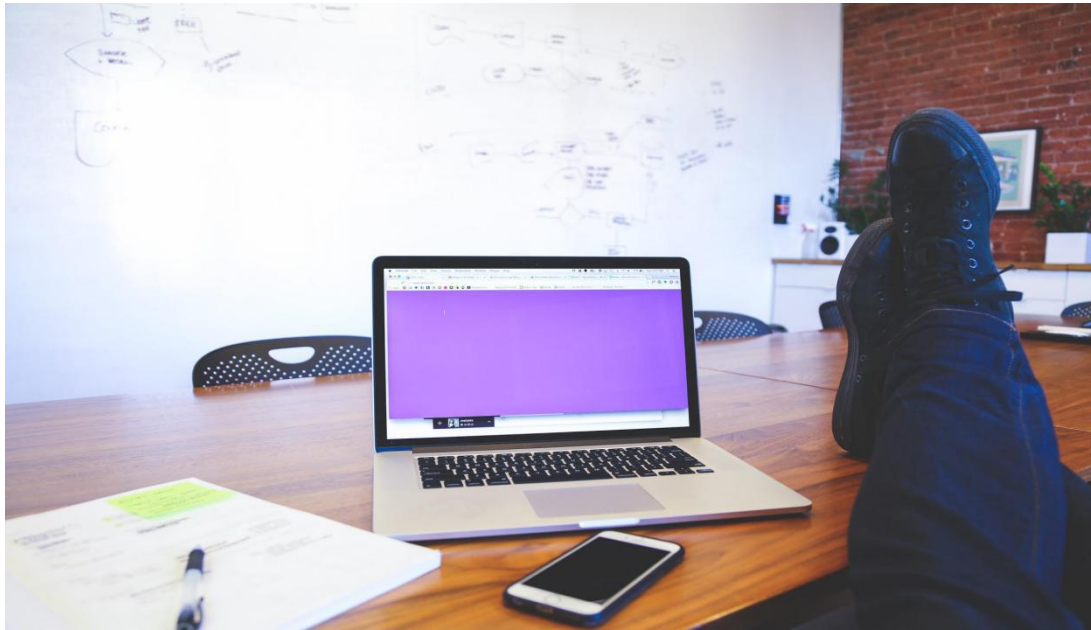


Création d'outils numériques dédiés à la recherche d'emploi : comprendre les chômeurs pour les garder motivés



Réalisé par :

BENKADA Clément

Professeur :

CHERUBINI Mauro

Expert :

LALIVE Rafael

Lausanne, le 23 janvier 2018

Master en Systèmes d'Information

Faculté des Hautes Etudes Commerciales

Université de Lausanne

RÉSUMÉ

Ce mémoire académique de Master en Systèmes d'Information (MScIS) synthétise une partie d'une étude ethnographique menée durant les mois d'août 2018 à janvier 2019 sur les cantons de Neuchâtel et Genève sous la supervision des professeurs M. Cherubini et R. Lalive de l'université de Lausanne ainsi que les professeurs M. Kliegel et M. Pellizzari de l'université de Genève.

L'étude s'intéresse au processus de la recherche d'emploi en essayant de mettre en lumière les problèmes rencontrés par les demandeurs d'emploi. La partie traitée dans ce mémoire va principalement se pencher sur l'utilisation d'une technique de motivation et son implémentation à travers une application mobile dédiée aux demandeurs d'emploi.

Dès lors, un certain nombre de participants (N=28) ont pris part à nos interviews, réparties sur deux sessions distinctes. Ces interviews avaient comme objectifs de comprendre principalement les différents facteurs qui peuvent amener les demandeurs d'emploi à se démotiver, à procrastiner ainsi que leurs réactions, opinions et feedbacks vis-à-vis d'un prototype d'outil numérique basé sur une stratégie d'engagement préalable (*precommitment* en anglais). Les résultats de cette étude ont permis de comprendre davantage l'impact de la motivation dans la recherche d'emploi et ont servi à mieux comprendre les motivations des demandeurs d'emploi face à des outils dédiés.

Nos résultats font ressortir que les principales sources de démotivation dans la recherche d'emploi seraient les refus ou l'absence de feedbacks lors de postulations. La tâche que les demandeurs d'emploi ont le plus tendance à repousser dans ce processus est l'accomplissement des postulations demandées par les différentes ORP.

La déclinaison de l'engagement préalable (*precommitment* en anglais) ayant été faite à travers notre application montre que, dans une optique de se contraindre soi-même pour mieux agir dans le futur, les demandeurs d'emploi désirent garder un certain contrôle quant à la faisabilité des activités proposées sur une telle application. Néanmoins, à première vue, elle se destinerait peut-être plus à structurer des demandeurs d'emploi plutôt que de les motiver. Le sujet de la motivation et de l'engagement - traité au travers du precommitment - sont des sujets relativement complexes à généraliser, étant donné que sommes tous différents.

TABLES DES MATIÈRES

Résumé.....	3
Tables des matières.....	5
Liste des figures.....	8
Liste des tableaux.....	8
Liste des abréviations.....	9
1. Introduction.....	11
1.1. Contexte.....	13
1.2. Problématique.....	14
1.3. Motivations.....	16
1.4. Questions de recherche.....	17
2. Revue de la littérature.....	19
Le chômage et ses effets.....	19
L'importance du social durant le chômage.....	20
L'usage du social en Suisse.....	22
Le marché du travail en Suisse.....	23
Recherche d'emploi, chômage et technologie.....	25
La procrastination et le chômage.....	27
3. Création de l'outil NJS.....	35

4. Mise en place de l'étude.....	47
4.1. Objectifs.....	50
4.2. Participants.....	51
4.3. Méthodologie.....	52
5. Tests utilisateurs.....	57
5.1. Premières interviews.....	58
5.1.1. Résumé.....	58
5.1.2. Objectifs.....	58
5.1.3. Participants.....	59
5.1.4. Tâches.....	59
5.1.5. Procédure.....	60
5.1.6. Environnement de test.....	60
5.2. Résultats.....	61
5.3. Recommandations.....	70
5.4. Nouvelle version de l'application.....	72
5.5. Deuxièmes interviews.....	81
5.5.1. Résumé.....	81
5.5.2. Objectifs.....	81
5.5.3. Participants.....	82
5.5.4. Tâches.....	83
5.5.5. Procédure.....	83

5.5.6. Environnement de test.....	84
5.6. Résultats.....	85
5.7. Recommandations.....	89
6. Discussion.....	91
7. Conclusion.....	103
8. Annexes.....	105
Annexe 1 : screener des interviews.....	105
Annexe 2 : protocole d'interview.....	115
Annexe 3 : formulaire de dédommagement.....	130
Annexe 4 : formulaire de consentement.....	132
Annexe 5 : email d'invitation.....	134
Annexe 6 : email de confirmation.....	135
Annexe 7 : première version de l'application.....	136
Annexe 8 : deuxième version de l'application.....	142
Annexe 9 : échantillons des participants.....	147
Bibliographie.....	151

LISTE DES FIGURES

Équation de la procrastination selon P. Steel & C. J. König.....	29
Diagramme d'activité de la première version.....	37
Diagramme d'activité de la deuxième version.....	72

LISTE DES TABLEAUX

Échantillon des premières interviews - partie 1.....	147
Échantillon des premières interviews - partie 2.....	147
Échantillon des premières interviews - partie 3.....	148
Échantillon des premières interviews - partie 4.....	148
Échantillon des premières interviews - partie 5.....	149
Échantillon des premières interviews - partie 6.....	149
Échantillon des deuxièmes interviews - partie 1.....	150
Échantillon des deuxièmes interviews - partie 2.....	150

LISTE DES ABRÉVIATIONS

COG	Cognitive training
FNS	Fond national suisse
IA	Intelligence artificielle
IJS	Improving job search
J4U	Jobs for you
MScIS	Master of Science in Informations Systems. Traduction anglaise de Master en Systèmes d'Information
NJS	Nudging job search
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
ONG	Organisation non gouvernementale
ORP	Office régional de placement
ORPN	Office régional de placement de Neuchâtel
OS	Operating system. Traduction anglaise des systèmes d'exploitation
POC	Proof of concept. Traduction anglaise de preuve de concept
SDT	Self-determination theory. Traduction anglaise de la théorie de l'auto-détermination
TMT	Temporal motivation theory. Traduction anglaise de la théorie de la motivation temporelle
UNIL	Université de Lausanne

1. INTRODUCTION

Ce travail de master a été réalisé en complément d'une étude conduite conjointement par les professeurs M. Cherubini et R. Lalive de l'université de Lausanne ainsi que les professeurs M. Kliegel et M. Pellizzari de l'université de Genève.

L'étude, nommée Improving Job Search (IJS) et financée par le fond national suisse (FNS), s'intéresse au processus de recherche d'emploi ainsi qu'aux acteurs y prenant part. Cette étude, planifiée sur 3 ans, a pour but d'identifier l'effet causal de traitements spécifiques (ainsi que leurs combinaisons) sur les résultats des activités de recherche d'emploi des demandeurs d'emploi.

Les chercheurs ont défini et mis en place trois traitements : Jobs for you (J4U), Nudging job search (NJS) et Cognitive training (COG). Les demandeurs d'emploi recrutés pour l'étude seront séparés aléatoirement dans quatre groupes de traitements différents :

1. un groupe de contrôle qui suivra les activités et recommandations proposés par le service de placement officiel en place;
2. un groupe de traitement (J4U) qui se verra offrir une ou plusieurs sessions d'entraînement pour des stratégies de recherche d'emploi optimales;
3. un groupe de traitement (COG) qui se verra offrir un entraînement cognitif;
4. un groupe de traitement (J4U + COG) qui se verra offrir un entraînement de recherche d'emploi optimale et également un entraînement cognitif.

J4U

Ce traitement - impliquant tous les professeurs de l'étude - s'adresse principalement aux demandeurs d'emploi qui sont sur le marché du travail depuis déjà un certain moment. Leur postulat est que ces derniers pourraient être amenés à chercher des métiers qui ne sont pas forcément adaptés à eux. J4U a donc pour but de recalibrer leurs aspirations conformément à la réalité des choses afin d'améliorer le succès de la recherche d'emploi. Pour cela, les demandeurs d'emploi prenant part à l'étude sont amenés à remplir un questionnaire créé spécialement pour mesurer leurs compétences. Ce questionnaire vise à ce que les demandeurs d'emploi se remettent en question à travers des genres de questions telles que "que sais-je

faire ?” ou “qui suis-je ?” - cette dernière question visant à ce qu’ils définissent leurs manières de travailler. En se basant sur ces réponses initiales, les demandeurs d’emploi se voient ensuite proposer une liste de métiers dédiés. L’objectif est d’analyser les résultats des recherches d’emploi afin de voir si la méthode J4U facilite - ou non - ce processus.

NJS

Le traitement NJS - géré par le professeur M. Cherubini - est complémentaire au traitement J4U. Certains demandeurs d’emploi seront répartis dans une condition expérimentale supplémentaire qui introduit différentes techniques persuasives digitales appelées “nudges”. Un nudge - ou “coup de pouce” en français - est défini ainsi :

“Le nudge, le terme que nous utiliserons, est un aspect de l'architecture du choix qui modifie le comportement des gens d'une manière prévisible sans leur interdire aucune option ou modifier de manière significative leurs motivations économiques. Pour ressembler à un simple “coup de pouce”, l'intervention doit être simple et facile à esquiver. Les 'coups de pouce' ne sont pas des règles à appliquer. Mettre l'évidence directement sous les yeux est considéré comme un coup de pouce. Interdire uniquement ce qu'il ne faut pas faire ou choisir ne fonctionne pas.” [\[49\]](#)

Dans notre cas, le nudge prendra la forme d’un outil numérique.

COG

Ce traitement - géré par le professeur M. Kliegel - introduira les participant à des techniques cognitives visant à améliorer la capacité des demandeurs d’emploi à prévoir des activités, travailler sur différentes tâches parallèlement, être flexible, prendre des décisions ou encore contrôler des réactions inappropriées.

1.1. Contexte

Ce mémoire de master sert de synthèse à une étude ethnographique, complémentaire à l'étude-mère (IJS), menée durant les mois d'août et septembre 2018 sur le canton de Neuchâtel et les mois de décembre 2018 et janvier 2019 sur le canton de Genève.

L'office régionale de placement de Neuchâtel (ORPN) a par conséquent été contactée lors de la mise en place de cette étude. En effet, étant donné que l'ORP représente l'organisme cantonal officiel responsable des demandeurs d'emploi, un partenariat a été conclu entre les chercheurs responsables de l'étude et l'office lors de la mise en place de l'étude-mère IJS. Grâce à ce partenariat, les chercheurs de l'étude peuvent donc se faire transmettre plusieurs listes définies de demandeurs d'emploi s'étant inscrits à l'ORP, pour les différents besoins de l'étude.

Le but de cette étude ethnographique était d'approfondir principalement les traitements J4U et NJS. Il a donc été décidé de conduire des interviews qualitatives afin d'étudier, d'une part, les réactions des demandeurs d'emploi vis-à-vis du prototype d'un outil mis en place pour le traitement J4U et leurs feedbacks et, d'autre part, les différents facteurs qui peuvent amener les demandeurs d'emploi à se démotiver, à procrastiner ainsi que leurs réactions, opinions et feedbacks vis-à-vis du prototype de l'outil mis en place pour le traitement NJS. Les résultats de cette étude permettront de comprendre davantage l'impact de la motivation dans la recherche d'emploi et serviront à mieux comprendre les motivations des demandeurs d'emploi face à des outils dédiés afin de pouvoir les améliorer en conséquence.

Ce mémoire met donc en exergue et reprend les différentes étapes et concepts de l'étude ayant été développés. Néanmoins, le mémoire se focalisera principalement sur le partie NJS de l'étude - partie gérée par le professeur et superviseur de ce mémoire M. Cherubini. Pour rappel, l'intervention NJS suggère d'introduire les demandeurs d'emploi à l'utilisation de nudges sous forme numérique avec comme but d'améliorer leur recherche d'emploi.

1.2. Problématique

La recherche d'un emploi est un processus essentiel pour la plupart des demandeurs d'emploi car elle répond à un besoin fondamental d'autosuffisance et a pour but de permettre aux demandeurs d'emploi de retrouver une place sur le marché du travail en les accompagnant et les soutenant tout au long de ce processus. Au-delà des exigences et des quotas demandés par les ORP, les demandeurs d'emploi savent à quel point une recherche d'emploi continue est importante, mais ils peuvent parfois être moins actifs que prévu. Ils savent que la recherche d'un emploi est importante et utile, mais cela peut leur coûter cher vis-à-vis de l'investissement personnel à fournir et leur rappelle leur statut actuel. Nous émettons l'hypothèse que les demandeurs d'emploi ne sont pas aussi engagés dans la recherche d'un emploi qu'il faudrait pour sortir du chômage.

Les problèmes de maîtrise de soi surviennent lorsque les préférences sont incohérentes dans le temps ou le contexte [3][33]. Par exemple, lors de la planification de leurs activités de recherche d'emploi, les demandeurs d'emploi peuvent faire preuve d'initiative et mettre en place un planning assez soutenu pour la recherche et la postulation à des postes vacants, mais après un certain temps en situation de chômage, ils pourraient s'adapter au nouveau rythme et commencer à remettre à plus tard leurs efforts de recherche. L'une des causes des changements apparents dans les préférences au fil du temps est la modification de l'importance des coûts et des avantages de l'activité en question [4]. Bien que ces préférences temporellement incohérentes puissent constituer de sérieux obstacles au suivi d'un plan d'action prévu, elles peuvent être surmontées. En plus de faire preuve de volonté pour résister à la tentation [26][36], les gens peuvent lier ou pré-engager leur propre comportement [41][43][47][48]. Ce qui caractérise le fait de lier ou pré-engager son comportement, c'est l'imposition volontaire de contraintes (coûteuses à surmonter au niveau de l'investissement personnel) sur les choix futurs d'une personne dans le but stratégique de résister aux tentations futures.

D. Ariely et K. Wertenbroch (2002) ont étudié l'engagement préalable - ou "*precommitment*" en anglais - à titre expérimental. Ils ont montré que les personnes disposées à s'auto-imposer des délais significatifs (c'est-à-dire coûteux) pour surmonter la procrastination étaient plus productifs. En effet, ces délais auto-imposés étaient efficaces pour améliorer la performance

des tâches. Cependant, ils ont également constaté que ces délais n'étaient pas aussi efficaces que certains délais imposés de l'extérieur pour améliorer les performances des tâches [5].

Ce qui demeure peu clair des études ayant documenté ce comportement de maîtrise de soi qu'est le precommitment est l'étendue à laquelle ces techniques pourraient être appliquées à des demandeurs d'emploi en situation de chômage afin de les aider à réduire leur possible procrastination, et par conséquent leur période de chômage. Ce travail aura donc comme objectif principal d'approfondir cette question :

“Est-ce qu’un outil numérique basé sur une stratégie de precommitment pourrait aider les demandeurs d’emploi à rester motivés durant leur période de chômage ?”

1.3. Motivations

La société moderne a généralisé les technologies numériques à tous les domaines. Peu importe l'âge, nous sommes de plus en plus entourés par les outils et applications numériques à travers les smartphones, les ordinateurs ou encore les quelconques autres appareils présents à la maison ou au travail. L'omniprésence actuelle des NTIC n'est, évidemment, plus à démontrer. Nous avons par conséquent tout à gagner à se servir de cette technologie qui nous entoure dans le but d'aider les demandeurs d'emploi. Au-delà des différents services dédiés à la recherche d'emploi présents depuis un certain nombre d'années (sites d'emploi, petites annonces en ligne, portails d'entreprises, etc...), l'idée ici est d'étudier les effets d'une utilisation de la technologie, non plus à but informatif mais à but pratique, afin d'accompagner, de soutenir et d'encourager le demandeur d'emploi tout au long du processus.

Comme mentionné précédemment, les demandeurs d'emploi prenant part à l'intervention NJS seront affectés à une condition expérimentale supplémentaire exposant les demandeurs d'emploi à divers nudges ayant pour but d'améliorer leur recherche d'emploi. Plus précisément, les participants qui se porteront volontaires pour participer à la condition NJS utiliseront une interface pour définir leurs propres délais de recherche d'un nouvel emploi (conformément aux exigences de l'ORP et des lois en vigueur). Dans une optique de precommitment, l'interface leur permettra également de définir des pénalités auto-imposées si les délais qu'ils ont définis ne sont pas respectés. Un exemple de pénalité pourrait être que le participant accepte de donner une petite somme d'argent à une oeuvre caritative qu'il n'aime pas.

Cette intervention mesurera objectivement la performance en matière de recherche d'emploi, en mesurant le nombre de candidatures déposées par le participant ou encore le nombre d'entretiens d'embauche obtenus par leurs propres moyens. Cette recherche aidera à démontrer si l'utilisation de nudges est efficace pour aider les demandeurs d'emploi de manière longitudinale pendant leur période de chômage en mettant au challenge leur motivation, en augmentant leur efficacité personnelle et en fin de compte réduire la durée de leur période de chômage.

1.4. Questions de recherche

Dès lors, notre problématique va amener un certain nombre de questions auxquelles nous allons chercher à répondre tout au long de ce travail :

1. *Quels facteurs peuvent amener les demandeurs d'emploi à procrastiner durant une période de chômage ?*

Cette question initiale vise à comprendre la base du problème qui peut amener les demandeurs d'emploi à se démotiver et, dès lors, procrastiner.

2. *Y a-t-il une période spécifique où les demandeurs d'emploi ont une baisse de motivation ?*

En complément des diverses sources potentielles de procrastination, il peut être intéressant de voir s'il existe une période critique qui serait commune aux demandeurs d'emploi.

3. *Quelle place peuvent occuper les NTIC sur la motivation des demandeurs d'emploi durant leur recherche d'emploi ?*

Avant de se lancer concrètement dans le développement d'une technologie numérique, il faut d'abord savoir quelle place peut occuper le numérique dans la vie des demandeurs d'emploi.

4. *Les stratégies de precommitment pourraient-elles influencer positivement la motivation et la rigueur des demandeurs d'emploi pendant leur période de chômage en améliorant le processus de recherche ?*

Le precommitment a fait ses preuves dans d'autres domaines de recherche. Nous allons donc essayer de voir s'il peut aussi avoir un impact sur la recherche d'emploi - ou non.

5. *Quelles sont les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un outil basé sur une stratégie de precommitment ? À quels besoins devraient répondre le service ?*

Les demandeurs d'emploi étant les utilisateurs-clés d'un tel outil, il est crucial de connaître leurs attentes vis-à-vis d'un tel service qui serait mis à leur disposition.

2. REVUE DE LA LITTÉRATURE

Le chômage et ses effets

L'intérêt porté sur le sujet du chômage de la part de la communauté scientifique est assez récent. Comme l'explique N. T. Feather dans le livre "Work Motivation" (U. Kleibeck et al., 1990), les premières études effectuées sur les effets du chômage remontent aux années 1930 - à l'aube de la Grande Dépression. Ces dernières mettaient principalement en exergue les effets néfastes du chômage d'un point de vue sociologique. Il faudra attendre les années 70-80 afin de voir apparaître des études se focalisant, cette fois, sur les impacts psychologiques [\[31\]](#).

Un des premiers effets causé par la perte d'emploi est évidemment la perte de revenus de l'individu. En effet, selon D. Gallie et al. (2003), perdre son emploi accroît le risque de se retrouver dans une situation financière inconfortable, voire de pauvreté dans certains cas. Ce dernier point va notamment dépendre des sécurités sociales en place dans le pays [\[21\]](#).

Se retrouver au chômage est rarement chose aisée. En effet, au-delà de l'aspect pécuniaire, le travail est important car il structure inconsciemment notre quotidien personnel et social. Perdre son travail peut donc porter préjudice au bien-être social et économique d'une personne [\[34\]](#).

Deux méta-analyses - démarche visant à regrouper et fusionner les résultats de plusieurs études ayant un même sujet de recherche - de 2005 et 2009 font état des effets psychologiques sur le bien-être causés par la perte d'emploi et le chômage. Stress, perte de confiance en soi, dépression et anxiété, entre autres, sont, en effet, des exemples d'effets néfastes possibles découlant d'une absence ou perte d'emploi [\[34\]](#)[\[40\]](#).

L'importance du social durant le chômage

Comme nous pouvons l'imaginer, il est rarement sain de se retrouver dans une telle situation d'un point de vue personnel et aux yeux des autres. En effet, au-delà des effets mentionnés ci-dessus, un autre effet tout aussi important est à prendre en compte : l'aspect social. Un constat général qui a tendance à ressortir dans plusieurs études portant sur les demandeurs d'emploi est le besoin d'avoir des contacts et liens sociaux lors de ces processus car l'inverse peut avoir des effets négatifs sur leur situation ou recherche d'emploi [\[16\]](#)[\[30\]](#)[\[34\]](#)[\[44\]](#).

Nos contacts et liens sociaux de notre vie de tous les jours peuvent être englobés en un seul concept qu'on appelle le capital social. Le capital social est défini par J. F. Helliwell et R. D. Putnam (2012) comme étant notre participation à des réseaux sociaux et à des activités sociales. Il a été montré dans leurs travaux que notre capital social est grandement lié à notre bien-être, physique et subjectif [\[25\]](#).

Dans un de ses travaux, R. Winkelmann (2006) a cherché à savoir si, dans une situation de chômage, les personnes avec un plus gros capital social s'en sortaient mieux que les autres. Pour son travail, il s'est basé sur des données socio-économiques allemandes datant de 1994 à 2004. Bien qu'il ait trouvé que le bien-être baisse pendant la période de chômage, il n'a pas pu prouver avec ces données qu'il existe une corrélation négative entre le capital social et les effets négatifs du chômage [\[53\]](#).

Mark Granovetter, célèbre sociologue américain, publia en 1973 un article où il expose sa théorie de l'importance des liens faibles (weak ties). Cette théorie différencie deux types de liens pour un réseau social humain donné : les liens forts et les liens faibles. Les liens forts représentent les relations proches et fréquentes d'une personne - un ami proche ou un membre de famille, par exemple. Les liens faibles représentent, eux, les relations plus distantes et moins fréquentes d'une personne - une connaissance ou une personne de contact, par exemple [\[23\]](#). Cette théorie veut que les liens faibles permettent à un individu lambda d'être indirectement connecté à un plus grand cercle de personnes contrairement aux liens forts où il est plus probable que nos contacts se connaissent entre eux.

Dans leur étude, A. E. Green et al. (2011) mettent en exergue les liens faibles de la théorie de M. Granovetter (1973) dans la recherche d'emploi. En effet, les liens faibles seraient plus bénéfiques car ils permettent de connecter un plus grand nombre de réseaux différents et permettent, par conséquent, d'avoir accès à une plus grande quantité d'informations contrairement aux liens forts qui ont plus tendance à former des réseaux restreints [\[24\]](#).

Les liens faibles, même s'ils nous permettent d'avoir une plus grande portée sociale, ne sont pas forcément la solution miracle au dépend des liens forts. Dans les deux cas, il faut avoir un certain recul vis-à-vis des fréquentations que nous avons. En effet, si ces liens sociaux sont de nature positive vis-à-vis du chômage et de la recherche d'emploi, il vont renforcer la confiance en soi et la motivation d'une personne. En contrepartie, si certains de nos contacts présentent une attitude négative envers le chômage et la recherche d'emploi, cela va au contraire favoriser la procrastination et la baisse de motivation [\[44\]](#).

L'usage du social en Suisse

Quid de la Suisse ? Une étude menée sur le canton de Vaud (G. Bonoli et al. 2014) démontre que l'utilisation d'un réseau social dans la recherche d'emploi est importante. En effet, 44% des 3000 sondés durant l'étude ont affirmé avoir fait appel à leur réseau pour trouver leur dernier emploi. Il en ressort également que les personnes étant peu qualifiées ont tendance à moins faire appel à leur réseau étant donné que ce dernier est généralement assez restreint [\[9\]](#).

Un autre point intéressant ressortant dans l'étude [\[9\]](#) est que ce n'est pas l'aide des contacts proches - la famille ou les amis - qui est le plus efficace pour retrouver un emploi mais plutôt l'aide d'anciens contacts professionnels - anciens collègues ou connaissances du métier. Si nous faisons le parallèle avec les travaux de M. Granovetter [\[23\]](#) sur les liens forts et liens faibles, les résultats de l'étude tendent à rejoindre ce qu'il énonçait il y a plus de 40 ans.

Dans un de leurs articles, D. Oesch & A. von Ow (2017) [\[37\]](#) - au travers de données administratives et résultats d'un sondage longitudinal - ont voulu reprendre ces concepts de liens sociaux dans le cadre de la recherche d'emploi afin d'étudier plus précisément la situation en Suisse. Ils ont cependant redéfini les liens énoncés par M. Granovetter (1973) en homogénéisant les liens faibles. À la place, ils parlent ici de contacts communautaires - famille, amis ou connaissances - et de contacts reliés au travail - "work-related" est le mot utilisé dans leur papier. Leurs résultats montrent que les personnes ayant des hauts niveaux d'études ou étant d'une classe supérieure à la moyenne sont plus à même de trouver du travail grâce à des contacts reliés au travail. Les contacts communautaires seraient, quant à eux, plus bénéfiques à une population plus modeste, n'ayant pas forcément fait d'études supérieures et étant peu qualifiée. Ces résultats rejoignent et approfondissent des conclusions qui avaient été tirées 3 ans plus tôt dans une de leur étude [\[9\]](#). Ils précisent néanmoins, à la fin de leur papier, que la situation de la Suisse est quelque peu à part due à son faible taux de chômage. Selon eux, si le chômage augmentait, il y aurait une forte probabilité à plus dépendre de nos contacts personnels [\[37\]](#).

Le marché du travail en Suisse

Selon une étude menée par S. Weber entre janvier 2001 et décembre 2003 sur un échantillon de 74'161 personnes, il est démontré que sur le marché du travail suisse, les étrangers se retrouvent plus longtemps au chômage avant de retrouver du travail que les suisses de nationalité. Il existe aussi une inégalité au niveau des cantons : les cantons francophones et italophones subissent une durée de chômage supérieure face aux cantons germanophones [50].

Notons qu'en conclusion de son étude sur la durée du chômage en suisse, S. Weber suggère qu'une étude à grande échelle soit reconduite afin de comparer les résultats. En effet, dûs aux divers changements juridiques, sociaux ou économiques dans le monde du travail que la Suisse subit depuis le début des années 2000, cela pourrait mettre en avant des résultats différents aujourd'hui [50].

Selon l'étude effectuée par S. Wey (2017) pour le compte de l'Union Patronale Suisse (UPS), il existait encore des disparités sur le taux de chômage entre les suisses et non-suisses ainsi que sur les cantons francophones et italophones vis-à-vis des cantons germanophones [52].

Un article de 2017 paru dans le "*Journal of the European Economic Association*" a cherché à comprendre ces disparités régionales en comparant des résultats de sondages et de votations entre les cantons romands et les cantons germanophones. Le constat final qui en ressort, au vu des différents résultats, est qu'il existerait une certaine différence de culture et que l'attitude face au travail et au chômage n'est pas la même entre les deux régions [18].

Hormis les facteurs culturels et comportementaux, un autre facteur actuellement omniprésent dans notre société est également susceptible de créer de nouvelles inégalités : la technologie. En effet, comme l'explique l'économiste C. Wyplosz (2017) - diplômé d'Harvard et actuellement professeur à l'Institut de hautes études internationales et du développement de Genève [11] - dans son article pour Le Temps¹, la technologie va péjorer les personnes dont le métier peut être potentiellement automatisé par un ordinateur. Il prend comme exemple d'appui la révolution industrielle du XIXe siècle qui a vu les artisans traditionnels se faire remplacer par la mécanique. Son constat final est qu'il existe certes une certaine menace mais

¹ [https://fr.wikipedia.org/wiki/Le_Temps_\(quotidien_suisse\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Le_Temps_(quotidien_suisse))

également une opportunité derrière ce changement - il est propre à chacun d'agir en conséquence [\[54\]](#).

Recherche d'emploi, chômage et technologie

La société moderne a généralisé les technologies numériques à tous les domaines. Avec l'émergence d'Internet pour le grand public depuis la fin des années 90, notre société est passée en quelques années d'une société analogique à une société numérique. En effet, comme le montrent les statistiques de l'OFS : 79% des européens âgés de 16 à 74 ans utilisent Internet au minimum une fois par semaine en 2016 contre 51% en 2007 [\[39\]](#). La proportion de la population suisse utilisant régulièrement internet s'élevait à 85,6% en mars 2017 contre 6,8% en 1997 [\[38\]](#).

En septembre 2013 sortait une étude menée par C. Benedikt Frey et M. A. Osborne de l'Université d'Oxford annonçant que presque la moitié des emplois américains étaient menacés par la numérisation de notre société [\[7\]](#). Quel est le constat en Suisse 5 ans après cette étude ? S. Wey (2017) annonçait dans son étude que ces 25 dernières années, 1.1 million de nouveaux emplois ont vu le jour dans le secteur des services contre 140'000 qui ont disparu dans le secteur de l'industrie [\[52\]](#).

Qu'en est-il de l'utilisation d'Internet dans la recherche d'emploi ? Selon un sondage effectué par le Pew Research Center en 2015 [\[1\]](#), 54% des américains ont utilisé Internet pour chercher des informations sur un emploi et 45% ont postulé directement en ligne. Une étude qualitative menée par G. Beauvallet et al. (2006) s'est intéressée à l'utilisation d'Internet des personnes recherchant du travail sur le marché français. Etant donné que l'utilisation d'Internet et des technologies, en général, est propre à chacun, de nombreux résultats différents sont ressortis. Nous pouvons néanmoins mettre en exergue que les demandeurs d'emploi utilisent Internet premièrement pour trouver de l'information - consulter les différentes offres disponibles principalement. Un autre constat est qu'il n'y a malheureusement pas un seul service centralisant toutes les offres et que à cause des nombreux services disponibles, les personnes ont tendance à ne plus avoir où aller. Un dernier point intéressant est que, pour certains domaines d'activités, notamment les domaines demandant peu de qualifications, il existe peu d'offres - voire aucune [\[6\]](#).

Il n'existe pas de consensus quant à l'utilisation d'Internet en général et encore moins lors de la recherche d'emploi. M. Feuls et al. (2016) se sont néanmoins penchés sur l'utilisation du Web par les chômeurs. Leur étude s'est basée, d'une part, sur des données quantitatives

allemandes provenant de sondages mais également sur des données qualitatives - allemandes également - tirées d'interviews. Leurs résultats leur ont permis de faire ressortir 3 types d'utilisateurs parmi les chômeurs et demandeurs d'emploi :

- Le premier type regroupe les utilisateurs qui utilisent Internet premièrement comme un outil de travail pour sortir du chômage.
- Le deuxième regroupe plutôt les utilisateurs voyant Internet comme un moyen facilitant l'accès à divers usages sociaux - les médias sociaux, par exemple.
- Le troisième type contient quant à lui les utilisateurs pour qui Internet est omniprésent et fait partie intégrante de leur vie de tous les jours. Bien que leur utilisation ne soit pas purement récréative, ils auraient tendance à remettre à plus tard et à minimiser l'importance de la recherche d'emploi.

Comme ils le relèvent à la fin de leur papier, malgré qu'ils n'existent pas énormément d'études quant à l'utilisation d'Internet, il est important de connaître les différents types d'utilisateurs qu'il existe auxquels nous pouvons faire face [\[20\]](#).

La procrastination et le chômage

La procrastination est définie comme le fait de toujours remettre au lendemain - jusqu'à la date butoir - l'accomplissement d'une tâche ou d'une action [42]. Il a été montré que, comme les effets négatifs du chômage, la procrastination peut être associée à des sentiments de stress, de dépression, d'anxiété ou encore une baisse du bien-être [8].

