRIPTION DES INSTRUMENTS

La version québécoise du logiciel Copilote insertion

Le logiciel Copilote insertion est un instrument de diagnostic des difficultés d'insertion professionnelle, mis au point par le psychologue français Dominique Clavier à la suite de plusieurs années de recherche et d'intervention auprès de personnes en démarche d'insertion. Dès le début des années quatre-vingt, Clavier chercha avec son équipe à identifier et à répertorier les difficultés des demandeurs d'emploi face à leur insertion professionnelle. Partant des situations décrites par ses clients plutôt que de l'opinion d'experts extérieurs, il commença par créer un inventaire papier-crayon comportant d'abord 116 énoncés, puis 120, dont les versions successives furent expérimentées auprès d'environ 10000 personnes. Vint ensuite, en 1991, la première version informatisée de l'instrument. En 1993, il incorpora dans son instrument le modèle Trèfle chanceux de Limoges (1989, 1991), qui permettait d'y inclure une lecture des interrelations dynamiques des items en termes de stratégie de recherche d'emploi et de mieux tenir compte des interactions des facteurs mesurés avec l'environnement. D'autres énoncés furent alors créés, portant le nombre d'items à 170. Cette version du questionnaire informatisé fut essayée auprès de sujets québécois de façon à s'assurer que les énoncés étaient bien compris et avaient une certaine pertinence pour les personnes de culture québécoise (Carrière, 1995).

La version "québécoise" ou "tréflée" de Copilote insertion, celle qui fait l'objet du présent article, comporte donc 170 items, chacun d'eux

décrivant une situation difficile que peut vivre un chercheur d'emploi. La personne qui passe le questionnaire répond "vrai" si la situation la concerne, "faux" dans le cas contraire. Plus le nombre de réponses "vrai" est élevé, plus la personne se reconnaît dans les difficultés présentées. Après une passation d'environ 20 minutes, les répondants peuvent recevoir un rapport écrit mettant en évidence leurs forces et leurs faiblesses, leurs acquis et leurs lacunes; il leur est précisé des thèmes de réflexion à faire seuls ou avec de l'aide. Le rapport présente de façon cohérente et quantitative les difficultés rencontrées et en précise les causes probables. Un autre rapport s'adresse au conseiller. Dans celui-ci, des croisements de données peuvent dévoiler des comportements ou perceptions que le client n'est pas encore psychologiquement ou consciemment en mesure de nommer et permet de cerner les indices d'un chômage prolongé. Un troisième rapport s'adresse aux éducateurs et porte surtout sur la stratégie d'insertion explorée à l'aide du modèle Trèfle chanceux.

Cet instrument s'adresse aux personnes désireuses de s'insérer professionnellement à court terme. Pour le passer, il faut savoir lire des phrases simples et avoir côtoyé quelque peu le monde du travail ou de la recherche d'emploi. Il pointe les facteurs à travailler afin d'augmenter ses chances de réinsertion professionnelle. Il permet donc d'offrir une aide adaptée aux lacunes les plus importantes. Les résultats qu'il fournit sont compilés autour de 24 facteurs regroupés en cinq domaines. Le tableau 1 décrit ces facteurs et ces domaines. Signalons tout de suite que le même énoncé peut se retrouver dans plusieurs facteurs différents, et que le nombre d'énoncés servant à chaque facteur peut varier de 9 à 78. Les résultats figurant dans les rapports sont exprimés en pourcentages de réponses "vrai" pour chaque facteur. Les résultats relatifs aux domaines, qui comportent chacun plusieurs facteurs, consistent eux aussi en pourcentages de réponses "vrai" aux énoncés qui les composent.

