

Recherche – Action N°1

Utilisation de DIVA en Bilan de Compétences Approfondi (BCA)

Le travail réalisé par l'**Association Régionale des CIBC d'Auvergne** s'inscrit dans le cadre d'une convention « recherche, développement et animation du bilan de compétences » conclue entre l'ARCIBC d'Auvergne et la **Direction Régionale Auvergne de l'ANPE**, du 1^{er} août 2002 au 30 juin 2003.

Ce travail a été animé par **Lionel BRABANT d'Aléthia Formation**. Huit conseillers bilans¹ de la région Auvergne ont participé aux quatre journées de travail consacrées à cette recherche-action. D'autres conseillers bilans ont également participé de manière indirecte.

Cette recherche-action s'inscrit dans la continuité des formations suivies par les conseillers bilans de la région Auvergne depuis l'année 2000 concernant l'utilisation d'outils ADVP (Activation du Développement Vocationnel et Personnel) en bilans de compétences.

L'ADVP est une méthodologie psychopédagogique conçue pour être utilisée avec des groupes, qui a été conceptualisée au Québec au début des années 70 par Denis PELLETIER, Charles BUJOLD et Gilles NOISEUX. L'ADVP permet au conseiller d'aider la personne à élaborer elle-même son projet d'insertion sociale et professionnelle, à donner du sens à sa vie, tout en s'adaptant à la réalité spécifique de son contexte socio-économique. L'ADVP est une méthodologie en orientation qui définit le projet professionnel comme se constituant à partir d'un cycle de quatre étapes : l'Exploration, où il s'agit de découvrir, la Cristallisation, où il s'agit de comprendre, la Spécification, où il s'agit de hiérarchiser et de choisir, et la Réalisation, où il faut agir.

L'objectif général de la recherche-action, basée sur l'analyse des pratiques de terrain, est l'analyse des effets de l'utilisation de l'entretien de Développement des Intérêts et Valeurs de l'Adulte (DIVA) auprès de personnes effectuant un bilan de compétences approfondi (BCA).

DIVA a deux grandes sources théoriques : l'ADVP et les conceptions de Carl ROGERS sur la relation d'aide. DIVA est un entretien duel, au protocole très formalisé, qui se réalise à partir d'un jeu de cartes sur lesquelles sont inscrits des métiers. Cet entretien est une version améliorée et adaptée au public adulte du Vocational Cart Sort de Leona TYLER, connu en France par le travail de Michel GARAND, appelé entretien ADVP ou Entretien Cartes-Métiers.

DIVA a pour objectifs l'aide à la construction des intérêts professionnels et personnels d'un consultant², la clarification de ses intérêts et la clarification de ses valeurs. DIVA est un outil qui s'inscrit dans l'étape de Cristallisation de l'ADVP. DIVA est une mise en situation développementale, dans laquelle le conseiller essaie d'aider la personne à mieux se connaître, à mieux se comprendre, à donner plus de sens à sa vie.

L'objectif principal de cette recherche-action se décompose en deux axes principaux de travail qui font l'objet des deux parties dont les résultats sont présentés ci-après :

Partie 1 : A partir de leurs pratiques les conseillers bilans ont déterminé les effets qu'ils ont observés chez les demandeurs d'emplois ayant suivi un BCA dans lequel DIVA a été utilisé.

Partie 2 : L'évaluation faite directement par les usagers de l'impact de l'entretien DIVA dans leur processus de bilan grâce à un questionnaire rempli par 25 personnes ayant suivi un BCA.

¹ Olivia Alatienna (03), Catherine Combourieu (03), Fabienne Fleuriu (63), Flora Le Floch (03), Dominique Girard (43), Martine Juillard (03), Audrey Solvignon (43), Josie Ville (43).

² le consultant est la personne en bilan de compétences approfondi

PARTIE 1

Les observations et les réflexions faites par les conseillers bilan utilisant DIVA en Bilan de Compétences Approfondi (BCA)

0 . Introduction et présentation de la méthode de travail. P.3

1. Les perceptions de DIVA par les conseillers utilisateurs.
P.4

1. L'outil lui-même. P.4
2. Position du conseiller bilan durant la passation de DIVA. P.5
3. Le conseiller bilan dans sa relation au consultant dans DIVA. P.5
4. Le conseiller bilan et la formation à DIVA. P.5

2. Les effets de DIVA sur la personne en bilan de compétences approfondi, d'après les conseillers bilan utilisateurs. P.6

1. Effets sur la connaissance de soi. P.6
2. Favoriser l'intégration des éléments élaborés par la personne. P.6
3. Une dynamique différente de la relation conseiller - personne en bilan. P.8

3. Les effets de DIVA sur le bilan de compétences approfondi, d'après les conseillers bilan utilisateurs. P.9

1. La place de DIVA dans un bilan. P.9
2. DIVA favorise des bilans tenant compte de la personne et de son projet de vie. P.9
3. L'absence de confrontation trop précoce avec le réalisme favorise l'intégration entre projet de vie et projet professionnel. P.10

4. Les effets de DIVA sur le projet, d'après les conseillers bilan utilisateurs.
P.11

1. Effets sur la définition du projet. P.11
2. Effets sur la confirmation du projet. P.11
3. Effets sur la solidité du projet. P.11

0. Introduction et présentation de la méthode de travail.

Le premier axe de cette recherche-action est l'analyse des effets de DIVA en BCA selon les conseillers utilisateurs. Le travail d'analyse des pratiques des conseillers utilisant DIVA en BCA a permis de recenser les remarques de chacun. Les observations ont été produites puis analysées les 27 et 28 janvier 2003.

Au cours de la première journée de travail, les conseillers présents ont listé de façon spontanée les différentes observations qu'ils pouvaient faire à partir de leur pratique de l'outil DIVA lors de leurs entretiens au cours du BCA.

Lors de la deuxième journée, les éléments cités ont été organisés dans quatre champs d'analyse :

- les perceptions de DIVA par les conseillers bilan utilisateurs,
- les effets sur la personne en BCA,
- les effets sur le déroulement du BCA,
- les effets sur le projet professionnel du consultant.

Un travail d'élaboration d'un questionnaire permettant l'analyse des effets de DIVA ressentis par les consultants, a alors été réalisé (voir Annexe N°1). Les questions ont été construites à partir des réflexions des conseillers. Ils ont cherché à vérifier certaines observations, en posant les questions directement aux consultants : soit par des questions fermées, soit par des questions ouvertes où les consultants peuvent s'exprimer librement.

Ce plan a été repris comme base pour des entretiens téléphoniques ou en direct avec les conseillers de la région utilisant DIVA qui n'avaient pas pu participer à ces journées de recherche-action. L'objectif de ces entretiens était de vérifier la pertinence des observations relevées auprès d'un plus grand nombre d'utilisateurs et de les compléter.

Chacune de ces quatre parties a fait l'objet d'un travail individuel de rédaction, puis d'une correction collective lors des journées de travail des 19 et 20 mai 2003.

Le plan de la première partie de ce document reprend donc le plan des observations des conseillers utilisateurs de DIVA :

- les perceptions de DIVA par les conseillers bilan utilisateurs,
- les effets de DIVA sur les consultants en BCA,
- les effets de DIVA sur le BCA,
- les effets de DIVA sur le projet des consultants.

1. Les perceptions de DIVA par les conseillers bilan utilisateurs.

1. L'outil lui-même.

DIVA est perçu par les conseillers bilan comme un outil qui possède les caractéristiques suivantes :

Les cartes de DIVA, associées au processus de passation, sont un support plaisant et ludique qui facilite l'implication et une participation plus active du consultant au cours de l'entretien.

Malgré la durée des entretiens (maximum quatre heures), les conseillers constatent que les consultants expriment que le temps est passé vite. Ces entretiens menés avec DIVA permettent d'obtenir des résultats rapides, très précis en terme d'intérêts et de valeurs de vie, de choix, que l'on n'obtient pas avec d'autres outils.

Le protocole de DIVA, donne au bilan un cadre structurant et rassurant, pour le consultant comme pour le conseiller.

Enfin, les résumés faits de chaque paquet de métiers facilitent fortement la rédaction de la synthèse du bilan.

DIVA présente un certain nombre de difficultés :

Les entretiens peuvent s'avérer longs pour le conseiller (fatigue et lassitude parfois ressenties) et de plus, toute passation de DIVA nécessite un temps important de préparation et de rédaction. Cela oblige de prévoir l'intégration de DIVA dans le déroulement du BCA, c'est-à-dire d'anticiper le moment de la passation dans les six semaines.

