



OPALE
OBSERVATOIRE
PARTENARIAL
ÉCONOMIE
EMPLOI
INSERTION

Note de synthèse

MAI
2022

Rechercher un emploi, un stage, une formation en utilisant internet

ANALYSE DU GROUPE FOCUS AVEC **DES BÉNÉFICIAIRES
DU RSA DE LONGUE DURÉE** ORGANISÉ DANS LES LOCAUX
D'ALIZÉS FORMATION LE 11 AVRIL 2022



Sommaire

Introduction	3
Les bénéficiaires du RSA de longue durée et internet, approche générale	4
La recherche d'emploi / de stage / de formation des bénéficiaires du RSA de longue durée en utilisant internet	5
Conclusion : ce que l'on peut retenir	7



Introduction : cinq participantes âgées de 35 à 62 ans

Ce groupe réunissait cinq femmes. La plus jeune avait 35 ans, la plus âgée 62 ans.

Travaillant initialement dans l'aide à la personne pour quatre d'entre elles et en tant qu'Assistante commerciale et administrative pour la cinquième, **toutes rentraient dans la catégorie des bénéficiaires du RSA de longue durée** au moment de leur participation à cette séance collective. **Pour différentes raisons, elles n'étaient plus en activité depuis plusieurs années et suivaient à présent une formation au numérique s'inscrivant dans leur parcours d'insertion**, en amont de la réalisation de nouveaux projets.

Leur rapport aux nouvelles technologies variait sensiblement selon leur degré d'avancement dans cette formation : pour les personnes qui la démarraient, internet et l'informatique étaient très peu maîtrisés tandis que celles qui arrivaient en fin de parcours faisaient état d'une relative autonomie.



Les bénéficiaires du RSA de longue durée et internet, approche générale

Un public bien équipé

Les cinq participantes déclarent disposer d'un smartphone en bon état de fonctionnement et dont elles sont pleinement satisfaites. Des ordinateurs et parfois des tablettes sont également présents dans chaque foyer. Toutefois, ces équipements appartiennent souvent à des tiers – de grands enfants étudiants, notamment – et ne sont pas toujours en bon état de fonctionnement.

Les personnes en début de formation estiment être davantage à l'aise dans l'usage de leur téléphone que dans celui de l'ordinateur. À l'inverse, les participantes ayant déjà suivi une large part du cursus font état d'une préférence pour l'ordinateur, essentiellement pour des raisons de confort.

Les téléphones portables sont perçus comme pratiques car mobiles par définition, petits et intuitifs. Les ordinateurs semblent plus complexes d'utilisation aux néophytes, mais davantage adaptés à la lecture et à la rédaction de documents d'une certaine taille, en raison de leurs écrans.

Des forfaits mobiles plutôt généreux, parfois assortis d'une box internet

Les personnes présentes dans ce groupe focus sont toutes détentrices d'abonnements téléphoniques leur fournissant entre 40 et 100 GO de données. Ce volume est jugé suffisant, la plupart des participantes ne l'utilisant pas intégralement. Une enveloppe de 35 GO environ est citée comme exemple de consommation mensuelle courante.

Les forfaits de 100 GO sont justifiés par l'usage du « partage de connexion » avec d'autres membres de la famille (jeunes enfants, par exemple).

Les forfaits plus petits sont souvent doublés par la présence d'une box internet au domicile.

Démarches administratives, réseaux sociaux et recherche d'information : trois usages dominants

Les démarches administratives apparaissent comme le principal usage d'internet par les participantes. Parmi les institutions dont le site est régulièrement consulté, Pôle emploi occupe une place prépondérante.

Des paiements de factures sont également régulièrement réalisés via le numérique. Quel que soit leur niveau d'autonomie avec les nouvelles technologies, les personnes présentes dans ce groupe s'accordent à trouver pratique le fait de pouvoir gérer des factures en ligne en raison essentiellement de la limitation de la « paperasse » que cela permet.