L'entrevue d'évaluation des états d'insertion

Pour répondre aux besoins de notre recherche, il nous fallait un autre instrument d'évaluation de l'état d'insertion, ayant les mêmes finalités que le logiciel Copilote Insertion et pouvant s'adresser à la même clientèle. En matière d'insertion, les seuls instruments d'évaluation existants sont des grilles de compilation d'entrevues d'évaluation, d'une ou deux pages, comprenant de 4 à 9 descripteurs, souvent sans lien causal ou organique entre eux (Boudreau, 1987; Limoges, 1989, 1991). En revanche, dans ce domaine, il existe une longue pratique d'inférence clinique, dont témoignent en particulier les écrits de Lecomte et Tremblay (1987), de Clavier (1992) et de Limoges (1993).

Nous avons donc développé et expérimenté un protocole d'entrevue semi-structuré permettant d'obtenir une évaluation des mêmes facteurs et domaines que Copilote insertion, mais par des indicateurs différents

TABLEAU 1
Domaines et facteurs du logiciel Copilote insertion

Domaines	Facteurs
I <i>Qualité et pertinence du projet</i>	<p><i>Qualité du bilan:</i> Le sujet a-t-il une connaissance suffisamment claire et précise de lui pour affronter les obstacles qui surviendront durant sa recherche d'emploi?</p> <p><i>Connaissance de sa valeur au travail:</i> Sait-il avec précision sa valeur sur le marché du travail; sait-il ce qu'il peut y apporter concrètement?</p> <p><i>Image de soi au travail:</i> Essentiellement l'image renvoyée par les autres dans le domaine professionnel, est-elle dégradée ou pose-t-elle des difficultés dans la démarche? Quels points précis sont à travailler?</p> <p><i>Formation:</i> Il s'agit de l'image de sa formation perçue à travers le regard des autres ou ressentie comme favorable à son insertion. Cette image fait-elle obstacle à la concrétisation de son projet?</p> <p><i>Clarté du projet:</i> Sait-il avec clarté et précision ce qu'il souhaite faire compte tenu du contexte de sa situation?</p> <p><i>Qualité de la cible:</i> Dans sa recherche, le poste ou l'entreprise ou le secteur recherchés sont-ils en adéquation avec son projet professionnel et l'actuel marché du travail?</p> <p><i>Capacité à convaincre:</i> Sait-il mettre en valeur ses capacités personnelles et professionnelles en fonction de son interlocuteur et des besoins de ce dernier?</p> <p><i>Accueil du projet:</i> Son projet est-il accepté par son proche entourage? L'imagine-t-on réussir ou au contraire tire-t-on plus d'avantages de sa non-insertion?</p>
II <i>Communication</i>	<p><i>Expression écrite:</i> Lettre d'application, de démarche, de relance, de remerciement; quelles sont leur qualité et leur pertinence?</p> <p><i>Curriculum vitae:</i> Quelle est sa pertinence par rapport à l'actuel marché du travail et de ses cibles?</p> <p><i>Entrevue:</i> En entrevue, ses comportements sont-ils en cohérence avec l'emploi visé et sont-ils performants face aux interrogations et besoins non exprimés de l'employeur?</p>
III <i>Dynamisme</i>	<p><i>Énergie:</i> Quelle est l'intensité de l'énergie déployée dans ses diverses activités reliées à son insertion?</p> <p><i>Information:</i> Quelles sont les difficultés rencontrées dues à un manque d'information scolaire et professionnelle sur les compétences requises, les filières possibles, etc.?</p>

Organisation: Quelle est la qualité de l'organisation de sa campagne de recherche d'emploi; est-elle rigoureuse ou laissée au hasard? Sa stratégie et son emploi du temps sont-ils pertinents et efficaces?

Etayage et réseau: Sur quelles personnes peut-elle compter pour du support et des contacts?

IV

Difficultés

Disponibilité: Comment certains comportements et sentiments personnels affectent sa disponibilité pour rechercher une nouvelle situation? Peut-il vraiment s'impliquer dans un travail de bilan, d'élaboration d'un projet, de peaufinage d'une stratégie de recherche?