La théorie de l'auto-détermination (abrégée *SDT* en anglais) est une théorie de la motivation reconnue ayant été mise en avant principalement par E. L. Deci et R. M. Ryan [13][14]. S. Hori (2008) résume ainsi les deux caractéristiques principales de la théorie :

“Plutôt que de traiter la motivation intrinsèque et la motivation extrinsèque comme un concept binaire, celles-ci sont intégrées dans un système continu en fonction du degré d'auto-détermination dans lequel la motivation intrinsèque est plus auto-déterminée que la motivation extrinsèque ; de plus, il y a quelques étapes d'autodétermination dans la motivation extrinsèque ;” [27]

“Une manière concrète d'augmenter le degré d'autodétermination susceptible dans cette théorie de motiver plus intrinsèquement ou d'entretenir la motivation intrinsèque est proposée en s'appuyant sur trois besoins psychologiques fondamentaux (besoin de compétence, besoin d'autonomie et besoins d'affiliation sociale) : en satisfaisant ces besoins fondamentaux, l'individu augmente son degré d'autodétermination.” [27]

Il pourrait être intéressant, dans notre cas, d'évaluer ainsi ces trois besoins du point de vue d'un demandeur d'emploi :

- Besoin de compétence (*competence* en anglais) : est-ce les demandeurs d'emploi estiment avoir les bonnes compétences pour les métiers auxquels ils postulent ? Ont-ils confiance en eux ? Savent-ils comment rechercher des offres et y postuler ? Sont-ils désespérés ? L'idée ici serait d'évaluer leur peur de l'échec dans leur recherche d'emploi;
- Besoin d'autonomie (*autonomy* en anglais) : les demandeurs d'emploi cherchent-ils du travail par conviction personnelle ou bien en cherchent-ils parce que la société leur dit que c'est la bonne chose à faire ? L'idée serait de voir si ce sont les demandeurs

d'emploi qui "se poussent" au changement ou s'ils se sentent plutôt poussés, à l'inverse. Il faudrait pouvoir accéder à leur motivation intérieure afin de voir s'il existe une force extrinsèque qui les pousse ou non;

- Besoin d'affiliation sociale (*relatedness* en anglais) : les demandeurs d'emploi ont-ils des personnes pouvant les aider en cas de besoin ? Comment vivent-ils leur recherche d'emploi vis-à-vis de leur réseau social ? Demandent-ils de l'aide ? Ont-ils honte que les autres soient au courant de leur situation ? L'idée serait d'évaluer plus en détails leur capital social;

Jusqu'au début du siècle, la recherche pour comprendre la procrastination se focalisait principalement sur le domaine scolaire. C. Senecal et F. Guay (2000) interrogèrent 345 futurs diplômés afin de comprendre le rôle de la motivation concernant la procrastination dans la recherche d'emploi. En incluant les notions de la théorie de l'auto-détermination [\[13\]](#)[\[14\]](#), leurs résultats montrent que le plus les étudiants ont des raisons "auto-déterminées" de trouver du travail, le moins ils procrastineront durant ce processus [\[44\]](#). Le plus de plaisir et de satisfaction ils ont en s'engageant dans la recherche d'emploi et plus l'activité est perçue comme un choix personnel, le moins ils auront tendance à repousser cette activité. À l'inverse, les étudiants auraient tendance à repousser la recherche d'emploi le plus ils ressentent une pression extérieure ou intérieure pour effectuer cette activité ou le plus ils ne perçoivent pas de relations entre leur recherche d'emploi et ses conséquences [\[44\]](#).

Le professeur P. Steel de l'Université de Calgary, reconnu pour ses travaux [\[45\]](#)[\[46\]](#) de recherche sur la motivation et de la procrastination, et le professeur C. J. König développèrent la Théorie de la Motivation Temporelle (P. Steel, C. J. König 2006) à travers laquelle ils définirent "l'équation de la Procrastination" [\[45\]](#). En complément de cette théorie, P. Steel (2007) mena une méta-analyse passant en revue tous les travaux ayant essayé de définir la procrastination [\[46\]](#). En effet, dans ses travaux, P. Steel fait ressortir le facteur temporel comme un facteur crucial sur la motivation et la procrastination. Selon lui, les raisons pour lesquelles une personne va faire un choix pourraient être en grande partie schématisées par l'équation suivante :

THÉORIE DE LA MOTIVATION TEMPORELLE DE STEEL ET KÖNIG (2006)

$$\text{Motivation} = (\text{Espérance} \times \text{Valeur}) / (1 + \text{Impulsivité} \times \text{Délai})$$

- **L'espérance** est la confiance dans nos possibilités. Nous sommes plus susceptibles d'agir rapidement lorsque nous sommes en confiance.
- **La valeur** est la valeur du résultat de l'action à nos yeux. Plus elle est importante et moins nous repoussons à plus tard.
- **L'impulsivité** est la sensibilité individuelle au temps. Il ne s'agit pas de la définition du langage commun mais de notre incapacité à maîtriser les distractions par le contrôle de soi.
- **Le délai** est le délai attendu avant d'arriver au résultat de l'action. Nous pensons à court-terme.

Équation de la procrastination selon P. Steel & C. J. König

Même si cette équation concerne la motivation, elle concerne également indirectement la procrastination. En effet, la théorie suggère que nous sommes plus enclins à nous motiver plus la valeur du but que nous avons sera élevée et plus grande sera la probabilité d'y arriver. Par déduction, notre motivation sera donc plus faible moins la valeur du but et la probabilité d'y arriver seront élevées. Cependant, comme l'explique P. Steel, les effets du délai sont particulièrement importants dans la procrastination. Pour des tâches données, nous allons privilégier celles les plus agréables et qui nous offrent les plus grandes "récompenses" le plus vite. A l'inverse, nous aurons tendance à remettre à plus tard les tâches moins agréables et pour lesquelles nous ne serons pas récompensés directement. En d'autres mots, nous aurons plus tendance à mettre de côté les tâches les plus importantes s'il existe des options qui sont immédiatement profitables. C'est ce que P. Steel appelle les tentations [2].

Comme nous avons pu le voir précédemment, se retrouver au chômage et chercher du travail amènent leurs lots de désagréments. Si nous appliquons les concepts mentionnés ci-dessus à cette situation, nous serions donc fortement plus enclins à procrastiner pendant une période de chômage étant donnés les différents facteurs négatifs découlant de cette situation, les différentes tâches déplaisantes - prenant souvent du temps et n'ayant pas d'effets immédiats - à effectuer durant le processus et également le fait que le chômeur doive respecter les directives et délais imposés par les ORP.

De nombreux sites et applications ont vu le jour ayant pour but d'aider l'utilisateur à se fixer des objectifs et les maintenir ou en restreignant les capacités d'un appareil afin que l'utilisateur puisse mieux se concentrer, par exemple. Voici quelques exemples de services :

- StickK² : c'est une plateforme aidant les utilisateurs à achever leurs objectifs quels qu'ils soient. Pour cela, ils utilisent un système de "contrat d'engagement" (*commitment contract* en anglais). C'est un contrat que l'utilisateur signe avec lui-même pour un objectif défini sous forme de pari. Pour cela, l'utilisateur a la possibilité d'entrer les coordonnées de sa carte de crédit afin de pouvoir créditer ses paris. Si l'utilisateur perd, l'argent misé lui est pris et est versé soit à un ami, soit un ennemi ou soit à une oeuvre de charité - qu'il aime ou non. L'utilisateur est normalement son propre arbitre cependant il a la possibilité d'élire un vrai arbitre qui se chargera de décider, lui, si le pari est réussi ou non.
- Freedom³ : c'est un logiciel permettant à l'utilisateur de restreindre les fonctionnalités d'un ordinateur ou d'un smartphone afin de bloquer les possibles distractions que ce dernier pourrait avoir. C'est à l'utilisateur de définir l'appareil, la durée du blocage ainsi que les applications ou sites à bloquer.
- RescueTime⁴ : c'est une application qui va principalement traquer le temps que nous avons passé sur un site ou une application et nous fournir des rapports d'utilisation. RescueTime inclut également certaines fonctionnalités de Freedom et StickK. En effet, nous pouvons définir des objectifs et s'assurer que nous les respectons en bloquant l'accès à une ressource si nécessaire.
- Dietbet⁵ : c'est une application s'adressant aux personnes qui se soucient de leur poids. Le but du jeu est de s'engager à perdre du poids - ou le maintenir - en choisissant un des trois objectifs (4 semaines, 6 mois ou 1 an) que Dietbet propose et en rejoignant ensuite une "partie" (*game* en anglais). En effet, Dietbet fonctionne comme un jeu. N'importe quel utilisateur peut créer une partie de ce jeu dans laquelle il va choisir un

² <https://www.stickk.com/>

³ <https://freedom.to/>

⁴ <https://www.rescuetime.com/>

⁵ <https://www.dietbet.com/>

des trois objectifs proposés par la plateforme, définir la date de début de la partie, définir une mise d'entrée pour participer à cette partie, et décider de rendre la partie publique ou privée. Chaque mise d'entrée payée par les utilisateurs désirant participer à une partie ira dans un pot - comme dans une partie de poker. Au terme de la partie, tous les utilisateurs ayant réussi l'objectif de cette dernière se partagent le pot entre eux.

Ces plateformes offrant à l'utilisateur la possibilité de s'engager pour un objectif repose sur une stratégie nommée "l'engagement préalable" (*precommitment* en anglais). C'est une stratégie dans laquelle une des parties d'un conflit utilise un dispositif d'engagement afin de renforcer sa position en supprimant certaines de ses options pour rendre ses menaces plus crédibles [17]. Le *precommitment* a donc pour but de se restreindre soi-même afin d'augmenter ses chances de mener à terme un objectif. Par exemple, une personne au chômage pourrait s'engager à verser une certaine somme d'argent pour une cause qu'elle ne supporte pas forcément tant qu'elle n'aura pas retrouvé du travail. Cette action aurait théoriquement comme conséquence de motiver la personne au chômage à retrouver du travail au plus vite.

L'Homme résiste aux diverses tentations de la vie au travers de sa volonté qui va inhiber ses pulsions. Cette volonté peut néanmoins être bouleversée par nos émotions ou s'affaiblir avec le temps. M. J. Crockett et al. (2013) examinent et comparent dans leur travail les effets neuronaux de la volonté et du *precommitment*. Selon leurs résultats, une stratégie de *precommitment* serait plus fiable que la volonté sur le long terme [12]. D. Ariely et K. Wertenbroch (2000) menèrent une étude afin d'expérimenter le *precommitment* sur des personnes étant sujettes à la procrastination. Il ressort de leur étude que, pour améliorer sa motivation et son self-contrôle, les stratégies de *precommitment* que nous nous imposons nous-même sont moins efficaces que celles qu'un acteur extérieur nous imposerait [5].

Une stratégie de *precommitment* peut être un choix idéal pour combattre l'impulsivité dans le cadre d'addictions afin de faire des choix sains [32]. Dans un article du site "Giving what we can"⁶, P. Hurford s'intéresse au concept du *precommitment* en passant en revue divers travaux sur le sujet [28]. En effet, dans son article, il explique comment fonctionne ce concept, donne

⁶ <https://www.givingwhatwecan.org/>

des exemples d'études ayant utilisé le precommitment et conclut en expliquant pourquoi ce concept fonctionne. Comme il l'explique, dans une étude menée en 2010, des fumeurs souhaitant arrêter la cigarette étaient invités à prendre part à un programme pour arrêter de fumer. Le programme consistait à s'engager sous forme de contrat afin de ne pas fumer durant 6 mois et également mettre une certaine somme d'argent - définie par le participant - de côté. Un compte épargne leur était mis à disposition afin de déposer leurs économies durant les 6 mois du programme. S'ils respectaient leur engagement, l'argent leur était restitué, sinon la totalité de l'argent était distribuée à une oeuvre de charité. Le premier résultat important qui ressort est que 33% des fumeurs de l'étude ont réussi à arrêter - ce qui est 3% de plus que les top-programmes qui étaient en place durant l'étude. Le résultat le plus surprenant montre que, pour ceux ayant arrêté de fumer après l'étude, ils n'avaient pas repris la cigarette 6 mois plus tard, lors d'un suivi surprise [\[22\]](#).

Une étude antérieure, datant de 2006, s'intéressait quant à elle aux personnes souscrivant à un abonnement de fitness. Pour cela, ils se sont basés sur un échantillon de données recensant les types d'abonnements de 7'752 membres de club sur 3 ans. Il en ressort premièrement dans cette étude que les gens qui "precommit" en payant en avance leur abonnement seront plus enclins à l'amortir en allant au fitness en opposition à ceux exprimant leur désir d'y aller mais ne souscrivant pas à un abonnement. L'autre fait intéressant mis en exergue est qu'il ne suffit pas de payer en avance son abonnement pour se motiver à y aller. En effet, selon leurs résultats, les membres ayant souscrit à un abonnement mensuel étaient plus enclins à aller s'entraîner que les membres ayant souscrit à un abonnement annuel [\[15\]](#).

Un autre exemple que P. Hurford met en avant est une étude sur le precommitment concernant les personnes donnant mensuellement des dons à des organisations. Sans qu'ils soient au courant de l'étude en arrière-plan, il était demandé à ces donateurs de choisir d'augmenter le montant de leurs dons tout de suite ou alors de s'engager (*to precommit* en anglais) à augmenter leurs dons dans 2 mois. Il en ressort que le nombre de personnes ayant choisi de precommit était plus élevé de 32% comparé à ceux ayant choisi de donner immédiatement. De plus, ces augmentations n'ont pas été éphémères puisqu'un an après l'étude, 96,6% des donateurs continuaient à donner et le taux de résignation au don était quasiment identique chez les deux types de donateurs [\[10\]](#).

Il n'existe pas de réel consensus quant à ces processus d'engagement tel que le precommitment. Comme l'explique C. Morin, doctorant et collègue du professeur P. Steel, bien qu'il puisse exister des règles universelles pour se fixer un quelconque but, le fait de s'engager pour un but est des plus personnels [29]. Ce dernier distingue trois types de precommitment dans son article :

- Le precommitment "bondage" : mettre nos diverses tentations et distractions hors de notre portée, en mandatant une personne tierce, par exemple;
- Le precommitment "poison" : établir des punitions pour des actions que nous souhaitons éviter d'accomplir, une mauvaise habitude ou une addiction, par exemple;
- Le precommitment "satiating" : satisfaire nos tentations ou distractions en premier lieu afin de mieux pouvoir se concentrer, passer une matinée agréable afin d'être mieux motivé pour l'après-midi, par exemple.

Comme précisé ci-dessus, les différentes déclinaisons de l'engagement sont propres à chacun mais le fait d'y ajouter une dimension sociale rend l'engagement plus efficace [29]. Partager notre but avec des proches et les inclure dans le processus en leur demandant de vérifier le bon déroulement des choses peut être un exemple. Rejoindre un groupe de personnes ayant un but similaire que celui recherché afin que chaque personne du groupe puisse s'entraider ou se soutenir moralement afin de mener à bien son engagement peut être un autre exemple. Dans les deux cas, l'objectif est de développer un certain dynamisme lors d'un engagement afin de rendre le processus - d'une certaine manière - plus ludique et afin de nous motiver à aller au terme de ce dernier, tel que pourrait l'être un partenaire de gym [29].

3. CRÉATION DE L'OUTIL NJS

Il a été décidé que l'outil numérique dédié au traitement NJS prendrait la forme d'une application mobile (voir Annexe 7). Le prototype a été pensé et développé en essayant de prendre en compte le plus possible de dimensions du precommitment ayant été validés dans de précédentes études [5][10][12][15][22]. Les concepts des plateformes StickK⁷ et Dietbet⁸ ont servis de bases fondatrices pour le prototype qui se sont vues complétées et consolidées par les résultats des études résumés dans l'article de P. Hurford mentionnés précédemment [28].

L'application NJS (nommée "iCommit" dans notre prototype) est donc une application qui a pour but de retrouver du travail en s'engageant. En effet, l'application NJS laisse à l'utilisateur la possibilité de s'engager, sous la forme d'un pari, avec lui-même. Le sujet du pari est le même pour tous les utilisateurs : décrocher X nombre d'entretiens pour un mois défini. Pour essayer de s'assurer de réussir le pari, l'utilisateur met une somme Y d'argent en jeu qu'il ne pourra pas récupérer, en cas d'échec. Pour cela, l'utilisateur devra définir un destinataire Z qui recevra l'argent du pari, si l'utilisateur ne le réussit pas.

Afin de s'assurer du bon déroulement et de la fiabilité de chaque pari, un nouvel arbitre est choisi et attribué à chaque fois qu'un utilisateur se crée un nouvel engagement. La subtilité ici est que les arbitres sont les utilisateurs. En effet, un utilisateur lambda utilisant l'application pour s'engager pourra également se voir attribuer le rôle d'arbitre afin de contrôler et vérifier l'engagement d'un autre utilisateur. Un utilisateur utilisant l'application devra donc accepter de jouer les deux rôles.

Les paris sont contrôlés et validés par les arbitres à travers un système de preuves transmises par l'utilisateur arbitré. Lorsqu'un utilisateur définit les divers paramètres de son engagement et crée ce dernier, il devra - durant toute la durée de son engagement et en fonction du nombre défini - prouver qu'il a bien eu des entretiens en fournissant des preuves qui seront vérifiées par l'arbitre attribué. Ce système d'arbitrage permet de diminuer les chances de triches de la part des utilisateurs peu fair-play.

⁷ <https://www.stickk.com/>

⁸ <https://www.dietbet.com/>

Afin d'avoir une idée plus précise du fonctionnement, il peut être intéressant de se mettre en situation. Prenons donc un exemple concret :

“Un utilisateur A choisit d'utiliser l'application et de se créer un nouvel engagement. Il parie de réussir à décrocher 5 entretiens d'embauche pour le mois de janvier 2019. Il décide alors de mettre en jeu 50 CHF et choisit d'envoyer son argent à Médecins Sans Frontières, s'il n'y arrive pas. Une fois son engagement créé, un utilisateur B est alors attribué à l'engagement de l'utilisateur A en tant qu'arbitre. L'utilisateur B se voit donc attribuer l'arbitrage de l'engagement de l'utilisateur A.

Durant tout le mois de janvier, l'utilisateur A devra donc prouver à l'utilisateur B qu'il a bien décroché, au minimum, 5 entretiens d'embauche, s'il veut réussir son engagement. Pour cela, l'utilisateur A devra ajouter, sur le calendrier de l'application, les jours durant lesquels il a un entretien et devra ensuite joindre une preuve comme quoi cet entretien a bien eu lieu. L'utilisateur B, de son côté, contrôlera et vérifiera les preuves fournies par l'utilisateur A tout au long du mois.

Une fois le mois d'engagement achevé, l'utilisateur B devra rendre son verdict en fonction des performances de l'utilisateur A. Si l'utilisateur A a réussi à avoir 5 entretiens et que l'utilisateur B a validé ces entretiens, l'engagement est réussi. Dans le cas où l'utilisateur A n'ait pas réussi à avoir 5 entretiens et que l'utilisateur B n'ait pas pu les valider, l'engagement est échoué. L'utilisateur A perd donc ses 50 CHF qui sont envoyés à Médecins Sans Frontières. L'engagement de l'utilisateur A et l'arbitrage de l'utilisateur B prennent, dès lors, fin.”

Voici un diagramme d'activités résumant le fonctionnement de l'application :

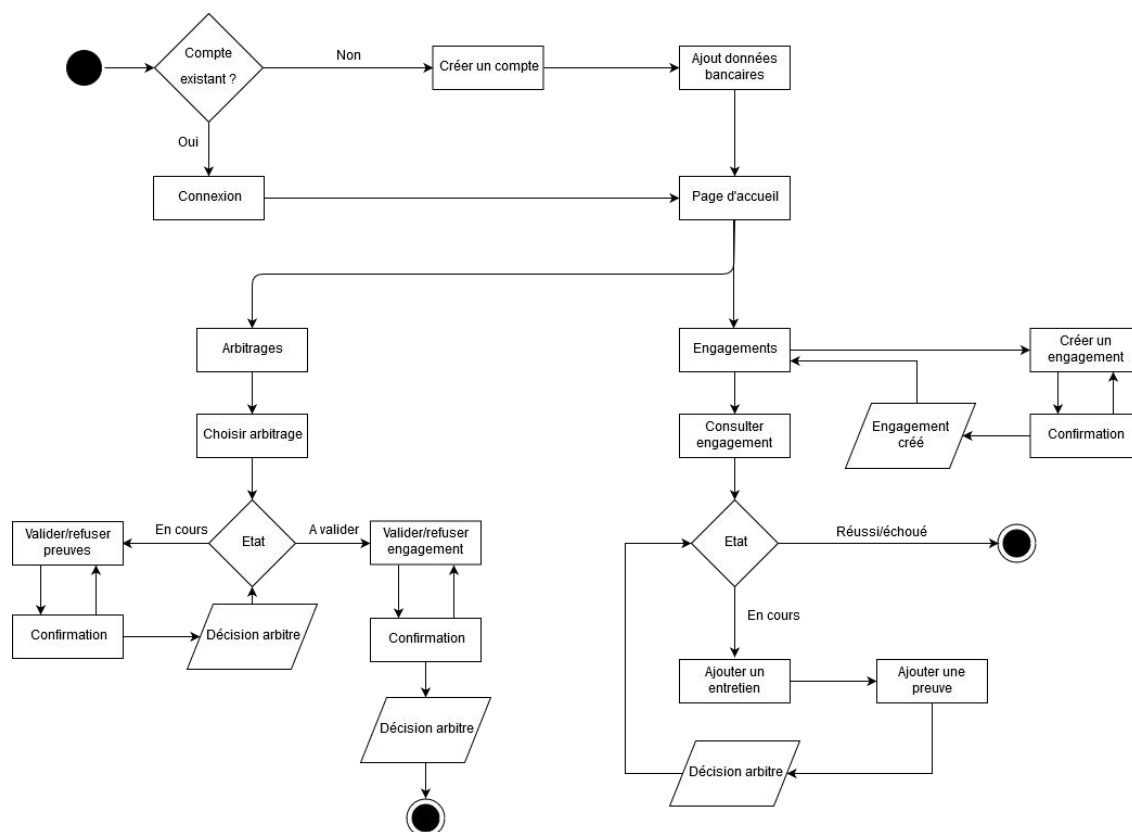


Diagramme d'activité de la première version

L'application est donc principalement découpée en deux processus majeurs à bien distinguer - chacun ayant ses propres appellations.

L'engagement est le processus principal. Un utilisateur va créer un engagement en définissant le mois, l'objectif, le montant et le destinataire. Cet engagement passera par plusieurs états durant le mois défini. Afin de réussir son engagement, l'utilisateur va devoir fournir à l'arbitre qui lui a été attribué des preuves montrant qu'il a bien eu des entretiens. Il a été décidé que les utilisateurs devront fournir des cartes de visite comme preuves.

L'arbitrage est le processus complémentaire à l'engagement. Lorsqu'un utilisateur crée un engagement, cet engagement est attribué à un autre utilisateur sous la forme d'un arbitrage. Ce dernier va donc jouer le rôle d'arbitre et vérifier que l'utilisateur de son arbitrage respecte - ou non - les objectifs qu'il aura définis lors de la création de son engagement.

Le prototype de l'application NJS a été réalisé grâce au logiciel Balsamiq⁹, logiciel permettant la création simple et rapide de prototypes de type wireframe. Le wireframe¹⁰ est en général utilisé pour le développement de la partie graphique d'une interface lambda s'inscrivant dans une recherche d'ergonomie. Or, dans notre cas, l'objectif n'est pas la recherche d'ergonomie mais plutôt la recherche du proof of concept (POC) de la déclinaison du precommitment qui a été faite à travers NJS. L'interface a volontairement été développée le plus épuré possible afin de limiter les choix de sélection de l'utilisateur et l'aider à se focaliser sur l'objectif et les concepts de l'application; l'utilisation de mocks a donc été privilégiée. Nous allons à présent voir comment se présente concrètement le prototype NJS :

Si c'est la première fois que l'application est utilisée, un nouvel utilisateur devra logiquement se créer un compte lors du téléchargement de l'application. Lors de la création de son compte, il devra également - en plus de simples informations personnelles - ajouter ses informations bancaires avant de finaliser sa création. L'ajout de ses données bancaires est nécessaire afin de pouvoir débiter le montant que l'utilisateur aura défini lors de la création d'un engagement.

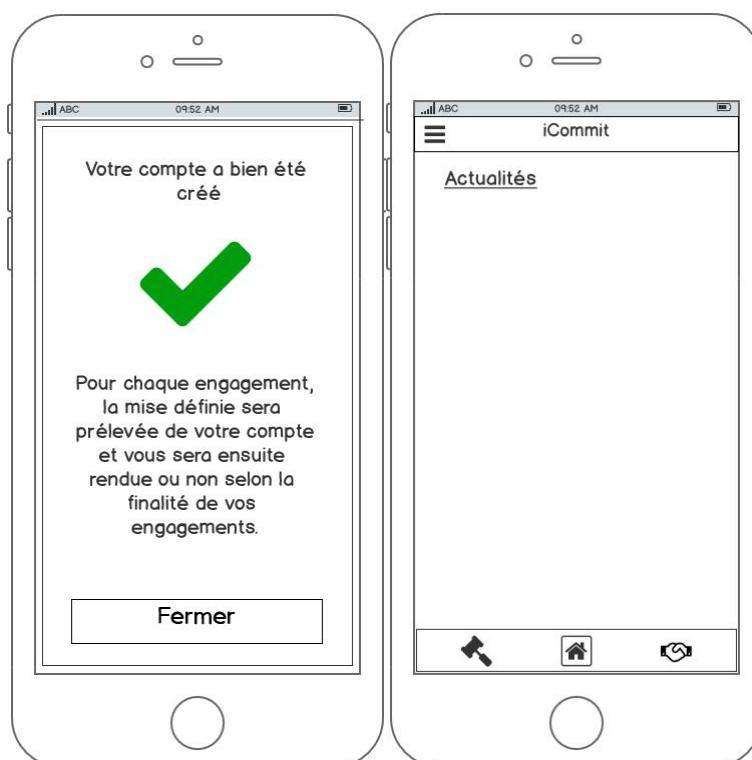


⁹ <https://balsamiq.com/>

¹⁰ [https://fr.wikipedia.org/wiki/Wireframe_\(design\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Wireframe_(design))

Une fois son compte créé ou une fois connecté, l'utilisateur arrive sur la page d'accueil qui lui servirait théoriquement de fil d'actualités à travers lequel il aurait accès à ses nouvelles notifications. À partir de cette page d'accueil, il a le choix de se diriger soit vers la page des arbitrages soit vers la page de ses engagements, en choisissant une des deux icônes non-sélectionnées dans la barre de navigation.

L'icône du marteau a été choisie pour représenter le système d'arbitrage car le marteau est souvent un outil associé aux juges l'utilisant pour rendre leurs verdicts finaux. L'icône des mains se serrant a été choisie pour représenter le système d'engagement car une poignée de main est souvent signe d'un accord conclu entre deux partis. Dans notre cas, l'utilisateur conclut un accord avec lui-même.



Si l'utilisateur choisit de cliquer sur l'icône de droite, il est redirigé vers la page de ses engagements. Si l'utilisateur vient de se créer un compte et qu'il n'a encore jamais créé d'engagement, cette page sera logiquement vide jusqu'à qu'il décide de se créer un nouvel engagement.

Pour créer un nouvel engagement, l'utilisateur doit sélectionner le signe "+" à droite du titre. Les engagements créés sont identifiables par le mois auquel l'utilisateur vise à s'engager car il a été considéré qu'un utilisateur ne puisse s'engager qu'une fois par mois. Les engagements peuvent être dans 3 états spécifiques :

- En cours : l'engagement est en cours de déroulement;
- Réussi : l'arbitre qui a été attribué à cet engagement a validé l'engagement qui est donc considéré comme réussi;
- Échoué : l'arbitre qui a été attribué à cet engagement a refusé l'engagement qui est donc considéré comme échoué;



Lorsqu'un utilisateur décide de créer un nouvel engagement, il va devoir définir plusieurs choses. Il va premièrement devoir définir le mois pour lequel il décide de s'engager, le nombre d'entretiens qu'il vise, le montant qu'il met en jeu ainsi que le destinataire en cas d'échec. Une liste non-exhaustive de destinataires regroupants associations, ONG, partis politiques et autres avait été mise à disposition, hypothétiquement.

Une fois l'engagement créé, la somme définie est donc débitée du compte de l'utilisateur et est mise de côté en attendant la fin de l'engagement.

The image displays three sequential mobile app screens for creating a new engagement.

Screen 1: Selection of Date, Objective, Amount, and Destination

- Date:** "Pour quel mois vous engagez-vous ?" with a "Mois" dropdown menu.
- Objectif:** "Combien d'entretiens visez-vous ?" with buttons for 3, 5, and 8.
- Montant:** "Combien pariez-vous ?" with buttons for 20CHF, 50CHF, and 100CHF.
- Destinataire:** "Choisissez qui recevra votre mise en cas d'échec." with a "Choisissez" dropdown menu.
- Navigation buttons: "Annuler", "Nouvel engagement", "Enregistrer".

Screen 2: Confirmation of Selections

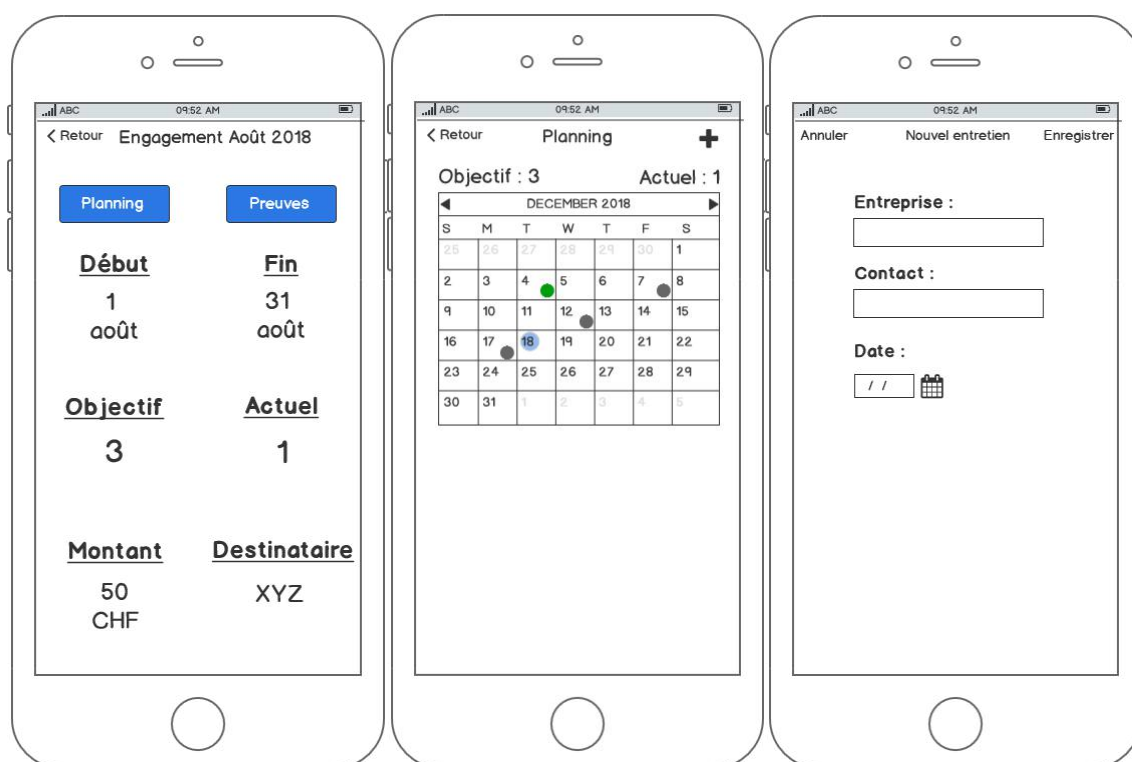
- Mois:** A dropdown menu showing the selected month.
- Objectif:** "Combien d'entretiens visez-vous ?" with buttons for 3, 5, and 8.
- Montant:** "Combien pariez-vous ?" with buttons for 20CHF, 50CHF, and 100CHF.
- Destinataire:** A list of potential recipients: PDC - Parti démocrate chrétien, UDC - Union démocratique du centre, Action de Carême, Addiction Suisse, Aphasie Suisse, Atelier forêt de montagne, Bruno-Manser-Fonds.
- Navigation buttons: "Annuler", "Destinataire", "Ok".

Screen 3: Confirmation of Engagement Creation

- Nouvel engagement créé:** A large green checkmark.
- Votre mise de 50 CHF a bien été prélevée:** Confirmation of the amount debited.
- Un arbitre aléatoire vous sera attribué pour cet engagement:** Notification of a random arbitrator assignment.
- Fermer:** A button to close the confirmation screen.

Voici quelle forme prendrait un engagement en cours de déroulement. En plus du résumé des informations de l'engagement, l'utilisateur peut se rendre sur la page du planning ou sur celle des preuves.

C'est sur la page du planning que l'utilisateur devra ajouter ou modifier les rendez-vous d'entretiens qu'il a décrochés. Pour ajouter un nouvel entretien, il devra définir la date du rendez-vous, l'entreprise ainsi que le nom du contact avec lequel il s'entretiendra au sein de cette dernière. L'utilisateur peut également voir sur cette page quel entretien a été accepté ou non grâce aux points de couleurs. Un entretien est considéré comme accepté quand la preuve de ce dernier est validée.



Note : les points de couleurs et les jours ne coïncident plus forcément à l'heure actuelle car le calendrier du logiciel utilisé pour la création du prototype est dynamique et non fixe. La date de la dernière exportation du prototype a automatiquement été prise en compte par le logiciel.

Une fois que l'utilisateur a entré un nouvel entretien et une fois ce dernier s'étant déroulé, l'utilisateur devra ensuite se rendre sur la page des preuves afin de prouver à l'arbitre que l'entretien s'est réellement déroulé.

Sur cette page, l'utilisateur peut soit consulter la liste des preuves qu'il a ajoutées soit en ajouter d'autres. Une preuve est soit acceptée soit refusée. Si la preuve d'un entretien est refusée, l'entretien entier sera également refusée (visible sur la page du planning) et inversement. Lors de l'ajout d'une nouvelle preuve, l'utilisateur devra choisir à quel entretien il destine sa preuve.



Note : les points de couleurs et les jours ne coïncident plus forcément à l'heure actuelle car le calendrier du logiciel utilisé pour la création du prototype est dynamique et non fixe. La date de la dernière exportation du prototype a automatiquement été prise en compte par le logiciel.

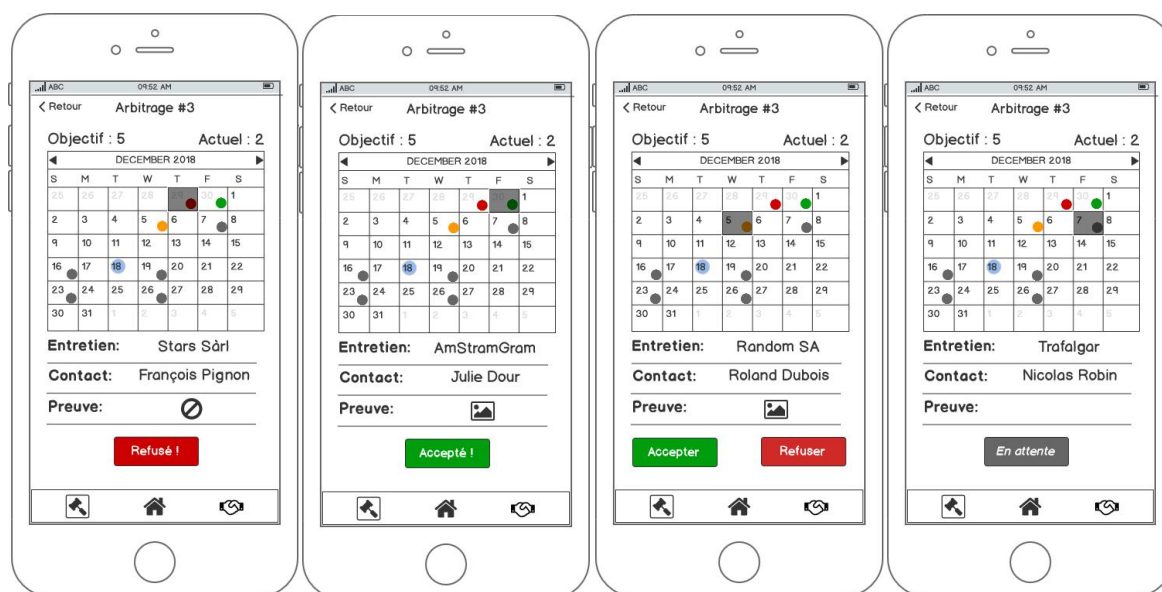
Si l'utilisateur choisit de cliquer sur l'icône de gauche, il est redirigé vers la page des arbitrages. Si l'utilisateur vient de se créer un compte, cette page sera logiquement vide jusqu'à ce qu'un arbitrage lui soit attribué.