Facebook, WhatsApp et Imo constituent les trois réseaux sociaux évoqués par les participantes qui les utilisent pour communiquer avec leurs proches – lorsqu'ils vivent à l'étranger, notamment – mais également pour rechercher des informations de différentes natures : préparer un projet professionnel, organiser des activités associatives ou encore trouver des recettes de cuisine.



La recherche d'emploi / de stage / de formation des bénéficiaires du RSA de longue durée en utilisant internet

Un degré d'autonomie étroitement lié au suivi d'une formation spécialisée

Repérée dès le début des échanges, la corrélation entre l'utilisation autonome des outils numériques et le suivi d'une formation dédiée est de nouveau confirmée.

Pour les participantes débutant leur cursus, internet fait l'objet d'usages basiques à partir essentiellement de leur téléphone portable : recherche d'information simple ou lecture d'une offre d'emploi, principalement.

Les personnes présentes dans ce groupe ayant déjà suivi une première partie de la formation se déclarent davantage en capacité d'effectuer seules des recherches plus poussées. Néanmoins, la profusion d'information et la compréhension des termes employés sur certains sites incitent certaines d'entre elles à demander de l'aide à leur entourage ou à l'organisme qui les accompagne, bien qu'elles soient en mesure d'effectuer de manière autonome une partie de la démarche.

Pôle emploi, site le plus connu et utilisé

Si les participantes évoquent plusieurs sites internet dédiés à la recherche d'emploi – LinkedIn, Météojob, Indeed, Le bon coin... – Pôle emploi est sans conteste le plus connu et le plus utilisé. Ce plébiscite s'explique par le fait que la plupart des personnes présentes dans ce groupe ont été formées à son utilisation : elles sont familiarisées avec son ergonomie, savent y rechercher une offre, y ont enregistré des alertes et reçoivent dès lors régulièrement des messages.

Déposés sur ce site, leurs CV sont par ailleurs consultés par des employeurs qui les sollicitent parfois directement.

Enfin, des sites d'agences d'intérim sont également évoqués, ainsi que Google : une pratique courante consiste en effet à taper dans le moteur de recherche le libellé d'un poste recherché pour trouver des offres en ligne sur différents sites. Google constitue ici la première étape dans la recherche d'une offre d'emploi sur internet.

Une pratique de l'envoi de candidature par e-mail relativement courante

Quatre des cinq personnes présentes dans ce groupe focus déclarent envoyer régulièrement des candidatures par e-mail. Trois d'entre elles ont appris à le faire dans le cadre de leur formation au numérique, la quatrième en ayant l'habitude depuis plus longtemps. L'e-mail est ici présenté comme un canal présentant plusieurs avantages : simple, rapide, il permet surtout d'être certain que son message a bien été envoyé puis reçu par son destinataire. Il constitue à ce titre une option plus fiable que l'envoi de courriers par voie postale, beaucoup de candidatures restant sans réponse. Il constitue par ailleurs un « justificatif » de recherche d'emploi, dans l'éventualité d'un contrôle.

Avant d'être autonomes dans l'envoi de candidatures par e-mail, deux participantes se faisaient pour cela aider par des tiers, faute d'une maîtrise suffisante de l'outil.

Enfin, la seule participante n'envoyant pas pour l'instant de candidature par voie électronique débute toute juste sa formation.

Des difficultés dépassées grâce à l'accompagnement

Une fois encore, le degré d'avancement dans le suivi d'une formation au numérique est déterminant dans la gestion des difficultés rencontrées.

Les participantes débutant leur formation ont à ce stade besoin d'être accompagnées dans leur recherche d'emploi avec les outils numériques tandis que celles qui sont déjà avancées dans leur cursus parviennent plus facilement à gérer et dépasser les éventuelles difficultés qu'elles peuvent rencontrer.

Ces dernières sont souvent de nature très pratique, comme l'utilisation du clavier de l'ordinateur par exemple (perçu comme plus compliqué que l'écran d'un smartphone par deux personnes présentes dans le groupe).



Enfants et formateurs, aides prioritaires en cas de besoin

En cas de nécessité, les participantes font appel à deux types de personnes pour les aider dans leur recherche d'emploi avec les outils numériques.