Stimulation: Est-il pleinement mobilisé pour effectuer des démarches efficaces? Sa représentation de sa future situation professionnelle le pousse-t-il à agir ou à démissionner? Cette situation reste-t-elle une réplique de situations précédentes ou intègre-t-elle des changements inévitables?

Sentiments d'échec: A-t-il un sentiment d'avoir échoué? Estime-t-il être totalement responsable de sa situation actuelle? Sait-il intégrer ses échecs vers un nouvel équilibre?

Handicap: Certains points forts peuvent devenir des handicaps lors de la recherche d'un nouvel emploi. Sait-il recadrer ses handicaps pour les rendre favorables et pour nourrir son moral?

Cumul: Cette personne a-t-elle vécu des situations ayant une corrélation avec un état d'enlisement dans un chômage de longue durée?

V

Stratégie d'insertion

(Modèle
Trèfle
chanceux)

Environnement sociopolitico-économique (ESPE): Cette dimension réfère aux enjeux sociaux, politiques, culturels, et économiques au moment de sa démarche d'insertion. Le volet subjectif de cette dimension (ESPES) est introduit dès l'amorce afin de la stimuler et de vraiment l'incarner. Le volet objectif de cette dimension (ESPER) est introduit vers la fin essentiellement sous forme d'information scolaire et professionnelle, une fois que le sujet s'est consolidé à travers les trois autres dimensions. A-t-il une vision juste ou pessimiste ou idéalisée de la situation? A-t-il repéré les informations essentielles à la réalisation de son projet? etc.

Soi: Sous la pression de l'ESPE, cette dimension porte sur le soi en tant que travailleur potentiel et en tant qu' être de projets, produit à explorer et à exploiter. Comment précise-t-il ses intérêts compte tenu de l'ESPE? A-t-il établi son seuil pour des compromis nobles? etc.

Lieu: Depuis une quinzaine d'années, cette dimension prend de l'ampleur. Ultime, le lieu s'apparente à la cible visée et en bout de ligne rejoint la dimension ESPE; intermédiaire, le lieu se fait pluriel, lieux formels et informels, dits et non dits, réels et intentionnels. Dans ce cas-ci, il s'allie la dimension MÉTHODE. Se prive-t-il d'une de ces catégories de lieux et quelles en sont les conséquences?

Méthode: Plus la dimension LIEU émerge, plus la dimension MÉTHODE devient relative. Dans quel contexte économique est-elle utilisée; par qui et pour aller où? Compte tenu de la situation économique actuelle et du lieu ciblé, compte tenu enfin de sa personnalité, sa méthode est-elle appropriée?

Dans toute la littérature sur le modèle *trèfle chanceux*, l'expression *dimension* est généralement utilisée pour décrire les facteurs associés à ce module.

En outre, des scores sont aussi fournis pour les interactions des dimensions adjacentes. Toutefois, ces interactions n'ont pas été prises en considération de façon distincte dans les analyses rapportées ici.

(Lahaie, 1995). Ce protocole comprend 21 questions ouvertes, certaines complétées par des sous-questions, portant sur différents aspects du "vécu" de la personne en recherche d'emploi, ainsi que des échelles de vérification, hors entrevue, des facteurs reliés à la communication écrite, au c.v., à l'entrevue, à la formation et au cumul des risques. Une grille de codification permet d'attribuer une cote allant de 1 à 5, ce dernier nombre représentant une performance optimale, à chacun des facteurs, domaines ou dimensions considérés.

EXPÉRIMENTATION DES INSTRUMENTS

Pour les fins de la recherche, 88 sujets ont été recrutés parmi la clientèle de programmes d'aide à l'insertion professionnelle de la région de Sherbrooke. Ils se répartissaient à peu près également dans 8 sous-groupes définis en fonction du sexe (hommes-femmes), du niveau de scolarité (diplôme de secondaire 5 obtenu ou non) et de l'expérience de travail (au moins trois ans ou moins de trois ans d'expérience sur le marché du travail).