Les arbitrages attribués à chaque utilisateur sont identifiables par ces derniers au moyen d'un croisillon “#” numéroté. L'anonymat de l'utilisateur arbitré a volontairement été gardé afin d'empêcher un arbitre d'être influencé d'une manière ou d'une autre dans son jugement. Les arbitrages peuvent être dans quatre états spécifiques :

- En cours : l'arbitrage est en cours de déroulement;
- À valider : l'arbitrage est arrivé à son terme. L'arbitre doit dès lors contrôler ce dernier et définir s'il le valide ou le refuse;
- Réussi : l'arbitre en charge a validé cet arbitrage après contrôle et est donc considéré comme réussi;
- Échoué : l'arbitre en charge a refusé cet arbitrage après contrôle et est donc considéré comme échoué;

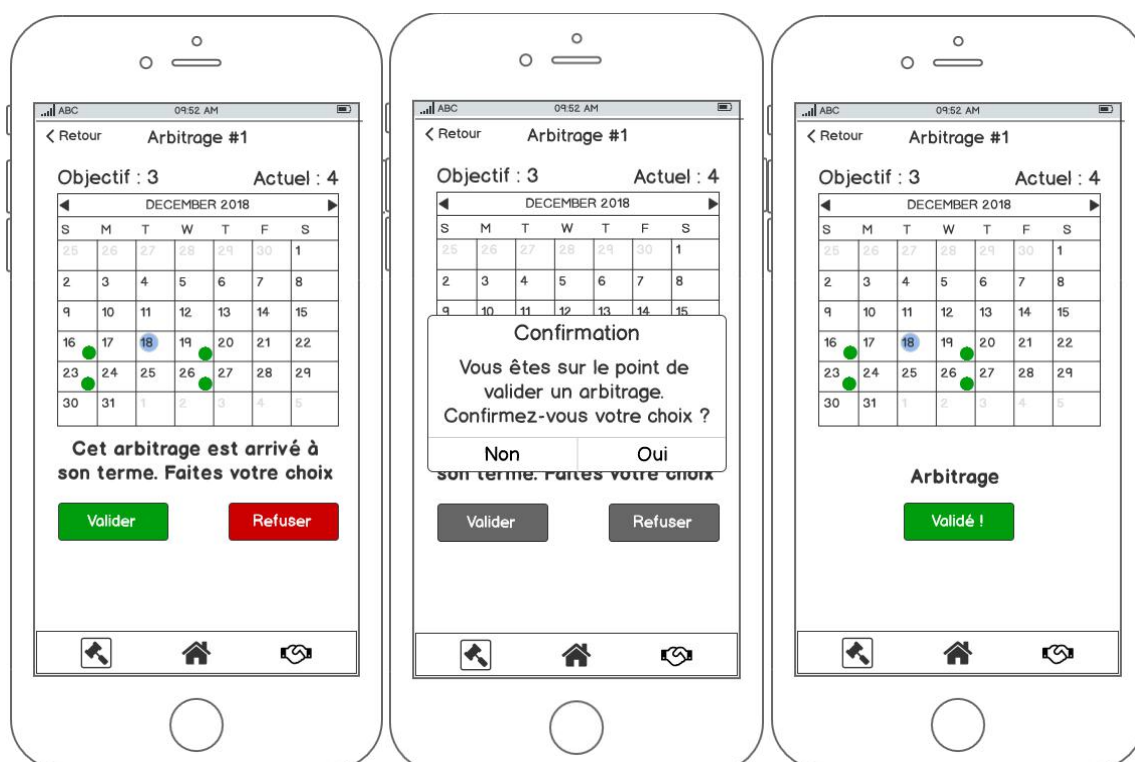


Voici quelle forme prendrait un arbitrage en cours de déroulement. Chaque preuve ajoutée par l'utilisateur arbitré est contrôlée par l'arbitre qui va décider si elle est légitime ou non. Les points rouges signifient que la preuve a été refusée, les points verts que la preuve a été acceptée, les points jaunes que la preuve doit être validée et les points gris qu'un ajout d'une preuve est prévu ce jour-là.



Note : les points de couleurs et les jours ne coïncident plus forcément à l'heure actuelle car le calendrier du logiciel utilisé pour la création du prototype est dynamique et non fixe. La date de la dernière exportation du prototype a automatiquement été prise en compte par le logiciel.

Une fois que l'arbitrage arrive à son terme, il passe en état "À valider" où l'arbitre va devoir le contrôler et rendre son verdict. Si les objectifs de l'arbitrage ont été respectés, l'arbitrage sera considéré comme validé par l'arbitre et changera d'état en conséquence. Si les objectifs n'ont pas été respectés, l'arbitrage sera considéré comme échoué par l'arbitre et changera d'état en conséquence.



Note : les points de couleurs et les jours ne coïncident plus forcément à l'heure actuelle car le calendrier du logiciel utilisé pour la création du prototype est dynamique et non fixe. La date de la dernière exportation du prototype a automatiquement été prise en compte par le logiciel.

4. MISE EN PLACE DE L'ÉTUDE

Pour rappel, ce mémoire de master sert de synthèse à une étude ethnographique, complémentaire à l'étude-mère (IJS). Une première phase d'interviews a été menée durant les mois d'août et septembre 2018 sur le canton de Neuchâtel et une deuxième phase a été menée durant les mois de décembre 2018 et janvier 2019 sur le canton de Genève.

L'ORPN a donc été contactée en amont de l'étude afin qu'ils nous fassent parvenir une liste aléatoire de demandeurs d'emploi que nous pourrions contacter pour la première phase. L'ORP nous a gracieusement transmis un échantillon ($N=\pm 200$) de demandeurs d'emploi inscrits chez eux. Après cela, il a fallu mettre en place un questionnaire initial (voir Annexe 1) qui nous permettrait de sélectionner la population cible que nous visions dans l'échantillon fourni par l'ORP. Il a été décidé d'utiliser les services Qualtrics¹¹ hébergés sur les serveurs de l'UNIL afin de sélectionner nos participants.

Pour notre étude, nous souhaitons recruter un échantillon de participants ($N=\pm 40$) diversifié, basé sur ces différents critères:

- Caractéristiques socio-démographiques (genre, âge, niveau d'éducation, etc.);
- Caractéristiques du ménage (situation familiale, enfants, etc.);
- Caractéristiques professionnelles (durée de chômage, années sur le marché du travail, etc.);
- Caractéristiques informatiques et technologiques (appareils possédés, utilisation internet, aisance avec l'informatique, etc.);
- Profil de motivation;

Il a été décidé que chaque interview ne devrait pas durer plus de 3h. Le protocole d'interview (voir Annexe 2) a donc dû être développé en respectant ce paramètre. En effet, il est important d'avoir un protocole propre et ordonné car c'est ce dernier qui va détailler et structurer l'interview du début à la fin. Finalement, en compensation de leur temps accordé, les participants se sont vus dédommagés à hauteur de 80 CHF au moyen d'un formulaire de dédommagement à remplir (voir Annexe 3).

¹¹ <https://www.qualtrics.com/uk/>

Le protocole d'interview (voir Annexe 2) a été développé et divisé en 6 parties distinctes afin d'avoir un maximum de réponses et de données pouvant répondre aux questions de recherche ayant été définies :

1. La première partie sert d'introduction. Elle permet d'accueillir le participant, de lui expliquer comment va se dérouler l'interview en lui fournissant les diverses informations administratives nécessaires. Une fois cela fait, nous brisons la glace en discutant de manière informelle avec le participant afin de le mettre à l'aise;
2. La deuxième partie se focalise sur le background scolaire et professionnel du participant. Nous cherchons ici à dresser un portrait des études faites et des emplois exercés jusqu'à aujourd'hui;
3. La troisième partie s'intéresse à l'utilisation que le participant a de la technologie en général. Nous cherchons principalement à découvrir quels appareils le participant possède, lesquels préfère-t-il, comment perçoit-il la technologie et internet, et comment agit-il en pratique pour postuler à des offres;
4. La quatrième partie est principalement dédiée au test de l'interface J4U qui a été développée. Cette partie ne sera, néanmoins, pas traitée. En effet, comme expliqué au début de notre travail, nous nous focaliserons principalement sur le traitement NJS;
5. La cinquième va, elle, se focaliser sur la motivation du participant face à sa situation de chômage et de recherche d'emploi. Nous cherchons ici à comprendre l'impact que son entourage a - ou pas - sur sa situation, comment le participant perçoit le travail d'un point de vue général, à quel genre de pression ou de stress le participant peut faire face et s'il a déjà été amené à repousser des tâches dans sa vie de tous les jours et dans sa recherche d'emploi;
6. La sixième et dernière partie cherche à comprendre ce qui pousse le participant à se fixer - ou non - des objectifs et quelles sont ses méthodes. C'est également dans cette dernière partie que nous introduisons le participant au precommitment à travers le test de l'application NJS. Après avoir débriefé du test avec le participant, nous terminons l'interview par une brève session de conclusion avec ce dernier;

Pour la deuxième phase, nous n'avons pas fait appel à l'ORP pour avoir accès à une liste de demandeurs d'emploi. Nous avons donc cherché de nos propres moyens des demandeurs d'emploi étant actuellement inscrits au chômage ou l'ayant été dans les derniers mois.

L'échantillon a été, cette fois, volontairement revu à la baisse ($N=\pm 8$) car nous n'avions pas besoin d'autant de participants que pour la première phase. Pour cela, nous nous sommes uniquement basé sur ces critères :

- Caractéristiques socio-démographiques (genre, âge, niveau d'éducation, etc.);
- Caractéristiques du ménage (situation familiale, enfants, etc.);
- Caractéristiques professionnelles (durée de chômage, années sur le marché du travail, etc.);

Il a été décidé que ces nouvelles interviews ne devraient pas durer plus de 30 minutes. Le même protocole d'interview a été repris pour la deuxième phase. Ces nouvelles interviews étant plus courtes et demandant beaucoup moins d'investissement que les premières, aucune compensation n'a été prévue pour les participants.

Le protocole d'interview que nous avons utilisé ne comportait plus que 2 des 6 parties initiales :

1. La première partie sert d'introduction. Elle permet d'accueillir le participant, de lui expliquer comment va se dérouler l'interview en lui fournissant les diverses informations administratives nécessaires. Une fois cela fait, nous brisons la glace en discutant de manière informelle avec le participant afin de le mettre à l'aise;
6. La sixième et dernière partie cherche à comprendre ce qui pousse le participant à se fixer - ou non - des objectifs et quelles sont ses méthodes. C'est également dans cette dernière partie que nous introduisons le participant au precommitment à travers le test de l'application NJS. Après avoir débriefé du test avec le participant, nous terminons l'interview par une brève session de conclusion avec ce dernier;

4.1. Objectifs

Cette étude ethnographique avait pour but de compléter l'étude-mère en cours qui vise à identifier l'effet causal de traitements spécifiques (ainsi que leur combinaison) sur les résultats des activités de recherche d'emploi des demandeurs d'emploi. Comme expliqué au début de ce travail, les chercheurs ont défini et mis en place trois traitements : Jobs for you (J4U), Nudging job search (NJS) et Cognitive training (COG). Pour cette étude, l'accent avait été mis principalement sur les traitements J4U et NJS.

Le but de cette étude complémentaire était de conduire des interviews afin d'étudier, d'une part, les réactions des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un prototype de l'outil J4U et leurs feedbacks et, d'autre part, les différents facteurs qui peuvent amener les chômeurs à procrastiner ainsi que les réactions, opinions et feedbacks vis-à-vis du prototype NJS. Les résultats de cette étude permettront de comprendre davantage l'impact de la motivation dans la recherche d'emploi et serviront à mieux comprendre les motivations des demandeurs d'emploi face à des outils dédiés afin de pouvoir les améliorer en conséquence.

Pour résumer, l'étude avait les objectifs suivants :

1. Faire tester un prototype interactif de l'intervention J4U afin de récolter les réactions, avis et feedbacks des demandeurs d'emploi interviewés;
2. Chercher à comprendre les différents facteurs qui amènent un demandeur d'emploi à procrastiner durant le processus et les enjeux dans cette phase transitoire;
3. Introduire aux participants une stratégie de precommitment à travers un prototype papier (mocks) de l'intervention NJS afin de récolter les diverses réactions, avis et feedbacks des participants;

Etant donné que ce mémoire se focalise principalement sur la motivation, les techniques et les outils pouvant aider les demandeurs d'emploi, seuls les résultats des objectifs 2 et 3 seront traités.

4.2. Participants

Les premières interviews se sont déroulées entre les mois d'août et de septembre 2018 durant 20 jours ouvrés - 4 sessions de 5 jours d'affilé. Sur les 40 participants visés au tout début, seuls 22 ont pu se rendre disponibles pour être interviewé. Les deuxièmes interviews se sont déroulées entre les mois de décembre 2018 et janvier 2019. Sur les 8 participants visés pour ces dernières, seules 6 personnes ont suffi à compléter nos interrogations.

Notre volonté d'avoir un échantillon de participants diversifié a néanmoins pu être respectée (voir Annexe 9) :

- Sur notre échantillon, il y a quasiment eu une parité égale des genres. 13 hommes et 15 femmes ont été interviewés;
- La moyenne d'âge s'élève à 41 ans. Les extremums sont de 18 ans et 62 ans;
- 79% sont de langue maternelle française contre 21% qui ne le sont pas;
- Une grande majorité de 68% ont fait leurs études en Suisse. Les 32% restants ont fait leurs études à l'étranger;
- Ils sont au chômage depuis en moyenne 8 mois. Les extremums sont de 0 mois et 33 mois;
- 9% des participants n'ont jamais travaillé, 27% travaillent depuis moins de 5 ans, 5% travaillent depuis 5 à 10 ans, 18% travaillent depuis 15 à 20 ans et 41% travaillent depuis plus de 20 ans;
- Une majorité de 55% ont eu à l'heure actuelle moins de 5 emplois, 36% en ont eu entre 5 et 10 et une minorité de 9% ont eu plus de 10 emplois;
- Sans compter les 9% des personnes n'ayant jamais travaillé, 50% se sont déjà reconvertis professionnellement au moins une fois contre 41% qui ne l'ont jamais fait;
- Lorsqu'on leur a demandé de noter (1 = très basse, 7 = très grande) leur motivation actuelle dans leur recherche d'emploi, 87% ont mis une note ≥ 5 et seulement 13% ont noté leur motivation avec une note ≤ 4 ;

4.3. Méthodologie

Nous allons ici voir plus en détails comment a été développé le protocole d'interview (voir Annexe 2) et les données et informations que nous avons cherchés à obtenir. Comme mentionné précédemment, le protocole a été divisé en 6 parties, chacune ayant un but bien précis dans la collecte d'informations.

Comme nous l'avons vu, la première partie du protocole est purement introductive et relativement brève. Durant une dizaine de minutes, nous présentons le but de l'étude et notre rôle dans cette dernière, nous avertissons ensuite le participant que nous aimerions que l'interview soit enregistrée et photographiée, selon le moment. C'est un passage obligatoire car nous ne pouvons pas agir en conséquence sans l'accord du principal intéressé. Nous lui expliquons ensuite ses différents droits de silence et d'interruption de l'interview à n'importe quel moment. Tout cela étant résumé en un même document, nous lui faisons donc signer un formulaire de consentement (voir Annexe 4).

Nous commençons ensuite réellement l'interview en demandant au participant de nous expliquer les causes qui l'ont mené au chômage afin de pouvoir se faire une idée de la situation et pouvoir modeler nos questions en conséquence, le cas échéant, pour la suite de l'interview. Ensuite, nous le questionnons sur son parcours scolaire en lui demandant où a-t-il fait ses études, quelles études a-t-il fait, quels diplômes possède-t-il, etc... Nous cherchons ensuite à savoir comment le participant a trouvé sa voie et si elle a dévié de ce qu'il avait en tête lors de ses études. A-t-il également quelconques regrets concernant son choix de carrière et est-ce qu'il reviendrait en arrière, s'il le pouvait. Nous finissons cette deuxième partie en lui demandant un résumé de son parcours professionnel jusqu'à aujourd'hui en s'intéressant pour chaque emploi à la manière dont le participant l'a trouvé, si ses compétences correspondaient - ou non - sur le moment, ce qu'a pu lui apporter cet emploi et si ça lui a servi d'une manière ou d'une autre pour l'emploi d'après. Ces dernières questions servent de premier pas à l'évaluation de la peur de l'échec du participant d'un point de vue de la SDT en jugeant la dimension de la "compétence"[\[14\]](#). De plus, ces questions nous apporteront des informations supplémentaires afin de voir à qui les participants ont pu faire appel pour leurs emplois antérieurs et si le niveau d'étude d'un participant peut avoir une influence sur l'utilisation de son réseau social ou non. Pour rappel, une étude suisse (G. Bonoli et al. 2014) démontrait que

44% des personnes sondées avaient affirmé avoir fait appel à leur réseau pour trouver leur dernier emploi et que les personnes avec un bas niveau d'étude avaient tendance à moins faire appel à leur réseau [9].

Après avoir dressé leur background professionnel, nous passons à l'utilisation que le participant a de la technologie et quel impact a-t-elle sur lui. Afin de se donner une idée plus claire du genre d'utilisateur qu'est le participant, nous lui demandons depuis combien de temps il a un accès régulier à Internet, quels appareils possède-t-il, les différentes utilisations qu'il a pour chaque appareil ainsi qu'un historique pour chaque type d'appareil. Ce dernier point a été collecté afin de voir s'il y a un type d'appareil (smartphone, tablette, laptop, etc...) dominant, quelle OS est privilégiée et pourquoi, quel est le critère - selon le participant - le plus important dans une application ou un site web. Nous continuons ensuite en leur demandant quelle est leur utilisation première d'Internet, comment le perçoivent-ils et comment réagiraient-ils si Internet venait à disparaître. Cela permet de se rendre compte si le participant est, d'une certaine manière, dépendant ou pas d'Internet dans sa recherche d'emploi. Une étude montrait que 85,6% des suisses utilisaient Internet en 2017 [38]. De plus, M. Feuls et al. (2016) définissait trois différents types d'utilisateur d'Internet [20]. Pour compléter ce dernier point, nous leur demandons s'ils postulent principalement en ligne ou physiquement, s'ils arrivent à postuler facilement en général et quels problèmes ont-ils pu rencontrer. Un sondage révélait que 45% des américains avaient postulé en ligne durant l'année 2015 [1].

En conclusion de cette troisième partie, nous nous intéressons plus en détails à leur peur de l'échec de nouveau d'un point de vue SDT [14] en leur demandant comment savent-ils qu'ils ont les compétences nécessaires pour une offre d'emploi, est-ce qu'ils sont confiants ou non, qu'est-ce qui pourrait les faire se sentir plus confiants ou compétents et enfin s'ils ont déjà utilisé Internet pour améliorer d'une manière ou d'une autre leur profil et leurs compétences.

La quatrième partie étant principalement dédiée au test de l'interface J4U, nous ne rentrons pas plus que ça dans les détails, comme explicité précédemment.

La partie suivante est, quant à elle, bien plus pertinente étant donné qu'elle concerne la motivation du participant. Nous commençons par évaluer le capital social du participant en lui demandant quelles sont les personnes les plus proches de lui d'un point de vue relationnel,

qu'est-ce qu'elles représentent pour lui, est-ce qu'elles vivent à proximité, si il y en a qui sont également au chômage et surtout si elles sont au courant de la situation du participant. Nous cherchons ici à savoir si le participant arrive - ou pas - à parler facilement de sa situation avec son entourage, si ses proches ont déjà été sollicités dans sa recherche d'emploi, est-ce qu'ils sont présents pour lui et est-ce que le participant a déjà utilisé - ou pas - son entourage dans le cadre de sa recherche d'emploi. En effet, comme nous l'avons mentionné précédemment, un constat qui a tendance à ressortir dans plusieurs études portant sur les demandeurs d'emploi est le besoin d'avoir des contacts et liens sociaux lors de ces processus car l'inverse peut avoir des effets négatifs sur leur situation ou recherche d'emploi [\[16\]](#)[\[30\]](#)[\[34\]](#)[\[44\]](#). Ces dernières questions servent également à évaluer, d'une certaine manière, la motivation du participant en reprenant un point de vue SDT mais en jugeant, cette fois, la dimension "relatedness" [\[14\]](#). Il peut, en effet, être important de savoir comment réagit l'entourage des participants face à leur situation. C. Senecal et F. Guay (2000) ont montré qu'avoir un entourage négatif face au chômage favorise la baisse de motivation et incite à la procrastination [\[44\]](#).

La suite de l'interview s'intéresse, cette fois, uniquement au participant. Nous lui demandons qu'est-ce que le travail représente pour lui, qu'est-ce qu'il le pousse à en chercher, est-ce qu'il pourrait vivre sans travailler, qu'est-ce que le chômage lui apporte au-delà de l'aspect financier ou encore les raisons qu'ils l'ont poussé à s'inscrire à l'ORP. Ces dernières questions ont premièrement pour but de jauger la dernière dimension de la SDT : le concept "d'autonomy" [\[14\]](#). Cependant, elles servent aussi à évaluer la motivation personnelle du participant. Leur motivation à retrouver du travail est-elle intrinsèque ou extrinsèque ? Comme l'énonçaient C. Senecal et F. Guay (2000), le plus quelqu'un a des raisons auto-déterminées à trouver du travail, le moins elle procrastinera durant le processus; et inversement [\[44\]](#). Les travaux de P. Steel sur la procrastination vont, quant à eux, prendre la valeur et la probabilité d'un tel but comme paramètres essentiels. En effet, selon lui, nous serions plus enclins à nous motiver plus la valeur du but que nous avons sera élevée et plus grande sera la probabilité d'y arriver. Il considère, néanmoins, les effets du délai comme facteur crucial dans la motivation d'une personne. Pour des tâches données, nous allons privilégier celles les plus agréables et qui nous offrent les plus grandes "récompenses" le plus vite. A l'inverse, nous aurons tendance à remettre à plus tard les tâches moins agréables et pour lesquelles nous ne serons pas récompensés directement [\[2\]](#)[\[45\]](#)[\[46\]](#).

Viennent finalement des questions leur demandant quels genres de stress ou de pressions existe-t-il dans la recherche d'emploi, qu'est-ce qui leur fait baisser les bras, qu'est-ce qui leur fait garder la tête haute au contraire, quels sont les points négatifs de la recherche d'emploi et quelles sont les tâches qui pourraient les pousser à procrastiner.

La dernière partie va principalement se focaliser sur le test de l'application NJS. Nous commençons néanmoins par demander ce que fait le participant lorsqu'il doit faire quelque chose d'obligatoire mais qu'il n'a pas envie et s'il utilise une technique spéciale pour le faire. Cette question pourrait être associée aux différentes contraintes et obligations présentes lorsque nous sommes au chômage, cela nous permet donc d'avoir leurs avis sans pour autant donner un exemple concret au participant. Nous leur expliquons ensuite le concept de l'application très brièvement afin de ne pas trop leur fournir trop d'informations d'un coup. En effet, les questions suivantes servent à ce que le participant juge les concepts de l'application sans pour autant qu'il sache que ce sont les concepts mêmes de l'application. Cela nous permet d'avoir des réponses et avis sur les concepts mis en place sans pour autant biaiser leurs jugements. Nous commençons donc par leur demander s'ils seraient prêts à parier sur un nombre d'entretiens d'embauche à avoir et comment ils réagiraient si c'est quelqu'un d'autre qui les mettrait au défi. Selon D. Ariely et K. Wertenbroch (2002), dans une optique de precommitment, s'imposer une contrainte soi-même est moins efficace que si c'est un acteur extérieur qui le fait [\[5\]](#). Nous leur expliquons, par la suite, plus en détails le but et le fonctionnement de l'application et leur demandant en même temps sur combien d'entretiens ils oseraient parier, quelle somme seraient-ils prêts à mettre en jeu ou encore qu'est-ce qu'ils feraient de l'argent, s'ils perdaient le pari. C'est suite à cela que nous testons ensemble l'application. Suite au test, nous faisons un debrief avec le participant afin de savoir ce qui leur a plu ou non, est-ce qu'ils trouvent l'application utile, qu'est-ce qu'ils changeraient, que pense-t-il du precommitment dans leur situation et s'ils voient une technique qui leur correspondrait mieux. Une étude de M. J. Crockett et al. (2013) montre, en effet, qu'une stratégie basée sur le precommitment serait plus efficace sur le long terme que la simple volonté d'une personne [\[12\]](#).

Nous finissons l'interview avec un debrief général de cette dernière : est-ce que les participants ont quelconques questions sur tout ce que nous avons vu ensemble, quelles sont leurs impressions vis-à-vis des sujets dont nous avons traités ou encore qu'est-ce qui pourrait

être améliorer, de leur point de vue, dans la recherche d'emploi en général. Si le participant n'a plus de questions, nous lui faisons remplir un formulaire de dédommagement (voir Annexe 3) et le remercions avant de mettre un terme à l'interview.

5. TESTS UTILISATEURS

Les tests que nous avons faits passer à nos participants se sont déroulés en deux temps. La première phase d'interviews s'est déroulée pendant l'étude complémentaire effectuée entre août et septembre 2018 sur le canton de Neuchâtel. La deuxième phase s'est déroulée quant à elle entre les mois de décembre 2018 et janvier 2019 sur le canton de Genève.

Ces tests nous ont permis de :

- Introduire des demandeurs d'emploi à une déclinaison du precommitment à travers un outil numérique;
- Voir si le precommitment peut avoir un impact ou non sur ces derniers;
- Comprendre les contraintes et les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un tel outil;

La première phase d'interviews a été la plus importante car c'est là que nous avons interrogé les participants sur toutes nos questions de recherche. En effet, la grande majorité de nos résultats découle de ces interviews. D'une durée de 3h, chaque interview nous a permis de passer en revue toutes les thématiques ayant été définies en amont de l'étude.

La seconde phase nous a principalement permis d'approfondir certains sujets et certaines questions des premières interviews. D'une durée de 30 minutes, chaque interview s'est focalisée à approfondir plus en détails la dernière partie de l'étude.

5.1. Premières interviews

5.1.1. Résumé

Ces premières interviews avaient pour buts d'en apprendre plus sur nos participants en leur posant diverses questions sur leur background scolaire et professionnel, leurs habitudes technologiques, leur motivation ainsi que de les introduire au precommitment en leur faisant tester la première version du prototype de l'application NJS. Lors de ce test, les participants ont dû effectuer deux tâches spécifiques qui proposaient un aperçu global du concept de l'application. Cette première phase d'interviews a été la plus cruciale car c'est à son terme que nous avons eu les premières réponses à nos questions. 22 participants ont dès lors eu la possibilité de prendre part à nos interviews - d'une durée de 3h maximum.

5.1.2. Objectifs

Pour rappel, ces interviews avaient deux objectifs principaux :

- Chercher à comprendre les différents facteurs qui amènent un demandeur d'emploi à procrastiner durant le processus et les enjeux dans cette phase transitoire;

Nous avons cherché à remplir ce premier objectif au travers des différentes séries de questions thématiques que nous avons posées aux participants durant chaque interview.

- Introduire aux participants une stratégie de precommitment à travers un prototype papier (mocks) de l'intervention NJS afin de récolter les diverses réactions, avis et feedbacks des participants;

Ce deuxième objectif a été rempli grâce au test utilisateur que nous avons fait passé à chaque participant.

5.1.3. Participants

Comme explicité précédemment, nous avons cherché un échantillon de demandeurs d'emploi le plus diversifié possible. Voici un rappel de la liste des critères sur lesquels nous nous sommes basés :

- Caractéristiques socio-démographiques (genre, âge, niveau d'éducation, etc.);
- Caractéristiques du ménage (situation familiale, enfants, etc.);
- Caractéristiques professionnelles (durée de chômage, années sur le marché du travail, etc.);
- Caractéristiques informatiques et technologiques (appareils possédés, utilisation internet, aisance avec l'informatique, etc.);
- Profil de motivation;

Ces critères nous ont permis de diversifier au mieux notre échantillon afin qu'il soit le plus complet possible pour répondre à nos questions de recherche. En effet, pour chaque critère, nous avons essayé de sélectionner différents profils de participants en choisissant des participants de différentes tranches d'âge, différents niveaux d'éducation, différentes durées de chômage, et ainsi de suite pour chacun de nos critères.

5.1.4. Tâches

Afin de faire tester les concepts de notre prototype, il a été décidé que les participants devraient accomplir deux tâches spécifiques représentant les deux principaux processus de l'application :

- Créer un nouvel engagement;
- Valider un arbitrage;

Aucune limite de temps n'a été imposée car nous souhaitons qu'ils effectuent le test en situation réelle d'usage. En effet, il leur était annoncé au début du test qu'ils agissent comme s'ils venaient de télécharger l'application sur leur propre smartphone et qu'ils l'a découvraient.

5.1.5. Procédure

La procédure utilisée pour ce test a été la même pour chaque participant :

- Nous rappelons au participant le concept de l'application;
- Nous lui expliquons les deux tâches qu'il devra accomplir;
- S'il n'a pas de questions, nous affichons la page de départ d'où démarrera le participant;
- Avant qu'il commence, nous installons la caméra qui filmara l'interaction que le participant a avec le prototype;
- En silence, nous regardons le participant faire en prenant note. Nous restons à sa disposition s'il est bloqué;
- Une fois les deux tâches accomplies, nous arrêtons la caméra et passons au debrief avec le participant;

5.1.6. Environnement de test

Il avait été décidé au début de l'étude d'effectuer, si possible, les interviews directement au domicile du participant afin que ce dernier se trouve dans un environnement familier et que ses réponses soient potentiellement moins biaisées. Cette volonté a donc été communiquée lors de la prise de contact avec chaque participant sélectionné.

Cependant, ne pouvant pas forcer les participants à ce que l'interview se déroule à leur domicile, il leur a été proposé une alternative. L'ORP nous avait, en effet, mis à disposition plusieurs de leurs locaux pour les participants ne souhaitant pas que l'interview se déroule chez eux. Seuls quelques participants ont été réticents à ces deux propositions et ont préféré effectuer l'interview dans un lieu public; lieu neutre.

5.2. Résultats

Les interviews avaient pour but d'apporter des réponses à ces questions :

- Quels facteurs peuvent amener les demandeurs d'emploi à procrastiner durant une période de chômage ?
- Y a-t-il une période spécifique où les demandeurs d'emploi ont une baisse de motivation ?
- Quelle place peuvent occuper les NTIC sur la motivation des demandeurs d'emploi durant leur recherche d'emploi ?
- Les stratégies de precommitment pourraient-elles influencer positivement la motivation et la rigueur des demandeurs d'emploi pendant leur période de chômage en améliorant le processus de recherche ?
- Quelles sont les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un service basé sur une stratégie de precommitment ? À quels besoins devraient répondre le service ?

Il ressort des interviews qu'il existe plusieurs sources de stress et de démotivation que peuvent rencontrer les demandeurs d'emploi durant leur période de chômage. Les causes principales sont les réponses négatives et de ne pas avoir de retours lors d'une postulation qui sont ressorties chez presque 60% des participants. Les autres causes restent néanmoins non-négligeables : 27% ont estimé que la durée de leur situation est un facteur de démotivation, 23% estiment de toujours devoir se justifier face à l'ORP, 23% peuvent également être démotivés par le fait de ne pas trouver d'offres disponibles dans leur domaine et finalement 13% peuvent être réticents à postuler car ils ont peur d'être jugé par les personnes recevant leurs dossiers.

Néanmoins, plus d'un tiers des participants (36%) estiment ne jamais repousser une tâche quelconque, que ce soit dans leur vie de tous les jours ou dans leurs recherches d'emploi. Chez les 64% ayant reconnu repousser des tâches, la tâche la plus repoussée est l'accomplissement de leurs postulations - le reste étant des tâches du quotidien comme la vaisselle ou la lessive. Bien que certains demandeurs d'emploi puissent être amenés à repousser leurs postulations, plus des deux tiers des participants (68%) voient des points

positifs à la recherche d'emploi. Découvrir de nouvelles entreprises, de nouveaux métiers et de nouvelles choses en général sont les points positifs majeurs à la recherche d'emploi. Une minorité des participants voit également la recherche d'emploi comme un moyen d'améliorer leur confiance en soi, d'être obligé de se ménager et également de pouvoir se remettre en question.

Nous avons voulu savoir ce que représente le travail pour les demandeurs d'emploi et par conséquent avons demandé aux participants qu'est-ce qui les pousse à chercher du travail. Presque la moitié des participants ont répondu chercher du travail pour avoir une vie active (45%) ou pour l'argent (45%). Moins d'un tiers cherchent du travail pour avoir un certain statut social aux yeux des autres (23%) ou pour le développement personnel (23%) - s'épanouir dans leur vie, pour le moral ou la confiance en soi. Mais aussi, moins du quart des participants cherchent du travail par désir d'indépendance (18%), pour les relations sociales que ça amène (14%) ou simplement par amour du travail (14%).

Bien qu'un seul participant de notre échantillon nous ait confié n'avoir aucune envie de retravailler de toute sa vie, deux tiers des participants (59%) ne pourraient pas vivre sans travailler. Les 41% restants estiment qu'ils pourraient vivre sans travailler, s'ils le pouvaient. Néanmoins, il faut nuancer ce dernier point car il ne prend en compte que l'aspect financier qu'apporte le travail. En effet, les participants qui se verraient vivre sans travailler, s'ils n'avaient pas à se soucier de l'argent, ne resteraient pas inactifs pour autant. Ils occuperaient leurs quotidiens principalement à travers le bénévolat ou leurs divers loisirs.

Nous avons pu voir, dans le cadre de ce travail, que l'aspect social - les contacts et autres liens sociaux - est primordial pour un demandeur d'emploi car l'inverse peut avoir des effets négatifs sur leur situation ou recherche d'emploi [\[16\]](#)[\[30\]](#)[\[34\]](#)[\[44\]](#). Nous nous sommes donc intéressés au capital social des participants et plus précisément à leur entourage proche. Sans réelle surprise, une grande majorité définissent comme étant leurs proches un ou plusieurs membres de leur famille (86%) ou alors un ou plusieurs de leurs amis (77%). Les compagnons/compagnes (hors mariage ou fiancailles) représentent quant à eux seulement 27% des réponses et un seul participant considère certains de ses anciens collègues parmi ses proches. Presque tous les participants (91%) vivent plus ou moins à proximité de leurs

proches - le plus loin étant un canton voisin. Seule une minorité n'ont aucuns de leurs proches en Suisse.

