

Le métavers comme moyen de venir en aide aux jeunes restés sans emploi de manière prolongée

Département de Fukuoka



Contexte

Dans le département de Fukuoka, quatre centres d'accompagnement pour jeunes ont été aménagés dans le but d'aider les jeunes confrontés à de longues périodes de chômage à regagner leur autonomie professionnelle. Ces centres, déployés à l'échelle nationale, ont été mis sur pied dans le département en coopération avec le ministère de la Santé, du Travail et des Affaires sociales. Plutôt que de se lancer aveuglément dans la recherche d'emploi, l'accompagnement qui y est proposé se concentre sur le développement des aptitudes nécessaires au monde du travail comme la communication en milieu professionnel ou l'identification de ses points forts au travers de divers stages en entreprise. Cependant, certains jeunes, en raison d'un isolement social important (les *hikikomori*), rencontrent des difficultés à se rendre en personne dans ces centres. C'est là qu'intervient le métavers, qui, affranchi des limitations spatiales, permet de profiter des services d'accompagnement depuis son domicile. L'utilisation d'avatars, pourrait quant à elle permettre de réduire l'appréhension liée à la communication en face-à-face. Nous avons alors émis l'hypothèse que la mise à profit du métavers devrait accroître l'accessibilité aux services d'insertion professionnelle, permettant de favoriser la participation sociale d'un plus grand nombre de jeunes restés longtemps sans emploi.

Au vu du manque de précédents dans l'utilisation de cette technologie à l'échelle nationale, nous avons mis sur pied un comité de recherche et d'étude

composé de représentants issus d'organismes d'accompagnement, d'experts et de services administratifs locaux. Ce comité a mené une enquête approfondie et organisé des réunions afin de définir les modalités de mise en œuvre du projet, d'identifier les adaptations nécessaires et d'en anticiper les éventuelles difficultés. Fort des résultats encourageants de cette phase exploratoire, le dispositif a officiellement été lancé lors de l'exercice de 2023.

Objectifs

Ce projet vise à favoriser l'insertion professionnelle et la participation à la société d'un plus grand nombre de jeunes en situation de chômage de longue durée, en leur offrant la possibilité de bénéficier d'un accompagnement à l'emploi depuis leur domicile. À terme, le département entend contribuer à la création d'un environnement dans lequel toute une diversité de talents puisse s'épanouir au sein des entreprises locales.

Aperçu

Fukuoka Virtual Support Room est un espace de soutien dédié créé par le département et accessible depuis le métavers. Cet espace virtuel est destiné aux personnes en restées longtemps sans emploi, notamment celles vivant en situation d'isolement social. Les accompagnements sont dispensés par le biais d'avatars.

(1) Aide à l'emploi au travers d'avatars

En collaboration avec les centres d'accompagnement pour jeunes et d'autres structures d'aide, nous proposons au sein du métavers des entretiens individuels par avatars interposés, des rencontres virtuelles et des programmes de développement des aptitudes. Ces dispositifs permettent aux bénéficiaires d'entrer en contact avec des professionnels de l'accompagnement sans avoir à se déplacer, réduisant ainsi les appréhensions liées au contact en face-à-face. Une approche simultanée combinant ces outils virtuels avec des entretiens en présentiel vise à optimiser le parcours d'insertion professionnelle.

(2) Stages en entreprise via le métavers

Pour les personnes ne souhaitant pas participer à des accompagnements en présentiel, nous proposons aussi des simulations d'expériences professionnelles au sein du métavers.

Caractéristiques et innovations

Le projet se distingue par son approche innovante qui permet aux personnes éprouvant des difficultés à communiquer en face-à-face de bénéficier d'un accompagnement personnalisé tout en préservant leur anonymat grâce à l'utilisation d'avatars.

Résultats

Nous avons constaté que l'utilisation d'avatars permettait aux personnes éprouvant des difficultés en situation de face-à-face d'être plus à l'aise pour s'exprimer et de franchir plus facilement les premières étapes de l'accompagnement.

Cas 1 Regain de confiance et de motivation aboutissant à une insertion professionnelle

Une personne fraîchement diplômée de l'université ayant des difficultés à s'exprimer en public a commencé à bénéficier de notre accompagnement au *Fukuoka Virtual Support Room*. Grâce aux entretiens individuels par avatars interposés et à des simulations d'expériences de travail, elle a constaté qu'elle était capable de s'exprimer sans appréhension derrière un avatar. Elle a alors exprimé

le désir de passer le concours d'accès à la fonction publique, et a, après s'être entraînée à passer des entretiens via le *Fukuoka Virtual Support Room*, passé le concours avec succès.

Cas 2 Insertion professionnelle après plus de dix ans de retrait social

Une personne bénéficiaire d'un accompagnement en présentiel, éprouvait de la gêne à s'exprimer et trouver ses mots en situation de face-à-face en raison de son anxiété sociale. Grâce aux échanges par avatar au *Fukuoka Virtual Support Room*, elle a redécouvert le plaisir de la communication à visage découvert. Aujourd'hui, elle enseigne l'informatique à temps partiel dans un centre d'accompagnement.

(Aperçu en chiffres)

○ Exercice 2022 (phase expérimentale)

- Nombre d'utilisateurs : 214 au total
- Nombre de consultations individuelles : 139 consultations pour 27 cas
- Nombre d'utilisateurs ayant choisi un parcours professionnel : 8

○ Exercice 2023

- Nombre d'utilisateurs : 233 au total
- Nombre de consultations individuelles : 162 consultations pour 25 cas
- Nombre d'utilisateurs ayant choisi un parcours professionnel : 19

Défis et solutions

Il est plus difficile d'évaluer la compréhension des participants lors d'échanges virtuels que lors d'une conversation en face-à-face. Les expressions faciales et les signes non-verbaux étant moins perceptibles, il devient nécessaire de solliciter des retours explicites de la part des participants. Par ailleurs, certains utilisateurs n'étant pas familiers avec la technologie utilisée peuvent nécessiter plus d'attention de la part du conseiller que lors d'un entretien en présentiel. Les problèmes de connexion et les différences de configuration informatique peuvent également constituer des obstacles pour certains utilisateurs. Nous mettons à disposition des participants dans les

centres d'accompagnement des ordinateurs afin de faciliter leur accès au métavers.

Développements futurs

Grâce au service *Fukuoka Virtual Support Room*, les personnes en situation de retrait social peuvent bénéficier d'un accompagnement à distance. À terme, nous souhaitons ouvrir l'accès à cet espace virtuel à d'autres structures d'accompagnement afin d'en multiplier les possibilités d'utilisation.

Lien de référence (japonais)

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/metaverse-fukuoka05.html>

Coordonnées de l'administration responsable

Affiliation du responsable : Division du soutien à l'embauche, Bureau du travail, Département des affaires sociales et du travail de la préfecture de Fukuoka

Tél : +81-(0)92-643-3594

Mail : wakamono@pref.fukuoka.lg.jp