Le conseiller peut parfois éprouver des difficultés à identifier pour quel consultant DIVA est pertinent.

Rappelons que DIVA s'adresse principalement à trois types de consultants :

- Les consultants qui sont dans le besoin d'élaborer leurs intérêts. En ADVP, ce sont les consultants dont le projet se situe en début de Cristallisation.³
- Les consultants qui sont dans le besoin de construire et de clarifier leurs intérêts. En ADVP, ce sont les consultants dont le projet se situe en cours de Cristallisation.
- Les consultants qui sont dans le besoin de clarifier leurs valeurs. En ADVP, ce sont des consultants en début de Spécification.

DIVA n'est pas une technique efficace avec les consultants en difficultés psychologiques (pathologies importantes).

³ Le projet tel que le conçoit l'ADVP est constitué de quatre étapes bien identifiées : l'**exploration** où il s'agit de découvrir, le **cristallisation** où il s'agit de comprendre, la **spécification** où il s'agit de hiérarchiser et de choisir et la **réalisation** où il faut agir. Les conseillers formés à DIVA disposent d'une grille d'identification de l'étape du projet.

Pour certains consultants contraints à faire un bilan, DIVA peut-être inefficace (car DIVA demande à la personne d'être volontaire pour parler d'elle-même). Pour d'autres, DIVA peut être un déclencheur du processus de projet.

Enfin, il est parfois difficile de définir les suites de DIVA et d'aider la personne à intégrer ses intérêts et valeurs dans un projet cohérent. Par exemple, lorsque l'on identifie des intérêts et valeurs et que l'on rencontre un nombre important de contraintes pour le consultant (travailleurs handicapés par exemple), le conseiller peut craindre de déclencher une certaine frustration chez le consultant.

2. Position du conseiller bilan durant la passation de DIVA.

La position du conseiller bilan durant la passation de DIVA n'est pas celle d'un expert mais celle d'un accompagnateur favorisant l'analyse du consultant par lui-même.

Cette position peut se définir par une écoute approfondie, un respect actif (c'est-à-dire sans évaluation, sans confrontation, sans interprétation), et une confiance réciproque (mise en place en particulier par l'alliance de travail proposée par le conseiller et acceptée par le consultant).

3. Le conseiller bilan dans sa relation au consultant dans DIVA.

DIVA favorise une connaissance plus approfondie, plus intime du consultant par le conseiller. Cette connaissance développe un intérêt du conseiller pour le consultant plus marqué, un désir d'aider plus fort.

La relation d'aide, s'appuyant sur des éléments plus personnels, et sur une relation plus fondée, devient d'autant plus efficace, et d'autant plus individualisée.

Cette relation conseiller – consultant est facile à renouer d'un entretien à l'autre, en particulier par la relecture des résumés de DIVA. Le bilan y trouve une cohérence supplémentaire.

4. Le conseiller bilan et la formation à DIVA.

Il semble nécessaire que le conseiller bilan ait lui-même passé DIVA en tant que consultant pour en comprendre les différentes phases, le protocole en général, et les valeurs sous-jacentes. La *formation méthodologique à l'entretien DIVA* est une aide indispensable et nécessaire pour utiliser DIVA de manière optimale. Les conseillers qui utilisaient DIVA avec le manuel comme seul repère disent que la formation a modifié leurs manières de faire, et a sensiblement amélioré les résultats obtenus par cette technique.

Cela permet aussi au conseiller de mieux ressentir les difficultés qu'un consultant peut rencontrer en phase de construction de projet.

Enfin, la grille d'autosupervision⁴ proposée par **ALÈTHÉIA Formation** lors de la formation permet au conseiller une auto-analyse et un perfectionnement progressif de sa pratique.

⁴ Le principe d'autosupervision a été conçu par Conrad LECOMTE pour les pratiques d'entretien. Lionel BRABANT, à partir des travaux de Conrad LECOMTE, a conçu une grille d'autosupervision spécifique à

2. Les effets de DIVA sur la personne en Bilan de Compétences Approfondi d'après les conseillers utilisateurs

1. Effets sur la connaissance de soi.

En situation d'orientation, de reconversion ou de validation de projet, donc dans le cadre du BCA, DIVA apporte à la personne une connaissance de soi précise par la découverte de ses valeurs, de ses intérêts et de ses aspirations et également de ses priorités. C'est grâce à l'identification des éléments transversaux⁵ apparus au cours des entretiens, que le consultant a l'occasion de définir ses priorités. Il peut ainsi, au-delà du projet professionnel à court terme, aborder le projet de vie.

Cet auto-questionnement ouvert et inhabituel valorise la personne. C'est une introspection originale dans le cadre du bilan.

Cet outil lui permet d'affiner, de préciser et de clarifier des éléments connus mais qu'elle n'a pas forcément analysés, et de découvrir d'autres éléments qu'elle n'avait pas encore identifiés.

DIVA permet également à la personne en bilan de se réinterroger sur des aspects connus de sa personnalité mais qui ont peut-être évolués ou qui n'étaient pas forcément clairs pour elle.

2. Favoriser l'intégration des éléments élaborés par la personne.

DIVA permet aussi à la personne de s'approprier pleinement ce qu'elle découvre ou qu'elle redécouvre sur elle-même car c'est elle qui apporte les éléments, les contenus et les mots. Les résumés oraux réalisés par le Conseiller lui permettent de comprendre progressivement son fonctionnement, ses valeurs, ses aspirations grâce à l'utilisation respectueuse de ses mots, de ses expressions. Les résumés, dans leur forme et leur contenu, permettent à la personne de s'approprier progressivement ce qu'elle a exprimé au cours de l'entretien, de manière spontanée.

Les résumés écrits sont l'occasion pour la personne de s'approprier à nouveau les éléments importants qui sont ressortis et d'intégrer encore plus fort (et facilement) les contenus relatifs à ses valeurs, ses aspirations et ses priorités. Les résumés lui permettent d'élaborer le projet le plus proche possible de ses attentes et de ses besoins.

A la fin de l'entretien, le temps d'exploitation⁶ permet à la personne d'exprimer, en premier, son ressenti en terme d'émotions. Ainsi, il lui est possible d'extérioriser les sentiments qu'elle

DIVA, pour permettre à chaque conseiller utilisateur de DIVA d'auto-observer et d'auto-analyser sa pratique. Le conseiller peut ainsi, de façon autonome, progresser dans sa pratique de DIVA.

⁵ Les éléments transversaux sont des intérêts et des valeurs que l'on retrouve dans plusieurs paquets clarifiés par le consultant. Ce sont toujours des éléments particulièrement importants pour la personne, qui trouveront nécessairement une place dans son projet de vie.

⁶ A la fin de chaque entretien DIVA, le conseiller consacre un temps pour l'exploitation de l'expérience. Cette exploitation consiste à faire prendre du recul au consultant sur la situation, de façon à ce qu'il puisse intégrer un maximum d'éléments de son expérience. Cette exploitation passe par trois temps qu'il est important de faire se dérouler dans l'ordre chronologique :

a pu ressentir tout au long de l'entretien et de ne pas rester dans un état émotif trop intense ou douloureux. Dans un deuxième temps, il lui permet d'exprimer, de s'approprier pleinement le contenu élaboré au cours de l'entretien. Enfin, dans un troisième temps, il lui permet de clarifier et de retenir les éléments importants pour elle à garder et à utiliser dans le cadre de son projet professionnel et de son projet de vie.

Enfin, DIVA se déroule dans la plupart des cas en deux entretiens⁷ avec un temps maximal de quinze jours entre les entretiens. Ce délai permet à la personne en bilan de pouvoir réfléchir et d'aller plus en profondeur.

Un des effets de DIVA est de rendre la personne en bilan actrice de son projet. Elle prend en compte ses aspirations (même celles qui peuvent sembler farfelues au conseiller) qu'elle évalue elle-même, pour en retenir ce qui est important pour elle. Cette démarche lui permet alors de faire un choix, d'abandonner plus facilement certains projets inaccessibles ou de trouver un compromis (par exemple entre sa vie professionnelle et sa vie personnelle où peuvent se retrouver certains éléments et pas d'autres). En tenant compte de ses aspirations réelles, pas nécessairement conscientes au départ, la personne va mieux se respecter.