Qu'ils soient à proximité ou pas, la totalité des participants arrivent à parler ouvertement de leur situation avec leurs proches. En effet, d'après ces derniers, chacun de leurs proches réagissent de manière positive à leur situation et n'ont pas une vision négative du chômage. Bien que tous les participants puissent être ouverts sur le sujet, 23% d'entre eux essayent d'éviter le sujet, s'ils ont le choix, par peur des jugements ou d'une exclusion sociale. Ils n'ont par conséquent jamais sollicités leurs proches. Seuls 77% des participants ont sollicités ou inclus d'une manière ou d'une autre leurs proches dans leur recherche d'emploi. Le partage d'offres (36%) et le bouche à oreille (27%) se partagent le podium des sollicitations suivis par les divers aides administratives ou documentaires (14%) et les conseils reçus (14%). Une minorité (9%) se contentent du simple soutien moral de leurs proches et un seul participant a déjà sollicité financièrement ses proches. En effet, bien qu'ils soient une majorité à avoir sollicité leurs proches, 55% des participants ont affirmé avoir principalement fait appel à des connaissances - et non des proches - pour trouver du travail dans leur carrière professionnelle. Le niveau d'étude ne semble, dans l'immédiat, pas réellement influencer le recours à des connaissances pour trouver du travail. Sur les 55% des participants ayant principalement fait appel à leurs connaissances, une moitié ont fait des études universitaires et une autre se sont arrêtées à l'école obligatoire et, au plus haut, aux études secondaires post-obligatoires.

Nous nous sommes ensuite intéressés à l'impact que pouvaient avoir les NTIC sur la motivation durant la recherche d'emploi. Il en ressort premièrement que tous nos participants possèdent au moins un appareil numérique, qu'ils ont un accès régulier à Internet depuis environ une quinzaine d'années, qu'ils y accèdent, en grande majorité, plusieurs fois par jour (82%) et une plus petite partie d'eux qui y accèdent au moins une fois par jour (18%). Les appareils les plus utilisés chez les demandeurs d'emploi sont les smartphones et les ordinateurs portables (laptops). En effet, tous possèdent un smartphone et ils sont même une grande majorité (86%) à posséder ces deux appareils. Néanmoins, ils n'utilisent pas tous le même appareil principalement : 45% utilise principalement leur laptop, 35% préfèrent utiliser leur smartphones, environ 10% ont une utilisation équivalente des deux et environ 10% privilégient l'utilisation de leur ordinateur de bureau.

Les systèmes développés par Apple sont légèrement plus utilisés que les autres systèmes. Pour les laptops, les systèmes macOS¹² sont utilisés par 55% des participants contre 45% d'utilisateurs Windows¹³. Nous retrouvons la même distribution concernant les smartphones : 55% des participants utilisent un téléphone portable basé sur iOS¹⁴ et 45% utilisent des téléphones basés sur un système Android¹⁵.

Une fois ces données quelques peu techniques récoltées, nous avons cherché à en apprendre plus, cette fois, sur l'utilisation concrète qu'ils ont d'Internet pour leur recherche d'emploi. Il ressortait de l'étude menée en France par G. Beauvallet et al. (2006) que les demandeurs d'emploi utilisaient Internet principalement pour trouver de l'information pour leur recherche d'emploi [6]. Lorsque nous avons demandé à nos participants quelle était leur utilisation première d'Internet, il en ressort qu'ils n'ont pas tous une utilisation unique d'Internet. Certains vont uniquement l'utiliser pour une tâche spécifique quand d'autres vont l'utiliser pour tout et pour rien. En effet, actuellement, Internet est principalement utilisé dans le cadre de leurs loisirs personnels (77%), suivi par une utilisation plus professionnelle (59%) - telle que chercher des offres d'emploi, créer leurs dossiers de postulations et accessoirement postuler. L'utilisation première d'Internet pour la recherche concrète d'informations - aller sur Wikipédia, chercher la définition d'un mot ou la conjugaison d'un verbe, par exemple - est uniquement présente dans 45% des réponses.

Ils sont quasiment trois-quarts (70%) à privilégier les postulations en ligne au détriment des postulations "hors ligne" traditionnelles (30%). Les arguments principaux pour ceux postulant en ligne sont la vitesse, la facilité, l'accessibilité et les coûts moindres - l'absence des frais reliés au papier notamment. Pour ceux postulant hors ligne, l'argument principal est qu'ils préfèrent privilégier le contact et le rapport à l'humain que les postulations en ligne n'ont pas mais il a également été mentionné par certains participants qu'ils ne savaient tout simplement pas comment faire en ligne. Dans tous les cas, que ce soit en ligne ou non, ils sont une majorité (82%) à trouver relativement facilement des offres et à y postuler. Ceux restants

¹² <https://fr.wikipedia.org/wiki/MacOS>

¹³ https://fr.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Windows

¹⁴ <https://fr.wikipedia.org/wiki/IOS>

¹⁵ <https://fr.wikipedia.org/wiki/Android>

(18%) ne trouvent pas forcément facilement soit de par leur âge, soit de par leur domaine d'études - domaine peu "connecté" ou simplement ayant une faible offre ou demande.

Lorsqu'ils vont sur Internet pour leur recherche d'emploi, ils utilisent, en moyenne, entre 4 et 5 sites d'emploi différents (min = 2; max = 10). Les principaux sites visités sont Jobup¹⁶, Indeed¹⁷, le portail emploi de l'ORP ou encore les propres portails emploi des entreprises. Tous les participants trouvent les sites d'emploi actuellement en place relativement faciles d'utilisation. Il s'avère que peu de participants font recours aux réseaux sociaux en ligne pour leur recherche d'emploi. En effet, plus de la moitié n'ont jamais fait appel aux médias sociaux (59%). Les participants faisant appel à ce genre de services utilisent en majorité les réseaux professionnels LinkedIn¹⁸ et XING¹⁹. Un seul participant a déjà été amené à utiliser Facebook dans sa recherche d'emploi.

Bien qu'aucun n'ait jamais rencontré de réels problèmes lors de ses recherches ou postulations en ligne, certains participants nous ont fait remarquer que, selon le site, la gestion centralisée des documents ou les options de filtrages pourraient être améliorées. Malgré que la plupart de ces sites offrent la possibilité de postuler directement dessus, un peu moins de la moitié des participants (45%) préfèrent, si possible, récupérer l'email de contact présent dans l'offre et transmettre leur postulation à cette personne directement. Environ un tiers (32%) postulent uniquement sur le site d'emploi utilisé. Le reste quant à eux se contentent de suivre la procédure indiquée dans l'offre.

En dernier lieu, nous avons cherché à savoir quelle confiance ont les participants lors de leurs postulations et si ces derniers ont déjà fait appel à Internet pas seulement pour leur recherche d'emploi mais également pour améliorer leur profil. Pour cela, nous leur avons premièrement demandé de noter leur confiance de 1 à 7 (1 = très basse; 7 = très grande) lorsqu'ils postulent - que ce soit en ligne ou hors ligne - et avons voulu savoir, deuxièmement, s'ils avaient déjà eu recours à Internet pour mettre à jour ou développer une ou plusieurs compétences. Il s'avère que la confiance moyenne s'élève à une note de 5 (min = 3; max=7). Ils auraient donc

¹⁶ <https://www.jobup.ch/fr/>

¹⁷ <https://www.indeed.ch/?r=us>

¹⁸ <https://fr.wikipedia.org/wiki/LinkedIn>

¹⁹ <https://fr.wikipedia.org/wiki/XING>

pour la plupart relativement confiance lors de l'envoi de leurs dossiers. À peine plus d'un tiers (36%) ont, en effet, déjà eu recours à Internet; les services principalement utilisés étant Youtube, Wikipédia ou l'application mobile Babbel²⁰.

Nos deux dernières questions de recherche s'intéressent à l'impact que peut avoir une stratégie de precommitment dans la recherche d'emploi ainsi que les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'une application mobile qui se baserait sur le precommitment. Il en ressort premièrement que les demandeurs d'emploi peuvent avoir plusieurs réactions quand ils doivent faire quelque chose d'obligatoire mais qu'ils en ont pas forcément envie. En effet, un peu plus du tiers (32%) nous ont confié faire la tâche obligatoire le plus rapidement possible afin de s'en débarrasser au plus tôt, un peu moins du tiers (27%) la font sans autre car elle est obligatoire, 18% vont jauger la priorité de la tâche avant de la faire et 18% attendront le dernier moment pour la faire. Un seul participant a estimé que, selon la tâche, il prendrait du temps pour s'organiser avant de la faire. Néanmoins, seuls peu de participants utilisent une technique quelconque pour se motiver. Sur les 36% des participants reconnaissant utiliser une technique pour se motiver dans une telle situation, nous retrouvons principalement le fait de s'octroyer une récompense lorsque la tâche est faite, de s'organiser en amont afin que ça facilite sa bonne exécution ou encore écouter de la musique pour mieux se concentrer.

Nous les avons ensuite mis dans la mise en situation suivante (voir Annexe 2):

“Imaginez que vous faites un pari avec vous-même que vous ne voulez pas échouer. Que feriez-vous pour vous assurer de le gagner ?”

Ils sont, cette fois, un peu moins de la moitié (41%) à mettre en avant une bonne organisation en amont. Échéanciers, rappels, plans... chacun y va de sa méthode d'organisation. 36% des participants nous ont confié qu'ils se donneraient à fond tout simplement, 14% feraient le pari sans se poser trop de questions dessus et 9% ne nous ont pas donné leur avis sur cette question. Nous concrétisons ensuite le pari avec un exemple qui pourrait leur parler : seraient-ils prêts à parier d'avoir 2 entretiens d'embauche en un mois ? Il en ressort que leurs avis sont assez mitigés. Une moitié (50%) serait disposé à faire un tel pari car soit ils n'ont rien à perdre ou soit ça pourrait les aider à jauger leur profil en voyant s'ils arrivent facilement à décrocher un

²⁰ <https://fr.wikipedia.org/wiki/Babbel>

entretien ou non. Une plus petite part (41%) ne le serait pas car soit ils n'aiment pas les paris de base, soit ils avouent n'avoir aucun réel contrôle sur un tel pari ou soit par manque de confiance en eux tout simplement. Les participants restants (9%) n'ont pas su se décider sur cette question.

Nous avons également cherché à comprendre les impacts que pourraient avoir - ou non - des acteurs externes. Nous leur avons donc demandé, d'un côté, qui éliraient-ils s'ils devaient choisir un arbitre qui contrôlerait leur pari. Il en ressort que 32% choisirait un de leurs proches, 27% préférerait choisir un inconnu, 23% ne choisirait pas tout court, 13% s'en fichent de qui serait élu. Un seul participant choisirait une de ses connaissances qui aurait une certaine autorité envers lui mais sans qu'ils se connaissent plus que ça. D'un autre côté, nous leur avons demandé s'ils seraient plus aptes à faire un tel pari si ce n'était pas eux-mêmes qui prenaient la décision mais que ce soit un proche qui les mette au défi. Il en ressort que plus de la moitié (55%) refuserait, cette fois, le pari, seuls 36% accepteraient le pari et pour une minorité (9%) ça ne leur changerait pas grand chose.

Une fois ces premières questions posées, nous leur avons introduit le concept basique de l'application (voir Annexe 2) :

“Dans le cadre de notre étude, nous sommes également en train de développer une application destinées aux demandeurs d'emploi. L'idée est que ces derniers puissent se fixer à travers l'application des délais (deadlines) afin de trouver un travail. L'interface leur permettra de définir des pénalités en cas d'échec. Qu'en pensez-vous ? Pourquoi ?”

Seuls 18% des participants ont trouvé le concept de base intéressant. En effet, pas loin des trois-quarts (73%) n'adhèrent pas réellement au concept car ils ne cautionnent pas le système de pénalités ou le voient d'un mauvais oeil. Une minorité (9%) restaient dubitatifs quant au concept. Nous développons ensuite un peu plus le concept en leur expliquant que les délais à se définir sur l'application sont en fait des objectifs à atteindre sous la forme d'un pari. En plus de devoir définir son objectif, il faudra également définir une certaine somme d'argent à mettre en jeu. Nous leur demandons donc quelle somme seraient-ils prêts à mettre en jeu. Il s'avère que seule une minorité (27%) seraient prêts à parier de l'argent contre une grande majorité (73%) qui ne seraient pas du tout disposés à mettre de l'argent en jeu.

Une fois leurs avis du concept de l'application récoltés, nous leur faisons essayer le prototype en leur expliquant les deux tâches à effectuer. Une fois le test terminé, nous débriefons avec les participants afin de récolter tous les avis - positifs ou négatifs. De nombreux points sont ressortis souvent :

- Bien que presque 73% des participants estiment que l'application pourrait être utile, plus de la moitié des participants (55%) avouent qu'ils n'utiliseraient pas personnellement l'application mais qu'elle pourrait s'avérer utile à d'autres;
- La plupart des participants ont eu de la facilité à utiliser l'application et à réaliser les deux tâches demandées. Les commentaires revenant le plus concernent la sobriété de l'interface permettant une interaction assez intuitive avec le prototype;
- Les participants n'ont pas l'air de cautionner le fait qu'il n'y ait aucun réel gain direct sur l'application;
- En complément, les participants ne se voient pas miser de l'argent - sujet assez sensible chez les demandeurs d'emploi - pour un pari où ils n'ont pas le contrôle. En effet, décrocher un entretien ne dépendent pas d'eux;
- Le système d'arbitrage mis en place mériterait d'être revu car les arbitres ont dans l'état actuel trop de pouvoirs décisionnels sur le pari de l'utilisateur;
- La preuve que les utilisateurs doivent montrer aux arbitres sur l'application serait potentiellement trop facilement falsifiable;
- La demande d'ajout des informations bancaires arrivant lors de la création d'un nouveau compte a été assez rédhibitoire chez presque 40% des participants;
- Choisir un destinataire contraire à ses moeurs ne semble motiver plus que ça les potentiels utilisateurs;
- Il y a eu une volonté récurrente de plus prendre en compte "l'humain" dans la recherche d'emploi en général;
- Ils aimeraient donc avoir un peu plus de liberté et de contrôle pour les paris;

Nous leur avons demandé, en dernier lieu, ce qu'ils pensent du concept concret du precommitment :

“Que pensez-vous du concept de se contraindre dans le futur afin de mieux réussir sur le présent ?”

Une minorité des participants (18%) ont réellement aimé le concept. En effet, 37% des participants trouvent l'idée intéressante mais sans plus, 27% n'adhèrent pas au concept et 18% n'ont pas eu d'avis sur la question.

Ces divers résultats nous ont donc apportés certains lots de réponses à nos questions de départ. Dans l'état actuel, notre déclinaison du precommitment que nous avons faite testée ne semble pas avoir convaincu la majorité des participants. Il vaudrait néanmoins la peine d'essayer de faire tester d'autres modèles en prenant en compte les diverses recommandations qui ont pu être établies au vu des résultats.

5.3. Recommandations

En se basant sur les résultats de ces premières interviews, nous avons pu dresser une liste de différentes recommandations à prendre en compte pour une potentielle itération future du concept de l'application et du prototype :

- Repenser le système des pénalités;

Comme nous avons pu le voir dans les résultats, une grande majorité n'a, dès le début, pas réellement adhéré à ce concept. En effet, cela s'est confirmé par la suite en montrant qu'une grande majorité des participants ne seraient pas enclins à mettre de l'argent en jeu.

- Ajouter une possibilité de gain quelconque;

Lorsque nous avons développé l'application, nous sommes partis du concept que le gain concret de l'application serait d'aider les participants à accélérer leur sortie du chômage. Il est vrai que, dans l'état actuel, il n'y a pas de gain direct. Les participants ont, en effet, eu du mal sur ce dernier point car en général, lorsqu'on parie quelque chose, il y a une récompense; un gain à la clé.

- Modifier le processus de création de compte afin d'enlever l'étape d'ajout des informations bancaires;

Cette étape avait été volontairement définie lors de la création d'un nouveau compte afin que le participant se rappelle qu'il y a son argent en jeu s'il décide d'utiliser l'application. Néanmoins, ce dernier point n'a pas plu à plusieurs participants.

- Repenser le système d'arbitrage pour le rendre plus automatique;

Les arbitres ont actuellement un contrôle total sur les engagements des utilisateurs. Les participants s'en sont donc plaint par peur que ces derniers puissent invalider volontairement un engagement malgré que l'utilisateur l'ait réussi.

-
- Changer les preuves des engagements;

Les utilisateurs doivent actuellement fournir comme preuve une carte de visite afin de prouver qu'ils ont bel et bien eu un entretien. Une fois la preuve ajoutée, l'arbitre regarde cette dernière et estime si l'entretien est validé ou non. Les participants ont néanmoins estimé qu'il serait trop facile de fournir une fausse carte de visite.

- Ajouter d'autres objectifs;

Il faudrait que les participants puissent parier sur autre chose que des entretiens d'embauche. Même si une moitié des participants parieraient sur des entretiens, il reste quand même une autre moitié à combler.

- D'un point de vue général, les participants désireraient avoir plus de contrôle et de liberté;

Ce dernier point vient quelque peu compléter tous les autres. Dans l'état actuel, les utilisateurs de l'application n'ont, en effet, que peu de marge de manoeuvre. Ils n'ont pas vraiment de contrôle sur le fait de décrocher des entretiens d'embauche; le choix appartient aux entreprises. Les choix des paramètres d'un engagement sont également assez restreints.

5.4. Nouvelle version de l'application

Suite aux premières interviews, nous avons décidé de modifier le prototype en se basant sur les recommandations tirées des résultats (voir Annexe 8). Le processus global a donc été modifié en conséquence comme le montre le nouveau diagramme ci-dessous.

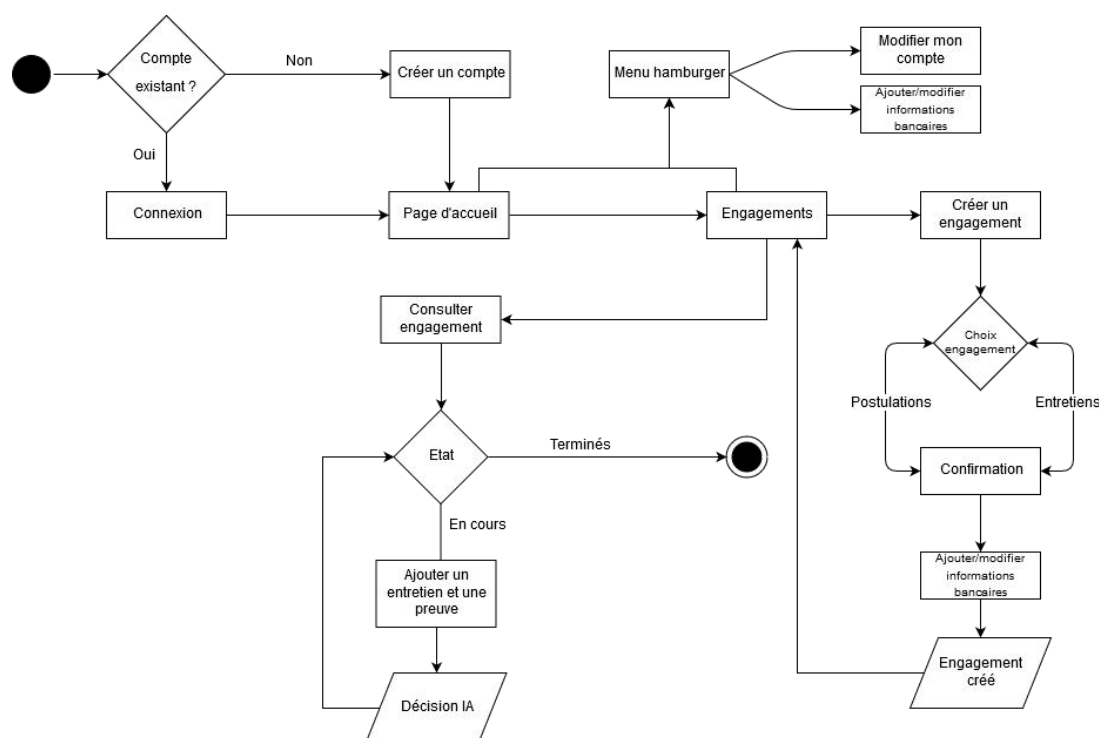
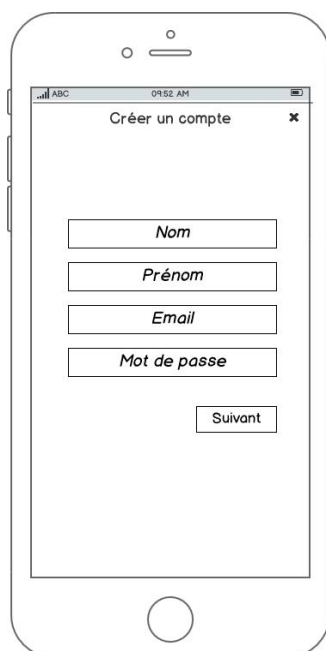


Diagramme d'activité de la deuxième version

Il a premièrement été décidé de supprimer le processus d'arbitrage qui était auparavant gérés par les utilisateurs. À la place, un système d'arbitrage basé sur une intelligence artificielle (IA) a été mis en place. En effet, une des premières recommandations suggérait que les utilisateurs ayant le rôle d'arbitre avaient trop de contrôle sur les engagements des utilisateurs. Nous avons ensuite déplacé l'étape d'ajout des informations bancaires afin qu'elle ne soit plus obligatoire lors de la création d'un nouveau compte. Cette étape apparaît désormais lors de la création d'un nouvel engagement. L'utilisateur peut néanmoins y accéder également à tout moment depuis le menu hamburger présent en haut à gauche dans l'application. Malgré ces quelques changements majeurs, le processus général reste globalement le même. Les autres recommandations ont été implémentées principalement sur l'interface.

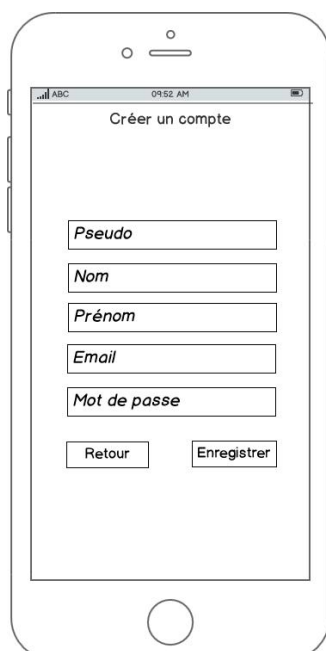
Le premier changement effectué sur l'interface est la possibilité de se définir un pseudonyme lors de la création d'un compte. En effet, cela permet d'identifier un utilisateur sans utiliser forcément un simple numéro et sans pour autant utiliser ses informations personnelles.

Première version



A mobile app mockup for account creation. The screen is titled "Créer un compte" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there are four input fields stacked vertically, labeled "Nom", "Prénom", "Email", and "Mot de passe". At the bottom of the form is a "Suivant" button.

Nouvelle version



A mobile app mockup for account creation, showing the updated version. The screen is titled "Créer un compte" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there are five input fields stacked vertically, labeled "Pseudo", "Nom", "Prénom", "Email", and "Mot de passe". At the bottom of the form are two buttons: "Retour" and "Enregistrer".

L'ajout des informations bancaires ayant été déplacé, nous avons par conséquent modifié le message de confirmation de création de compte. À la place, nous rassurons les utilisateurs quant à l'utilisation qui sera faite de leurs données.

Première version

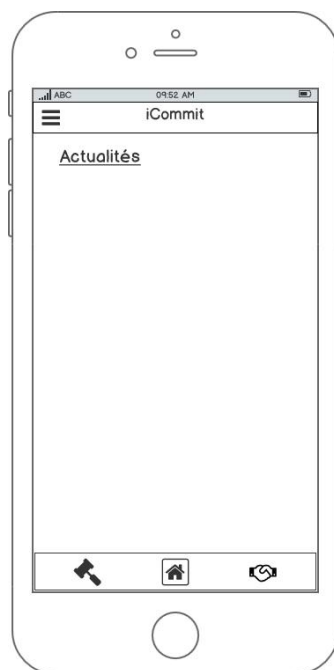


Nouvelle version

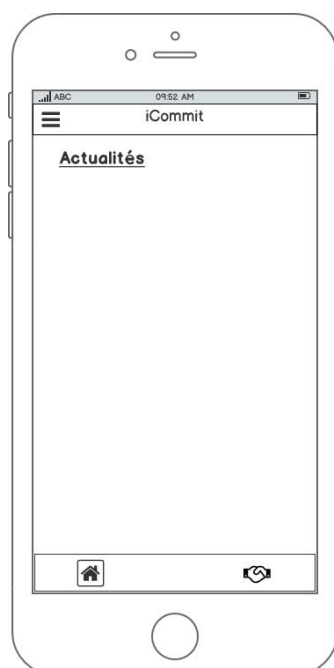


Comme expliqué précédemment, le processus d'arbitrage est devenu automatique grâce à un système d'IA. Le bouton - représenté par un marteau - qui permettait d'accéder à la page des arbitrages a par conséquent été supprimé. Seuls subsistent les boutons permettant d'accéder à la page d'accueil et aux engagements.

Première version



Nouvelle version



L'utilisateur a désormais la possibilité d'ajouter ou modifier à tout moment un moyen de paiement en fournissant ses informations bancaires et la possibilité de modifier ses informations de compte. L'utilisateur peut accéder, à tout moment, à ces pages en sélectionnant le menu hamburger représenté par les trois traits parallèles en haut à gauche de la page d'accueil et de la page des engagements.



La page des engagements a également été sujette à quelques modifications. Les divers engagements ont, en effet, été séparés dans des onglets afin de permettre à l'utilisateur d'avoir une meilleure visibilité.

Première version



Nouvelle version

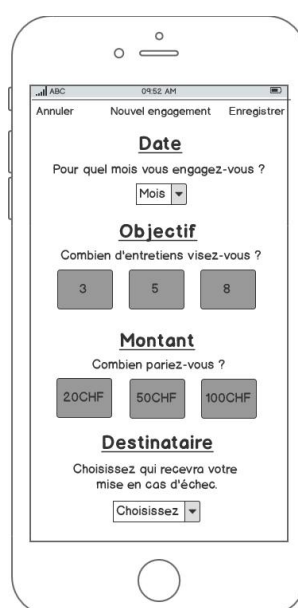


Un des gros changements est d'avoir, dorénavant, la possibilité de choisir son objectif lors de la création d'un nouvel engagement. En effet, à travers cet ajout, nous avons essayé de combler au mieux le manque de contrôle et de liberté dont se sont plaints les participants. En effet, pouvoir créer un engagement avec des postulations comme objectif nous a semblé l'ajout le plus logique, dans notre cas. Nous étions partis sur le fait d'uniquement pouvoir définir des entretiens comme objectif car, dans une optique de precommitment, il fallait un objectif "coûteux" à surmonter. Au vu de nos résultats, il a donc été décidé d'ajouter les postulations comme second choix d'objectif.



Dans l'optique d'octroyer un peu plus de contrôle et de liberté aux utilisateurs, nous avons également remodelé la page des paramètres de l'engagement. Ils peuvent, à présent, définir eux-mêmes leurs objectifs et le montant qu'ils désirent mettre. Bien que les participants n'aient pas très bien reçu ce système de pénalités incluant de l'argent, il a été décidé de garder cet aspect monétaire afin qu'il y ait toujours un enjeu réel pour les utilisateurs. En contrepartie, nous avons défini la mise minimum à seulement 2 CHF. Ainsi, les utilisateurs peuvent eux-mêmes définir la somme qu'ils miseront.

Première version



ABC 09:52 AM
 Annuler Nouvel engagement Enregistrer

Date
 Pour quel mois vous engagez-vous ?
 Mois ▼

Objectif
 Combien d'entretiens visez-vous ?
 3 5 8

Montant
 Combien pariez-vous ?
 20CHF 50CHF 100CHF

Destinataire
 Choisissez qui recevra votre mise en cas d'échec.
 Choisissez ▼

Nouvelle version



ABC 09:52 AM
 Précédent Nouvel engagement Enregistrer

Date
 Pour quel mois vous engagez-vous ?
 Mois ▼

Objectif
 Combien d'entretiens visez-vous ?
 ▼

Montant
 Combien voulez-vous mettre en jeu ?
 ▼

Destinataire
 Choisissez qui recevra votre mise en cas d'échec.
 Choisissez ▼

ABC 09:52 AM
 Précédent Nouvel engagement Enregistrer

Date
 Pour quel mois vous engagez-vous ?
 Mois ▼

Objectif
 Combien de postulations visez-vous ?
 ▼

Montant
 Combien voulez-vous mettre en jeu ?
 Annuler Objectif Ok
 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7

ABC 09:52 AM
 Précédent Nouvel engagement Enregistrer

Date
 Pour quel mois vous engagez-vous ?
 Mois ▼

Objectif
 Combien de postulations visez-vous ?
 ▼

Montant
 Combien voulez-vous mettre en jeu ?
 Annuler Montant Ok
 2 CHF
 5 CHF
 10 CHF
 15 CHF
 20 CHF
 25 CHF
 30 CHF

La gestion des engagements par l'utilisateur s'est vue améliorer. En effet, sur la première version, l'utilisateur devait se rendre sur deux pages différentes afin de pouvoir envoyer une preuve - planning et preuve. Désormais, tout se trouve sur une seule et même page. Nous y retrouvons, de nouveau, les informations principales concernant l'engagement de l'utilisateur. Contrairement à la première version, l'utilisateur doit désormais envoyer non plus une carte de visite comme preuve mais une preuve plus concrète telle qu'une confirmation d'entretien ou une confirmation de postulation comportant les informations nécessaires à l'identifier.

Première version



Nouvelle version



5.5. Deuxièmes interviews

5.5.1. Résumé

La deuxième session d'interviews avait principalement pour but de faire tester la nouvelle version du prototype qui a été développé suite aux résultats et recommandations des premières interviews. Pour cela, la dernière partie du protocole (voir Annexe 2) a été reprise et légèrement modifiée. Lors de ce nouveau test, les nouveaux participants sélectionnés ont dû effectuer une tâche spécifique proposant un aperçu global du concept de la nouvelle version de l'application NJS. 6 participants ont dès lors eu la possibilité de prendre part à nos interviews - d'une durée de 30 min maximum.

5.5.2. Objectifs

Cette nouvelle série d'interviews a, en partie, repris un de nos objectifs de base :

- Introduire aux participants une stratégie de precommitment à travers un prototype papier (mocks) de l'intervention NJS afin de récolter les diverses réactions, avis et feedbacks des participants;

L'objectif concret de ces nouvelles interviews était de voir l'impact des changements effectués sur l'application en accord avec nos premiers résultats et de récolter les nouvelles réactions et avis des demandeurs d'emploi. Quelques nouvelles questions ont également été ajoutées au protocole.

Nous avons, en effet, cherché à creuser plus en détails le concept de définir un destinataire contraire à nos moeurs lors de la création d'un engagement. Nous avons émis le postulat dans nos premières interviews que les demandeurs d'emploi seraient plus motivés à réussir leur engagement si l'argent misé était destiné à un destinataire contraire aux moeurs du participant. Nous n'avons malheureusement pas eu de résultats concrets concernant ce postulat. C'est pour cela que nous avons choisi de refaire tester ce postulat plus concrètement en ne leur laissant plus le choix du destinataire durant le test. Nous leur avons, à la place, expliqué que les seuls destinataires possibles seraient des partis politiques aux antipodes de leurs propres opinions politiques afin de voir leurs réactions.

L'absence de gain direct sur l'application avait été soulevée par plusieurs participants. En effet, ces derniers ne semblaient pas voir l'application comme un gain en soi leur permettant potentiellement d'accélérer leur sortie du chômage - la vision que nous avons. Afin de voir quelle est leur vision et quelle est l'utilité de l'application, nous leur avons demandé de nous résumer le but de l'application de leur point de vue.

En complément, nous leur avons également demandé quelle serait leur opinion si l'argent misé par les demandeurs d'emploi ayant échoué leur engagement était redistribué aux demandeurs d'emploi ayant réussi le leur. Il était ressorti dans les premières interviews que les participants auraient été plus enclins à mettre leur argent en jeu s'ils avaient une possibilité de gain.

Le dernier point que nous avons cherché à creuser plus en détails est la vision et la confiance portée des demandeurs d'emploi vis-à-vis de l'ORP. Nous avons donc demandé à chacun s'ils pensaient que notre application était, d'une manière ou d'une autre, reliée à l'ORP, si cela les dérangeaient ou non et s'ils étaient prêts à leur partager leurs données provenant de l'application.

5.5.3. Participants

Notre nouvel échantillon de participants a volontairement été revu à la baisse. Nous avons néanmoins de nouveau cherché un échantillon diversifié au mieux qui se baserait, cette fois, uniquement sur ces différents critères :

- Caractéristiques socio-démographiques (genre, âge, niveau d'éducation, etc.);
- Caractéristiques du ménage (situation familiale, enfants, etc.);
- Caractéristiques professionnelles (durée de chômage, années sur le marché du travail, etc.);

5.5.4. Tâches

Afin de refaire tester les concepts du nouveau prototype, il a été décidé que les participants devraient accomplir une seule tâche représentant le principal processus de l'application :

- Créer un nouvel engagement;

Comme pour les tests des premières interviews, aucune limite de temps n'a été imposée afin qu'ils puissent effectuer le test en situation réelle d'usage. À nouveau, il leur était annoncé au début du test qu'ils agissent comme s'ils venaient de télécharger l'application sur leur propre smartphone et qu'ils l'a découvraient.

5.5.5. Procédure

La procédure utilisée pour cette nouvelle session d'interviews a été légèrement différente que la précédente. Lors des premières interviews, le test de l'application NJS était effectué sur prototype papier. Pour ces nouvelles interviews, le test s'est déroulé directement sur un prototype semi-interactif sous la forme d'un fichier PDF. Néanmoins, cette nouvelle procédure a été la même pour chaque participant :

- Nous rappelons au participant le concept de l'application;
- Nous lui expliquons la tâche qu'il devra accomplir;
- S'il n'a pas de questions, nous affichons la page de départ d'où démarrera le participant;
- Avant qu'il commence, nous lançons le logiciel de capture d'écran qui filmiera l'interaction que le participant a avec le prototype;
- En silence, nous regardons le participant faire en prenant note. Nous restons à sa disposition s'il est bloqué.
- Une fois la tâche accomplie, nous arrêtons la caméra et passons au debrief avec le participant;

5.5.6. Environnement de test

Comme pour les premières interviews, il avait été décidé d'effectuer, si possible, les interviews directement au domicile du participant afin que ce dernier se trouve dans un environnement familier et que ses réponses soient potentiellement moins biaisées. Cette volonté a donc été communiquée lors de la prise de contact avec chaque participant sélectionné.