Chaque personne a d'abord passé le logiciel Copilote insertion avec tout l'encadrement prévu dans les directives d'utilisation. Par la suite, dans un délai n'excédant pas une semaine, ces personnes étaient convoquées à l'entrevue d'évaluation décrite plus haut. Afin d'éviter tout biais dû à une première impression, cette entrevue était menée par une assistante de recherche différente de celle ayant assisté la personne lors de la passation du logiciel; en outre, la remise au sujet de ses résultats au

logiciel fut retardée jusqu'après l'entrevue pour éliminer la contamination de l'entrevue par ces résultats.

Les données obtenues ont fait l'objet de diverses études statistiques dont celles qui sont rapportées plus loin et qui concernent:

- pour Copilote insertion: le pourcentage de réponses positives à chaque situation, la consistance interne globale et celle de chaque facteur, les intercorrélations entre les domaines;
- pour l'entrevue d'évaluation: la concordance interjuge pour chaque facteur, les intercorrélations entre les domaines;
- les corrélations entre les deux instruments pour chaque facteur et domaine.

RÉSULTATS

Données relatives à Copilote insertion

Le pourcentage de réponses positives (vrai) aux situations présentées dans les énoncés est majoritairement inférieur à 50%, ce qui porte à croire que la majorité de nos sujets ne se reconnaissent pas dans plus de la moitié des difficultés énumérées. Les énoncés 7 *Les petites annonces qui correspondent à ce que vous cherchez sont rares*, 101 *Il vaut mieux être franc, dire la vérité*, 103 *Vous souhaitez améliorer le style de vos documents* et 168 *Vous ignorez quel est le nombre de personnes dans votre région qui trouvent un nouvel emploi dans l'année* ont été choisis par plus de 80% des gens. À l'inverse, les énoncés 22 *On vous a déjà reproché d'être au-dessus du niveau requis pour le poste* et 98 *Plusieurs fois de suite vous avez dû quitter votre emploi brusquement* n'ont été retenus que par moins de 10% des sujets. Dans l'ensemble, cependant, les situations utilisées représentent un éventail assez large au niveau de la fréquence avec laquelle elles sont choisies par les sujets. L'instrument semble donc avoir de la pertinence autant pour les personnes qui vivent des situations à difficultés multiples que pour celles dont les problèmes se concentrent sur quelques aspects de la recherche d'emploi.

La consistance interne des échelles correspondant aux différents facteurs est satisfaisante. Ainsi, pour 17 des 24 facteurs, le coefficient KR 20 dépasse 0,70, valeur généralement considérée comme la limite acceptable pour des coefficients de fidélité (Kline, 1994)¹. Les ensembles d'énoncés les moins consistants sont ceux qui concernent: *Connaissance de sa valeur, Formation, Accueil du projet, Expression écrite, C.V., Organisation de sa campagne et Handicaps*. Le petit nombre d'items en cause peut expliquer la faiblesse des coefficients de consistance interne en plus peut-être d'un choix discutable de situations. Par exemple, parmi les sept facteurs pour lesquels le coefficient de consistance interne est inférieur à 0,70, on en trouve cinq dont le nombre d'items est inférieur à 15.

¹ Kline considère comme acceptable un coefficient de fidélité d'au moins 0,70, obtenu avec un échantillon d'au moins 100 sujet

Par ailleurs, la consistance interne de l'ensemble des énoncés est très élevée, soit 0,94. On peut donc croire que les énoncés atteignent un facteur commun important, ce facteur étant probablement lié à la perception globale que la personne a de sa recherche d'emploi. Rappelons qu'un inventaire comme Copilote insertion renseigne sur la perception que la personne a d'elle-même et qu'elle communique par les réponses qu'elle choisit.