C'est donc la personne qui choisit et elle va ainsi s'impliquer dans la mise en œuvre de son projet car c'est son choix, sa volonté, son besoin et elle l'assume.

- L'expression du vécu est destinée à favoriser un retour sur soi du consultant. Chaque consultant peut alors exprimer ce qu'il a ressenti au cours de la passation de DIVA.
- Le traitement cognitif. Lors de cette phase le conseiller accompagne le consultant dans la construction de la compréhension de ce qu'il vient de vivre.
- L'intégration psychologique. Durant ce troisième temps, il s'agit pour la personne d'exprimer en quoi tout ce qu'elle a vécu et compris durant DIVA va lui être utile pour la suite de sa démarche d'orientation.

⁷ Pour approfondir suffisamment de paquets de métiers, deux entretiens de deux heures sont presque toujours nécessaires. Mais il arrive parfois qu'un seul entretien suffise, de deux à trois heures.

3. Une dynamique différente de la relation conseiller – consultant en bilan.

DIVA a un autre effet, celui de changer les comportements de la personne en bilan car elle se sent valorisée par le conseiller par le fait d'avoir pu s'exprimer en étant écoutée, comprise, respectée et non pas évaluée, jugée (elle, ou son projet). Elle se sent alors plus à l'aise, plus en confiance avec ce dernier. Son expression libre (authentique, sincère) au cours de DIVA, facilite la relation et la communication avec le conseiller. La personne ne cherche plus à satisfaire ce qu'elle croit être les attentes du conseiller mais elle devient sincère et vraie dans la relation, centrée sur ses propres attentes.

C'est aussi une possibilité de sortir la personne d'un blocage dû à des peurs comme celle de ne pas être à la hauteur de son projet, de n'être pas celle qui va décider, ou d'avoir un projet jugé non réaliste ou encore de devoir changer de vie. En effet, la personne en bilan, en ayant ainsi la possibilité de s'exprimer en toute liberté, sans aucune restriction, se sent libérée, comprise et actrice du projet qu'elle est en train d'élaborer. Elle s'investit davantage dans la démarche de bilan.

La personne en bilan se sent également soulagée de s'être exprimée, d'avoir pu sortir, dire tout ce qui est important pour elle, de l'avoir intégré, c'est-à-dire mieux compris et relié à sa vie, et enfin, soulagée de savoir que le conseiller va tenir compte de ces éléments pour l'aider à déterminer, à valider, à réaliser son projet.

DIVA est aussi un moyen de re-motivation. DIVA permet de rendre la personne plus active à ce moment particulier du bilan où elle peut vivre une forme de déstabilisation due à un questionnement ou une mise à plat de tout ce qui la constitue. La personne peut, en effet, ressentir à ce moment une impression de flou, de dispersion, de manque de logique dans la démarche du bilan. Ou ressentir une petite déprime. DIVA recentre tout le bilan sur ce qui fonde la personne, et amène ainsi de la cohérence, et de la motivation.

Enfin, en ce qui concerne la technique DIVA, son aspect ludique (avec le support des cartes métiers) qui surprend au départ, plaît beaucoup aux personnes en bilan et facilite l'expression libre. D'ailleurs, les personnes font très souvent remarquer à quel point le temps passe vite pendant les entretiens.

3. Les effets de DIVA sur le bilan de compétences, d'après les conseillers utilisateurs

1. La place de DIVA dans un bilan.

Les effets observés sont différents en fonction du moment où DIVA est proposé en cours de bilan.

Le choix de proposer DIVA à tel moment plutôt qu'à tel autre moment dans le déroulement du bilan dépendrait plutôt de l'objectif poursuivi.

On peut alors décider d'utiliser DIVA dès le début du bilan lorsqu'on se rend qu'un consultant a des difficultés pour s'exprimer. On peut choisir de proposer DIVA à un moment du bilan où l'on se rend compte que la personne est moins active dans la démarche (cf. « déprime » en milieu de bilan), ou lorsque l'on repère des blocages. DIVA, proposé en fin de bilan, peut permettre de confirmer un projet et ainsi de favoriser sa mise en œuvre par la mise en confiance du consultant qui résulte des entretiens avec DIVA.

A ce titre, un des effets observés concerne cette nouvelle dynamique qui permet de relancer de l'intérêt ou de pallier la « déprime » classiquement repérée en milieu de bilan. Cette déprime est liée à différentes causes telles que la peur de ne pas aboutir, d'être confronté à des réalités, d'effectuer certaines démarches plus actives.

2. DIVA favorise des bilans tenant compte de la personne et de son projet de vie.

Grâce au temps relativement long que le conseiller consacre au travail sur les intérêts et valeurs par rapport aux autres activités du bilan (Il faut prendre une précaution particulière pour intégrer ce temps dans la durée du BCA), DIVA permet d'aller plus loin (pas de sentiment de superficialité, pour le conseiller comme pour le consultant) et pour certains conseillers d'avancer plus vite, tout en structurant mieux le bilan.

Les résumés faits durant la passation de DIVA, structurants lors de l'entretien, cadrent également par répercussion le bilan. (méthode, ...)

Il semblerait également que l'utilisation de DIVA permette de mieux respecter la façon d'être de la personne, de la prendre en compte dans sa globalité psychologique. On ne se contente pas de vérifier des compétences, des acquis, des capacités intellectuelles (résultats de tests), on prend en compte ce que la personne veut, ressent, ce qu'elle pense d'elle-même et de sa place dans la société.

Ainsi DIVA permet d'aller au-delà des acquis par l'expérience professionnelle, d'ouvrir sur des valeurs de vie et ainsi d'élargir le bilan en général.

Cet effet est utile en particulier pour les personnes ne bénéficiant pas d'une expérience diversifiée, qui, par exemple, n'ont exercé qu'un seul métier.

3. L'absence de confrontation trop précoce avec le réalisme⁸ favorise l'intégration entre projet de vie et projet professionnel.

On remarque un autre effet avec DIVA : le réalisme n'intervient pas trop vite et temporairement des aspirations sur des métiers peu communs, voire irréalistes pour le consultant sont prises en considération.

Diva permet en abordant les intérêts et les valeurs personnels, d'oublier un temps le choix professionnel et de créer un moment propice pour exprimer son projet de vie.

Le fait de formuler des éléments de projet de vie permet de le préciser, parfois d'en prendre conscience et ainsi d'anticiper l'articulation possible entre projet de vie et projet professionnel.

Enfin, DIVA est un outil complémentaire de compréhension du passé ; expression de regrets, d'étapes, qui est nécessaire pour appréhender l'avenir.

⁸ Dans DIVA, les éléments de réalité ne sont pas à prendre en compte, puisqu'il s'agit de réfléchir à ses intérêts, à des choses que l'on aime. Lors de la passation, on rappelle au consultant que son âge, sa situation financière ou familiale, ou son niveau d'études ne doivent pas l'empêcher de retenir un métier qui lui plaît. Les éléments de réalité interviennent ensuite, lorsqu'à partir des intérêts et valeurs de la personne, un choix professionnel peut s'élaborer.

4. Les effets de DIVA sur le projet, d'après les conseillers utilisateurs.

Trois effets principaux ont été identifiés par les conseillers :

1. Effets sur la définition du projet.

La passation de DIVA a un premier effet observé sur la définition du projet lui-même, dans la mesure où cet entretien éveille la curiosité sur les métiers. Un effet intéressant a été remarqué avec des personnes ayant peu ou pas d'expérience professionnelle. L'entretien DIVA s'est révélé stimulant avec ce public car il donne des supports pour essayer d'exprimer des intérêts et des valeurs.

DIVA va permettre, en outre, une définition précise des situations de travail (contexte de travail) recherchées par la personne. Le projet de la personne n'est pas basé uniquement sur les tâches et les compétences transférables, mais sur la situation de travail en général, l'environnement et tous les aspects plus subjectifs qu'il contient.

L'entretien mené avec DIVA peut permettre à la personne de se détacher d'un métier qu'elle avait prématurément déterminé. DIVA peut ainsi permettre d'infirmer un projet sans brusquer la personne. La personne va infirmer elle-même son projet, ou le recadrer dans le temps.

DIVA permet à la personne d'avoir le temps de prendre en compte ses aspirations, ses valeurs, avant de déterminer un métier précis. Le métier est considéré comme un moyen de réaliser valeurs et aspirations, pas comme un but en soi.