Les enfants sont généralement les premiers à être sollicités. Souvent lycéens ou étudiants et disposant d'un ordinateur, ils constituent le premier recours lorsqu'une difficulté surgit. Plusieurs personnes présentes dans le groupe ont par ailleurs dans leur proche entourage familial des techniciens en informatique identifiés comme des ressources précieuses.

Les formatrices dispensant la formation actuellement suivie constituent un autre canal fréquemment mobilisé. Là encore, leur degré de sollicitation dépend de l'état d'avancement de la formation, les débutantes étant davantage demandeuses que les stagiaires avancées.

Faciliter l'identification des offres d'emploi et approfondir la formation au numérique : deux attentes partagées

Interrogées sur leurs éventuels souhaits permettant d'améliorer leur recherche d'emploi en utilisant internet, **les participantes formulent deux principaux souhaits :**

- **Pouvoir identifier plus facilement les offres d'emplois correspondant à leurs attentes,** de nombreuses propositions qui leur sont adressées automatiquement ne répondant pas à leurs critères en termes de distance, de temps de travail ou de pénibilité. Cet aspect apparaît d'autant plus important que les personnes bénéficiaires du RSA de longue durée font l'objet d'un suivi renforcé. A ce titre, elles doivent pouvoir montrer qu'elles sont engagées dans une démarche active d'insertion et potentiellement justifier leurs non-réponses à certaines offres.
- **Bénéficier d'un perfectionnement à l'utilisation des outils numériques,** dans le prolongement de leur formation actuellement suivie jugée très profitable mais trop courte.



Conclusion : ce que l'on peut retenir

- **Cinq femmes bénéficiaires du RSA de longue durée**, actuellement en formation au numérique dans le cadre de leur parcours d'insertion.
- **Utilisant internet à des degrés divers, selon leur niveau d'avancement dans leur formation.**
- **Equipées en smartphones**, ainsi généralement qu'en ordinateurs.
- **Disposant de forfaits internet généreux**, souvent doublés d'une box à domicile.
- **Effectuant principalement sur internet des démarches administratives et des recherches d'information**, mais utilisant aussi les réseaux sociaux.
- **Autonomes à des degrés divers dans leur recherche d'emploi avec les outils numériques**, toujours selon leur niveau d'avancement dans leur formation.
- **Utilisatrices régulières du site de Pole Emploi...** mais également de Google pour rechercher des offres.
- **Rompues aux candidatures en ligne dès lors qu'elles maîtrisent l'usage de l'e-mail**, ce dernier offrant à leurs yeux l'avantage de fournir un accusé d'envoi et de réception d'un message et de constituer un « justificatif » de recherche d'emploi, dans l'éventualité d'un contrôle.
- **Rencontrant parfois des difficultés**, notamment d'ordre pratique (utiliser le clavier d'un ordinateur, par exemple), lorsqu'elles débutent leur formation mais pas par la suite.
- **Sollicitant fréquemment leurs proches** – essentiellement les grands enfants équipés en informatique – ainsi que leurs formatrices si nécessaire.
- **Désireuses de pouvoir identifier plus facilement des offres correspondant à leurs profils et de pouvoir approfondir leur formation au numérique.**

L'organisation de cette séance a été rendue possible par la collaboration active d'Alizés formation.

Nous remercions tout particulièrement Catherine BUIVAN, Directrice, pour son appui précieux.

Directeur de publication : **Damien Caudron**
Réfèrent : **Richard Nordier** - r.nordier@urbalyon.org

Ce rapport résulte d'un travail associant les métiers
et compétences de l'ensemble du personnel de l'Agence d'urbanisme



Agence d'**Urbanisme** de l'aire
métropolitaine **lyonnaise**

Tour Part-Dieu, 23^e étage
129 rue Servient
69326 Lyon Cedex 3
Tél. : +33(0)4 81 92 33 00
www.urbalyon.org

La réalisation de ce rapport a été permise par la mutualisation
des moyens engagés par les membres de l'Agence d'urbanisme