Ce niveau de consistance interne permet de présager des intercorrélations plutôt fortes entre les facteurs ou les domaines. Effectivement, c'est ce qu'on observe, comme le montrent les données présentées dans la partie supérieure du tableau 2. On voit en particulier que le domaine de la *Stratégie d'insertion*, celui du Trèfle chanceux, est un excellent prédicteur du comportement à l'ensemble du logiciel. Ici, il faut signaler que la répétition des mêmes énoncés dans différents facteurs accroît la parenté des mesures obtenues pour ces facteurs, parenté déjà forte en raison de la grande consistance interne de l'ensemble du questionnaire. Malgré tout, on peut argumenter que, d'un point de vue clinique, l'étalement de l'interprétation en 24 facteurs et cinq domaines demeure pertinent pour mieux cerner les pourquoi et les comment de la situation dont la personne fait état dans ses réponses.

TABLEAU 2
*Intercorrélations des domaines dans Copilote insertion (C)
et dans l'entrevue (E)*
n=88
DOMAINES

Instruments	I <i>Pertinence du bilan</i>	II <i>Communi- cations</i>	III <i>Dynamisme</i>	IV <i>Difficultés</i>	V <i>Stratégie d'insertion</i>
I	1,000	0,778	0,757	0,839	0,868
II		1,000	0,787	0,646	0,870
C III			1,000	0,699	0,879
IV				1,000	0,810
V					1,000
I	1,000	0,433	0,501	0,569	0,870
II		1,000	0,413	0,201	0,365
E III			1,000	0,522	0,660
IV				1,000	0,819
V					1,000

Données relatives à l'entrevue

Les éléments étudiés pour l'entrevue diffèrent un peu de ceux qui l'ont été pour le logiciel, son format ne permettant pas de faire les mêmes analyses. Ainsi, la consistance interne n'a pas été abordée, sinon par le biais des corrélations interfacteurs et interdomaines. Par contre, il a fallu établir en priorité la concordance interjuge dans la codification des réponses,

L'une des premières vérifications qui ont été faites concerne donc la concordance interjuge dans la codification des réponses aux différents facteurs. Évaluée par une corrélation de rang entre deux codifications des mêmes réponses de 14 sujets par deux correctrices, la fidélité interjuge atteint un seuil satisfaisant pour la plupart des facteurs (coefficient rho supérieur à 0,80 pour la moitié des facteurs évalués par l'entrevue, supérieurs à 0,70 pour les deux tiers d'entre eux). Elle est nettement insuffisante pour les facteurs *Capacité à convaincre* (0,58), *Accueil du projet* (0,46) et *Handicaps* (0,56). Toutefois, il faut tenir compte des faits que l'une des correctrices avait reçu le sujet en entrevue et que l'autre n'avait accès qu'à l'enregistrement sonore de l'entrevue, ce qui créait des conditions défavorables à la production de jugements identiques à cause de la perte d'une partie de l'information.

Cette entrevue ayant été conçue sur le même patron que le logiciel, on ne s'étonnera pas de constater que, là aussi, comme on peut le voir d'après les chiffres présentés dans la partie inférieure du tableau 2, les intercorrélations entre les domaines mesurés sont plutôt fortes. Cependant, elles sont moins élevées que celles obtenues avec le logiciel, ce qui traduit une plus grande indépendance entre les aspects évalués. Effectivement, sauf en ce qui concerne le domaine *Stratégie d'insertion*, chaque facteur est évalué par des questions distinctes. Là encore, le domaine *Stratégie d'insertion* résume assez bien à lui seul l'ensemble de l'évaluation, sauf pour le domaine *Communications*. La forte corrélation de *Stratégie d'insertion* avec trois des autres domaines peut s'expliquer en partie par le fait qu'il reprend, dans des combinaisons cependant différentes, certaines des questions utilisées dans les autres domaines. Le domaine *Communication* échappe à cette répétition puisqu'il est évalué d'une façon indépendante, et c'est justement avec ce domaine que la corrélation avec *Stratégie d'insertion* est la moins élevée.