Cependant, ne pouvant pas forcer les participants à ce que l'interview se déroule à leur domicile, il leur a été proposé une alternative. Comme nous ne sommes pas passés par l'ORPN pour avoir une liste de demandeurs d'emploi lors de cette deuxième session, l'alternative était forcément un lieu public.

5.6. Résultats

Les nouvelles interviews avaient principalement pour but d'apporter des réponses complémentaires à deux de nos questions de recherche :

- Les stratégies de precommitment pourraient-elles influencer positivement la motivation et la rigueur des demandeurs d'emploi pendant leur période de chômage en améliorant le processus de recherche ?
- Quelles sont les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un service basé sur une stratégie de precommitment ? À quels besoins devraient répondre le service ?

Nous avons redemandé aux participants quelle est leur réaction quand ils doivent faire quelque chose d'obligatoire mais qu'ils en ont pas forcément envie. Les résultats tendent à rejoindre ceux des premières interviews. En effet, 66% des participants y ferait simplement car c'est obligatoire et 34% y ferait au plus vite afin de s'en débarrasser. Ils sont une grande majorité (83%) à ne pas avoir une technique quelconque pour se structurer dans un tel genre de cas. Un seul participant nous a confié préférer retarder la tâche au maximum car il s'estime plus efficace sous stress. Nous avons ensuite remis les nouveaux participants dans la situation suivante :

“Imaginez que vous faites un pari avec vous-même que vous ne voulez pas échouer. Que feriez-vous pour vous assurer de le gagner ?”

Les résultats vont quasiment de pair avec les résultats initiaux. Ils seraient, ici, 50% à se donner à fond pour réussir un pari et 50% prendraient leur temps pour s'organiser et préparer le pari en amont.

Comme explicité dans les objectifs de ces interviews, nous avons voulu mettre les participants dans une situation où ils ne pourraient plus choisir les destinataires lors d'un engagement. À la place, il leur serait proposé une liste de partis politiques qui seraient, en théorie, contraires à leurs propres opinions. Pour cela, nous avons cherché à voir si les participants arrivaient, de base, à parler politique et s'ils arrivaient à exprimer leur position sur la balance politique. Il en ressort qu'une majorité (66%) arrivent à parler de politique sans autres. Étonnement, ils seraient même plus disposés à exprimer leurs opinions politiques plutôt que de simplement

parler politique. En effet, une grande majorité des participants (83%) nous ont fait part de leur position sur la balance politique.

Nous leur avons ensuite introduit de nouveau le concept de base de l'application :

“Dans le cadre de notre étude, nous sommes également en train de développer une application destinées aux demandeurs d'emploi. L'idée est que ces derniers puissent se fixer à travers l'application des délais (deadlines) afin de trouver un travail. L'interface leur permettra de définir des pénalités en cas d'échec. Qu'en pensez-vous ? Pourquoi ?”

Comme lors des premières interviews, les participants ont relativement mal reçu le concept des pénalités. En effet, 83% des participants ne cautionnent pas ou voient d'un mauvais oeil un tel système. Un seul participant a vu du positif dans ces pénalités.

Nous concrétisons, cette fois, une première fois le pari que nous leur avons énoncé comme étant des entretiens d'embauche à décrocher. Les résultats actuels viennent rejoindre les résultats initiaux sur cette question : un moitié (50%) serait disposé à faire un tel pari contre une autre (50%) qui ne le serait pas par manque de contrôle. Nous concrétisons ensuite une deuxième fois le pari mais sous la forme de postulations, cette fois. Il en ressort que les résultats sont à peu près les mêmes que pour les entretiens : 50% seraient disposés à parier sur des postulations et 50% sont dubitatifs quant à l'utilité d'un tel pari. En effet, les participants n'ont pas vraiment vu d'intérêts à parier sur des postulations. Ils ont, au contraire, vu un désavantage à un tel pari. En effet, selon eux, la qualité des postulations baisserait plus leur nombre est grand. Ils estiment même qu'il y a souvent des postulations, auxquelles ils postulent, qui ne les intéressent même pas; augmenter leur nombre ne serait donc pas constructif. Nous leur avons également demandé s'ils seraient plus aptes à faire un tel pari si ce n'était pas eux-mêmes qui prenaient la décision mais que ce soit un proche qui les mette au défi. Il en ressort qu'une moitié (50%) refuserait le pari et 17% n'ont pas d'avis sur la question. Les participants restants (33%) accepteraient pour le challenge et le défi que ça représente.

Nous développons ensuite un peu plus le concept en leur expliquant que les délais à se définir sur l'application sont en fait des objectifs à atteindre sous la forme d'un pari. En plus de devoir définir son objectif, il faudra également définir une certaine somme d'argent à mettre en jeu. Cette somme est perdue si le pari est échoué et, à l'inverse, récupérée si le pari est réussi.

Nous leur avons donc demandé à qui ils enverraient l'argent, s'ils pouvaient choisir. Une majorité (66%) enverrait à un de leurs proches, 17% enverrait cet argent à l'ORP et 17% l'enverrait à une organisation humanitaire.

Une fois leurs avis du concept de l'application récoltés, nous leur faisons essayer le prototype en leur expliquant la tâche à effectuer. Une fois le test terminé, nous débriefons avec les participants afin de récolter tous les avis - positifs ou négatifs. Voici les différents points qui sont ressortis :

- 83% estiment que l'application pourrait être utile mais à d'autres et pas forcément à eux. En effet, 50% ne l'utiliseraient pas personnellement dans son état actuel soit par manque de gain ou tout simplement car ils ne pas disposés à mettre de l'argent en jeu;
- 66% des participants nous ont confié que l'argent est un sujet relativement sensible quand nous sommes au chômage;
- Imposer le destinataire lors d'un engagement semble rédhibitoire. En effet, 83% ont exprimé leur souhait de pouvoir choisir le destinataire. Le contraire serait un facteur majeur qui les refroidirait d'utiliser l'application;
- En complément du point précédent, il s'avérerait que mettre de l'argent en jeu pour une cause ou un destinataire contraire à nos moeurs soit une source de démotivation supplémentaire. En effet, 66% ont estimé que savoir que leur argent puisse être reversé à une mauvaise cause les démotiverait plus qu'autre chose;
- Nous avons demandé aux participants ce qu'ils pensaient de la possibilité de pouvoir récupérer la mise d'un utilisateur ayant échoué son engagement en cas de réussite du notre. L'idée a seulement séduit la moitié (50%). L'autre moitié n'adhère pas à cette démarche;
- Une grande majorité (83%) estiment qu'ils devraient pouvoir en retirer quelque chose de concret, s'ils utilisaient l'application. Ces gains n'ont pas forcément besoin d'être de l'argent mais il faudrait que le participant puisse y gagner quelque chose. Cette volonté de possibilité de gain rejoint donc les premiers résultats;

- Ce dernier point vient compléter le fait que seul 17% ont vu comme gain de l'application, un moyen d'accélérer ou de favoriser la sortie du chômage;
- Le fait que l'ORP soit relié ou non à l'application ne semble pas vraiment déranger les participants. 83% nous ont confié que ça ne les gênerait pas si c'était le cas contre 17% qui nous ont fait part de leur crainte que, si c'était le cas, ce serait un moyen en plus de leur donner des malus;
- 66% nous ont même avoué qu'une dimension officielle est non-négligeable. En effet si l'application était une application officielle, ça leur mettrait une certaine pression et les forcerait à bien agir;
- Ils seraient cependant légèrement moins disposés à partager leurs données présentes sur l'application avec l'ORP. 50% serait pour et 50% contre. Néanmoins, ceux contre seraient plus disposés si l'ORP récompensait les plus assidus d'une manière ou d'une autre;
- 50% ont fait part de leur souhait d'avoir une site centralisant toute leur recherche d'emploi avec une version mobile à disposition. Si notre application devait y être affiliée, il faudrait que ce soit géré par l'ORP et que ces derniers puissent récompenser les plus assidus et punir les moins productifs.

Ces nouveaux résultats nous ont donc apportés certaines confirmations ainsi que certains lots de nouvelles réponses à nos questions de départ. Dans l'état actuel, notre nouvelle déclinaison du precommitment que nous avons faite testée ne semble toujours pas faire l'unanimité auprès des participants. Il y aurait, tout de même, un certain intérêt à ce qu'une telle application voit le jour car la moitié des participants qui n'utiliseraient pas l'application ne le ferait pas actuellement mais serait, à la rigueur, plus apte avec quelques modifications.

5.7. Recommandations

En se basant sur les résultats de ces deuxièmes interviews, nous avons pu dresser une nouvelle liste de recommandations à prendre en compte en complément de la première pour une potentielle itération future du concept de l'application et du prototype :

- Ajout d'un gain;

Ce premier point vient relancer une des premières recommandations. Le fait d'avoir ajouté la possibilité de s'engager sur des postulations afin que les utilisateurs aient plus de contrôle sur leurs paris ne les a pas autant séduits que prévu. Cette volonté de gain est donc toujours présente.

- Revoir le système de mise et de pénalités;

Nos deuxièmes interviews viennent confirmer le fait que l'argent reste un sujet sensible chez les demandeurs d'emploi. Même s'ils ont le contrôle de leur objectif, ils ne seraient pas vraiment prêts à mettre leur argent en jeu de base, même s'il y avait une possibilité de gain.

- Laisse le choix du destinataire;

Les participants ont, en effet, exprimé leur souhait de pouvoir choisir à qui irait l'argent misé. Envoyer cet argent à un destinataire contraire à nos moeurs ne semble pas être un facteur motivationnel.

- Les postulations ne sont pas forcément le meilleur objectif;

Même s'ils ont le contrôle sur cet objectif contrairement aux entretiens d'embauche, les participants estiment qu'il n'est pas productif de faire une grande quantité de postulations car ils se verront forcément obligés de postuler à des offres non-intéressantes. Il est à noter qu'une grande majorité de tous les demandeurs d'emploi ayant pris part aux deux sessions d'interviews ont reconnu avoir déjà fait de fausses postulations vis-à-vis de l'ORP.

-
- Viser la qualité plutôt que la quantité;

Un des problèmes actuellement est que l'ORP ne contrôle pas les postulations qu'ils demandent aux demandeurs d'emploi. Ces derniers peuvent donc être plus laxistes quant à la qualité ou la véracité de leurs postulations. Une des causes est que les quotas demandés par l'ORP semblent être abusifs pour certains demandeurs car l'ORP ne prend malheureusement pas en compte l'état du marché du travail et de la disponibilité dans le domaine du demandeur. Les ORP ont néanmoins peu de marge de manoeuvre sur ces quotas car leurs règlements découlent des lois cantonales et fédérales en vigueur. Néanmoins, les demandeurs d'emploi peuvent donc se voir contraints à faire des fausses postulations ou de mauvaise qualité afin de respecter les quotas et ne pas se voir pénaliser.

- Le système d'arbitrage semble nécessaire;

Il est, en effet, ressorti que de se savoir contrôler et qu'il y ait un côté officiel à une telle application seraient des facteurs favorables à la motivation car nous serions obligés d'agir.

6. DISCUSSION

Le but de ce mémoire était d'approfondir principalement le traitement NJS mis en place dans l'étude-mère IJS. Pour rappel, le traitement NJS - géré par le professeur M. Cherubini - est complémentaire au traitement J4U. Ce traitement vise à répartir certains demandeurs d'emploi prenant part à l'étude IJS dans une condition expérimentale qui introduit différentes techniques persuasives digitales appelées "nudges". Un nudge - ou "coup de pouce" en français - est défini ainsi :

"Le nudge, le terme que nous utiliserons, est un aspect de l'architecture du choix qui modifie le comportement des gens d'une manière prévisible sans leur interdire aucune option ou modifier de manière significative leurs motivations économiques. Pour ressembler à un simple "coup de pouce", l'intervention doit être simple et facile à esquiver. Les 'coups de pouce' ne sont pas des règles à appliquer. Mettre l'évidence directement sous les yeux est considéré comme un coup de pouce. Interdire uniquement ce qu'il ne faut pas faire ou choisir ne fonctionne pas." [\[49\]](#)

Il avait été décidé que, dans notre cas, le nudge en question prendrait la forme d'un outil numérique; une application mobile plus précisément. Cette application serait basée sur une stratégie d'engagement préalable (*precommitment* en anglais). Le *precommitment* se caractérise principalement par l'imposition volontaire de contraintes (coûteuses à surmonter au niveau de l'investissement personnel) sur les choix futurs d'une personne dans le but stratégique de résister aux tentations futures; l'idée principale est donc de se contraindre soi-même.

Plus précisément, les participants qui se porteront volontaires pour participer au traitement NJS utiliseront une interface pour définir leurs propres délais de recherche d'un nouvel emploi (conformément aux exigences de la loi). L'interface leur permettra de définir des pénalités auto-imposées en cas de non-respect de ces délais. Un exemple de pénalité pourrait être que le participant accepte de donner une petite somme d'argent à une organisation caritative qu'il n'aime pas.

Nous avons en premier lieu émis le postulat que les demandeurs d'emploi ne seraient pas autant engagés dans leur recherche d'emploi qu'il le faudrait pour sortir du chômage. En effet,

les demandeurs d'emploi pourraient faire preuve d'initiative et mettre en place un planning assez soutenu pour la recherche et la postulation à des postes vacants lors de leur arrivée au chômage, mais après un certain temps en situation de chômage, ils pourraient s'adapter au nouveau rythme et commencer à remettre à plus tard leurs efforts de recherche.

L'intervention NJS permettrait de mesurer objectivement la performance en matière de recherche d'emploi, en mesurant non seulement le nombre de candidatures déposées par le participant mais également le nombre d'entretiens d'embauche obtenus, en plus d'autres mesures sur l'effort individuel fourni par les demandeurs. Cette recherche aiderait à démontrer si les techniques de precommitment sont efficaces pour aider les demandeurs d'emploi de manière longitudinale pendant leur période de chômage.

Il a donc été décidé d'approfondir le sujet et de voir si le precommitment pourrait potentiellement répondre à ces faits. Bien que des études aient déjà été menées sur cette stratégie, ce qui demeure peu clair de ces études est l'étendue à laquelle ces techniques pourraient être appliquées à des demandeurs d'emploi en situation de chômage afin de les aider à réduire leur possible procrastination, et par conséquent leur période de chômage. Ce travail a donc eu comme objectif principal d'approfondir la question suivante :

“Est-ce qu’un outil numérique basé sur une stratégie de precommitment pourrait aider les demandeurs d’emploi à rester motivés durant leur période de chômage ?”

Dès lors, différentes questions de recherche ont vu le jour :

- 1. Quels facteurs peuvent amener les demandeurs d'emploi à procrastiner durant une période de chômage ?;*
- 2. Y a-t-il une période spécifique où les demandeurs d'emploi ont une baisse de motivation ?;*
- 3. Quelle place peuvent occuper les NTIC sur la motivation des demandeurs d'emploi durant leur recherche d'emploi ?;*
- 4. Les stratégies de precommitment pourraient-elles influencer positivement la motivation et la rigueur des demandeurs d'emploi pendant leur période de chômage en améliorant le processus de recherche ?;*

5. Quelles sont les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un outil basé sur une stratégie de precommitment ? À quels besoins devraient répondre le service ?;

Par conséquent, dans l'optique de répondre à ces questions de recherche, il a été décidé de conduire des interviews qualitatives afin d'étudier les différents facteurs qui peuvent amener les demandeurs d'emploi à se démotiver, à procrastiner ainsi que leurs réactions, opinions et feedbacks vis-à-vis d'un prototype de l'outil développé pour le traitement NJS. Les résultats de cette étude permettront de comprendre davantage l'impact de la motivation dans la recherche d'emploi, l'impact que peut avoir le precommitment et serviront à mieux comprendre les motivations des demandeurs d'emploi face à des outils dédiés afin de pouvoir les améliorer en conséquence.

La revue de littérature que nous avons établie nous a fait nous pencher sur un certain nombre de dimensions à prendre en compte dans une situation de recherche d'emploi et de chômage. Premièrement, l'aspect social semble être crucial dans une situation de chômage. Comme nous avons déjà pu le voir dans ce travail, le besoin d'avoir des contacts et liens sociaux lors d'une période de chômage serait critique car l'inverse peut avoir des effets négatifs sur leur situation ou recherche d'emploi [16][30][34][44]. Ce phénomène ne s'est pas retrouvé dans le cadre de notre étude car tous nos participants nous ont confirmé avoir des contacts sociaux réguliers; aucun d'entre eux n'était isolé socialement. En effet, en plus de contacts sociaux réguliers, tous nos participants possèdent des proches avec qui ils peuvent discuter ouvertement de leur situation. Par conséquent, la plupart n'hésite pas à solliciter leurs proches dans leur recherche d'emploi, en cas de besoin.

Malgré que leurs proches soient positifs face à leur situation et que les participants s'en soient vus ravis, nous n'avons pas pu confirmer à travers nos résultats que ce fait renforce - ou non - la confiance en soi et la motivation d'un demandeur d'emploi, comme l'énonçaient C. Senecal et F. Guay (2000) [44]. Fait intéressant, nos participants ont jusqu'à aujourd'hui, pour plus de la moitié, principalement fait appel à leur propre réseau pour trouver du travail. Plus précisément, ils sont principalement passés par des connaissances et non des proches lors de cette démarche. Ces résultats tendraient à rejoindre l'étude (A. E. Green & al. 2011) affirmant que les liens faibles seraient plus bénéfiques dans la recherche d'emploi car ils permettent de connecter un plus grand nombre de réseaux différents [24] mais aussi l'étude suisse (G.

Bonoli & al. 2014) qui énonçait que 44% de leurs participants avaient affirmé avoir fait appel à leur réseau pour trouver leur dernier emploi [9]. La granularité de nos résultats concernant les proches ou connaissances de nos participants ne nous a pas permis d'identifier l'impact que peut avoir le niveau d'étude d'un demandeur d'emploi sur son choix, comme le montrait une étude [37].

Depuis le début des années 2000, la technologie - en perpétuelle évolution - s'est petit à petit imposée et démocratisée dans nos vies. En effet, que ce soit avec notre ordinateur ou tout simplement notre smartphone, nous avons, grâce à Internet, accès à une grande quantité d'applications et de services. Hormis les utilisations informationnelles ou pratiques que nous pouvons avoir, nous nous cantonnons principalement à une utilisation ludique de l'outil dans un cadre personnel. Ce comportement peut, en effet, être contre-productif lors de la recherche d'emploi et accroître notre procrastination. L'objectif devient donc d'une certaine manière de trouver le moyen de rester fixé sur son but et de ne pas dévier. C'est pour cela que nous avons décidé d'approfondir le sujet de la technologie avec nos participants.

Une étude montrait que 85,6% des suisses utilisaient régulièrement Internet en mars 2017 [38]. Dans notre cas, la totalité de nos participants ont affirmé utiliser Internet au minimum une fois par jour. Bien qu'il ait un éternel débat entre les avantages et désavantages de la technologie et d'Internet, ce sont indéniablement devenus des outils indispensables de nos jours; encore plus dans la recherche d'emploi. Ce dernier constat a, en effet, pu se confirmer dans nos résultats. Au-delà du fait que chacun de nos participants ait affirmé posséder un voire plusieurs appareils numériques, ils sont une grande majorité à mettre en avant les postulations en ligne au détriment des postulations traditionnelles pour diverses raisons qui peuvent paraître assez évidentes de nos jours. Contrairement à ce qu'Internet a pu être par le passé notamment concernant la recherche d'emploi, comme le montrait G. Beauvallet et al. (2006) dans leur étude [6], c'est aujourd'hui devenu un outil utilisé pour nos loisirs en premier. Google, Youtube, Facebook, Instagram, 20 Minutes, WhatsApp, etc...que nous soyons salariés ou demandeurs d'emploi, nous sommes - sans l'ombre d'un doute - une grande majorité à utiliser ces diverses applications au quotidien sans que ce soit principalement dans un cadre professionnel. Les résultats de l'étude de M. Feuls et al. (2016) ont fait ressortir trois catégories d'utilisateurs d'Internet chez les demandeurs d'emploi [20]. Si nous devons définir le type d'utilisateurs que sont nos participants, il y aurait une forte tendance à les diriger vers

le troisième type pour qui Internet est omniprésent et fait partie intégrante de leur vie de tous les jours. Bien que leur utilisation ne soit pas purement récréative, ils auraient tendance à remettre à plus tard et à minimiser l'importance de la recherche d'emploi. Ironiquement, ce dernier point pourrait, de nos jours, se traduire dans pleins d'autres circonstances; les études notamment.

Plus concrètement, Internet paraît donc, actuellement, être un outil indispensable aux demandeurs d'emploi. En effet, bien qu'un tiers de nos participants affirment postuler principalement hors ligne, ce n'est pas pour autant qu'ils ne postulent pas en ligne. La facilité d'utilisation et l'accès à l'information qu'offre Internet facilite grandement les diverses procédures devant être effectuées durant la recherche d'emploi. En effet, nos résultats montrent que la plupart des participants ne rencontrent que rarement des problèmes lorsqu'il s'agit de trouver des offres et d'y postuler; les services actuellement en place semblent satisfaire la majorité. Les seuls réels problèmes pouvant être rencontrés avec Internet sont le manque de disponibilité pour certains domaines d'activités n'étant pas très présents sur le Web ou encore qu'il n'existe pas un service officiel centralisant toutes les offres d'emploi disponibles. Bien que les ORP possèdent un tel genre de service en ligne, il ne semble pas faire l'unanimité auprès des demandeurs d'emploi. Les réseaux sociaux en ligne ne semblent également pas séduire les demandeurs d'emploi plus que ça. Même si Internet peut présenter quelques points négatifs, il reste un outil soutenant grandement les demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi.

L'un des objectifs principal de ce travail était de comprendre concrètement quels étaient les facteurs pouvant démotiver les demandeurs d'emploi et favoriser leur procrastination. Nos résultats ont montré que ce sont principalement les réponses négatives ainsi que l'absence de retours des entreprises qui portent préjudice aux demandeurs d'emploi, suivi par la peur que leur situation dure ou le fait qu'ils ne trouvent pas facilement d'offres intéressantes dans leur domaine, l'impression de toujours devoir se justifier face à l'ORP dans une moindre mesure et, finalement, la peur d'être jugé lors d'une postulation.

Il est dur de se mettre à leur place, si nous ne l'avons pas vécu personnellement. En effet, une simple postulation semble nécessiter un certain investissement personnel non-négligeable. Nos résultats montrent que c'est l'accomplissement de leurs postulations que les demandeurs

d'emploi semblent repousser principalement. Lors d'un refus, c'est donc tout cet investissement fourni par le demandeur d'emploi qui s'évapore, en quelque sorte. Il semble, par conséquent, relativement normal de vouloir comprendre ce qui a poussé l'entreprise à refuser notre candidature afin de s'améliorer pour la prochaine, le cas échéant. Si en plus de cela nous ne pouvons pas savoir quels sont les motifs concrets du refus, l'incompréhension s'installe. En cas de refus répétés sans comprendre ce qui ne va pas, la démotivation devient relativement compréhensible. Cet enchaînement répété pourrait potentiellement impacter voire favoriser certains des autres facteurs de démotivation tels que la durée du chômage ou la crainte d'être jugé.

Nous avons, au début de ce travail, mis en avant la théorie de l'auto-détermination telle que définie par E. L. Deci et R. M. Ryan [\[13\]\[14\]](#) dans l'optique d'évaluer les trois besoins psychologiques fondamentaux censés favoriser la motivation intrinsèque d'une personne et d'augmenter son auto-détermination : le besoin de "competence", de "autonomy" et de "relatedness".

Pour ce qui est du besoin "competence", nos résultats montrent que les participants sont pour la plupart assez confiants lorsqu'ils postulent. Même s'ils n'ont pas forcément les compétences exactes requises pour une offre, ça ne semble pas un motif rédhibitoire. Nous avons pu voir qu'ils arrivent facilement à trouver des offres - si leur domaine le leur permet - et qu'ils ne rencontrent pas vraiment de problèmes lorsqu'ils y postulent. Leur peur de l'échec se limiterait donc, à la rigueur, uniquement aux facteurs de démotivation; où ils n'ont pas de réel contrôle sur le résultat.

Le besoin de "relatedness" semble relativement bien comblé comme nous avons pu le voir précédemment. Nos participants ont tous des proches sur qui compter. En effet, ces derniers ne semblent pas avoir une vision négative de leur situation et sont volontiers à la disposition des participants.

Dans notre cas, c'est le dernier besoin qui semble manquer en partie chez nos participants : l'autonomie (*autonomy* en anglais). En effet, nos résultats ont fait ressortir, à parts égales, que les deux principales raisons poussant les demandeurs d'emploi à chercher du travail sont l'argent et avoir une active. Ces résultats sont suivis, également à parts égales mais dans une moindre marge, par la volonté d'avoir un statut social grâce au travail et pouvoir se

développer personnellement à travers ce dernier. Dans les deux cas, une raison de trouver du travail sur deux semblerait être extrinsèque. De plus, à peine plus de la moitié des participants affirmaient qu'ils ne pourraient pas vivre sans travailler. En effet, les participants restants accepteraient de vivre sans avoir à travailler pour gagner de l'argent. L'argent serait donc bel et bien une, voire la, raison principale qui pousse les personnes à chercher du travail. Bien qu'il ait cette force extrinsèque qui les pousse, la volonté d'avoir une vie active reste néanmoins non-négligeable. Les demandeurs d'emploi seraient donc, d'une part, ceux qui poussent au changement et, d'une autre, ceux étant poussés. Comme il ressortait d'une étude (C. Senecal et F. Guay 2000), chez une population estudiantine, le plus de plaisir et de satisfaction ils ont en s'engageant dans la recherche d'emploi et plus l'activité est perçue comme un choix personnel, le moins ils auront tendance à repousser cette activité. À l'inverse, les étudiants auraient tendance à repousser la recherche d'emploi le plus ils ressentent une pression extérieure ou intérieure pour effectuer cette activité ou le plus ils ne perçoivent pas de relations entre leur recherche d'emploi et ses conséquences [\[44\]](#).

Si nous faisons, cette fois, le lien avec les travaux de P. Steel [\[45\]\[46\]](#) en évaluant leur motivation selon son équation, plus grandes seront leur envie intrinsèque de retrouver du travail et leur confiance en leurs chances, plus ils se motiveraient dans leur recherche d'emploi; et inversement. Cependant, comme nous avons pu le voir, ils estiment ne pas avoir de réel contrôle quant à la finalité de leurs postulations. Le facteur de l'espérance - dans l'équation de P. Steel - serait de facto impacté par ce dernier constat. Il faut, en dernier lieu, également prendre en compte le facteur du délai - dans l'équation - qui est particulièrement important dans la procrastination. Pour des tâches données, nous allons privilégier celles les plus agréables et qui nous offrent les plus grandes "récompenses" le plus vite. À l'inverse, nous aurons tendance à remettre à plus tard les tâches moins agréables et pour lesquelles nous ne serons pas récompensés directement [\[2\]](#). Si nous transposons ces tâches aux postulations à effectuer dans la recherche d'emploi, nos résultats tendraient donc à rejoindre ce qu'énonce P. Steel dans ses travaux.

Nous avons cherché à comprendre s'il existait une période spécifique à partir de laquelle les demandeurs d'emploi seraient sujets à une certaine démotivation. Les résultats que nous avons récoltés n'ont pas pu identifier clairement ce dernier point. Néanmoins, nous avons demandé aux participants, dans notre questionnaire initial (voir Annexe 1), de noter la

motivation de 1 à 7 (1 = très bas, 7 = très grande) qu'ils avaient lors de la perte de leur ancien emploi et de noter leur motivation dans leur recherche d'emploi actuellement. Sur les 22 participants, seuls 4 participants ont mis une note plus basse à leur motivation actuelle et 10 personnes ont mis une note plus haute à leur motivation actuelle. Ils seraient donc seulement quelques-uns à avoir eu une certaine perte de motivation entre la perte de leur ancien emploi et maintenant. Nous avons émis le postulat précédemment que, en prenant les résultats des sources possibles de démotivation, plus les demandeurs d'emploi reçoivent des réponses négatives à leurs postulations, plus leur situation pourrait tendre à durer. Ces deux facteurs étant des sources de démotivation, nous pourrions nous dire que plus la situation d'un demandeur d'emploi dure, plus il se démotiverait avec le temps.

Quid du precommitment dans tout cela ? Nous avons, à travers l'application NJS, mis en place une certaine déclinaison du precommitment. Nous étions partis du postulat que le fait d'engager l'argent d'un demandeur d'emploi et que cet argent soit possiblement envoyé à une destinataire contraire à ses moeurs serait un facteur motivationnel non-négligeable. Pour éviter cela, il fallait que le demandeur d'emploi réussisse à décrocher le nombre d'entretiens d'embauche qu'il se serait fixé. Pour rappel, le precommitment représente l'imposition volontaire de contraintes (coûteuses à surmonter au niveau de l'investissement personnel) sur les choix futurs d'une personne dans le but stratégique de résister aux tentations futures. Une fois notre prototype mis en place, il a fallu faire tester en pratique ce concept.

Nous avons pu voir dans nos résultats que, lorsque les demandeurs d'emploi sont mis face à une situation où ils doivent effectuer une tâche obligatoire sans forcément en avoir envie, la plupart l'effectue dans tous les cas; seule la manière de faire changera. En effet, bien qu'une grande partie de nos participants nous ait avoué d'eux-mêmes qu'il leur était déjà arrivé de présenter de fausses postulations à l'ORP, aucun n'a jamais refusé de faire ces dernières. Il faut rappeler que si les demandeurs d'emploi ne respectent pas les quotas mensuels de postulations demandés par les ORP, ils se voient pénalisés à travers le versement de leurs rentes par la caisse de chômage. Il devient donc compréhensible que ces derniers s'efforcent de respecter les quotas demandés; l'argent semblant être un leitmotiv non-négligeable.

Bien que la moitié de nos participants n'auraient pas été contre le fait de se lancer le pari de décrocher un certain nombre d'entretiens, le système de pénalités que nous avons mis en place n'a pas du tout fait l'unanimité. En cause, principalement le manque d'un gain quelconque mais surtout le manque de contrôle. Nous avons également émis le postulat qu'il serait plus motivant que l'argent mis en jeu soit envoyé à un destinataire que nous n'aimons pas. Or, il est clairement ressorti que cette idée serait bien plus démotivante que motivante. De plus, il est ressorti de l'étude qu'à peine un tiers des demandeurs d'emploi auraient été plus motivés à un tel pari si la proposition venait de l'extérieur. Ce dernier point viendrait donc à l'encontre de l'étude de D. Ariely et K. Wertenbroch (2002). Pour rappel, il ressortait de leur étude que des délais imposés de l'extérieur étaient plus efficaces pour améliorer la performance des tâches que des délais auto-imposés [5].

Nous étions également partis du fait que le gain concret de l'interface NJS serait d'aider le demandeur d'emploi à accélérer sa sortie du chômage. Or, les participants n'ont pas du tout vu cette idée tel que nous l'avons. De plus, le concept même du precommitment ne semble, de base, pas convaincre la majorité. En effet, il ressort dans nos résultats qu'à peine une moitié des participants aurait utilisé l'application. Bien que quelques demandeurs auraient été, à la rigueur, plus disposés si il y avait une quelconque possibilité de gain, le simple principe qu'un demandeur d'emploi mette son propre argent en jeu n'a pas convaincu. La cause principale étant qu'ils n'ont pas de contrôle lorsqu'il s'agit de parier sur des entretiens. Pour essayer de contourner ce problème, il avait été décidé d'ajouter la possibilité de parier sur des postulations. Cependant, ça n'a pas changé grand chose à la situation car ils ne semblent pas considérer réellement utile le fait de parier sur des postulations; bien qu'ils aient le contrôle cette fois. En effet, s'engager à faire un grand nombre de postulations ne serait pas productif, selon eux. La quantité prendrait le dessus au détriment de la qualité. Même le fait de diminuer l'objectif de postulations ne serait pas réellement productif, étant donné qu'ils ont déjà un certain nombre de postulations à faire pour l'ORP. Ils n'auraient, pas conséquent, pas grande utilité à utiliser l'application. Il faudrait que l'application NJS s'intègre en tant que fonctionnalité d'une application plus large. En effet, cette volonté d'avoir un service centralisant tout en un est assez souvent ressorti. De plus, les demandeurs d'emploi semblent favoriser la nécessité qu'il y ait un cadre officiel à un tel genre d'application afin qu'il y ait un réel impact et de réels enjeux. L'exemple le plus concret ressorti dans l'étude est que

l'application NJS soit mise à disposition aux demandeurs d'emploi par l'ORP afin qu'elle serve d'interface officielle pour le rendu des postulations mensuels. En effet, il semblerait que rien que le fait que les ORP mettent en place une procédure de vérification des postulations fournies pourrait inciter les demandeurs d'emploi à plus se motiver car, comme nous l'avons vu plus haut, ces derniers redoutent les pénalités visant leurs rentes mensuelles. Ce dernier point est, en effet, la cause principale qui pousse les demandeurs d'emploi à se sentir obligés de devoir de justifier constamment auprès de l'ORP; le risque de recevoir moins d'argent que prévu.

Les questions de recherche ayant été définies au début de ce travail ont donc trouvé certaines réponses à leurs interrogations :

1. Quels facteurs peuvent amener les demandeurs d'emploi à procrastiner durant une période de chômage ?;

Toujours recevoir des réponses négatives sans explications précises semblerait, à première vue, être la cause principale de démotivation. Si ce schéma tendait à durer, les demandeurs pourraient donc potentiellement remettre en question l'utilité de fournir des efforts sans avoir rien en retour et par conséquent repousser l'accomplissement de leurs postulations ou alors présenter des postulations peu qualitatives.

2. Y a-t-il une période spécifique où les demandeurs d'emploi ont une baisse de motivation ?;

Nous n'avons pas été en mesure de montrer clairement qu'il puisse exister une période spécifique où les demandeurs d'emploi pourraient tendre à se démotiver. Nous avons néanmoins pu émettre l'hypothèse que la motivation soit en partie corrélée avec la durée d'une situation de chômage. Les demandeurs d'emploi se démotiverait le plus leur situation tend à durer temporellement.

3. Quelle place peuvent occuper les NTIC sur la motivation des demandeurs d'emploi durant leur recherche d'emploi ?;

Dans notre société numérique actuelle, les NTIC et principalement Internet sont indéniablement devenus des outils nécessaires et utiles. Leur présence et leur disponibilité a donc une réelle influence sur la motivation des demandeurs d'emploi car ils facilitent grandement le processus de recherche d'emploi.

4. Les stratégies de precommitment pourraient-elles influencer positivement la motivation et la rigueur des demandeurs d'emploi pendant leur période de chômage en améliorant le processus de recherche ?;

Au vu de nos résultats, notre déclinaison du precommitment que nous avons testée deux fois ne semble pas convaincre la majorité. Il y aurait néanmoins un certain potentiel exploitable derrière certains de nos concepts. Au final, l'utilité du precommitment semble réellement être propre à chacun. De plus, le problème principal qui est ressorti semble résider hors de contrôle des demandeurs d'emplois. Par conséquent, il devient assez difficile de fournir un réel avis sur cette question; certains points tendant vers du positif et certains pas.

