



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 SALARIÉ·E·S EN
INSERTION ORGANISÉ DANS LES LOCAUX DU GROUPE
ENVIE LE 23 MARS 2022.



Sommaire

Introduction	3
Les publics en insertion et internet : approche générale	4
La recherche d'emploi / de stage / de formation des publics en insertion en utilisant internet	5
Conclusion : ce que l'on peut retenir	7



Introduction : dix participant·e·s en parcours d'insertion, âgés de 21 à 48 ans

Ce groupe réunissait dix participant·e·s, femmes et hommes. La personne la plus jeune avait 21 ans, et la plus âgée 48 ans.

Tou·te·s étaient salarié·e·s du réseau d'insertion Envie. À ce titre, elles et ils travaillaient sur des postes divers au sein de cette structure en charge de la valorisation d'équipements électriques et électroniques : cariste, soudeur·se, réparateur·rice d'électroménager...

Leur rapport à internet et aux nouvelles technologies semblait à ce stade très contrasté : certaines personnes déclaraient ne pas savoir les utiliser du tout tandis que d'autres faisaient état d'usages relativement avancés.

Inclusion, solidarité et transition écologique, principales missions du réseau Envie

« Par leur activité économique, sociale et solidaire sur leurs territoires, **les entreprises du réseau Envie concourent à l'insertion par le travail et la formation professionnelle de personnes en situation de fragilité et rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi.**

Elles développent leurs activités dans une logique d'innovation et de responsabilité économique, sociale et environnementale afin de contribuer à la lutte contre les exclusions et les inégalités, à la préservation de l'environnement, au développement du lien social et au renforcement de la cohésion territoriale. Leur outil économique est ainsi mis au service d'un projet social, territorial et environnemental.

Par leur implication dans le développement de l'économie circulaire, les entreprises Envie contribuent à la transition écologique et énergétique, grâce notamment à la collecte de déchets et à leur rénovation pour en faire des produits garantis qu'elles distribuent au public à des prix accessibles aux plus démunis.

Le réseau Envie consolide en permanence un modèle d'entreprises solidaires en poursuivant une politique de développement et d'innovation, qui vient notamment de le conduire à proposer des matériels médicaux rénovés, homologués et garantis, proposés à des prix très inférieurs aux produits neufs. »

Source : <https://www.envie.org/decouvrir-envie/notre-mission/> (consulté le 22/04/2022)



Les publics en insertion et internet, approche générale

Un niveau d'équipement variable selon le degré de maîtrise du numérique

Le niveau d'équipement des participant·e·s à ce groupe focus varie sensiblement, principalement en fonction de leur degré de maîtrise d'internet.

Les personnes faisant état d'une faible utilisation des nouvelles technologies ne possèdent le plus souvent qu'un téléphone portable (smartphone), tandis que celles à l'aise avec le numérique disposent parfois d'un ordinateur voire d'une tablette.

Il est à noter que si les téléphones sont systématiquement personnels, les autres appareils présents dans le foyer des participant·e·s sont généralement partagés avec des tiers.

Abonnements mobiles et box internet, options de connexion privilégiées

La possession d'un smartphone s'accompagne dans tous les cas d'un abonnement téléphonique donnant également accès à internet.

Le volume de données disponibles ne semble pas clairement connu par les participant·e·s : certains pensent disposer d'abonnements illimités – sans en être toutefois certains – tandis que d'autres évoquent des forfaits limités allant de 4 à 210 GO.

Les personnes équipées d'un ordinateur disposent en parallèle d'une box internet à leur domicile. SFR et Free sont les deux opérateurs le plus souvent évoqués.

Des usages d'internet relativement variés

Interrogés sur leurs principaux usages d'internet, les participant·e·s citent une grande variété de pratiques. Trois grands domaines se distinguent.

Un premier champ d'usage concerne la recherche d'information, générale ou appliquée : l'interrogation d'un moteur de recherche comme Google et le visionnage de tutoriels sur YouTube constituent deux exemples cités à plusieurs reprises.