Corrélations entre Copilote insertion et l'entrevue

La concordance entre les deux instruments d'évaluation a été vérifiée pour chaque facteur et chaque domaine, par la corrélation entre les scores fournis par le logiciel et ceux issus de l'entrevue pour les mêmes sujets (corrélation de Pearson). Le tableau 3 présente les corrélations par domaine et par facteur pour l'ensemble des sujets. La plupart de ces

TABLEAU 3
*Corrélations entre Copilote insertion et l'entrevue des états d'insertion
pour chacun des facteurs et domaines
n=88*

FACTEURS	R	FACTEURS	R
1.1 Bilan	-0,32†	4.1 Disponibilité	-0,06
1.2 Conn. de sa valeur	-0,17	4.2 Stimulation	-0,25†
1.3 Image de soi-travail	-0,36†	4.3 Sentiment d'échec	-0,44†
1.4 Formation	-0,33†	4.4 Handicaps	-0,17
1.5 Clarté du projet	-0,40†	4.5 Cumul des risques	-0,34†
1.6 Choix de la cible	-0,03	5.1 Soi	-0,32†
1.7 Capacité à convaincre	-0,09	5.2 Lieu de rech. emploi	-0,11
1.8 Accueil du projet	-0,38†	5.3 Méthode	-0,36†
2.1 Expression écrite	-0,16	5.4 Environnement	-0,50†
2.2 Curr. vitae	-0,07	Domaines	
2.3 Entretien	-0,27†	I- Pertinence du bilan	-0,35†
3.1 Taux d'énergie	-0,12	II- Communication	-0,10
3.2 Informations	-0,25†	III-Dynamisme	-0,27†
3.3 Organisation	-0,03	IV-Difficultés	-0,33†
3.4 Étayage et réseau	-0,23†	V- Strat. d'insertion	-0,42†

‡ Significatif au seuil de .01

† Significatif au seuil de .05

corrélations sont négatives, ce qui s'explique par le fait que le sens de la cotation de l'entrevue est l'inverse de celui du logiciel: dans l'entrevue, meilleure est la performance et plus haute est la note; au contraire, dans le logiciel, moins la personne s'attribue de problèmes, moins son score est élevé.

Au niveau des facteurs, un peu plus de la moitié des corrélations logiciel-entrevue sont significatives au moins au seuil de .05. La concordance entre les évaluations fournies par les deux instruments est la meilleure pour les facteurs ou dimensions inclus dans les domaines Pertinence du bilan et Stratégie d'insertion. Là où les deux instruments divergent le plus, c'est en regard des facteurs liés à la communication, surtout écrite, et à l'organisation de sa campagne de recherche d'emploi. Au niveau des domaines, on retrouve les mêmes tendances, avec la corrélation la plus élevée pour Stratégie d'insertion et la moins élevée pour Communication.

DISCUSSION DES RÉSULTATS

Les résultats de la recherche semblent montrer que le logiciel Copilote insertion et l'entrevue d'évaluation des états d'insertion possèdent chacun les qualités minimales attendues d'eux comme instruments d'évalua-

tion. En outre, ils ont été conçus d'après le même modèle et les mêmes spécifications, et cette parenté se reflète dans les corrélations entre les scores des sujets évalués de façon indépendante avec chacun d'eux. Toutefois, cette parenté n'est pas parfaite et varie dépendant des aspects pris en considération. Les caractéristiques propres à chaque instrument introduisent donc des différences dans les évaluations qui sont fournies de part et d'autre.