5. Quelles sont les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un outil basé sur une stratégie de precommitment ? À quels besoins devraient répondre le service ?;

Le point principal ressorti est que les potentiels utilisateurs d'une telle application - dans une optique de se contraindre eux-mêmes - souhaiteraient avoir une certaine liberté d'action mais surtout avoir un réel contrôle quant à la finalité de leurs actions.

7. CONCLUSION

Ce travail de master a été réalisé en complément d'une étude conduite conjointement par les professeurs M. Cherubini et R. Lalive de l'université de Lausanne ainsi que les professeurs M. Kliegel et M. Pellizzari de l'université de Genève. L'étude, nommée Improving Job Search (IJS) et financée par le fond national suisse (FNS), s'intéresse au processus de recherche d'emploi ainsi qu'aux acteurs y prenant part. Cette étude, planifiée sur 3 ans, a pour but d'identifier l'effet causal de traitements spécifiques (ainsi que leurs combinaisons) sur les résultats des activités de recherche d'emploi des demandeurs d'emploi.

En effet, ce mémoire de master a servi de synthèse à une étude ethnographique, complémentaire à l'étude-mère (IJS), menée durant les mois d'août et septembre 2018 sur le canton de Neuchâtel et les mois de décembre 2018 et janvier 2019 sur le canton de Genève. Le but de cette étude ethnographique était de comprendre principalement les différents facteurs qui peuvent amener les demandeurs d'emploi à se démotiver, à procrastiner ainsi que leurs réactions, opinions et feedbacks vis-à-vis d'un prototype d'outil numérique basé sur une stratégie de precommitment. Les résultats de cette étude ont permis de comprendre davantage l'impact de la motivation dans la recherche d'emploi et ont servi à mieux comprendre les motivations des demandeurs d'emploi face à des outils dédiés.

En survolant différentes thématiques découlant des études ayant été faites sur le sujet, ce travail s'est attelé à répondre à la question suivante :

“Est-ce qu'un outil numérique basé sur une stratégie de precommitment pourrait aider les demandeurs d'emploi à rester motivés durant leur période de chômage ?”

Il en ressort que la mise en place d'une telle stratégie dans la recherche d'emploi ne semble pas être chose aisée. La finalité logique et concrète de la recherche d'emploi est de trouver un emploi. Cependant, comme nous avons pu le voir, trouver un emploi ne dépend pas que de nous. En effet, peu importe tous les efforts qu'un demandeur d'emploi pourra fournir pour une offre d'emploi, ce n'est malheureusement pas à lui que reviendra la décision finale. Nos résultats montrent que les refus de candidatures sans explications seraient la cause principale de démotivation. Ce manque de contrôle sur la finalité d'une postulation devient donc un élément relativement perturbateur dans l'optique d'améliorer la recherche d'emploi.

Contrairement à la recherche d'emploi, dans le cas de traitement des addictions - où les stratégies de precommitment ont fait leurs preuves - les acteurs de cet autre processus peuvent avoir un réel contrôle quant à la finalité de leurs objectifs. Néanmoins, un tel outil pourrait avoir un certain impact pour des demandeurs d'emploi ayant des problèmes de rigueur et ayant besoin d'aide pour se structurer. En effet bien qu'une moitié des participants n'aient pas été très enclins à utiliser notre outil, ils sont nombreux à avoir estimé que cet outil serait principalement utile à des personnes ayant des soucis de gestion et besoin d'une certaine rigueur dans leur recherche d'emploi. Il se destinerait peut-être plus à structurer des demandeurs d'emploi plutôt que de les motiver.

Le sujet de la motivation et de l'engagement - traité au travers du precommitment - sont des sujets assez complexes, étant donné que sommes tous différents. Comme l'expliquait C. Morin, bien qu'il puisse exister des règles universelles pour se fixer un quelconque but, le fait de s'engager pour un but est des plus personnels [29]. Ce dernier faisait également ressortir différents types de precommitment. En effet, C. Morin complétait dans son article que les différentes déclinaisons de l'engagement sont propres à chacun mais le fait d'y ajouter une dimension sociale rend l'engagement plus efficace [29]. Partager notre but avec des proches et les inclure dans le processus en leur demandant de vérifier le bon déroulement des choses peut être un exemple. Rejoindre un groupe de personnes ayant un but similaire que celui recherché afin que chaque personne du groupe puisse s'entraider ou se soutenir moralement afin de mener à bien son engagement peut être un autre exemple. Dans les deux cas, l'objectif est de développer un certain dynamisme lors d'un engagement afin de rendre le processus - d'une certaine manière - plus ludique et afin de nous motiver à aller au terme de ce dernier, tel que pourrait l'être un partenaire de gym [29]. Au lieu d'imposer une même stratégie de precommitment à tout le monde, adapter une stratégie de precommitment correspondant le mieux à chacun serait peut-être plus de mise dans le cas des demandeurs d'emploi. Dans une optique de motivation, il aurait peut-être été intéressant d'intégrer une dimension réellement sociale à l'outil NJS - chose que nous n'avons fait pas. Ces points méritaient donc d'être, à leur tour, étudiés plus en détails afin de se rendre compte du potentiel impact qu'ils pourraient avoir ou non.

8. ANNEXES

Annexe 1 : screener des interviews

Le but de ce document est de sélectionner différents participants afin de conduire des interviews pour les traitements J4U et NJS. Ces interviews visent à étudier, d'une part, les réactions des demandeurs d'emploi vis-à-vis du prototype de l'outil J4U et leurs feedbacks et, d'autre part, les différents facteurs qui peuvent amener les chômeurs à procrastiner ainsi que les réactions, opinions et feedbacks vis-à-vis du prototype NJS.

Nous aimerions recruter un échantillon de participants diversifié, basé sur ces différents critères:

- Caractéristiques socio-démographiques (genre, âge, niveau d'éducation, etc.);
- Caractéristiques du ménage (situation familiale, enfants, etc.);
- Caractéristiques professionnelles (durée de chômage, années sur le marché du travail, etc.);
- Caractéristiques informatiques et technologiques (appareils possédés, utilisation internet, aisance avec l'informatique, etc.);
- Profil de motivation;

Le nombre désiré de participant est $N=\pm 40$.

Durée et modalités: Les interviews dureront entre 1 et 3 heures.

Motivation: Chaque participant recevra une compensation de 80 CHF pour son implication dans les interviews.

Calendrier des interviews: Les interviews seront conduites durant les mois d'août et septembre. Voici les différentes sessions qui auront lieu :

- Session 1 : Lundi 20 août au vendredi 24 août;
- Session 2 : Lundi 27 août au Vendredi 31 août;
- Session 3 : Lundi 3 septembre au Vendredi 7 septembre;
- Session 4 : Lundi 10 septembre au Vendredi 14 septembre;

Questions

Nous sommes actuellement entrain de mener une étude s'intéressant au processus de la recherche d'emploi. Pour approfondir notre recherche, nous souhaiterions faire tester des prototypes d'outils dédiés à ce processus mais également mieux connaître et cibler les différentes pratiques dans la recherche d'emploi. C'est pourquoi nous aimerions vous inviter à participer :

- Les participants seront interviewés à leur domicile ou à l'ORP - si préférence - durant les mois d'août et de septembre 2018.
- Chaque interview durera 1 à 3 heures.
- En gage d'appréciation pour leur contribution, les participants se verront offrir 80 CHF.

Si vous êtes intéressé-e à participer, veuillez, s'il vous plaît, remplir ce questionnaire. Si vous correspondez à nos critères, nous vous contacterons prochainement.

Informations basiques

***1- Êtes-vous toujours inscrit-e à l'ORP ? (choix simple)**

- Oui
- Non [TERMINE]

[PAGE SUIVANTE]

***2- Seriez-vous disponible durant le mois d'août ou de septembre afin d'être interviewé-e ? (choix simple)**

- Oui
- Non [TERMINE]

[PAGE SUIVANTE]

***3- Veuillez cocher, s'il vous plaît, toutes les dates auxquelles vous seriez disponible.**
(choix multiple)

Les interviews impliquent de se rencontrer une seule fois durant le mois. Chaque interview durera au maximum 3 heures.

Août	Septembre
• Lundi 20 août(matin); • Lundi 20 août(après-midi); • Mardi 21 août(matin); • Mardi 21 août(après-midi); • Mercredi 22 août(matin); • Mercredi 22 août(après-midi); • Jeudi 23 août(matin); • Jeudi 23 août(après-midi); • Vendredi 24 août(matin); • Vendredi 24 août(après-midi); • Lundi 27 août(matin); • Lundi 27 août(après-midi); • Mardi 28 août(matin); • Mardi 28 août(après-midi); • Mercredi 29 août(matin); • Mercredi 29 août(après-midi); • Jeudi 30 août(matin); • Jeudi 30 août(après-midi); • Vendredi 31 août(matin); • Vendredi 31 août(après-midi);	• Lundi 3 septembre(matin); • Lundi 3 septembre(après-midi); • Mardi 4 septembre(matin); • Mardi 4 septembre(après-midi); • Mercredi 5 septembre(matin); • Mercredi 5 septembre(après-midi); • Jeudi 6 septembre(matin); • Jeudi 6 septembre(après-midi); • Vendredi 7 septembre(matin); • Vendredi 7 septembre(après-midi); • Lundi 10 septembre(matin); • Lundi 10 septembre(après-midi); • Mardi 11 septembre(matin); • Mardi 11 septembre(après-midi); • Mercredi 12 septembre(matin); • Mercredi 12 septembre(après-midi); • Jeudi 13 septembre(matin); • Jeudi 13 septembre(après-midi); • Vendredi 14 septembre(matin); • Vendredi 14 septembre(après-midi); • Aucune de ces dates ne m'arrange; [TERMINE]

[PAGE SUIVANTE]

***4- Civilité: (choix simple)**

- Madame
- Monsieur
- Autre

Critères: 50% hommes, 50% femmes si possible

***5- Nom de famille: (réponse courte)**

***6- Prénom: (réponse courte)**

***7- Numéro de téléphone (mobile ou fixe): (réponse courte)**

***8- Quelle-s affirmation-s représente-nt le mieux votre ménage ?(choix multiple)**

- Je vis seul-e
- Je vis en collocation.
- Je vis avec mes parents
- Je vis avec mon/ma conjoint-e
- Je vis avec mon/ma époux/épouse
- Je vis avec mon/mes enfant-s
- Autre (veuillez spécifier)

Critères: Diversifié au mieux

[PAGE SUIVANTE]

***9- Quel est votre niveau d'étude ?(choix simple)**

Les cycles universitaires comprennent toutes les hautes écoles (université, epf, hes)

- Degré secondaire 1 (école obligatoire)
- Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)
- Premier cycle universitaire (bachelor)
- Deuxième cycle universitaire (master)
- Troisième cycle universitaire (doctorat)
- Brevet fédéral
- Diplôme fédéral
- Autre (veuillez spécifier)

Criteria: Diversifié au mieux

***10- Combien d'emplois avez-vous eu jusqu'à aujourd'hui ? (choix simple)**

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- Entre 5 et 10
- Plus de 10

Criteria: Diversifié au mieux

***11- Depuis combien de temps travaillez-vous ? (choix simple)**

[Display if Q10 : 0 isn't Selected]

Nous entendons ici la période entre votre premier emploi et aujourd'hui.

- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Entre 10 et 15 ans
- Entre 15 et 20 ans
- Plus de 20 ans

Criteria: Diversifié au mieux

***12- Vous êtes-vous déjà reconverti professionnellement ? (choix simple)**

[Display if Q10 : 0 isn't Selected]

Nous entendons ici un changement radical de domaine d'activité

- Oui
- Non

Criteria: 50/50 si possible

***12b- Si oui, pouvez-vous nous expliquer en quelques mots votre reconversion ?**
(réponse ouverte)

[Display if Q12 : Oui is Selected]

[
_____]
]

***13- Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie “c’est ma dernière priorité” et 7 signifie “c’est ma première priorité”, comment noteriez-vous votre motivation actuelle dans votre recherche d’emploi ? (choix simple)**

- 1 - Très basse
- 2 - Basse
- 3 - Assez basse
- 4 - Moyenne
- 5 - Assez grande
- 6 - Grande
- 7 - Très Grande

Criteria: Diversifié au mieux

[PAGE SUIVANTE]

***14- Disposez-vous d'un accès Internet à votre domicile ?(choix simple)**

- Oui
- Non

***15- Quel appareil utilisez-vous principalement pour accéder à Internet ?(choix simple)**

- Ordinateur de bureau
- Ordinateur portable
- Smartphone
- Tablette
- Autre

Criteria: Diversifié au mieux si possible

***16- Quelle est généralement votre fréquence d'utilisation d'Internet ?(choix simple)**

- Plusieurs fois par jour
- Une fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Rarement

Criteria: Diversifié au mieux

***17- Êtes-vous à l'aise avec Internet et les nouvelles technologies en général ? (choix simple)**

- Oui, très
- Relativement
- Pas vraiment
- Pas du tout
- Sans avis

Criteria: Diversifié au mieux

***18- À votre avis, quelle est l'utilité d'Internet pour la recherche d'emploi ? (choix simple)**

- Pas utile
- Peu utile
- Utile
- Très utile
- Sans avis

Criteria: Diversifié au mieux

[PAGE SUIVANTE]

***19- Selon vous, quand retrouverez-vous un emploi ? (choix simple)**

- Très prochainement
- D'ici un mois
- D'ici trois mois
- D'ici six mois
- D'ici un an
- Dans plus d'un an
- Aucune idée

Criteria: Diversifié au mieux

***20- Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie “je n'avais plus goût à rien” et 7 signifie “je suis resté motivé en toute circonstance”, lorsque mon dernier emploi a pris fin, ma motivation était : (choix simple)**

[Display if Q10 : 0 isn't Selected]

- 1 - Très basse
- 2 - Basse
- 3 - Assez basse
- 4 - Moyenne
- 5 - Assez grande
- 6 - Grande
- 7 - Très Grande

Criteria: Diversifié au mieux

***21- Pour chaque affirmation, choisissez la réponse qui vous correspond le mieux.**

***22- “Je regrette souvent de ne pas avoir fait les choses avant” (choix simple)**

- Jamais/Faux
- Rarement/Peu vrai
- De temps en temps/Parfois vrai
- Souvent/Assez vrai
- Toujours/Très vrai

***23- “S’il y a quelque chose que je dois faire, je le fais avant de faire autre chose”**
(choix simple)

- Jamais/Faux
- Rarement/Peu vrai
- De temps en temps/Parfois vrai
- Souvent/Assez vrai
- Toujours/Très vrai

***24- “A la fin de la journée, je sais que j’aurais pu utiliser mon temps plus efficacement”**
(choix simple)

- Jamais/Faux
- Rarement/Peu vrai
- De temps en temps/Parfois vrai
- Souvent/Assez vrai
- Toujours/Très vrai

***25- “Lorsque je suis censé-e faire une chose, j’en fais une autre”** (choix simple)

- Jamais/Faux
- Rarement/Peu vrai
- De temps en temps/Parfois vrai
- Souvent/Assez vrai
- Toujours/Très vrai

[FIN DU QUESTIONNAIRE]

Nous vous remercions vivement d'avoir répondu à ce questionnaire ! Si votre profil correspond à celui recherché pour l'étude, nous allons vous contacter prochainement.

N'hésitez pas à nous écrire si vous avez des questions sur notre étude :
clement.benkada@unil.ch

Annexe 2 : protocole d'interview

Août 2018

Equipe de recherche

Hélène Benghalem

Clément Benkada

Prof. Mauro Cherubini

Maximilian Haas

Prof. Matthias Kiegel

Prof. Rafael Lalive

Prof. Michele Pellizzari

Buts de la recherche

Cette étude qualitative a pour but de compléter une étude expérimentale en cours qui vise à identifier l'effet causal de traitements spécifiques (ainsi que leur combinaison) sur les résultats des activités de recherche d'emploi des demandeurs d'emploi. Les chercheurs ont défini et mis en place trois traitements : Jobs for you (J4U), Nudging job search (NJS) et Cognitive training (COG).

Le but de cette étude complémentaire est de conduire des interviews afin d'étudier, d'une part, les réactions des demandeurs d'emploi vis-à-vis du prototype de l'outil J4U et leurs feedbacks et, d'autre part, les différents facteurs qui peuvent amener les chômeurs à procrastiner ainsi que les réactions, opinions et feedbacks vis-à-vis du prototype NJS. Les résultats de cette étude permettront de comprendre davantage l'impact de la motivation dans la recherche d'emploi et serviront à mieux comprendre les motivations des demandeurs d'emploi face à des outils dédiés afin de pouvoir les améliorer en conséquence.

Pour résumer, l'étude a les objectifs suivants :

1. Faire tester un prototype interactif de l'intervention J4U afin de récolter les réactions, avis et feedbacks des demandeurs d'emploi interviewés;
2. Chercher à comprendre les différents facteurs qui amènent un demandeur d'emploi à procrastiner durant le processus et les enjeux dans cette phase transitoire;
3. Introduire aux participants une stratégie de precommitment à travers un prototype papier (mocks) de l'intervention NJS afin de récolter les diverses réactions, avis et feedbacks des participants;

Questions de recherche

Dans le cadre de cette recherche, nous aimerions répondre aux questions suivantes :

1. (J4U) Quels sont les facteurs utilisateurs à prendre en compte concernant le questionnaire d'évaluation des compétences du traitement J4U ?
2. (J4U) Quelles sont les motivations des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un service leur proposant une suggestion de métiers répondant à des critères quantifiés par ces derniers ? A quels besoins devraient répondre le service ?
3. Quelle est l'expérience utilisateur avec l'interface actuelle du service ? Comment est-elle perçue par les utilisateurs ? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?
4. (NJS) Quels facteurs peuvent amener les demandeurs d'emploi à procrastiner durant une période de chômage ?
5. (NJS) Y a-t-il une période spécifique où les demandeurs d'emploi ont une baisse de motivation ?
6. (NJS) Quelle place peuvent occuper les NTIC sur la motivation des demandeurs d'emploi durant leur recherche d'emploi ?
7. (NJS) Les stratégies de precommitment pourraient-elles influencer positivement la motivation et la rigueur des demandeurs d'emploi pendant leur période de chômage en améliorant le processus de recherche ?
8. (NJS) Quelles sont les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis d'un service basé sur une stratégie de precommitment ? A quels besoins devraient répondre le service ?

Méthodologie

Nous allons mener environ 40 interviews au domicile des demandeurs d'emploi ou directement à l'ORP. Il est possible que nous revoyions à la baisse le nombre d'interviews en cours de route si nous estimons que des interviews supplémentaires ne nous amèneront pas de nouveaux résultats. Ces entretiens ont pour but de récolter des données pour améliorer les prototypes, de mieux comprendre les motivations des demandeurs d'emploi vis-à-vis de ce genre d'outils et de voir si de telles stratégies pourraient permettre d'améliorer et faciliter le processus de la recherche d'emploi. Chaque session durera 1 à 3 heures.

Participants

Nous aimerions sélectionner 40 participant-e-s aux parcours et profils diversifiés en se basant notamment sur ces différents critères :

- Caractéristiques socio-démographiques (genre, âge, niveau d'éducation, etc.);
- Caractéristiques du ménage (situation familiale, enfants, etc.);
- Caractéristiques professionnelles (durée de chômage, années sur le marché du travail, etc.);
- Caractéristiques informatiques et technologiques (appareils possédés, utilisation internet, aisance avec l'informatique, etc.);
- Profil de motivation;

Protocole

Introduction (5 minutes)

- Merci premièrement pour votre participation et votre temps.
- Présentation, rôle à l'uni, rôle dans l'étude.
- But de la visite - expliquer que cette interview va servir pour une étude qui a pour but d'améliorer le processus de recherche d'emploi mais également pour mon travail de master qui s'intéresse à la motivation dans la recherche d'emploi *(pas trop rentrer en détail sur ce dernier point. C'est juste pour que la personne sache que je suis un étudiant, ce qui pourrait la rassurer/mettre en confiance?)*.
- Avertir que l'entretien sera enregistré et expliquer pourquoi. Il se peut que l'entretien soit filmé et/ou photographié - est-ce ok pour vous ? *[Redemander à chaque fois]*
- Rassurer la personne en lui expliquant que tout ce qu'il se dira durant l'entretien restera privé et que seules les personnes de l'étude y auront accès. L'ORP n'aura en aucun cas accès. Dans le cas d'une utilisation de ces données, elles seront totalement anonymisées.
- Expliquer qu'il n'y a pas de réponses justes ou fausses et qu'il est possible, à tout moment, de ne pas répondre à une question ou de ne pas montrer quelque chose si la personne ne sent pas à l'aise de le faire. La personne peut également mettre un terme à l'entretien à tout moment.
- Des questions ? Tout est ok pour l'instant ?

Accord de non-divulgaration (5 minutes) [\[Lien formulaire\]](#)

- Lui donner le document en expliquant à quoi il va servir.
- Laisser la personne lire, remplir et répondre si elle a une question

Briser la glace (5 minutes)

Note: Si le participant se sent ou paraît mal à l'aise quand nous posons les questions, on passe ou on essaye de changer notre approche.

- Revoir rapidement les principales informations du screener *(éviter d'être trop formel, essayer de le faire relativement décontracté)*.
- Venant de Genève, c'est drôle mais je redécouvre mon pays en venant faire ces interviews à Neuchâtel. Vous avez toujours habité le canton, vous ?
- Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans le canton ? J'ai eu l'occasion de venir quelques fois dans la ville dans le cadre d'un cours et ce qui m'a le plus frappé c'est la gentillesse des gens.

Background scolaire et historique des emplois (15-20 minutes)

- Afin de mieux cerner la situation, pouvez-vous m'expliquer qu'est-ce qui vous amené au chômage ?
- Pouvez-vous me résumer votre parcours scolaire ? Où avez-vous fait vos études ?
 - Quelle formation avez-vous suivi ?
 - Avez-vous plusieurs diplômes ?
 - Quel est votre niveau d'étude ?
- Gardez-vous des bons souvenirs de cette période ou avez-vous au contraire rencontrer des difficultés durant votre parcours ? *[si oui, pouvez-vous m'en dire plus?]*.
- Comment avez-vous trouvé votre voie ? A-t-elle déviée de ce que vous aviez en tête lorsque vous étiez étudiant ?
- *[Si oui]* Avez-vous quelconques regrets ? Reviendriez-vous en arrière ?
- Si je regarde dans le questionnaire que nous vous avons envoyé, vous avez commencé à travailler il y a *(screener)*. Avez-vous trouvé facilement votre premier emploi ? Par quels moyens ?
- Et ensuite, comment s'est déroulé le reste de votre carrière professionnelle ?
 - Vous avez eu X emplois *(screener)* c'est bien juste ?

[Pour chaque emploi]

- Comment l'avez-vous trouvé ?
- Vos compétences correspondaient-elles avec les compétences demandées ou avez-vous appris sur le tas ?
- Que vous a apporté cet emploi ? Est-ce que ça vous a été utile pour le métier suivant ?
- *[Si question screener : reconversion professionnelle = non]*
 - *[Si emplois relativement similaires]* Je vois que vous êtes beaucoup resté dans le même domaine d'activité, avez-vous déjà songé à changer radicalement de carrière, oui, non et pourquoi ?
 - *[Si emplois relativement différents]* Je vois que vous avez connu des domaines d'activité assez variés, était-ce par choix, oui, non et pourquoi ?
- *[Si question screener : reconversion professionnelle = oui]*
 - Quelles sont les motivations qui vous ont poussé à faire ce choix ?
 - Comment vous êtes-vous mis à niveau dans ce nouveau domaine d'activité ?

Utilisation de la technologie et impact sur le chômeur (15-20 minutes)

- Parlons un peu technologie maintenant. Je vois que vous avez un accès Internet (**screenner**), depuis combien temps l'avez-vous ?
- **[Si non, demander pourquoi?]**
- Vous mentionnez également utiliser principalement ...(**screenner**) pour accéder à Internet. Est-ce le seul appareil ou disposez-vous d'autres appareils ? Pourquoi utilisez-vous celui-là principalement pour Internet ?
- Pouvez-vous m'expliquer les différentes utilisations que vous avez avec chaque appareil et pourquoi ?
- **[Pour chaque autre appareil]**
 - Est-ce votre premier smartphone/tablette/pc ?
 - Combien en avez-vous eu ?
 - Même marque/OS, marque/OS différente ?
 - Laquelle préférez-vous et pourquoi ?
 - Combien d'applications utilisez-vous régulièrement sur cet appareil environ ?
 - Quel est, pour vous, le critère le plus important dans une application/site web
- Quelle est votre utilisation première d'Internet ? Dans quel cadre ?
- Comment voyez-vous Internet et la technologie en général ? Comment réagiriez-vous si ils venaient à disparaître ?
 - Comment cela impacterait votre situation et votre recherche d'emploi ?
- Lorsque vous postulez, comment le faites vous principalement ? En ligne ? Physiquement ?
- Arrivez-vous facilement à trouver des offres lors de vos recherches et à y postuler ?
- Avez-vous déjà rencontré quelconques problèmes lors de vos recherches ou postulations ?
- **[Si en ligne principalement]**
 - Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ? Pour vous, qu'apportent les postulations en ligne que les postulations physiques n'apportent pas ?
 - Comment trouvez-vous les site d'emploi actuels ? Combien en utilisez-vous ? Lesquels par exemple ?
 - Utilisez-vous un réseau social professionnel tel que LinkedIn ?
 - Comment postulez-vous en général ? Sur le site directement ou récupérez-vous les contacts de l'offre afin de les contacter de votre côté ?
 - Trouvez-vous qu'il y a des avantages aux postulations en ligne ? Des inconvénients ?
- **[Si physiquement principalement]**

-
- Pouvez-vous m'expliquer pourquoi ? Pour vous, qu'apportent les postulations physiques que les postulations en ligne n'apportent pas ?
 - Trouvez-vous qu'il y a des avantages aux postulations physiques ? Des inconvénients ?
 - Est-ce que vous pensez avoir les compétences nécessaires lorsque vous postulez pour un job ? Comment le savez-vous ?
 - Dans ce genre de cas, êtes-vous confiant-e ou non ?
 - Sur une échelle de 1 à 7, où le 1 = j'ai peur de postuler et 7 = je suis totalement en confiance, quelle note mettriez à votre état d'esprit lorsque vous postulez pour une offre ?
 - De votre point de vue, qu'est-ce qui pourrait vous faire sentir plus compétent ?
 - Avez-vous déjà eu recours à Internet pour mettre à jour ou développer une ou plusieurs compétences ?
 - **[Si oui]** Pouvez-vous m'en dire plus ? Quel outil ou service avez-vous utilisé ?

Test du prototype de suggestions d'emploi (30-45 minutes)

- Imaginez qu'un de vos proches vienne vers vous et vous dise que votre métier ne vous correspond pas, comment réagiriez-vous ?
- Imaginez cette fois que c'est une machine qui vous dise que votre métier ne vous correspond pas, comment réagiriez-vous cette fois ?
- Comment définiriez-vous vos compétences ? Quels sont les traits qui vous représentent le mieux ?
- Ces compétences que vous venez d'énoncer, vous ont-elles été utiles dans votre carrière professionnelle, oui, non, pourquoi ?
- Avez-vous déjà utilisé des tests d'orientation papier, en ligne ou quelconque autre méthode qui vous demandait de jauger certaines de vos compétences ?
- **[Si oui]** Lesquels par exemple, pouvez-vous m'en dire plus ?
- **[Si applicable]** Que vous ont apporté de tels tests ?
- Demander au participant s'il a rempli le formulaire qui demandait d'attribuer des valeurs à des attributs **(ils devraient normalement le faire avant l'interview)**.
 - Etait-il facile à remplir ? Avez-vous rencontré des difficultés ?
 - Y a-t-il des points qui n'étaient pas clairs ?
- Présenter le prototype et simplement expliquer qu'ils vont devoir retranscrire les valeurs des attributs sur l'interface du prototype. Introduire également brièvement le Alpha et le Bêta en expliquant qu'est-ce qu'ils représentent.
- **[Demander au participant si nous pouvons filmer l'écran]** Démarrer un chronomètre et laisser la personne remplir l'interface en filmant l'écran si possible et répondre si elle a quelques questions de compréhension **(aider à remplir si la personne est vraiment perdue)**.
- **[Demander si nous pouvons prendre en photo les résultats]** Une fois les suggestions affichées, arrêter le chronomètre et prendre les résultats en photo. Ensuite discussion avec le participant :
 - Que pensez-vous des résultats qui ressortent ?
 - Quelles sont les 3 suggestions qui vous semblent le plus plausibles ?
 - Quelles sont les 3 suggestions qui vous semblent le moins plausibles ?
 - Y'a-t-il des suggestions qui sont complètement à l'ouest ?
 - Y'a-t-il au contraire des suggestions intéressantes ? **[Si oui, pourquoi ?]**
 - Y a-t-il un métier dans la liste qui correspond à un de vos emplois antérieurs ou un emploi recherché **[si oui, regarder quelle place il occupe dans la liste]** ?
- Modifier les valeurs de Alpha et Bêta - laisser la personne "jouer" - afin de voir si la pertinence des résultats change ou pas du tout.
- **[Pour chaque itération]**
 - Que pensez-vous des résultats qui ressortent ? **[Demander et prendre en**

photos à chaque fois]

- Quelles sont les 3 suggestions qui vous semblent le plus plausibles ?
- Quelles sont les 3 suggestions qui vous semblent le moins plausibles ?
- Y'a-t-il des suggestions qui sont complètement à l'ouest ?
- Y'a-t-il au contraire des suggestions intéressantes ? *[Si oui, pourquoi ?]*
- Y a-t-il un métier dans la liste qui correspond à un de vos emploi antérieur ou un emploi recherché *[si oui, regarder quelle place il occupe dans la liste]* ?
- *[Si le participant n'a pas encore essayé, lui proposer de faire des combinaisons extrêmes]* Pouvons-nous cette fois essayer de mettre 1 pour Alpha et 0 Beta, et l'inverse ?
- *[Alpha 1 - Beta 0] & [Alpha 0 - Beta 1]*
 - Que pensez-vous des résultats qui ressortent ? *[Demander et prendre en photos à chaque fois]*
 - Quelles sont les 3 suggestions qui vous semblent le plus plausibles ?
 - Quelles sont les 3 suggestions qui vous semblent le moins plausibles ?
 - Y'a-t-il des suggestions qui sont complètement à l'ouest ?
 - Y'a-t-il au contraire des suggestions intéressantes ? *[Si oui, pourquoi ?]*
 - Y a-t-il un métier dans la liste qui correspond à un de vos emploi antérieur ou un emploi recherché *[si oui, regarder quelle place il occupe dans la liste]* ?
- Debrief avec le participant afin d'avoir ses feedbacks et suggestions :
 - Qu'est-ce qui vous a plu/déplu ? Pourquoi ?
 - Quelle est la portée de vos candidatures en général ? Vous cantonnez-vous à un domaine restreint ou visez-vous large ?
 - Supposons que l'ORP vous encourage et ne vous sanctionne pas si vous postulez pour des offres plus éloignées de votre métier actuel, oseriez-vous plus ? oui, non, pourquoi ?
 - Est-ce que l'outil est utile/inutile selon vous ? Pourquoi ?
 - Que changeriez-vous, que garderiez-vous ? Pourquoi ?
 - Imaginez que l'outil liste - en plus des métiers - des offres d'emploi disponibles, postuleriez-vous via l'outil ? Oui, non, pourquoi ?
- Demander s'il a quelques questions ou suggestions qui n'ont pas été encore abordées.

La motivation durant le chômage et la recherche d'emploi (30-45 minutes)

- **[Si pas eu de pause depuis le début]** Nous sommes à un peu plus de la moitié de l'entretien. Voulez-vous faire une petite pause ou préférez-vous continuer ?
- Je vous rappelle que tout ce qui a été dit jusqu'à maintenant et tout ce qui se dira jusqu'à la fin restera strictement confidentiel. Les informations récoltées serviront à des fins purement scientifiques et personne en dehors des chercheurs de l'étude y auront accès.
- Parlons un peu de votre entourage, qui sont les personnes les plus proches de vous - d'un point de vue relationnel ?
 - Que représentent-ils pour vous ? Que vous apportent-ils ?
 - Vivent-ils en Suisse ? Vivent-ils proche de chez vous ?
 - Combien ont un emploi actuellement ? Y en a-t-il qui sont sans emploi ?
 - Combien savent que vous êtes actuellement en recherche d'emploi ?
- **[Si plusieurs]**
 - Arrivez-vous à en parler ouvertement avec eux ? Pourquoi ?
 - Qu'est-ce que ça représente pour vous ?
 - Ont-ils été sollicité à un moment ou à un autre dans votre recherche d'emploi ?
 - **[Si oui]**
 - Pouvez-vous me dire qui par exemple ?
 - Dans quel cadre ? Comment ?
 - Quels rôle ont-ils pu jouer ? Que vous ont-ils apporté ?
 - Êtes-vous plus facilement à l'aise avec quelqu'un en particulier ?
 - **[Si non]**
 - Etait-ce volontaire ? Y a-t-il une raison particulière ?
 - Cela vous affecte-t-il ?
 - Comment réagit votre entourage vis-à-vis de votre situation ? Comment appréhendent-ils la chose ?
 - Leur avis vous importe-t-il ? Dans quelle mesure ?
- **[Si personne]**
 - Qu'est-ce qui vous pousse à ne pas en parler ?
 - Quel est votre ressenti ?
 - Selon vous, comment réagirait votre entourage vis-à-vis de votre situation ? Comment appréhendraient-ils la chose ?
 - Leur avis vous importe-t-il ? Dans quelle mesure ?
 - Hormis vos proches, y a-t-il quelqu'un avec qui vous pouvez en discuter ?

- **[Si oui]**
 - Pouvez-vous me dire qui par exemple ?
 - Dans quel cadre ? Comment ?
 - Quels rôle ont-ils pu jouer ? Que vous ont-ils apporté ?
- **[Si non]**
 - Etait-ce volontaire ? Y a-t-il une raison particulière ?
 - Cela vous affecte-t-il ?
- Parlons un peu du travail en général, que représente le travail pour vous ?
 - Qu'est-ce qui vous pousse à chercher du travail ?
 - Si vous aviez la possibilité de vivre sans travailler, que feriez-vous ? Pourquoi ?
- Que pensez-vous du chômage actuellement ? Au delà de l'aspect financier, que vous apportent-ils ?
- Imaginez que le chômage ne vous demande plus des preuves de postulations, qu'est-ce que ça changerait pour vous ?
- Il est un peu compliqué de s'imaginer - pour moi en tout cas - les différents "stades" du chômage. Sauriez-vous m'expliquer les différentes étapes administratives et personnelles que vous avez effectué depuis votre premier jour au chômage ?
 - Pourquoi avez-vous entrepris ces différentes étapes ?
 - Comment avez-vous entrepris ces différentes étapes ?
 - Y a-t-il des étapes plus compliquées que les autres ? Pourquoi ?
 - Y a-t-il des étapes plus longues que les autres ? Pourquoi ?
 - Quelles sont les étapes les plus ennuyantes/contraignantes ? Pourquoi ?
 - A l'école j'ai eu souvent pas mal de trucs à faire et des "devoirs" à rendre dont certains que j'ai souvent délaissé...Y a-t-il des étapes que vous avez plus délaissé que d'autres ? Pourquoi ?
- Je me souviens qu'au cycle et au collège - plus qu'à l'uni étonnement - on avait pas mal de boulot à gauche et à droite ce qui me stressait beaucoup. Y a-t-il aussi un genre de stress ou de pressions dans la recherche d'emploi ?
 - Quel genre ? Pouvez-vous me donner un exemple ?
 - Comment cela vous a-t-il atteint ?
 - Qu'est-ce qui peut vous amener à baisser les bras ?
 - Dans quelle mesure ? Comment ?
 - Qu'est-ce qui, au contraire, vous aide à garder la tête haute ?
 - Dans quelle mesure ? Comment ?
- Je me plains pas mal de l'école mais malgré tout j'y trouve quand même un certain plaisir - la preuve si je suis là aujourd'hui c'est dans le cadre scolaire pour moi.