En second lieu, les personnes présentes dans ce groupe focus utilisent également le numérique pour communiquer. Des réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook et Tiktok sont ici nommés.

Enfin, des usages plus ludiques apparaissent également en dernière position : faire des jeux en ligne ou lire un livre, notamment.



La recherche d'emploi / de stage / de formation des publics en insertion en utilisant internet

Une assez faible autonomie dans la recherche d'emploi en ligne

Par-delà leurs usages généraux d'internet, les participant·e·s apparaissent comme peu autonomes dans l'utilisation de ce dernier pour leurs démarches de recherche d'emploi. Différents paramètres entrent ici en ligne de compte.

La maîtrise de la langue française est sans conteste un facteur très discriminant. Pour plusieurs personnes présentes dans ce groupe focus, le fait de ne pas être en mesure de parler, de lire et/ou d'écrire correctement le français entrave immédiatement leur recours au numérique. Il s'agit d'une première barrière difficilement franchissable.

Outre la langue, d'autres personnes pointent les difficultés qu'elles rencontrent pour trouver des offres adaptées à leurs recherches, rédiger une lettre de motivation et/ou envoyer un CV. À l'instar des pratiques observées dans d'autres groupes précédents, les contacts directs sont également parfois privilégiés, parfois pour des raisons purement pratiques (en l'absence d'ordinateur, par exemple).

Plusieurs sites internet généralistes et spécialisés connus et utilisés

Pôle emploi et Le bon coin constituent les deux sites internet les plus fréquemment évoqués par les participant·e·s pour rechercher un emploi ligne. Le premier est parfois utilisé via une application. Dans les deux cas, la simplicité d'utilisation de ces outils est particulièrement appréciée.

À un autre niveau, Google et les Pages jaunes sont également des sites consultés pour trouver du travail. La nécessaire utilisation de mots clés semble toutefois problématique : deux personnes indiquent ainsi ne pas être en mesure d'en formuler aisément.

Plus largement, et par-delà la connaissance des sites en eux-mêmes et la présence d'annonces, c'est le fait de rechercher du travail par internet qui interpelle les participant·e·s. La dématérialisation de la recherche d'emploi, qui induit de ne pas être en contact direct avec un·e interlocuteur·rice, apparaît comme une source fréquente de doute et démotivation. C'est pour cette raison que cer-

taines personnes préfèrent téléphoner préalablement à l'envoi d'un CV, ou le remettre en mains propres. Ces démarches directes sont perçues comme susceptibles de faciliter l'obtention d'une réponse – même négative –, ce qui est plus rarement le cas lorsque la recherche d'emploi est réalisée exclusivement en ligne.

Des envois de candidatures en ligne parfois accompagnés

Bien qu'elles ne soient pas toujours à l'aise avec la maîtrise d'internet et/ou de la langue française, la plupart des personnes présentes dans ce groupe focus envoient ou ont envoyé une candidature en ligne.

Cette démarche est le plus souvent accompagnée, tout du moins la première fois. Plusieurs participant·e·s indiquent ainsi avoir été aidés lorsqu'elles et ils ont envoyé leur première candidature par internet, avant de renouveler l'opération seuls par la suite.

Une pratique régulière de l'envoi de candidature en ligne apparaît également comme une condition importante pour disposer d'une bonne autonomie. Lorsque cette pratique n'est que ponctuelle, elle nécessite systématiquement un accompagnement. À l'inverse, les personnes rompues au fait de postuler sur internet déclarent y parvenir seules au bout d'un certain temps.

De multiples difficultés dans la recherche d'emploi sur internet

Un seul participant estime ne jamais rencontrer de difficultés lorsqu'il recherche un emploi en ligne. Les autres font état de différents problèmes, indépendamment du fait d'avoir été ou d'être encore accompagné·e·s par un tiers.