2. Effets sur la confirmation du projet.

L'entretien mené avec DIVA permet de confirmer une idée préalable et de mettre en évidence des arguments à l'appui du projet. En identifiant ses intérêts et valeurs, le consultant élabore les arguments pour son projet et constate par lui-même la cohérence de celui-ci. Il pourra, en effet, mettre en évidence les correspondances entre les intérêts et aspirations d'une part, et le projet envisagé par d'autre part. Ce travail est un atout pour les consultants qui doivent argumenter leur projet vis-à-vis d'un employeur que vis-à-vis d'un organisme de formation ou bien encore un organisme de financement (ASSEDICS, Conseil Régional...).

3. Effets sur la solidité du projet.

Enfin, DIVA a un effet observé sur la solidité du projet car l'entretien DIVA est basé sur les aspirations profondes de la personne. On remarque que les personnes ayant travaillé de cette façon sur leur projet s'investissent plus dans sa mise en œuvre. On observe moins d'abandons en cours de bilan et cela évite de construire des projets abandonnés dès les premières semaines de mise en œuvre.

Les consultants ont plus confiance en eux. Ils sont donc plus motivés et défendent mieux leur projet.

PARTIE 2

L'évaluation par les usagers de l'impact de DIVA
dans leur processus de bilan de compétences approfondi

0. Présentation du questionnaire et de la méthode de dépouillement. P.13

1. Résultats. ...
P.14

1. Le matériel. P.14
2. Le déroulement. P.14
3. La place de DIVA dans le BCA. P.15
4. Animation de DIVA par le conseiller. P.15
5. Les documents écrits de DIVA. P.15
6. Ce que DIVA apporte. P.16
7. Ressentis des consultants. P.18
8. Ce que DIVA apporte dans la connaissance de soi en lien avec le projet de vie. P.19
9. DIVA et le bilan de compétence approfondi. P.19
10. Pistes de réflexion. P.22

2. Conclusions.
P.24

3. Annexes.
P.26

N° 1 : Questionnaire utilisé pour le 2^{ème} partie.

N° 2 : Présentation de DIVA.

0. Présentation du questionnaire et de la méthode de dépouillement.

Le questionnaire a apporté les éléments pour répondre au deuxième objectif de la recherche-action : faire une évaluation par les usagers de l'impact de l'entretien DIVA dans leur processus de bilan de compétences approfondi.

Le questionnaire a été construit lors de la journée de travail du 28 janvier 2003, et mis en forme, corrigé, proposé aux consultants et dépouillé entre février et mai 2003.

Ce questionnaire a été proposé aux consultants ayant suivi un BCA dans lequel DIVA a été utilisé comme outil. Les personnes qui ont rempli ce questionnaire sont représentatives de la population des consultants en BCA, hommes et femmes, de tout niveau socio-économique, de tout niveau de formation.

39 questionnaires au total ont été envoyés ou donnés directement ; 25 ont été retournés dans les délais imposés par le traitement des réponses.

Les questionnaires étaient totalement anonymes pour favoriser une plus grande sincérité des réponses.

L'ensemble des conseillers a effectué l'analyse des résultats lors des journées de travail des 19 et 20 mai 2003.

Les différentes parties de l'analyse ont fait l'objet d'un travail de rédaction individuel, puis d'une correction collective lors de ces mêmes journées. Les résultats qui suivent sont basés sur les réponses obtenues.

1. Résultats

1. LE MATERIEL

Les consultants interrogés jugent les cartes DIVA comme un matériel facile à utiliser et comme favorisant la réflexion.

Ils perçoivent ces cartes comme ludiques, inattendues et surprenantes, avec des métiers d'une grande diversité, et provoquant des réactions spontanées et permettant de développer l'imagination. Ce matériel donne aux consultants un sentiment de liberté et d'ouverture. En effet, 100 % des personnes qui ont répondu à l'item 14 expriment une liberté de choix et d'expression et les consultants jugent les contenus exprimés lors de l'entretien DIVA comme faisant preuve de véracité.

Selon les consultants, le matériel permet de travailler à la fois sur le Soi et sur les métiers.

Si 2 personnes sur 25 s'interrogent sur les pré-requis nécessaires à l'entretien DIVA (ils évoquent la nécessité de posséder une ouverture d'esprit et des capacités intellectuelles) aucun des consultants n'exprime une difficulté intellectuelle à faire les tâches demandées.

Certains consultants émettent néanmoins quelques remarques :

- des difficultés à constituer des paquets (5 consultants)
- la non utilité de clarifier les derniers paquets en fin d'entretien (1 consultant)
- la longueur de l'entretien DIVA (3 consultants)
- le nombre de cartes utilisées (1 consultant). Ici deux hypothèses peuvent être émises : le grand nombre de cartes peut faire référence au nombre de cartes comprises dans le « jeu » ou bien au nombre de cartes choisies par le consultant

Mais, paradoxalement, le même nombre de consultants fait part du souhait de travailler avec l'ensemble des cartes.

2. LE DEROULEMENT

La passation de DIVA nécessite pour le conseiller de s'adapter à la fois aux consultants et aux circonstances (environnementales, disponibilités...). Cet outil nécessite plusieurs entretiens qui représentent en moyenne 2,25 entretiens de deux heures chacun (4 à 5 heures d'entretien comprenant la passation et la rédaction de synthèse), soit un tiers de temps pour un bilan de compétences approfondi.

Toutefois, il semble que pour certains consultants, DIVA demande une forte réflexion, nécessitant alors une quantité d'entrevues plus importante (davantage d'entretiens de plus courte durée).

Le redémarrage au deuxième entretien n'est pas toujours évident même si c'est aidant pour le consultant d'avoir deux entretiens.

En effet, plusieurs entretiens permettent une aide à la réflexion et une meilleure intégration des résultats par la personne, mais il est alors indispensable que le conseiller aide le consultant en réalisant un résumé de l'entretien précédent en rappelant les éléments ressortis.

Malgré l'aide du conseiller pour le rappel des précédents entretiens, il est important de rapprocher les entrevues (au maximum deux semaines entre deux rendez-vous).

3. LA PLACE DE DIVA DANS LE BCA

Les consultants sont satisfaits, à la quasi unanimité, du moment où DIVA leur a été proposé dans le temps du bilan (96% des réponses). Le conseiller peut proposer DIVA à des moments différents, et quel que soit le choix fait (soit au début, soit au milieu, soit à la fin du bilan), chaque personne estime que c'était le bon moment pour elle (100% des personnes disent que DIVA leur a été proposé au bon moment).

Il n'y a donc pas un moment théorique défini qui convienne à tous les participants. Les conseillers adaptent le moment de passation de DIVA aux consultants, de façon manifestement satisfaisante.

4. ANIMATION DE DIVA PAR LE CONSEILLER

La passation de DIVA, s'effectue dans un cadre précis. Les résultats de l'enquête montrent que ce cadre imposé s'avère nécessaire et aidant. Il est, en effet, accepté et bien vécu par les consultants.

L'aide apportée par le conseiller est estimée nécessaire, efficace à 80% et stimulante à 88% (item 11). En effet, il semble qu'elle permette d'aller plus loin dans la réflexion, de donner un sens aux cartes choisies. Ainsi, cette réflexion encouragée permet une meilleure connaissance de soi mais aussi des métiers.

Cette réflexion sur soi est d'autant plus favorisée par l'attitude du conseiller que celle-ci est ressentie à une forte majorité des participants comme respectueuse et non « jugeante ». A l'unanimité, les consultants se sont sentis écoutés et compris.

Cette écoute psychologique, vécue par 2 consultants sur 3 comme une analyse de la part du conseiller, a été évaluée comme étant aidante pour eux et comme favorisant leur propre analyse d'eux même (cette perception d'analyse est peut-être due à la volonté manifeste du conseiller de comprendre précisément le consultant).

Le conseiller est perçu comme une aide à l'analyse de soi, comme un guide à environ (à 70% voir item 16), et non pas comme celui qui dirige l'entretien.

A ce titre et pour compléter ou confirmer cette perception, les consultants se sentent plus accompagnés dans leur bilan à 76% (item 14) qu'avant DIVA (item 14').

Enfin, les moments de relecture par le conseiller des résumés des intérêts de la personne, comme de la synthèse finale de DIVA, sont évalués très fortement comme efficaces et stimulants par les consultants.