Comme je vous l'ai expliqué avant, on cherche vraiment à étudier le phénomène et les différents facteurs - positifs et négatifs - de la recherche d'emploi et indirectement essayer de voir comment la technologie aide ou pourrait aider. Du coup ma question peut paraître bête mais existe-t-il des points positifs dans la recherche d'emploi pour vous ?

- **[Oui]**
 - Lesquels par exemple ? Pouvez-vous me donner un exemple ?
 - [Pour chaque] Dans quelle mesure sont-ils positifs ? Que vous apportent-ils ?
 - Y a-t-il des points négatifs qui pourraient devenir plus positifs selon vous ?
 - Lesquels ? Pourquoi ?
 - Comment ?
- **[Non]**
 - Y a-t-il des points négatifs qui pourraient devenir plus positifs selon vous ?
 - Lesquels ? Pourquoi ?
 - Comment ?
 - Comment cela vous touche-t-il qu'il n'y ait que du négatif ?
- Personnellement, j'essaie toujours de trouver du bon dans ce que je fais ou que j'ai à faire dans mes tâches quotidiennes surtout quand c'est pas des plus plaisant afin de le rendre plus agréable et "motivant" en quelque sorte, mais bon souvent - comme tout le monde je pense - je préfère faire autre chose. Comment ça se passe pour vous ?
 - Y a-t-il des tâches que vous avez tendance à repousser ?
 - **[Pour chaque, si plusieurs]**
 - Que faites-vous en général à la place ?
 - Y a-t-il une raison particulière qui vous amène à le faire ? Pourquoi ?
- Est-ce que ça vous arrive aussi dans votre recherche d'emploi ?
 - **[Oui]**
 - Pouvez-vous me donner des exemples ?
 - Qu'est-ce qui vous pousse à le faire, selon vous ?
 - Que faites-vous en général dans ce genre de cas ?
 - **[Non]**
 - Faites-vous quelque chose de spécifique pour que ça n'arrive pas ?
 - Qu'est-ce qui pourrait vous pousser à le faire ? Pourquoi ?

Le precommitment, les demandeurs d'emploi et le test du prototype (30-45 minutes)

- De manière générale, lorsque vous devez faire quelque chose d'obligatoire mais que vous n'avez pas envie, que faites-vous ?
- Utilisez une quelconque technique pour vous motiver à le faire ? Pouvez-vous me l'expliquer ?
- Imaginez que vous faites un pari avec vous-même que vous ne voulez pas échouer.
 - Que feriez-vous pour vous assurer de le gagner ?
- Dans le cadre de notre étude, nous sommes également en train de développer une application destinées aux demandeurs d'emploi. L'idée est que ces derniers puissent se fixer à travers l'application des délais (deadlines) afin de trouver un travail. L'interface leur permettra de définir des pénalités en cas d'échec.
 - Qu'en pensez-vous ? Pourquoi ?
 - Comment l'imaginerez-vous ?
 - Que devrait-elle permettre à l'utilisateur ?
- Reprenons cette idée du pari dont vous venons de parler. Imaginez que cette fois on elise un arbitre qui aura un suivi de ce pari.
 - Qui éliriez-vous ? Pourquoi ?
 - Comment pouvez-vous vous assurer que cette personne soit impartiale et ne prenne pas un quelconque parti ?
 - Que faudrait-il faire pour éviter cela ?
- Imaginons que le pari soit le suivant : Vous vous fixez comme objectif d'avoir au moins 2 entretiens ce mois.
 - Le feriez-vous ou pas ? Pourquoi ?
 - Qu'est-ce qui vous amène à vous fixer un objectif ?
- Même situation, sauf que cette fois ce n'est plus vous qui vous obligez mais quelqu'un d'autre qui vous oblige à le faire (conjoint, famille, ami, etc.) ?
 - Le feriez-vous ou pas ? Pourquoi ?
 - Lequel des deux choix vous paraît le mieux si vous deviez choisir ? Pourquoi ?
- Vous seriez-vous fixer un autre objectif à la place de celui-là ?
 - Lequel par exemple, pouvez-vous m'expliquer ? Pourquoi ?
- Je vous ai parlé juste avant d'une application que nous sommes entrain de développer. L'idée est que l'utilisateur se fixe l'objectif, sous forme de pari, de retrouver du travail. Sauf erreur, l'ORP vous demande 2 à 3 postulutions par semaine. Est-ce correct ?
- Notre idée est que l'utilisateur se fixe un objectif au mois, non pas des postulutions mais des entretiens. Par exemple, je m'engage à avoir X entretiens durant ce mois.
 - Si vous deviez-vous faire ce pari, combien d'entretien définiriez-vous ?

- En contrepartie l'utilisateur devra également choisir un montant défini à mettre en jeu - d'où cette idée de pari. Si la personne tient son engagement, elle récupère son argent. Si elle ne tient pas, elle perd cet argent.
 - De nouveau, si vous deviez faire ce pari, quelle somme mettriez-vous en jeu ?
 - Imaginez que vous perdez, que feriez-vous de cet argent - que vous ne pourriez pas récupérer.
- Pour contrôler le pari et pour s'assurer que la personne ne "triche" pas et joue le jeu, un arbitre est aléatoirement choisi pour contrôler que l'utilisateur tienne son engagement.
- Voici comment se présente l'application. Comme nous sommes seulement aux premiers stades de développement, nous avons créé un prototype de l'interface sous forme de papier.
- Votre première tâche sera d'utiliser l'application afin de créer un faux engagement pour un mois quelconque.
- Votre deuxième tâche sera de valider ou non un de vos arbitrages.
- **[Demander la permission, installer la caméra et commencer à filmer]** Voici la page de démarrage. Imaginez que vous venez d'installer l'application. Je vais vous laisser essayer d'accomplir la tâche demandée. Avec votre doigt cliquez sur les différents boutons afin de naviguer comme si c'était une vraie application. N'ayez pas peur de faire des fautes, au contraire.
- *(Observer le comportement et les actions du participant et les commentaires à voix haute)*
- Une fois l'activité finie, debrief avec le participant afin d'avoir ses feedbacks et suggestions :
 - Qu'est-ce qui vous a plu/déplu ? Pourquoi ?
 - Est-ce utile/inutile selon vous ? Pourquoi ?
 - Que pensez-vous du concept de se contraindre dans le futur afin de mieux réussir sur le présent ?
 - Quels sont les points positifs pour vous ?
 - Quels sont les points négatifs ?
 - Que changeriez-vous sur l'application, que garderiez-vous ? Pourquoi ?
 - Pouvez-vous imaginer une technique qui vous correspondrait et qui marcherait avec vous ?
 - Pouvez-vous me l'expliquer ?
 - Pourquoi marcherait-elle selon vous ?
- Demander s'il a quelques questions.

Conclusions (5 minutes)

- Nous arrivons au terme de cette interview. Avez-vous quelques questions concernant les sujets que nous avons abordés ?
- Quelles sont vos impressions vis-à-vis des sujets ?
 - Pensez-vous qu'ils pourraient faciliter la recherche d'emploi ?
 - A votre avis quels autres sujets pourraient être étudiés afin d'améliorer la situation ?
- Lui faire remplir et signer le document pour le versement des 80CHF
- Nous vous remercions chaleureusement pour le temps et l'énergie que vous nous avez donné.

Annexe 3 : formulaire de dédommagement

Attestation de dédommagement pour expérience

J'atteste recevoir, dans le cadre de la participation à une expérience, un dédommagement de la part de la Faculté des hautes études commerciales de l'Université de Lausanne. Le dédommagement me sera versé par virement bancaire dans les 60 jours. Cette étude est réalisée et financée par les professeurs Mauro Cherubini, Matthias Kiegel, Rafael Lalive et Michele Pellizzari.

J'atteste également **ne pas exercer une autre activité rémunérée à l'Unil (contrat de travail)*** et ne pas recevoir sur l'année civile plus de CHF 2'300 de dédommagement, toute expérience confondue, de la part de l'UNIL. Si la totalité des salaires versés par l'UNIL et des dédommagements reçus est supérieure à CHF 2'300.- par année civile, votre dédommagement sera alors soumis aux charges sociales et versé selon le calendrier des salaires.

*pour les expériences payées en espèces

N° d'Identifiant utilisé lors de cette expérience:

Nom, Prénom:

Date de naissance: _____

Adresse privée:

Nom et adresse de votre banque:

IBAN:

Montant du dédommagement CHF: _____

Date: _____

Signature: _____

Annexe 4 : formulaire de consentement

Formulaire de consentement de participation à une étude

Merci pour l'intérêt porté à notre étude. Avant toute chose, nous prions de prendre connaissance et de lire attentivement les diverses informations présentes ci-dessous. Si vous êtes disposé-e à participer, merci de remplir et signer le formulaire.

Introduction

Vous êtes invité-e à participer à une étude de recherche pilotée conjointement par l'Université de Lausanne et l'Université de Genève. Cette étude s'intéresse au domaine de la recherche d'emploi et aux diverses problématiques derrière celle-ci. Nous vous prions de lire ce formulaire et de poser quelconques questions que vous aurez avant d'accepter d'être inclu-e à l'étude.

But de l'étude

Nous sommes actuellement entrain de mener une étude s'intéressant au processus de la recherche d'emploi. Pour approfondir notre recherche, nous souhaiterions faire tester des prototypes d'outils dédiés à ce processus afin de comprendre les motivations des demandeurs d'emploi et nous souhaiterions également en apprendre davantage sur la motivation durant une période de chômage.

Déroulement

- Si vous acceptez de participer, vous serez contacté-e par un chargé de recherche avec lequel vous fixerez un entretien.
- L'entretien se déroulera soit à votre domicile, soit dans un bureau de l'ORP.
- L'entretien durera au maximum 3 heures.
- Une fois l'entretien arrivé à son terme, nous nous engageons à vous offrir 80 CHF en gage d'appréciation pour votre participation sous forme de virement bancaire.

Données récoltées

Pour les besoins de l'étude, nous serons amenés à récolter différentes données. L'entretien sera enregistré au moyen d'un dictaphone. Le chargé de recherche prendra également note de vos réponses. Il se peut qu'à un moment ou à un autre, l'entretien soit filmé ou pris en photo. Votre accord vous sera néanmoins demandé à chaque fois.

Droit de refus ou de retrait

La décision de participer à cette étude dépend exclusivement de vous. Vous avez le droit de ne pas répondre à n'importe quelle question ainsi que de mettre fin à l'entretien à n'importe quel moment. Dans le cas d'une interruption de l'entretien, vous n'aurez le droit à aucun dédommagement.

Confidentialité

Nous nous engageons à ce que toutes les informations récoltées par le chargé de recherche durant l'entretien soient confidentielles et anonymes. En cas de photos ou séquences vidéo de l'entretien, ces ressources seront anonymisées, uniquement utilisées pour les besoins de l'étude et seront exclusivement accessibles par les chercheurs de l'étude. Dans le cas où les informations récoltées durant l'entretien soient utilisées pour un usage ultérieur (article scientifique, conférence, recherche future, etc.), nous vous garantissons qu'aucun lien ne pourra être fait entre les données et votre identité.

Consentement

Votre signature ci-dessous indique que vous avez vous-même rempli les champs, que vous acceptez de participer à l'étude et que vous avez compris et pris connaissance des informations mentionnées dans ce document.

Nom : _____ Prénom : _____

Lieu et date :

Signature :

Annexe 5 : email d'invitation

Objet : Invitation de participation à une étude sur la recherche d'emploi

Chère Madame, cher Monsieur,

Les universités de Genève et de Lausanne sollicitent votre participation à une étude ayant pour but de mieux connaître et cibler les différentes pratiques dans la recherche d'emploi. Cette étude est réalisée en partenariat avec l'ORPN. Afin d'y participer, nous vous prions de remplir le questionnaire disponible à l'adresse suivante : <https://tinyurl.com/y7ycffst>

Il ne vous faudra que quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Il va de soi que vos réponses et données seront traitées de manière strictement confidentielle par les chercheurs universitaires.

Au terme de ce premier questionnaire et uniquement sur une base de volontariat, un certain nombre de participant-e-s, dont le profil correspond aux critères de participation, seront interviewé-e-s à leur domicile ou à l'ORP - si préférence - durant les mois d'août et de septembre 2018. Chaque interview durera 1 à 3 heures. En gage d'appréciation pour leur contribution, les participants se verront offrir 80 CHF.

Si vous êtes intéressé-e à participer, veuillez, s'il vous plaît, remplir le questionnaire mentionné ci-dessus. Si vous correspondez à nos critères, nous vous contacterons prochainement.

NB: L'unique condition pour participer à cette enquête est que vous soyez actuellement encore inscrit-e à l'ORPN.

Pour toute information supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante : clement.benkada@unil.ch

En vous remerciant d'avance pour votre attention et votre contribution à cette étude, veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

Annexe 6 : email de confirmation

Objet : Notre interview du XXX

Madame / Monsieur,

Comme convenu lors de notre entretien téléphonique, voici un petit récapitulatif de notre entretien à venir :

Date et heure : XXX

Lieu : A votre domicile / Bâtiment de l'ORP Chaux-de-Fonds (Rue du Parc 119, 2300 La Chaux-de-Fonds)

Comme expliqué au téléphone, il faudrait que vous remplissiez, s'il vous plaît, un deuxième questionnaire avant l'interview. Ce questionnaire devrait vous prendre entre 20 et 30 minutes. Afin d'accéder au questionnaire, un code personnel vous sera demandé. Votre code personnel à utiliser est le : XXX

Voici le lien du questionnaire: <https://tinyurl.com/yd28bvrf>

Il est primordial de le remplir car les résultats obtenus seront utilisés lors de notre entretien.

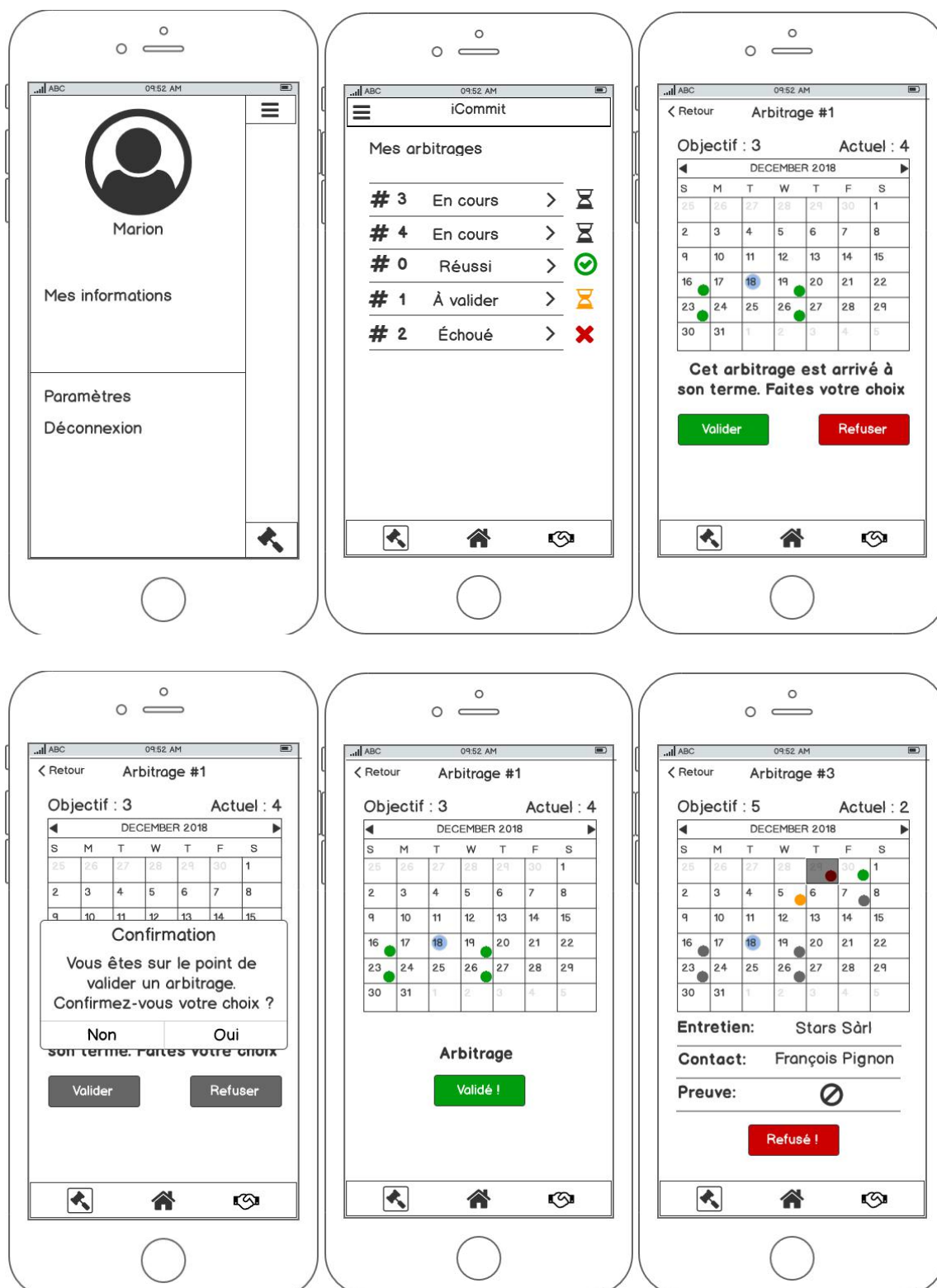
En cas d'empêchements ou pour toute autre question, n'hésitez pas à me contacter sur : clement.benkada@unil.ch ou au +41 79 726 45 08

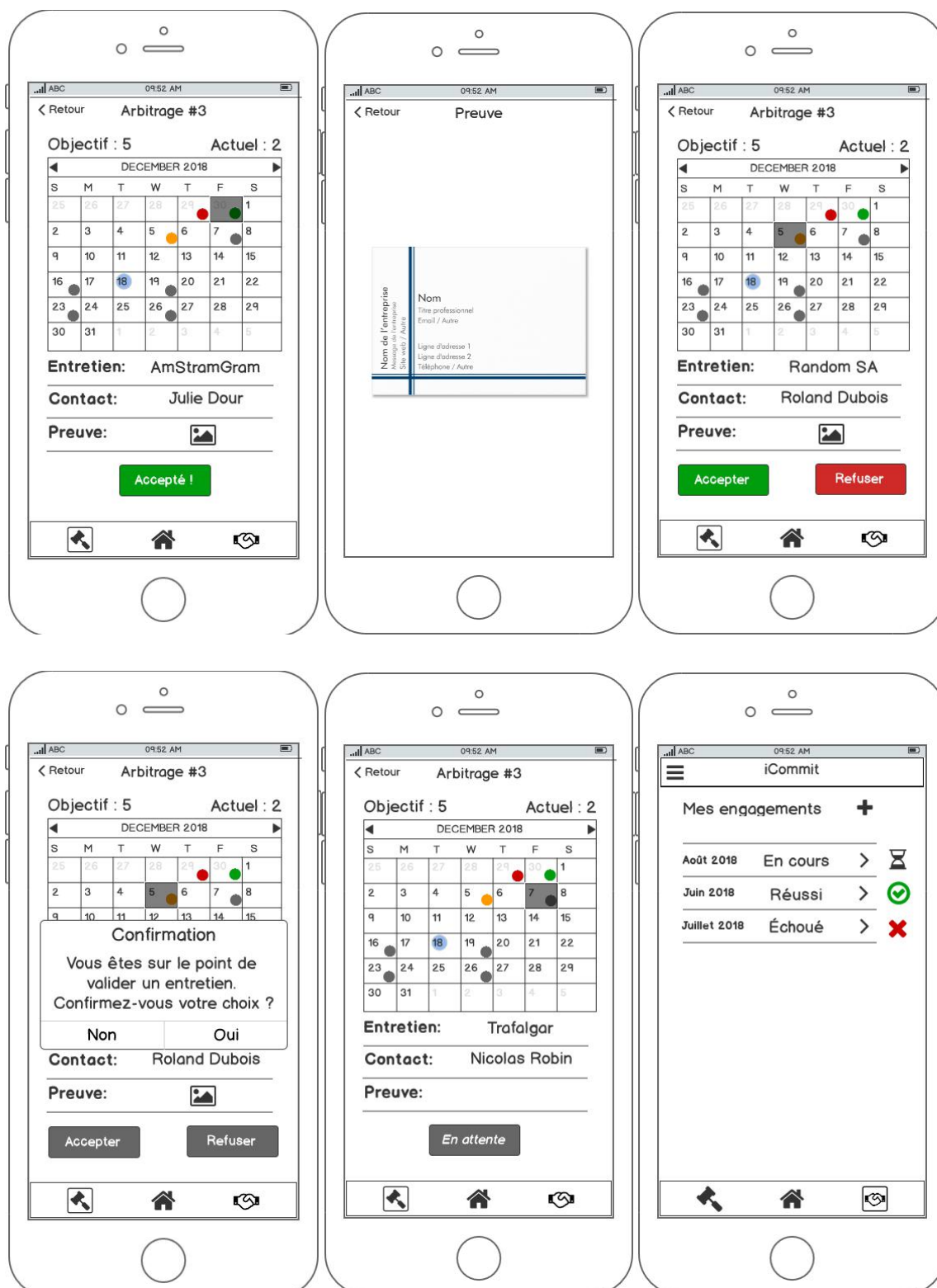
Dans l'attente de notre rencontre prochaine, je vous adresse mes meilleures salutations.

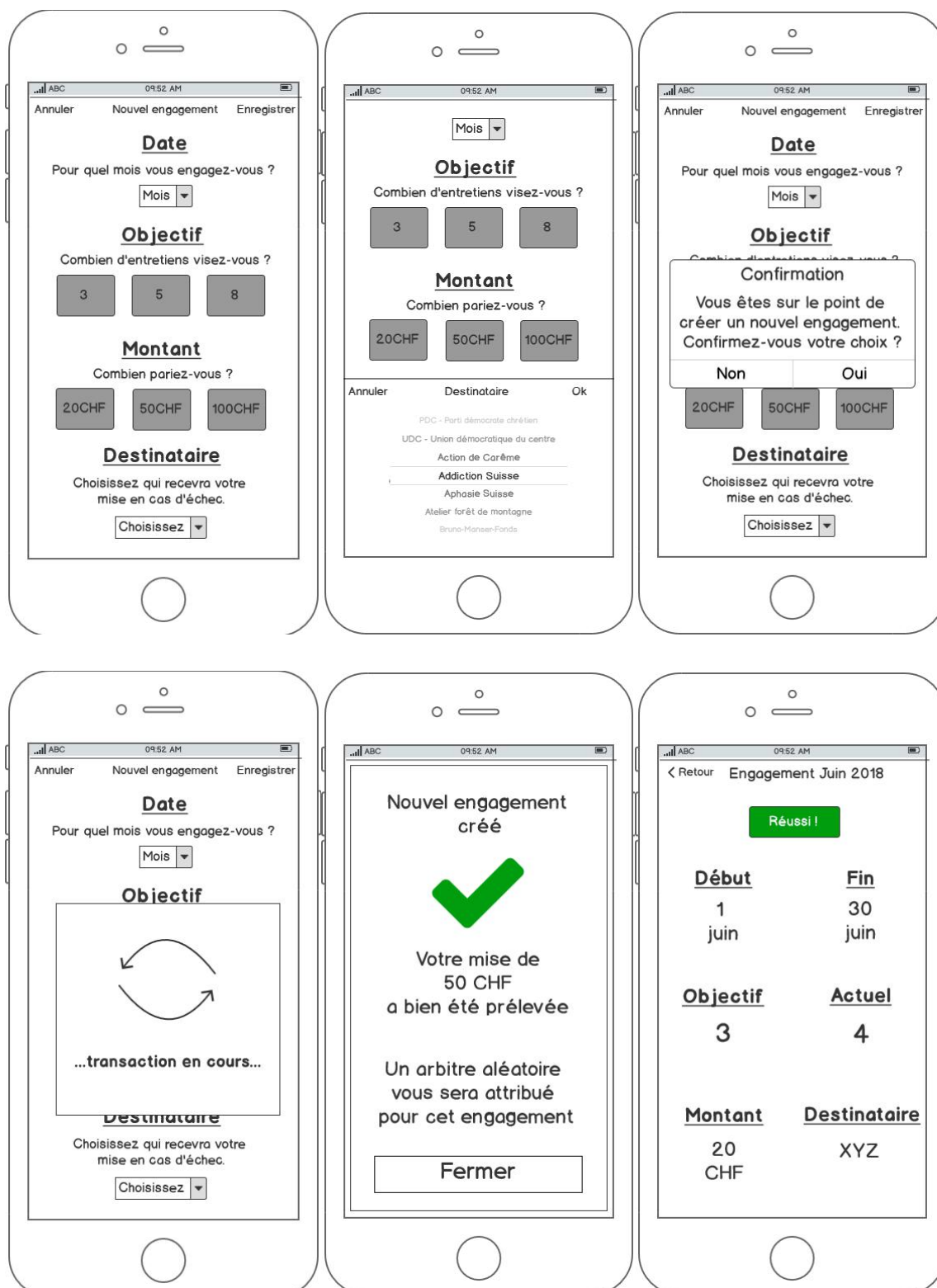
Clément Benkada

Annexe 7 : première version de l'application









The image displays six mobile app screens arranged in a 2x3 grid, illustrating the steps to create a new engagement.

Screen 1 (Top Left): The 'Date' section asks 'Pour quel mois vous engagez-vous ?' with a 'Mois' dropdown menu. The 'Objectif' section asks 'Combien d'entretiens visez-vous ?' with buttons for 3, 5, and 8. The 'Montant' section asks 'Combien pariez-vous ?' with buttons for 20CHF, 50CHF, and 100CHF. The 'Destinataire' section asks 'Choisissez qui recevra votre mise en cas d'échec.' with a 'Choisissez' dropdown menu.

Screen 2 (Top Middle): The 'Objectif' section is highlighted. The 'Montant' section is highlighted. Below these, a list of destinations is shown: PDC - Parti démocrate chrétien, UDC - Union démocratique du centre, Action de Carême, Addiction Suisse, Aphasie Suisse, Atelier forêt de montagne, and Bruno-Manser-Fonds.

Screen 3 (Top Right): A 'Confirmation' dialog box is shown with the text 'Vous êtes sur le point de créer un nouvel engagement. Confirmez-vous votre choix ?' and buttons for 'Non' and 'Oui'. Below the dialog, the 'Destinataire' section is visible.

Screen 4 (Bottom Left): A loading screen with a circular arrow icon and the text '...transaction en cours...'. The 'Destinataire' section is visible at the bottom.

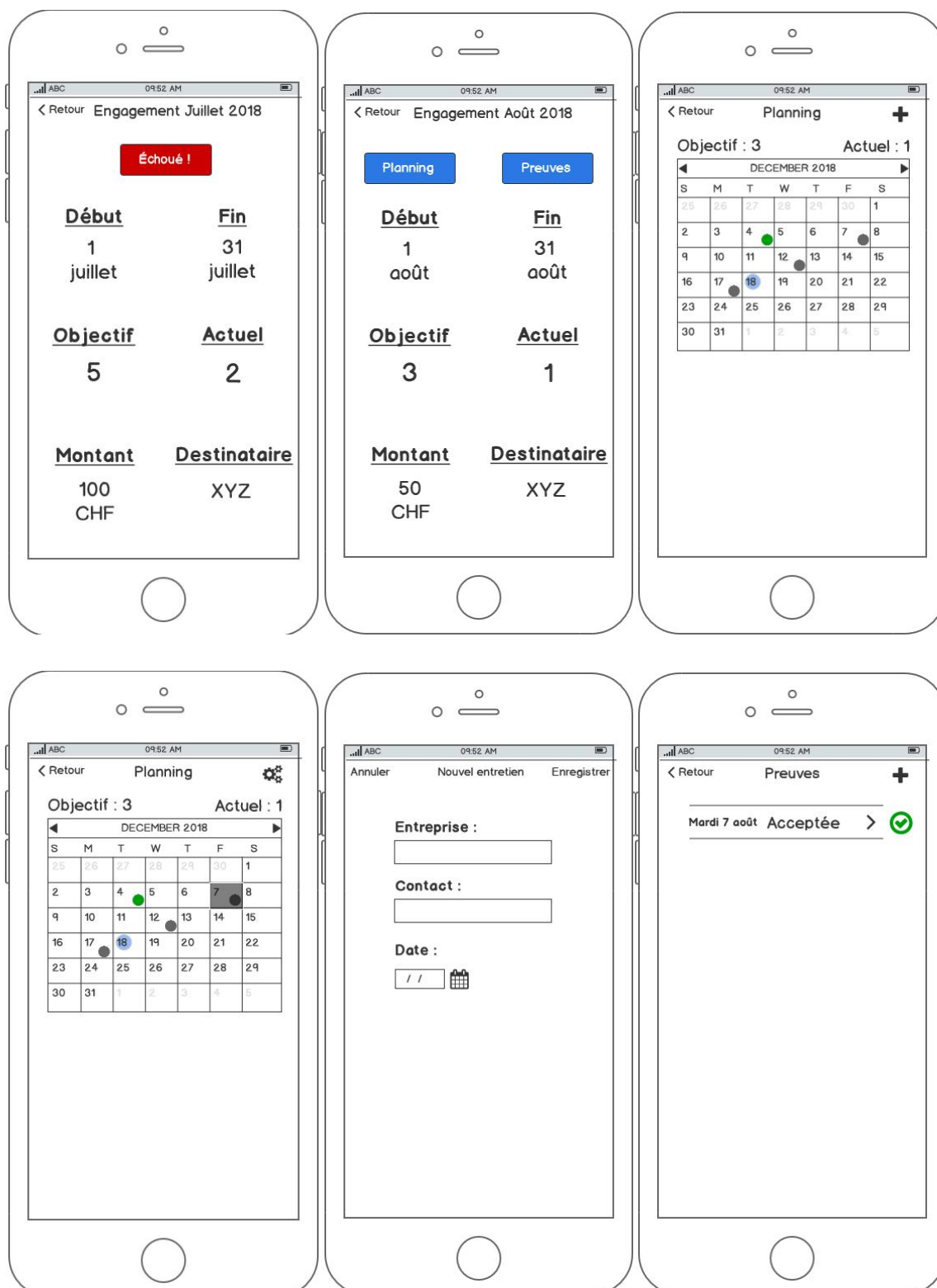
Screen 5 (Bottom Middle): A success screen with a large green checkmark. The text reads: 'Nouvel engagement créé', 'Votre mise de 50 CHF a bien été prélevée', and 'Un arbitre aléatoire vous sera attribué pour cet engagement'. A 'Fermer' button is at the bottom.