De nouveau, la connaissance globale d'internet et la maîtrise de la langue française apparaissent comme des obstacles majeurs difficilement franchissables.

À ces difficultés structurelles s'ajoutent d'autres freins, parfois de nature technique : devoir changer le format d'un document, réduire la taille d'une pièce jointe, télécharger un CV dans une application... Ces problèmes se combinent généralement entre eux et viennent renforcer la complexité de la recherche d'emploi ainsi que la perte de motivation.





Professionnel-le-s de l'accompagnement social et réseaux personnels, deux vecteurs d'aide fréquemment mobilisés

Face aux difficultés rencontrées, les participant-e-s estiment sans exception avoir la possibilité de se faire aider.

Les professionnel-le-s de l'accompagnement sont fréquemment cité-e-s : Assistant-e-s sociaux-iales, Conseiller-e Pôle Emploi, mais également associations spécialisées apparaissent comme leurs premiers recours. C'est tout particulièrement le cas pour les personnes ne maîtrisant pas suffisamment la langue française et qui les sollicitent régulièrement pour accomplir des démarches administratives.

Famille et ami-e-s apparaissent en deuxième position. Epouse, frères et sœurs ou encore cousin-e-s sont ici évoqué-e-s, ainsi que le réseau amical. Si cette aide semble a priori plus facile à mobiliser, elle n'est toutefois pas toujours géographiquement accessible – un participant évoque des amis résidant à Bourg-en-Bresse, qui ne peuvent pour cette raison pas toujours être à ses côtés en cas de besoin – ni disponible.

Un besoin partagé de lever l'obstacle de la langue

Même si elles et ils ne disposent pas tous du même niveau de maîtrise du français, les participant-e-s s'accordent dans leur souhait de ne plus se heurter à l'obstacle de la langue.

A ce titre, le fait de pouvoir utiliser d'autres idiomes dans leur recherche d'emploi en ligne est évoqué à plusieurs reprises. De même, une simplification des outils et documents à lire constitue un vœu formulé par plusieurs personnes présentes dans ce groupe focus.

Divers autres attentes et propositions sont enfin formulées pour faciliter la recherche d'emploi sur internet : créer des centres d'apprentissage du numérique gratuit, disposer d'un ordinateur à son domicile, ou, de façon plus globale, parvenir à trouver un CDI et non pas un CDD.



Conclusion : ce que l'on peut retenir

- Dix participant·e·s en parcours d'insertion, âgés de 21 à 48 ans.
- Un rapport à internet et aux nouvelles technologies très contrasté.
- Un niveau d'équipement variant en fonction du degré de maîtrise d'internet.
- Un public disposant d'abonnements mobiles et de box internet.
- Des usages généraux d'internet relativement variés : recherche d'information, communication via les réseaux sociaux et pratiques plus ludiques (jeux ou lecture de livres).
- Une assez faible autonomie dans la recherche d'emploi en ligne...
- ... en grande partie due à une insuffisante maîtrise du français.
- Pôle emploi, Le bon coin, Google et les Pages jaunes : principaux sites utilisés.
- Une relative défiance pour la recherche d'emploi sur internet, source de démotivation.
- Une préférence pour les contacts directs.
- Des envois réguliers de candidatures en ligne, souvent avec l'aide de tiers.
- Des possibilités d'aide par les professionnel·le·s de l'accompagnement (Assistant·e·s sociaux·iales, Conseiller·e Pôle Emploi, associations...) et le réseau personnel (famille et ami·e·s).
- Un souhait général de ne plus se heurter à l'obstacle de la langue et de mieux se former au numérique.

L'organisation de cette séance a été rendue possible par la collaboration active du réseau Envie.

Nous remercions tout particulièrement Hélène TILLY, Responsable Adjointe Pôle Insertion Rhône, pour son appui précieux.





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

Directeur de publication : **Damien Caudron**
Référént : **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