5. LES DOCUMENTS ECRITS DE DIVA

Les résumés effectués à la suite de la clarification de chaque paquet de métiers, ainsi que la synthèse finale de DIVA sont très fortement appréciés par les consultants : 100% des consultants les jugent compréhensibles, fidèles à ce qui a été dit au cours de l'entretien et précis.

Une très forte majorité des personnes les trouve également utiles pour elles (88%) et pour leur projet (84%).

Plusieurs consultants parlent des écrits de DIVA comme d'une trace utile et précieuse pour eux.

Ainsi, après la fin du bilan, 88% des personnes disent avoir relu les résumés de DIVA, et 50% disent utiliser les éléments ressortis de DIVA avant de prendre des décisions importantes. Ces deux résultats, inattendus, montrent l'impact important du travail fait avec DIVA.

Rappelons les sentiments qui ont été exprimés à la lecture des documents écrits de DIVA : la surprise de trouver fidèlement retranscrit ce qui avait été dit en entretien ; la satisfaction d'avoir un résumé écrit reprenant des éléments personnels qui ont été formalisés au cours des entretiens (voir partie sur les ressentis des consultants).

6. CE QUE DIVA APPORTE

DIVA et la connaissance de soi en lien avec le projet professionnel.

DIVA a permis à 64% des consultants de découvrir leurs centres d'intérêts et à 88% de les exprimer et de les préciser clairement.

En outre, DIVA a permis à 72% des consultants de découvrir leurs valeurs de vie. Il semble que DIVA permette de rendre conscients les éléments indispensables à la réflexion sur le projet professionnel, éléments dont la majorité des consultants disent ne pas avoir eu conscience au début du bilan.

On peut faire deux hypothèses à ce sujet. La première est qu'il peut s'agir d'éléments sur lesquels les personnes ne se sont pas interrogées depuis longtemps. La seconde hypothèse est que la formulation, la mise en mots réalisée au cours des entretiens DIVA permet de sortir de l'implicite.

96% des consultants ont pu exprimer leurs valeurs de vie et 68% les clarifier. DIVA a également permis à 76% des consultants de définir des priorités. La définition des priorités n'est pas un objectif de DIVA mais on peut faire l'hypothèse qu'après un travail en profondeur de compréhension de ses intérêts et valeurs, le consultant réalise un travail spontané de hiérarchisation. La synthèse de DIVA qui reprend les éléments importants, éléments transversaux, permet de faire ce travail et ainsi de définir les priorités.

Pour certains consultants, DIVA a permis une meilleure connaissance de leurs capacités et de leur motivation. DIVA a également contribué à développer une meilleure estime de soi.

Certains consultants disent que DIVA permet de construire des arguments pour un entretien d'embauche. D'autres se disent surpris ou confortés par les résultats des entretiens. Ce sont deux types de réactions ordinaires souvent remarquées dans le processus de meilleure connaissance de soi.

Enfin, pour une série d'éléments appartenant au processus de bilan :

- partage d'éléments issus de DIVA avec l'entourage,
- compréhension de manières de vivre,
- compréhension d'événements de vie passée,
- découverte de ce qui ne plaît pas,
- expression d'événements très personnels,

DIVA s'est révélé utile pour 40 à 50% des consultants. Ce résultat est d'autant plus intéressant que ces éléments ne font pas partie des objectifs premiers visés par DIVA.

DIVA a apporté une aide à 70% des consultants concernant l'élaboration et la mise en œuvre du projet professionnel.

Concernant l'élaboration du projet professionnel, DIVA permet :

- soit de conforter le projet de départ
- soit d'infirmier le projet de départ
- soit de trouver un nouveau projet

Concernant la mise en œuvre du projet, 70% des consultants disent avoir été aidés par DIVA. Ce résultat est surprenant car DIVA n'a pas pour objectif de travailler la mise en œuvre du projet.

Trois hypothèses concernant ce résultat sont envisageables :

- Le consultant peut faire la confusion, en remplissant le questionnaire, entre DIVA et le bilan. Cette confusion pourrait venir du fait que DIVA est vécu comme central, essentiel dans le processus de bilan.
- Certains consultants ont parlé à propos de DIVA de déclic/insight. Ces consultants peuvent attribuer le démarrage du processus de projet à DIVA en raison de ce déclic ressenti, et penser que DIVA les a aidés à la mise en œuvre du projet.
- Le fait d'avoir construit un projet fondé sur un travail en profondeur sur des intérêts, des valeurs, et des priorités favorise la mise en action spontanée et renforce le sentiment d'assurance. En effet, lorsqu'on se sent plus assuré, on se sent aussi plus capable de mettre en œuvre son projet.

7. RESENTIS DES CONSULTANTS

L'entretien DIVA est décrit spontanément comme une expérience très positive et agréable, et en particulier les moments de découverte et de lecture des documents écrits.

Ressentis pendant les entretiens :

Les consultants sont quasi unanimes pour dire qu'ils ont trouvé cet entretien passionnant (88% des réponses) et prenant (96% des réponses).

Les consultants ne trouvent cet entretien ni long (76 % des personnes), ni fatiguant (72% des personnes).

Ces résultats s'opposent aux observations faites par les conseillers qui trouvent les personnes fatiguées après un entretien DIVA. Mais celles-ci ne l'expriment pas. On peut supposer que l'intérêt fait oublier la fatigue. A moyen terme, l'aspect prenant et passionnant de l'entretien DIVA est ressenti comme plus important que la fatigue qui a pu être éprouvée.

Ressentis par rapport au bilan de compétences approfondi :

A l'aspect prenant de cet entretien viennent s'ajouter d'autres ressentis, exprimés par rapport au bilan en général :

- 84% des personnes se trouvent stimulées dans leur bilan suite à l'entretien DIVA. La même proportion de personnes dit se sentir plus actrice⁹ de son bilan, plus impliquée dans la démarche
- 92% des consultants disent s'être sentis très libres de s'exprimer au cours de l'entretien DIVA
- 68% des personnes ont une meilleure confiance dans leur bilan et en leur conseiller (pour les consultants qui n'avaient pas encore établi une relation de confiance avec leur conseiller)
- 68% des personnes disent avoir plus confiance en elles-mêmes suite à cet entretien. Les termes d'assurance et de certitude sont cités spontanément par les personnes par rapport aux effets sur la confiance en soi
- 76% des personnes disent s'être senties plus accompagnées dans leur bilan après DIVA. Il semble que quelque chose change au niveau de la relation avec le conseiller après le travail fait avec DIVA, et que cette évolution de la relation soit ressentie par les consultants comme un apport pour l'accompagnement.

Ressentis à la lecture des documents écrits :

Les consultants ont également exprimé un sentiment de satisfaction à la lecture des documents écrits, en retrouvant les contenus personnels qu'ils avaient apportés lors de l'entretien DIVA.

La surprise exprimée à la lecture des documents est associée, par les consultants, à un sentiment agréable et de plaisir de se retrouver tels qu'ils se sont décrits.

Ressentis par rapport au projet :

Les consultants disent également avoir plus confiance et d'assurance dans la mise en œuvre de leur projet, au-delà du cadre du bilan.

⁹ « acteur » se débrouiller seul (pré-requis), bien se connaître pour se débrouiller seul.

8. CE QUE DIVA APPORTE DANS LA CONNAISSANCE DE SOI EN LIEN AVEC LE PROJET DE VIE

Pour 4 personnes sur 5, la mise en œuvre de DIVA a eu un effet sur leur projet de vie.

En effet, DIVA leur a permis d'identifier des éléments essentiels qui peuvent être importants pour les aider à s'épanouir. Cette démarche consistant à définir ou clarifier ce qui peut les rendre heureux, intéresse les consultants.

Les personnes semblent plus intéressées à donner un sens à leur vie que simplement comprendre la place du travail dans leur vie.

Pour 75 % des consultants, DIVA a permis de donner du sens à leur vie plutôt qu'à définir la place du travail dans leur vie.

DIVA a eu un impact important (56 % des consultants) sur la compréhension que les personnes ont de leurs relations avec leur environnement, et plus particulièrement, de leurs relations avec les autres.

Les consultants disent se connaître fortement grâce à DIVA. Cette connaissance qu'ils acquièrent leur permet de mieux s'accepter dans ce qu'ils sont.