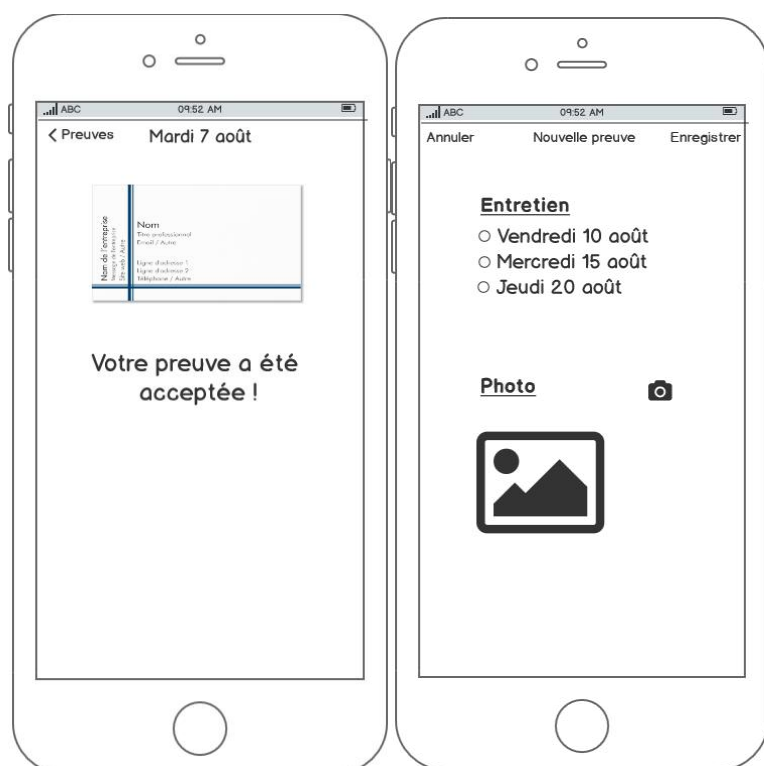
Screen 6 (Bottom Right): A summary screen titled 'Engagement Juin 2018'. It shows a 'Réussi !' status. The details are as follows:

Début	Fin
1 juin	30 juin

Objectif	Actuel
3	4

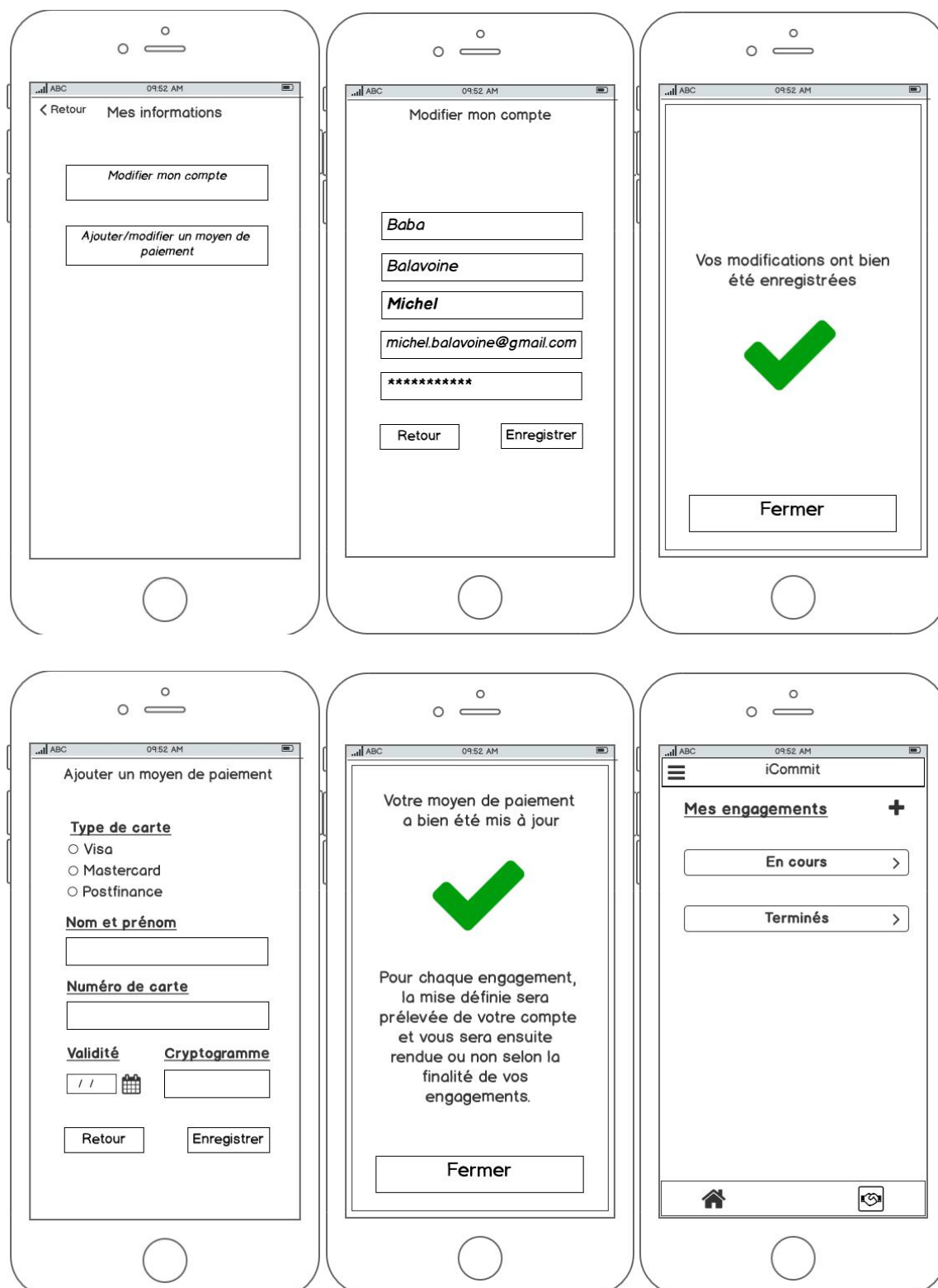
Montant	Destinataire
20 CHF	XYZ

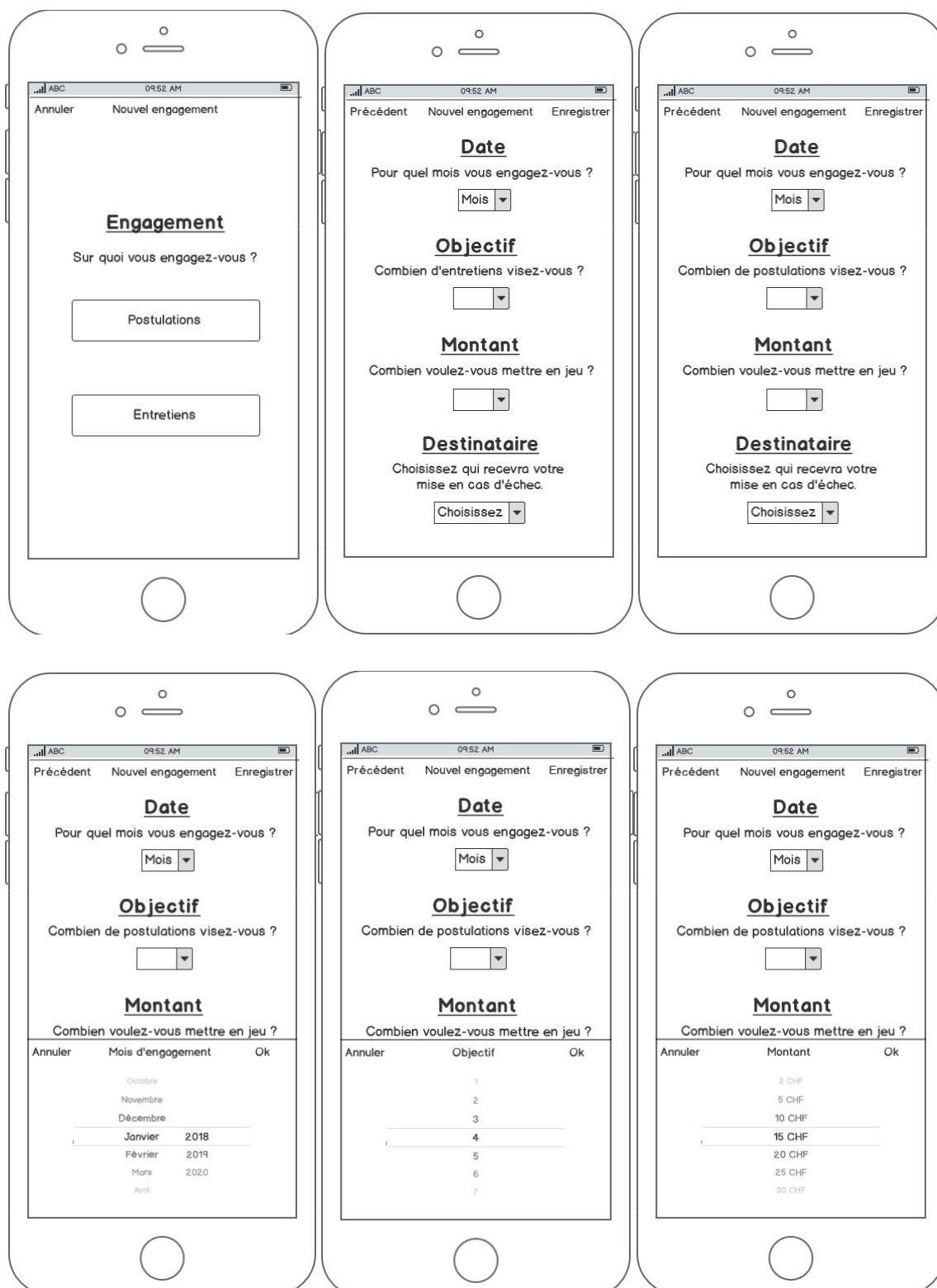




Annexe 8 : deuxième version de l'application







Screen 1: Engagement

Annuler Nouvel engagement

Engagement

Sur quoi vous engagez-vous ?

Postulations

Entretiens

Screen 2: Date

Précédent Nouvel engagement Enregistrer

Date

Pour quel mois vous engagez-vous ?

Mois ▼

Objectif

Combien d'entretiens visez-vous ?

▼

Montant

Combien voulez-vous mettre en jeu ?

▼

Destinataire

Choisissez qui recevra votre mise en cas d'échec.

Choisissez ▼

Screen 3: Date

Précédent Nouvel engagement Enregistrer

Date

Pour quel mois vous engagez-vous ?

Mois ▼

Objectif

Combien de postulations visez-vous ?

▼

Montant

Combien voulez-vous mettre en jeu ?

▼

Destinataire

Choisissez qui recevra votre mise en cas d'échec.

Choisissez ▼

Screen 4: Date

Précédent Nouvel engagement Enregistrer

Date

Pour quel mois vous engagez-vous ?

Mois ▼

Objectif

Combien de postulations visez-vous ?

▼

Montant

Combien voulez-vous mettre en jeu ?

Annuler Mois d'engagement OK

Octobre

Novembre

Décembre

Janvier 2018

Février 2019

Mars 2020

Avril

Screen 5: Date

Précédent Nouvel engagement Enregistrer

Date

Pour quel mois vous engagez-vous ?

Mois ▼

Objectif

Combien de postulations visez-vous ?

▼

Montant

Combien voulez-vous mettre en jeu ?

Annuler Objectif OK

1

2

3

4

5

6

7

Screen 6: Date

Précédent Nouvel engagement Enregistrer

Date

Pour quel mois vous engagez-vous ?

Mois ▼

Objectif

Combien de postulations visez-vous ?

▼

Montant

Combien voulez-vous mettre en jeu ?

Annuler Montant OK

2 CHF

5 CHF

10 CHF

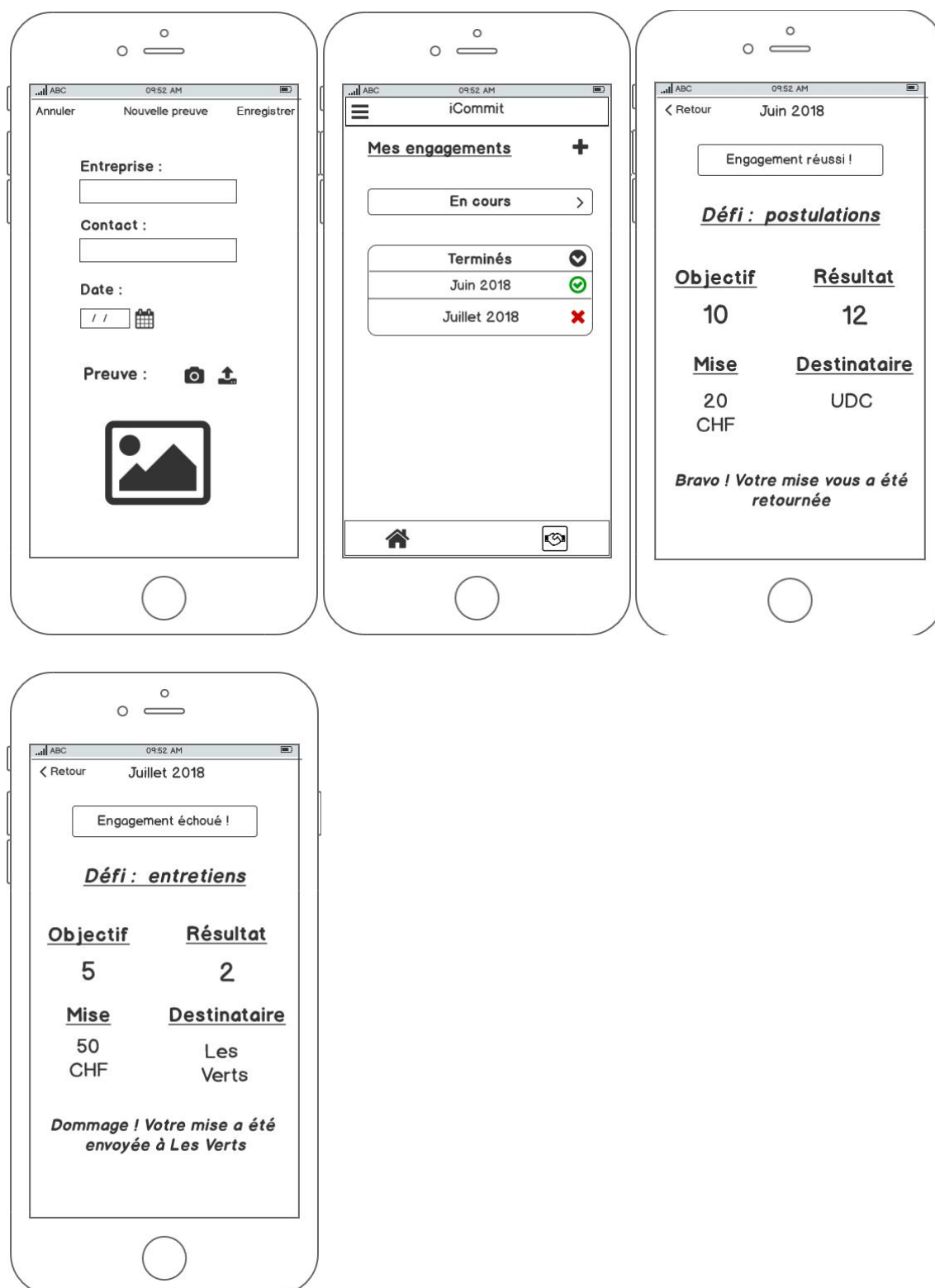
15 CHF

20 CHF

25 CHF

30 CHF





Annexe 9 : échantillons des participants

ID	Sexe	Durée chômage	Age	Langue Maternelle	Quelle-s affirmation-s représente-nt le mieux votre ménage ?	Quel est votre niveau d'étude ?
1	féminin	0	24	Français	Je vis avec mes parents	Premier cycle universitaire (bachelor)
2	féminin	6	56	Français	Je vis avec mon/mes enfant-s	Diplôme fédéral
3	féminin	26	55	Français	Je vis seul-e	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)
4	féminin	6	38	Suisse-Allemand	Je vis avec mon/ma conjoint-e	Deuxième cycle universitaire (master)
5	masculin	0	18	Français	Je vis avec mes parents	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)
6	féminin	0	31	Français	Je vis avec mon/mes enfant-s	Deuxième cycle universitaire (master)
7	féminin	6	48	Français	Je vis avec mon/ma époux/épouse, Je vis avec mon/mes enfant-s	Brevet fédéral
8	masculin	33	49	Français	Je vis avec mon/ma conjoint-e	Troisième cycle universitaire (doctorat)
9	masculin	5	62	Français	Je vis avec mon/ma époux/épouse	Degré secondaire 1 (école obligatoire)
10	masculin	6	46	Anglais	Je vis avec mon/ma époux/épouse, Je vis avec mon/mes enfant-s	Autre
11	masculin	6	25	Français	Je vis avec mes parents	Premier cycle universitaire (bachelor)
12	féminin	6	55	Français	Je vis seul-e	Deuxième cycle universitaire (master)
13	masculin	6	60	Suisse-Allemand	Je vis avec mon/ma époux/épouse	Troisième cycle universitaire (doctorat)
14	féminin	0	58	Français	Je vis seul-e	Diplôme fédéral
15	masculin	12	42	Français	Je vis avec mon/ma conjoint-e	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)
16	masculin	12	61	Suisse-Allemand	Je vis avec mon/ma conjoint-e	Premier cycle universitaire (bachelor)
17	féminin	6	26	Français	Je vis avec mes parents	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)
18	féminin	6	29	Chinois	Je vis avec mon/ma époux/épouse	Deuxième cycle universitaire (master)
19	masculin	25	51	Italien	Je vis seul-e	Autre
20	féminin	12	34	Français	Je vis avec mon/ma époux/épouse, Je vis avec mon/mes enfant-s	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)
21	masculin	12	45	Français	Je vis en collocation.	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)
22	féminin	6	36	Français	Je vis avec mon/ma époux/épouse, Je vis avec mon/mes enfant-s	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)

Échantillon des premières interviews - partie 1

ID	Combien d'emplois avez-vous eu jusqu'à aujourd'hui ?	Depuis combien de temps travaillez-vous ?	Vous êtes-vous déjà reconverti professionnellement ?	Comment noteriez-vous votre motivation actuelle dans votre recherche d'emploi ?
1	2	Entre 1 et 5 ans	Oui	7 - Très Grande
2	Entre 5 et 10	Plus de 20 ans	Non	5 - Assez grande
3	Plus de 10	Plus de 20 ans	Oui	1 - Très basse
4	Entre 5 et 10	Entre 15 et 20 ans	Oui	5 - Assez grande
5	1	Entre 1 et 5 ans	Non	7 - Très Grande
6	1	Entre 5 et 10 ans	Oui	7 - Très Grande
7	4	Plus de 20 ans	Oui	7 - Très Grande
8	Entre 5 et 10	Entre 15 et 20 ans	Oui	7 - Très Grande
9	4	Plus de 20 ans	Non	7 - Très Grande
10	2	Entre 1 et 5 ans	Non	4 - Moyenne
11	2	Entre 1 et 5 ans	Non	6 - Grande
12	Entre 5 et 10	Plus de 20 ans	Oui	7 - Très Grande
13	Entre 5 et 10	Plus de 20 ans	Oui	7 - Très Grande
14	Entre 5 et 10	Plus de 20 ans	Oui	3 - Assez basse
15	4	Entre 15 et 20 ans	Non	7 - Très Grande
16	Plus de 10	Plus de 20 ans	Non	6 - Grande
17	3	Entre 1 et 5 ans	Non	7 - Très Grande
18	3	Entre 1 et 5 ans	Oui	7 - Très Grande
19	0			7 - Très Grande
20	0			7 - Très Grande
21	Entre 5 et 10	Plus de 20 ans	Oui	7 - Très Grande
22	Entre 5 et 10	Entre 15 et 20 ans	Non	5 - Assez grande

Échantillon des premières interviews - partie 2

ID	Disposez-vous d'un accès Internet à votre domicile ?	Quel appareil utilisez-vous principalement pour accéder à Internet ?	Quelle est généralement votre fréquence d'utilisation d'Internet ?
1	Oui	Ordinateur de bureau	Plusieurs fois par jour
2	Oui	Ordinateur de bureau	Une fois par jour
3	Oui	Smartphone	Plusieurs fois par jour
4	Oui	Ordinateur portable	Une fois par jour
5	Non	Smartphone	Plusieurs fois par jour
6	Oui	Smartphone	Plusieurs fois par jour
7	Oui	Ordinateur portable	Plusieurs fois par jour
8	Oui	Ordinateur portable	Plusieurs fois par jour
9	Oui	Ordinateur de bureau	Plusieurs fois par jour
10	Oui	Ordinateur portable	Une fois par jour
11	Oui	Ordinateur portable	Plusieurs fois par jour
12	Oui	Ordinateur portable	Plusieurs fois par jour
13	Oui	Ordinateur portable	Plusieurs fois par jour
14	Oui	Ordinateur de bureau	Plusieurs fois par jour
15	Oui	Ordinateur portable	Plusieurs fois par jour
16	Oui	Smartphone	Plusieurs fois par jour
17	Oui	Smartphone	Plusieurs fois par jour
18	Oui	Ordinateur portable	Plusieurs fois par jour
19	Oui	Ordinateur portable	Plusieurs fois par jour
20	Oui	Ordinateur portable	Plusieurs fois par jour
21	Oui	Ordinateur portable	Une fois par jour
22	Oui	Smartphone	Plusieurs fois par jour

Échantillon des premières interviews - partie 3

ID	Êtes-vous à l'aise avec Internet et les nouvelles technologies en général ?	À votre avis, quelle est l'utilité d'Internet pour la recherche d'emploi ?	Selon vous, quand trouverez-vous un emploi ?
1	Oui, très	Très utile	Très prochainement
2	Relativement	Très utile	D'ici 3 mois
3	Pas vraiment	Très utile	Aucune idée
4	Sans avis	Très utile	Aucune idée
5	Oui, très	Utile	D'ici 3 mois
6	Oui, très	Très utile	Aucune idée
7	Oui, très	Très utile	D'ici 6 mois
8	Oui, très	Utile	D'ici 3 mois
9	Oui, très	Très utile	Très prochainement
10	Relativement	Pas utile	Aucune idée
11	Oui, très	Très utile	Aucune idée
12	Oui, très	Très utile	D'ici 6 mois
13	Oui, très	Très utile	Aucune idée
14	Pas vraiment	Utile	Aucune idée
15	Oui, très	Très utile	Très prochainement
16	Relativement	Utile	Très prochainement
17	Oui, très	Très utile	Aucune idée
18	Oui, très	Utile	Aucune idée
19	Oui, très	Très utile	D'ici 6 mois
20	Oui, très	Très utile	Très prochainement
21	Relativement	Utile	Très prochainement
22	Relativement	Très utile	Aucune idée

Échantillon des premières interviews - partie 4

ID	Lorsque mon dernier emploi a pris fin, ma motivation était :	"Je regrette souvent de ne pas avoir fait les choses avant"	"S'il y a quelque chose que je dois faire, je le fais avant de faire autre chose"
1	7 - Très grande	Rarement/Peu vrai	Souvent/Assez vrai
2	7 - Très grande	De temps en temps/Parfois vrai	Souvent/Assez vrai
3	7 - Très grande	De temps en temps/Parfois vrai	Souvent/Assez vrai
4	5 - Assez grande	Rarement/Peu vrai	Souvent/Assez vrai
5	1 - Très basse	De temps en temps/Parfois vrai	De temps en temps/Parfois vrai
6	4 - Moyenne	De temps en temps/Parfois vrai	Souvent/Assez vrai
7	7 - Très grande	De temps en temps/Parfois vrai	Toujours/Très vrai
8	4 - Moyenne	De temps en temps/Parfois vrai	Souvent/Assez vrai
9	7 - Très grande	De temps en temps/Parfois vrai	Toujours/Très vrai
10	6 - Grande	De temps en temps/Parfois vrai	Souvent/Assez vrai
11	5 - Assez grande	Rarement/Peu vrai	Souvent/Assez vrai
12	7 - Très grande	Jamais/Faux	Souvent/Assez vrai
13	6 - Grande	De temps en temps/Parfois vrai	Rarement/Peu vrai
14	3 - Assez basse	De temps en temps/Parfois vrai	Souvent/Assez vrai
15	1 - Très basse	Rarement/Peu vrai	Souvent/Assez vrai
16	7 - Très grande	Rarement/Peu vrai	Souvent/Assez vrai
17	1 - Très basse	Souvent/Assez vrai	De temps en temps/Parfois vrai
18	5 - Assez grande	Rarement/Peu vrai	Souvent/Assez vrai
19		Jamais/Faux	Souvent/Assez vrai
20		De temps en temps/Parfois vrai	Toujours/Très vrai
21	4 - Moyenne	Rarement/Peu vrai	Souvent/Assez vrai
22	4 - Moyenne	Rarement/Peu vrai	Souvent/Assez vrai

Échantillon des premières interviews - partie 5

ID	"A la fin de la journée, je sais que j'aurais pu utiliser mon temps plus efficacement"	"Lorsque je suis censé-e faire une chose, j'en fais une autre"
1	De temps en temps/Parfois vrai	Rarement/Peu vrai
2	Rarement/Peu vrai	De temps en temps/Parfois vrai
3	De temps en temps/Parfois vrai	De temps en temps/Parfois vrai
4	Rarement/Peu vrai	Rarement/Peu vrai
5	Souvent/Assez vrai	Souvent/Assez vrai
6	De temps en temps/Parfois vrai	Rarement/Peu vrai
7	Souvent/Assez vrai	De temps en temps/Parfois vrai
8	De temps en temps/Parfois vrai	Rarement/Peu vrai
9	De temps en temps/Parfois vrai	Rarement/Peu vrai
10	De temps en temps/Parfois vrai	Rarement/Peu vrai
11	Souvent/Assez vrai	Rarement/Peu vrai
12	Rarement/Peu vrai	De temps en temps/Parfois vrai
13	Rarement/Peu vrai	Rarement/Peu vrai
14	Souvent/Assez vrai	De temps en temps/Parfois vrai
15	Rarement/Peu vrai	Rarement/Peu vrai
16	De temps en temps/Parfois vrai	De temps en temps/Parfois vrai
17	Souvent/Assez vrai	De temps en temps/Parfois vrai
18	Souvent/Assez vrai	De temps en temps/Parfois vrai
19	Rarement/Peu vrai	Jamais/Faux
20	Rarement/Peu vrai	Jamais/Faux
21	Rarement/Peu vrai	Rarement/Peu vrai
22	De temps en temps/Parfois vrai	Rarement/Peu vrai

Échantillon des premières interviews - partie 6

ID	Sexe	Durée chômage	Age	Langue Maternelle	Quelle-s affirmation-s représente-nt le mieux votre ménage ?
1	masculin	8	29	Français	Je suis seul-e
2	féminin	12	57	Français	Je vis avec mon/mes enfant-s
3	féminin	0	25	Français	Je vis avec mes parents
4	masculin	10	33	Français	Je vis avec mon/ma compagne
5	masculin	4	24	Français	Je vis avec mon/mes enfant-s
6	féminin	1	27	Français	Je vis en collocation

Échantillon des deuxièmes interviews - partie 1

ID	Quel est votre niveau d'étude ?	Combien d'emplois avez-vous eu jusqu'à aujourd'hui ?	Depuis combien de temps travaillez-vous ?
1	Premier cycle universitaire (bachelor)	4	Entre 10 et 15 ans
2	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)	Entre 5 et 10	Plus de 20 ans
3	Diplôme fédéral	1	Entre 1 et 5 ans
4	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)	3	Entre 10 et 15 ans
5	Degré secondaire 2 (maturité gymnasiale, cfc, maturité professionnelle)	3	Entre 5 et 10 ans
6	Deuxième cycle universitaire (master)	2	Entre 1 et 5 ans

Échantillon des deuxièmes interviews - partie 2

BIBLIOGRAPHIE

1. Aaron Smith. 2015. Searching for work in the digital era. Pew Research Center (2015).<http://www.pewinternet.org/2015/11/19/searching-for-work-in-the-digital-era/>
2. About the Theory. (n.d.). Retrieved June 4, 2018, from <https://procrastinus.com/piers-steel/theories-of-procrastination/>
3. Ainslie, G. (1975) Specious Reward: A Behavioral Theory of Impulsiveness and Impulse Control. Psychological Bulletin, 82, 463-509.
<https://doi.org/10.1037/h0076860>
4. Akerlof, G. A. (1991). Procrastination and Obedience. American Economic Review, American Economic Association, vol. 81(2), pages 1-19, May.
5. Ariely, D., & Wertenbroch, K. (2002). Procrastination, deadlines, and performance: Self control by precommitment. Psychological Science, 13(3), 219–224.
<https://doi.org/10.1111/1467-9280.00441>
6. Beauvallet, G., Le Garff, M.-C., Negri, A.-L., & Cara, F. (2006). L’usage d’Internet par les demandeurs d’emploi. La Revue de l’Ires, 52, 41–69.
<https://doi.org/10.3917/rdli.052.0041>
7. Benedikt Frey, C., & Osborne, M. A. (2013). the Future of Employment: How Susceptible Are Jobs To Computerisation? *.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
8. Beutel, M. E., Klein, E. M., Aufenanger, S., Brähler, E., Dreier, M., Müller, K. W., ... Wölfling, K. (2016). Procrastination, distress and life satisfaction across the age range - A German representative community study. PLoS ONE, 11(2), 1–12.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0148054>
9. Bonoli, G., Lalive, R., Oesch, D., Turttschi, N., Von Ow, A., Arni, P., & Parrotta, P. (2014). L’impact des réseaux sociaux sur le retour à l’emploi des chômeurs, (60).

10. Breman, A. (2006). Give More Tomorrow: A Field Experiment on Intertemporal Choice in Charitable Giving. Working Paper, 1–39. Retrieved from <https://www.gate.cnrs.fr/afse-jee/Papiers/218.pdf>
11. Charles Wyplosz. (n.d.). Retrieved May 23, 2018, from https://fr.wikipedia.org/wiki/Charles_Wyplosz
12. Crockett, M. J., Braams, B. R., Clark, L., Tobler, P. N., Robbins, T. W., & Kalenscher, T. (2013). Restricting temptations: Neural mechanisms of precommitment. *Neuron*, 79(2), 391–401. <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2013.05.028>
13. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of Research in Personality*, 19(2), 109–134. [http://dx.doi.org/10.1016/0092-6566\(85\)90023-6](http://dx.doi.org/10.1016/0092-6566(85)90023-6)
14. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *The American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
15. DellaVigna, S., & Malmendier, U. (2006). Paying not to go to the gym. *American Economic Review*, 96(3), 694–719. <https://doi.org/10.1257/aer.96.3.694>
16. Dillahun, T. R. & Wheeler, E. (2018). Navigating the Job Search as a Low-Resourced Job Seeker. <https://doi.org/10.1145/3173574.3173622>
17. Engagement préalable. (n.d.). Retrieved May 8, 2018, from [https://fr.wikipedia.org/wiki/Engagement_pr%C3%A9alable_\(strat%C3%A9gie\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Engagement_pr%C3%A9alable_(strat%C3%A9gie))
18. Eugster, B., Lalive, R., Steinhauer, A., & Zweimüller, J. (2017). Culture, work attitudes, and job search: Evidence from the swiss language border. *Journal of the European Economic Association*, 15(5), 1056–1100. <https://doi.org/10.1093/jeea/jvw024>
19. Feuls, M., Fieseler, C., & Suphan, A. (2014). A Social Net ? Internet and Social Media Use during Unemployment, 28, 551–570. <https://doi.org/10.1177/0950017013519846>

20. Feuls, M., Fieseler, C., Meckel, M., & Suphan, A. (2016). Being unemployed in the age of social media Being Unemployed in the Age of Social Media, 18, 944–965
21. Gallie, D., Paugam, S., & Jacobs, S. (2003). UNEMPLOYMENT, POVERTY AND SOCIAL ISOLATION: Is there a vicious circle of social exclusion? *European Societies*, 5(1), 1–32. <https://doi.org/10.1080/1461669032000057668>
22. Giné, B. X., Karlan, D., & Zinman, J. (2010). Put Your Money Where Your Butt Is : *American Economic Journal: Applied Economics*, 2(October), 213–235. <https://doi.org/10.1257/app.2.4.213>
23. Granovetter, M. S. (1973). The Strength of Weak Ties. *The American Journal of Sociology*, 78(6), 1360–1380.
24. Green, A. E., Hoyos, M. De, Li, Y., & Owen, D. (2011). Job search study: literature review and analysis of the Labour Force Survey, 118. Retrieved from <http://research.dwp.gov.uk/asd/asd5/rrs-index.asp>
25. Helliwell, J. F., & Putnam, R. D. (2012). The social context of well-being. *The Science of Well-Being*, (August), 1435–1446. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198567523.003.0017>
26. Hoch, S. J., & Loewenstein, G. F. (1991). Time-inconsistent preferences and consumer self-control. *Journal of Consumer Research*, 17(4), 492-507. <http://dx.doi.org/10.1086/208573>
27. Hori, S. (2008). Application de la théorie de l'autodétermination à l'enseignement du FLE : corrélation entre le degré d'autodétermination et la performance. HORI Shinya. *Revue japonaise de didactique du français*. 3. 84-99.
28. Hurford, P. (2018). In Giving, It Pays to Precommit. Retrieved June 19, 2018, from <https://www.givingwhatwecan.org/post/2012/10/in-giving-it-pays-to-precommit/>
29. If you met all your goals today, this article is not for you. (n.d.). Retrieved June 27, 2018, from <https://procrastinus.com/2014/05/19/if-you-met-all-your-goals-today-this-article-is-not-for-you/>

30. Jen, B., De Heus, J., Kaur, J., & Dillahun, T. R. (2014). Analyzing employment technologies for economically distressed individuals. Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, 1945–1950.
<https://doi.org/10.1145/2559206.2581290>
31. Kleinbeck, Uwe. & Deutsche Forschungsgemeinschaft. (1990). Work motivation. 201-205. Hillsdale, N.J : L. Erlbaum Associates
32. Kurth-Nelson, Z., & Redish, A. D. (2012). Don't let me do that! - models of precommitment. Frontiers in Neuroscience. Frontiers Media SA.
<https://doi.org/10.3389/fnins.2012.00138>
33. Loewenstein, G. (1996). Out of control: Visceral influences on behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 65, 272-292.
doi:10.1006/obhd.1996.0028
34. Mckee-ryan, F. M., Song, Z., Wanberg, C. R., & Kinicki, A. J. (2005). Psychological and Physical Well-Being During Unemployment : A Meta-Analytic Study, 90(1), 53–76. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.53>
35. da Motta Veiga, S. P., & Gabriel, A. S. (2016). The role of self-determined motivation in job search: A dynamic approach. Journal of Applied Psychology, 101(3), 350–361.
<https://doi.org/10.1037/apl0000070>
36. Muraven, M., & Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin*, 126(2), 247-259. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.126.2.247>
37. Oesch, D., & von Ow, A. (2017). Social Networks and Job Access for the Unemployed: Work Ties for the Upper-Middle Class, Communal Ties for the Working Class. *European Sociological Review*, 33(2), 275–291.
<https://doi.org/10.1093/esr/jcx041>
38. Office fédérale de la statistique (OFS). 2017. Utilisation d'internet en Suisse, 1997-2017. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe->

[information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/utilisation-internet.html](https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/utilisation-internet.html)

39. Office fédérale de la statistique (OFS). 2017. Utilisation d'internet au moins une fois par semaine, comparaison internationale 2005-2016. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/utilisation-internet.html>
40. Paul, K. I., & Moser, K. (2009). Unemployment impairs mental health: Meta-analyses. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 264–282. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.01.001>
41. Prelec, D. (1989). Decreasing Impatience: Definition and Consequences (90-015): Harvard Business School Working Paper
42. Procrastination. (n.d.). Retrieved May 8, 2018, from <https://fr.wikipedia.org/wiki/Procrastination>
43. Schelling, T. C. (1992). Self-command: A new discipline. In G. Loewenstein & J. Elster (Eds.), *Choice over time* (pp. 167-176). New York, NY, US: Russell Sage Foundation.
44. Senecal, C., & Guay, F. (2000). Procrastination in job-seeking: An analysis of motivational processes and feelings of hopelessness. *Journal of Social Behavior and Personality*, 15(5), 267.
45. Steel, P., & König, C. J. (2006). Integrating theories of motivation. *Academy of Management Review*, 31(4), 889–913. <https://doi.org/10.5465/AMR.2006.22527462>
46. Steel, P. (2007). The nature of procrastination: A meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological Bulletin*, 133(1), 65–94. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.133.1.65>
47. Strotz, R. H. (1956), THE ROLE OF STEREOTYPES IN WELFARE ECONOMICS*. *Metroeconomica*, 8: 199-202. doi:[10.1111/j.1467-999X.1956.tb00109.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-999X.1956.tb00109.x)

-
48. Thaler, R. H., and H. M. Shefrin. 1981. "An Economic Theory of Self-Control." *Journal of Political Economy* 89 (2): 392–406.
 49. Thaler, R.H, & Sunstein, C.R. (2008) *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. New Haven, CT: Yale University Press.
 50. Weber, S. (2006). Durées de chômage et nationalités : Une analyse empirique pour la Suisse. *Schweizerische Zeitschrift Für Volkswirtschaft Und Statistik*, 142(1), 147–193.
 51. Wertenbroch, K. (1998). Consumption Self-Control by Rationing Purchase Quantities of Virtue and Vice, *Marketing Science*, 17, issue 4, p. 317-337, <https://EconPapers.repec.org/RePEc:inm:ormksc:v:17:y:1998:i:4:p:317-337>.
 52. Wey, S. (2017). Gros plan sur le marché du travail. Union Patronale Suisse https://www.arbeitgeber.ch/files/2018/02/20180131-Brennpunkt-Arbeitsmarkt_f.pdf
 53. Winkelmann, R. (2006). Unemployment , Social Capital , and Subjective Well-Being.
 54. Wyplosz, C. (2017). Les nouvelles technologies sont une menace mais aussi une opportunité - Le Temps. Retrieved May 23, 2018, from <https://www.letemps.ch/opinions/nouvelles-technologies-une-menace-une-opportunite>