L'une des différences majeures entre le logiciel et l'entrevue concerne la nature de l'information sur laquelle se base l'évaluation. Le questionnaire inclus dans Copilote insertion fait appel à l'opinion que la personne a d'elle-même, au jugement qu'elle porte sur divers aspects de son vécu en recherche d'emploi. Il s'agit donc d'une autoévaluation, dont la précision peut être influencée par de nombreux facteurs parmi lesquels il faut citer la compréhension et la connaissance des situations présentées dans les items, l'estime de soi, la désirabilité sociale, la mémoire des situations vécues . . . Dans l'entrevue, l'évaluation dépend de réponses à des questions ouvertes dont plusieurs sont assez factuelles (ex. «Décrivez-moi vos activités de recherche d'emploi de la semaine dernière?»). L'évaluation ne repose pas, comme dans le logiciel, sur la façon dont la personne se juge elle-même, mais plutôt sur un jugement extérieur porté sur des faits communiqués lors de l'entretien, sinon sur des comportements observés à cette occasion. Si la mémoire et l'estime de soi sont aussi susceptibles d'affecter les réponses de la personne, d'autres facteurs d'imprécision peuvent intervenir: capacité de la personne à s'exprimer verbalement, qualité de la relation établie avec l'intervieweuse, par exemple. La différence entre l'autoévaluation propre au logiciel et l'évaluation plus factuelle, mais aussi plus limitée dans le temps, de l'entrevue, est particulièrement bien illustrée par le domaine *Communication*, en particulier en ce qui a trait à la communication écrite. Ainsi, Copilote insertion aborde ce domaine en sollicitant la perception qu'a le sujet de la qualité des documents qu'il a préparés pour sa recherche d'emploi; dans l'entrevue, l'intervieweuse examine directement ces documents, lorsqu'il y en a, et leur attribue une note qui traduit leur degré de qualité. On comprend que les deux procédés puissent conduire à des évaluations un peu différentes. En outre, cette divergence est probablement accentuée par le contenu particulier des questions propres à chaque instrument.

En bref, tout en démontrant une certaine concordance entre le logiciel Copilote insertion et l'entrevue d'évaluation des états d'insertion, les résultats de notre recherche font aussi ressortir certaines divergences entre les évaluations faites par les deux instruments. Ces divergences peuvent être attribuées aux particularités de chacun des modes d'évaluation, qui abordent les dimensions visées de deux points de vue différents, avec des contenus légèrement différents des facteurs d'imprécision qui

ne sont pas les mêmes. En ce sens, l'entrevue et le logiciel devraient être considérés comme des instruments complémentaires plutôt que comme des outils interchangeables. On peut aussi supposer que les clientèles avec lesquelles ils peuvent fournir les résultats les plus précis ne sont pas les mêmes, compte tenu de la nature des facteurs d'erreur qui les différencient. Par exemple, les personnes qui ont des difficultés avec l'écrit seront peut-être mieux évaluées par l'entrevue alors que celles qui sont très timides et réservées en entrevue seront probablement plus à l'aise devant l'ordinateur.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier que l'accord entre les deux instruments peut aussi être affecté par les lacunes au niveau de la fidélité des mesures fournies par chacun d'eux. On remarque en effet que parmi les 10 facteurs pour lesquels la corrélation logiciel-entrevue n'est pas significative, cinq font partie des sept moins fidèles (en ce qui a trait à la consistance interne) au logiciel. Curieusement, on ne retrouve pas la même relation avec la fidélité interjuge au niveau de l'entrevue. Ceci nous laisse croire que, dans les facteurs où l'accord interjuge n'était pas satisfaisant, ce désaccord peut être attribué en grande partie à l'imprécision du deuxième codage, du fait de la perte de l'information non verbale, plutôt qu'à l'imprécision du premier codage, celui qui a été utilisé pour les analyses.

CONCLUSION

Diagnostiquer les états d'employabilité ou d'insertion professionnelle s'avère une tâche complexe. Ici plus qu'ailleurs, la règle qui veut qu'un diagnostic s'appuie sur au moins deux sources semble de rigueur. Évidemment, dans une optique d'intervention, quel que soit l'instrument utilisé, les données obtenues doivent être approfondies à la lumière de toute l'information dont on dispose sur l'expérience de vie et les caractéristiques psychologiques de la personne évaluée. C'est pourquoi l'utilisation de l'un ou de l'autre des instruments que nous avons expérimentés ne peut se passer d'un travail approfondi de type clinique avec les personnes qui les passent si on veut saisir toute la signification des résultats obtenus. Ultimement, ce qui importe, c'est de bien identifier les handicaps que le sujet ne parvient pas à gérer, pour ensuite pouvoir lui offrir une aide appropriée.