Après le bilan, 52 % des consultants continuent de se référer aux éléments issus de DIVA, lorsqu'ils ont des décisions à prendre (quelle qu'en soit la nature). Ils relisent les résumés DIVA par rapport à leur projet de vie, et s'appuient sur DIVA pour prendre des décisions au delà du bilan de compétences approfondi par rapport à leur projet de vie. Cela montre l'utilité durable de DIVA.

9. DIVA ET LE BILAN

92 % des personnes interrogées, 100 % des réponses, estiment que les éléments issus de DIVA apparaissent dans le document de synthèse du bilan.

De plus, 76 % des personnes déclarent qu'il existe une relation entre les éléments issus de DIVA et le métier qu'elles ont choisi au cours du bilan.

Il convient ainsi de constater la pertinence des éléments recueillis au cours de DIVA puisqu'ils sont présents tant dans l'élaboration du projet que dans la conclusion du bilan.

La satisfaction globale par rapport à la passation est très forte puisqu'elle s'élève à 83 % (note moyenne de 5,8 sur 7) et 30 % des personnes pensent que la technique de passation ne doit, en rien, être modifiée. Seules quelques réponses émises par des consultants isolés donnent des modifications possibles à apporter telles que le fait de réaliser DIVA qu'en un seul entretien (1 personne), le fait qu'il n'est pas forcément utile de travailler, de clarifier les derniers paquets (2 personnes) et enfin la possibilité d'utiliser moins de cartes (1 personne).

Enfin, 92 % des consultants conseilleraient DIVA à d'autres personnes en apportant des explications, motivations, arguments, concrets et 80 % d'entre eux (95 % des réponses) pensent que l'outil DIVA devrait être utilisé dans tous les bilans. Ils apportent, pour cela, des arguments pour justifier leur réponse.

D'ailleurs, il nous a semblé plus judicieux de présenter les commentaires, les réponses, formulés pour cette dernière question, en respectant, bien sûr, le contenu dans son exhaustivité et en ne modifiant que l'orthographe dans le souci d'apporter une meilleure lecture du document.

Conseilleriez vous DIVA à d'autres personnes ? Pour quelles raisons ?

- Ils peuvent faire une rencontre avec une personne qui sommeille à l'intérieur de leur caractère.
- Pour toutes celles où j'ai répondu « oui » dans ce questionnaire. Et même si l'on se connaît, il est bénéfique que tout ceci passe par la parole. C'est constructif de s'entendre parler de soi à haute voix.
- On a le sentiment de mieux comprendre les choses, ça leur donne aussi une certaine réalité, consistance qui aide à se revaloriser et avoir confiance en soi.
- Atout indispensable dans la recherche d'un emploi.
- Pour la découverte de nos centres d'intérêts.
- DIVA permet de dévoiler des envies de métiers auxquels on ne pensait pas.
- Cela permet d'avoir une vue d'ensemble sur des métiers auxquels on ne pense pas forcément en premier.
- DIVA PERMET DE DEFINIR PRECISEMENT son projet professionnel, ce qui est très important. Je relie régulièrement DIVA car il est ma personnalité.
- Car c'est une méthode qui permet de réfléchir à la place que l'on tient dans la société et dont tout le monde devrait se soucier.
- Parce que c'est attractif et un peu surprenant.
- Le travail de réflexion est très intéressant et permet une recherche poussée des valeurs que chaque individu possède en fonction de son vécu.
- Cela permet d'apprendre nos centres d'intérêts, de découvrir des choses sur nous-mêmes.
- Pour faire le point sur le déroulement de sa vie dans le monde du travail.
- Permet d'être en relation avec des métiers auxquels l'on ne pense pas forcément.
- Cela permet de faire le point sur ses envies et une réflexion sur son avenir professionnel.
- Savoir où l'on en est, faire le point si les personnes ne savent plus où elles en sont dans leur avenir professionnel.
- Si on a du mal à prendre du recul sur soi, c'est très efficace.
- Pour une personne jeune je pense que DIVA serait plus intéressant.
- Devoir réfléchir sur des métiers différents permet de mieux se connaître et se définir dans la vie professionnelle.
- Pour les personnes qui ont besoin de découvrir qu'elles peuvent avoir un métier.
- J'étais négative sur mes dernières années, mon évolution qui me semblait être une régression, et en fait j'ai compris grâce à ma conseillère que je n'avais en aucun cas perdu mon temps.
- Pour définir exactement ce que l'on a envie de faire, de nous aider dans nos choix.

Pensez vous que la technique DIVA devrait être utilisée dans tous les bilans ? Pour quelles raisons ?

- Oui, mais pas obligatoirement avec des métiers, même si cela reflète le caractère des personnes.
- Je ne connais que le BCA pour l'avoir suivi. Pour toute personne qui réalise un BCA, oui. Mais s'il existe d'autres sortes de bilans, je ne suis pas en mesure de répondre à cause de mon ignorance des autres bilans possibles.
- Pour la découverte de nos centres d'intérêts.
- Cette technique permet de découvrir des métiers qui associés font ressortir certaines compétences non mises en valeur auparavant.
- Cela permet une évaluation élargie des différents métiers susceptibles de nous intéresser.

- Cela donne des idées de métiers, ou permet de faire sortir ce qui nous intéresse (des intérêts), pour trouver une idée de métier, dans lequel on trouve les choses qui nous plaisent.
 - Cela dépend de l'ouverture d'esprit de chaque individu que le conseiller a en face de lui. Je pense qu'un choix entre plusieurs méthodes doit être laissé à la personne qui fait le bilan.
 - Tout le monde peut apprendre quelque chose avec ces cartes.
 - Elle rentre en plein dans l'action du bilan et des raisons pour lesquelles on entreprend d'en faire un.
-
- Cette technique est indispensable quand on l'utilise elle permet de bien se définir, dans la vie, à son travail et en dehors (famille, activité culturelle). J'ai aimé travailler avec mon conseiller qui a fait un très bon bilan. Ce qui est aussi important, la personne m'a comprise dans tous mes choix, c'est plus que positif, très motivant.
 - Elle permet d'exprimer des choix ou des volontés profondes et pas forcément identifiées.
 - Oui, car c'est un exercice basé sur différents métiers.
 - Je pense que c'est la base de toute réflexion sur ses projets professionnels.
 - L'analyse du métier, ses points positifs et négatifs en fonction de ses propres traits de caractère, ce n'est pas quelque chose que l'on creuse en soi sans ces cartes.
 - Pour définir en début de bilan le ou les métiers à travailler avec le conseiller.
 - C'est la conclusion d'un bilan, nous savons quelles démarches suivre pour obtenir un emploi qui nous intéresse.
 - Permet d'aborder des réflexions dans des domaines professionnels inconnus ou pour lesquels on a des a priori.
 - C'est un énorme outil de réflexion.
 - La réflexion est toujours utile.
 - Se comprendre, analyser ses forces, ses faiblesses, se situer par rapport à son cursus professionnel et se donner les atouts nécessaires pour avancer.
 - La demande de réflexion mérite quand même une expérience et un sens de la vie.
 - Demande une certaine analyse de la situation et des connaissances élaborées.

10. PISTES DE REFLEXION

Suite à cette première évaluation de DIVA, six pistes de réflexion se dégagent :

1. Tout d'abord, les consultants ont suivi DIVA à des moments divers de leur bilan (début, milieu, ou fin), et ont eu un nombre variable d'entretiens (de 1 à 4, ce nombre incluant l'entretien de synthèse de DIVA), entretiens d'une durée plus ou moins longue (de 45 minutes à 3 heures selon les conseillers). Il serait intéressant, même si le conseiller doit s'adapter aux besoins et au rythme du consultant, de voir s'il est possible de déterminer des conditions optimales de passation pour DIVA (situation dans le bilan, nombre et durée des entretiens).
2. Plusieurs consultants indiquent, dans leur questionnaire, que DIVA les a aidés à mieux découvrir et connaître les métiers. Or, dans DIVA, les métiers ne sont utilisés que comme support à la réflexion sur soi. Il serait intéressant de rechercher en quoi les perceptions des métiers ont évolué chez les consultants. De même, les consultants ayant répondu à un questionnaire d'évaluation des documents écrits issus du bilan disent, eux aussi, avoir découvert des éléments nouveaux sur les métiers. Il serait intéressant de vérifier si ce sont des consultants qui ont suivi DIVA durant leur bilan.
3. Plusieurs consultants expriment l'importance pour eux d'avoir été écoutés sans jugement, sans stress, par un conseiller qui avait confiance en eux, qui croyait ce qu'ils disaient, et qui a pris le temps. Cette écoute particulière semble avoir des effets importants chez les personnes ayant suivi DIVA, en terme de connaissance de soi, d'estime de soi, d'engagement dans le bilan, d'engagement dans le projet issu du bilan. Il serait intéressant de caractériser plus précisément l'écoute et l'accompagnement mis en œuvre par le conseiller et d'en préciser au mieux les effets. Il serait même possible, à la suite de cette recherche, de définir, d'une manière plus précise, la place spécifique du conseiller bilan qui est la plus aidante pour une personne réalisant un bilan de compétence approfondi.
4. Plusieurs consultants, dans leurs réponses au questionnaire, disent que le fait de mieux se comprendre (soi et son entourage), a eu deux effets :
 - D'une part, d'élaborer des projets prenant en compte plus d'éléments différents leur appartenant. Les projets issus de cette élaboration semblent gagner en réalisme, c'est-à-dire mieux intégrer, de façon positive, les contraintes et les limites qui appartiennent à la personne.
 - D'autre part, une meilleure compréhension de soi-même semble aider les personnes à avoir une meilleure assurance, de la confiance en soi, qui leur permet de choisir, d'agir, de manière plus volontaire. Les consultants sont plus acteurs de leur projet professionnel et de leur projet de vie.

Ces deux points seraient à vérifier et à développer par des entretiens avec des consultants ayant suivi un bilan comprenant un entretien DIVA.

5. Si le 1^{er} point de la piste de réflexion précédente se confirme, il pourrait amener à une définition nouvelle de ce que l'on appelle « réalisme » en orientation. Le réalisme évoluerait d'une position dure et confrontante (la réalité s'oppose au désir de la personne) à une position d'intégration (une meilleure connaissance de soi permet de mieux définir et ses ressources, et ses limites actuelles). Ce réalisme là, centré sur la personne et construit par elle, pourrait alors devenir un moteur plutôt qu'un frein. C'est dire aussi que le bilan

pourrait, pour un certain nombre de consultants, être un accompagnement dans les processus de « deuil » (comme un certain nombre de personnes ayant des handicaps).

6. Les consultants sont nombreux à témoigner avoir découvert (au moins en partie) leurs intérêts et leurs valeurs de vie. Même si l'on peut penser que cette découverte est relative, et que sans doute les personnes se connaissent plus qu'elles n'en témoignent dans le questionnaire, on peut penser qu'il est difficile à une majorité de personnes suivant un bilan, de définir précisément leurs intérêts et leurs valeurs spontanément. Il devient du coup difficile, voire impossible pour elles de compléter la partie personnelle d'un portefeuille de compétences. Il serait intéressant de vérifier la validité des outils de connaissance de soi employés en bilan pour vérifier s'ils sont efficaces pour permettre aux personnes d'avoir une suffisante connaissance de leurs intérêts et valeurs pour réaliser un bilan véritable.
7. Enfin, plusieurs consultants indiquent que DIVA les a aidés à mieux définir leurs capacités, ce qu'ils savaient faire. Cela semble pouvoir être attribué à deux sources, qu'il faudrait vérifier :
 - D'une part, la clarification des paquets de métiers permet de verbaliser et de clarifier des savoirs faire, des compétences, que la personne peut ensuite se reconnaître.
 - D'autre part, l'impact valorisant de DIVA, qui explique les témoignages d'une estime de soi plus présente, développée, peut être une explication. Si une personne a une estime de soi restaurée, si elle se sent en confiance, elle a plus de facilités à identifier, à s'attribuer des compétences. Il nous semble que ce dernier point serait à prendre en compte dans la mise en œuvre de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE). En effet, la VAE permet de faire valider les acquis d'une expérience professionnelle ou bénévole d'une durée de 3 ans minimale en vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification professionnelle de branche. Afin d'obtenir cette validation, le candidat doit constituer un dossier qui présente et décrit toutes les connaissances, compétences et aptitudes professionnelles développées au cours de son expérience. C'est à ce titre que DIVA peut être utile par l'identification et la valorisation des acquis.

2. Conclusion.

1. DIVA est efficace sur les intérêts et les valeurs de la personne en bilan. C'est un outil qui remplit donc ses objectifs.
2. DIVA est pertinent dans le bilan puisqu'on retrouve les éléments recueillis dans la synthèse du bilan, dans le projet de la personne et sa mise en œuvre.
3. DIVA permet au consultant d'élaborer un nouveau projet professionnel, de confirmer un projet initial ou de l'infirmier. Ceci est bien en conformité avec les objectifs fixés par le cahier des charges du BCA, construit par l'ANPE. Ce projet professionnel confirmé, infirmé ou nouveau, l'est par la personne et non pas par le conseiller, donc mieux accepté.
4. Même si ce n'est pas un outil permettant de favoriser directement le retour à l'emploi, il permet une meilleure connaissance de soi qui est aidante, en favorisant une meilleure estime de soi des participants, et en leur permettant de « retrouver » des valeurs personnelles et des intérêts qui motivent pour réussir une réinsertion.
5. Les consultants apprécient très fortement de travailler sur des éléments personnels dans leur bilan de compétences approfondi et dans DIVA en particulier. En effet, même si l'objectif du bilan de compétences approfondi est de travailler le projet et que la synthèse ne reprend pas ces éléments très personnels, (conformément aux règles de confidentialité et aux textes de loi qui réglementent cette démarche), c'est essentiel pour la personne et essentiel pour travailler le projet. C'est sur ce lien entre éléments personnels de tous ordres et projet professionnel et projet de vie que DIVA travaille particulièrement.
6. De plus, les résultats de DIVA sont utiles durablement puisque les personnes les utilisent après le bilan.
7. Les conseillers bilans s'interrogent sur la pertinence de proposer la passation de DIVA à tous les consultants en bilan de compétences approfondi. Alors que les consultants expriment massivement leur intérêt pour cette passation quelque soit leur origine sociale, familiale, culturelle. Les scrupules des conseillers ne sont donc pas fondés, puisque les consultants, dans leur majorité, sont satisfaits ou trouvent l'outil utile.
8. De même, les conseillers bilan trouvent difficile de bien choisir les consultants à qui proposer DIVA. Or, si c'était si difficile de choisir les consultants, des consultants pourraient ne trouver aucun intérêt à DIVA, et on obtiendrait davantage de réponses négatives. En fait, il semble bien que DIVA est adapté à plus de consultants que les conseillers ne semblent le penser et que leurs scrupules sont disproportionnés par rapport aux résultats.
9. Toutefois, il faut préciser que la passation de DIVA n'est pas systématiquement utile (voir le livret de passation, qui définit les limites de cette technique) et qu'il est légitime que le conseiller bilan s'interroge sur la pertinence de l'outil.

10. C'est dans le processus de la passation et de sa progression que le consultant se connaît, se comprend et décide de ce qui pertinent pour lui. En ce sens, cette technique s'éloigne de la méthode des profils qui tend à mettre en phase les caractéristiques d'une personne (tests) et celles d'un métier (référentiels) de manière objective en omettant le caractère subjectif et environnemental de la personne et le caractère intentionnel et volontaire des actes de la personne.
11. Pour les consultants, les conseillers utilisent bien l'outil car l'accompagnement qu'ils proposent et les écrits sont plébiscités par les personnes interrogées. Même si le protocole de DIVA peut apparaître complexe lors d'une première lecture, il est donc bien intégré par les conseillers ayant suivi la formation spécifique à l'utilisation de cet outil.
12. Le nombre de réponses recueillies par rapport au nombre de questionnaires envoyés (25 réponses sur 39 questionnaires envoyés soit 64 % de réponses) illustre l'intérêt porté au questionnaire et démontre ainsi l'intérêt porté à DIVA et au bilan de compétences approfondi.
13. Le nombre de réponses détaillées dans les questionnaires est important et souligne l'intérêt, pour les consultants, de témoigner de leur expérience de la passation de DIVA et de leur vécu au cours du bilan.

3. Annexes

N°1 : Questionnaire

N°2 : Présentation de l'outil DIVA

Annexe N°1

Durant votre bilan de compétences, vous avez participé à des entretiens, où vous avez travaillé à l'aide de cartes sur lesquelles étaient indiqués des noms de métiers. Cet outil se nomme DIVA (**D**éveloppement des **I**ntérêts et des **V**aleurs de l'**A**dulte).