Références

- Beech, R. et Harding, L. (1994). *Tests, mode d'emploi*. Paris: ECPA.
- Boudreau, M. (1987). *Élaboration d'indicateurs basés sur le modèle Trèfle chanceux en vue du développement d'un instrument d'évaluation de l'employabilité*. Essai inédit. Sherbrooke: Université de Sherbrooke.
- Carrière, J. (1995). *Présentation de la version expérimentale d'un outil de mesure de l'employabilité : Copilote Insertion*. Essai inédit. Sherbrooke: Université de Sherbrooke.

- Clavier, D. (1995). Diagnostic d'une situation de crise Dans MMSRFP (Éd.), *Intégration à l'emploi de personnes défavorisées*. Québec: Publications du Québec-OIT.
- Clavier, D. (1992). *Copilote Insertion; manuel d'utilisation*. Paris: Clavier Recherches.
- DiDomizio, A. (1995). *Lecture et interprétation des dossiers Copilote Insertion*. Paris: Clavier Recherches.
- Gaulejac, V. de. (1994). *La lutte des places*. Paris: Épi.
- Guédon, M.-C., & Lahaie, R. (1996). *Comparaison de deux modes d'évaluation de l'employabilité*. Communication au congrès de l'AIPTLF tenu à Sherbrooke.
- Kline, P. (1994). Choisir le meilleur test. Dans R. Beech et L. Harding (Éds.), *Test, mode d'emploi* (p. 125-37). Paris: ECPA.
- Lahaie, R. (1995). *Élaboration d'un protocole opérationnel d'entrevue visant à diagnostiquer les situations de non-insertion professionnelle*. Essai inédit. Sherbrooke: Université de Sherbrooke.
- Lecomte, C., & Tremblay, L. (1987). *Entrevue d'évaluation en counseling d'emploi*. Montréal: IRP.
- Limoges, J. (1993). Le dossier d'orientation diagnostico-évolutif. *Carriérologie*, 5(2), 193-206.
- Limoges, J. (1991). *Réussir son insertion professionnelle: avant, pendant et après*. Laval: Agence d'Arc.
- Limoges, J. et al. (1989). Le Trèfle chanceux: vers une mesure opérationnelle de l'employabilité. *Bulletin de l'Association des conseillers d'orientation de France*, 52(1) 303-16.
- MMSRFP (1995). *Intégration à l'emploi des personnes défavorisées*. Québec: Publication du Québec-O.I.T. (Organisation Internationale du Travail). Données rapportées dans *La Presse*, 8 mars 1997.

À propos des auteurs

Jacques Limoges est professeur titulaire à l'Université de Sherbrooke et il possède un doctorat de l'Université de Boston. Il est l'auteur d'une dizaine de livres, certains traduits en anglais, et d'une cinquantaine d'articles. Il intervient régulièrement au Canada et en Europe auprès d'organismes de formation et d'insertion. Ses principaux champs d'intérêt sont: l'insertion, l'entraide, la gestion de carrières et les approches groupales.

Marie-Chantal Guédon est professeure agrégée à l'Université de Sherbrooke. Elle possède un doctorat en psychologie avec une concentration en psychométrie. Ses principaux champs d'intérêts sont l'orientation professionnelle, la mesure et l'évaluation, la recherche-action ainsi que les exclusions de toutes sortes dues à la drogue, au racisme, au chômage, etc.

Les demandes de tirés à part doivent être adressées à Jacques Limoges, Faculté d'éducation, Université de Sherbrooke, Sherbrooke (Québec) J1K 2R1.