Nous souhaitons avoir votre avis sur la façon dont vous avez vécu ces entretiens, et sur ce qu'ils vous ont apporté.

Vos réponses resteront confidentielles, puisqu'elles seront incluses dans un traitement statistique général. Le questionnaire est anonyme.

Vous pouvez signaler vos réponses de deux façons différentes selon les questions. Les deux questions suivantes sont données comme exemple :

- Vous cochez la réponse qui vous convient parmi les réponses proposées.

Par exemple :

Pensez vous que les cartes métiers sont :

- | | oui | non |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - sont amusantes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - éveillent la curiosité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- Vous entourez le chiffre qui représente le mieux votre opinion sur les échelles présentées, allant de 1 (« non, pas du tout ») à 5 (« oui, tout à fait »).

Par exemple :

Le travail fait avec les cartes métiers vous a été utile dans votre projet

non	oui			
1	2	3	4	5

Les entretiens diva

Le matériel :

1. Durant votre bilan de compétences, vous avez utilisé des cartes DIVA, sur lesquelles sont inscrits des noms de métier. Pensez vous que ces cartes :

- | | oui | non |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - sont amusantes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - éveillent la curiosité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - sont faciles à manier | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - aident pour réfléchir | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - sont difficiles à comprendre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - sont surprenantes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. Ce qui vous a plu dans le fait de travailler avec les cartes métiers DIVA, c'est :

.....
.....
.....

3. Ce qui vous a déplu dans le fait de travailler avec les cartes métiers DIVA, c'est :

.....
.....
.....

Le déroulement :

4. Combien avez-vous fait d'entretiens avec les cartes métiers DIVA ?

5. Si vous avez passé DIVA en plusieurs entretiens, pensez vous que :

- cela permet de réfléchir
- c'est difficile de se rappeler les choses d'un entretien à l'autre

oui	non
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

précisions :

.....

.....

.....

.....

6. A quel moment de votre bilan avez-vous fait les entretiens avec DIVA ?

- en début de bilan
- en milieu de bilan
- en fin de bilan

7. A votre avis, dans votre bilan, DIVA vous a été présenté :

- trop tôt
- trop tard
- au bon moment

8. Pour vous, l'entretien où vous avez travaillé avec les cartes métiers a été :

- | | oui | non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| - long | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - passionnant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - fatigant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - prenant (qui permet d'être concentré) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. Durant cet entretien, le conseiller bilan vous a aidé à clarifier vos paquets de métiers. Pour vous, cette aide vous a été :

	non			oui	
- efficace	1	2	3	4	5
- stimulante	1	2	3	4	5
- pesante	1	2	3	4	5
- surprenante	1	2	3	4	5
- autoritaire (directive, cadrée)	1	2	3	4	5

précisions :

10. Durant le temps de clarification des paquets de métiers, vous vous êtes senti :

	non			oui	
- écouté	1	2	3	4	5
- évalué	1	2	3	4	5
- compris	1	2	3	4	5
- jugé	1	2	3	4	5
- respecté	1	2	3	4	5
- analysé psychologiquement	1	2	3	4	5

précisions :

11. A la fin de chaque entretien avec les cartes métiers DIVA, le conseiller a fait le point avec vous. Ce moment a été pour vous :

	non			oui	
- efficace	1	2	3	4	5
- stimulant	1	2	3	4	5
- pesant	1	2	3	4	5
- surprenant	1	2	3	4	5
- directif	1	2	3	4	5

précisions :

Les documents écrits

12. Les résumés que vous a remis votre conseiller vous ont paru :

	non				oui
- compréhensibles	1	2	3	4	5
- fidèles à ce que vous avez dit	1	2	3	4	5
- précis	1	2	3	4	5
- utiles pour vous	1	2	3	4	5
- utiles pour votre projet	1	2	3	4	5

13. Le résumé général fait à la fin de DIVA vous paraît :

	non				oui
- compréhensible	1	2	3	4	5
- fidèle à ce que vous avez dit	1	2	3	4	5
- précis	1	2	3	4	5
- utile pour vous	1	2	3	4	5
- utile pour votre projet	1	2	3	4	5

précisions sur les documents écrits issus de DIVA :

.....

.....

.....

.....

ce que DIVA vous a apporté

DIVA et votre bilan de compétences

14. Durant votre bilan, DIVA vous a permis de vous sentir :

	non				oui
- stimulé	1	2	3	4	5
- acteur de votre bilan	1	2	3	4	5
- confiant dans votre bilan, rassuré	1	2	3	4	5
- plus confiant en vous-même	1	2	3	4	5
- plus confiant en votre conseiller	1	2	3	4	5
- libre de vous exprimer	1	2	3	4	5
- plus impliqué	1	2	3	4	5
- plus accompagné dans votre bilan	1	2	3	4	5
- plus valorisé	1	2	3	4	5

précisions / remarques :

.....

.....

.....

.....

DIVA et votre connaissance de vous-même

15. La technique DIVA vous a-t-elle aidé à :

- découvrir vos centres d'intérêts
- exprimer vos centres d'intérêts
- préciser clairement vos centres d'intérêts
- découvrir vos valeurs de vie
- exprimer vos valeurs de vie
- préciser clairement vos valeurs de vie
- définir vos priorités
- partager certains éléments de votre bilan avec votre entourage
- découvrir ce qui ne vous plait pas
- mieux comprendre vos manières de vivre
- mieux comprendre des événements de votre vie passée
- exprimer des éléments très personnels de votre vie

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

non

oui

DIVA et votre projet professionnel

16. La technique DIVA vous a-t-elle apporté une aide :

- dans l'élaboration de votre projet professionnel
- dans la mise en œuvre de votre projet

non

oui

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

précisions :

.....

.....

.....

.....

17. Avez vous retrouvé les éléments de DIVA dans le document de synthèse résumant votre bilan ?

oui

non

18. Le métier que vous avez choisi suite à votre bilan comprend-il les conclusions obtenues avec DIVA ?

oui

non

d'une manière plus générale : DIVA et votre projet de vie

19. La technique DIVA vous a-t-elle permis de réfléchir ou de mieux comprendre :

- la place du travail dans votre vie
- le lien entre vie familiale et vie professionnelle
- votre relation avec les autres
- ce qui peut vous permettre de mieux vous épanouir

non		oui		
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

20. Vous est-il arrivé de relire les résumés de votre entretien DIVA remis par votre conseiller après le bilan ?

oui
non

21. Vous arrive-t-il de vous référer aux éléments issus de DIVA lorsque vous avez une décision importante à prendre ?

oui
non

pour conclure

22. Pour résumer, estimez votre degré de satisfaction par rapport à la technique DIVA :

satisfait							très satisfait	
1	2	3	4	5	6	7		

23. Qu'auriez vous envie de modifier dans cette technique ?

.....

.....

.....

24. Conseilleriez vous DIVA à d'autres personnes ?

oui

non

Pour quelles raisons ?

.....

.....

25. Pensez vous que la technique DIVA devrait être utilisée dans tous les bilans ?

oui

non

Pour quelles raisons ?

.....

.....

Nous vous remercions pour le temps que vous avez accordé à ce questionnaire. Les résultats de cette enquête nous aiderons à améliorer la qualité et l'efficacité des bilans que nous réalisons.

Annexe N°2

PRESENTATION DE L'OUTIL DIVA

Le protocole de passation

La passation de DIVA se déroule en quatre temps :

- ❶ *Le tri des cartes consiste, à partir des cartes (entre 120 et 200), à réaliser deux piles de métiers : une pile de ceux qui plaisent, une pile de ceux qui ne plaisent pas et éventuellement une pile de ceux qui sont indifférents. N'est ensuite conservé que le paquet de métiers qui plaisent.*
- ❷ *La constitution des paquets consiste, selon un protocole précis, de mettre ensemble les métiers qui plaisent pour les mêmes raisons.*
- ❸ *L'explicitation des intérêts et valeurs à partir des paquets consiste, au moyen d'entretiens, à faire clarifier et préciser les intérêts et valeurs du consultant.*
- ❹ *Le temps d'exploitation consiste, dans un premier temps, à faire verbaliser le vécu en terme d'émotions, dans un deuxième temps, à réaliser le traitement cognitif par rapport à ce que la personne a découvert ou confirmé sur elle-même et dans un troisième temps, à lui permettre l'intégration psychologique de ce qu'elle retient comme étant le plus important pour elle.*