Vos interlocuteurs chez CSA

Julie GAILLOT
Directrice du pôle SOCIETY
julie.gaillot@csa.eu

Quentin LLEWELLYN
Directeur d'études
quentin.llewellyn@csa.eu

Marine BONNEAU
Chargée d'études
marine.bonneau@csa.eu

Votre interlocuteur au COE

Laurence GAUNE
Responsable de la communication
laurence.gaune@coe.gouv.fr

SYNTHÈSE

LA RECHERCHE D'EMPLOI À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

Le Conseil d'Orientation pour l'Emploi a sollicité l'Institut CSA pour réaliser une étude sur la recherche d'emploi à l'occasion du colloque « Recruter à l'heure du numérique ». Pour réaliser cette étude, l'Institut CSA a interrogé par Internet un échantillon national représentatif de 504 salariés du secteur privé en poste depuis moins de 2 ans ainsi qu'un échantillon national représentatif de 501 personnes au chômage en recherche d'emploi. ***Ce double échantillon vise à comparer les pratiques de ceux qui ont trouvé récemment (moins de deux ans) un emploi de ceux qui en cherchent encore.***

Ce sondage a eu lieu du 23 août au 2 septembre 2016. La représentativité des échantillons a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession ou ancienne profession de l'interviewé et stratification par région). Pour fluidifier la lecture de la synthèse, nous parlerons de ***salariés*** *et de* ***demandeurs d'emploi****.*
Précision méthodologique : notons que cette enquête traitant notamment des outils numériques a été réalisée par Internet. Selon l'INSEE, 87% des chômeurs et 92% des actifs occupés étaient internautes en 2012.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

1. **L'usage du numérique dans la recherche d'emploi : un passage obligé pour une majorité de salariés et de chômeurs.**
62% des salariés et 60% des chômeurs considèrent qu'« aujourd'hui, sans Internet, on n'a aucune chance de trouver du travail ».

2. **Une recherche d'emploi qui s'appuie d'abord sur les outils numériques :** *61% des salariés et 59% des chômeurs privilégient en premier les outils numériques pour leurs recherches. L'agence Pôle Emploi reste toutefois un point de contact privilégié pour les demandeurs d'emploi.*

3. **Parmi les outils numériques, les sites d'emploi (et notamment pole-emploi.fr) sont plus souvent mobilisés que les réseaux sociaux ou les sites des entreprises.**

4. **Un paradoxe : si on cherche surtout avec des outils numériques, l'accès à l'emploi se concrétise d'abord via les relations :** *les salariés ont d'abord trouvé leur emploi grâce à leurs relations personnelles et professionnelles (27%), puis grâce aux agences d'intérim / cabinets de recrutement (13%) et au site de Pôle Emploi (13%).*

5. **Des pratiques diversifiées selon les profils :**
- **Des CSP+ (en particulier les cadres) qui mobilisent davantage leurs relations** *(via leur entourage et les réseaux sociaux);*
- **Des moins de 30 ans, davantage ouverts aux outils innovants pour la recherche d'emploi** *(formation en ligne, coach privé en ligne, plateforme de notation d'entreprise…);*
- **Des 50 ans et plus qui se concentrent davantage sur des outils plus « classiques »** *(site de pôle emploi, sites généralistes et sites spécialisés comme l'APEC);*
- **Des franciliens qui se singularisent par rapport à la province** *en privilégiant davantage les sites généralistes comme Indeed, Monster, Keljob etc., et les relations plutôt que pole-emploi.fr.*

6. **Le numérique est le plus souvent considéré comme une opportunité supplémentaire (ciblage plus efficace, gain de temps et d'argent),** *même si on observe une certaine vigilance autour de son usage. En revanche, les chômeurs de très longue durée (plus de 3 ans) sont plus réticents et réservés vis-à-vis de ces outils numériques.*

I LA RECHERCHE D'EMPLOI : ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES

Une recherche qui s'appuie largement sur les outils numériques et leur usage diversifié, mais un accès à l'emploi qui se concrétise d'abord grâce aux relations personnelles et professionnelles

LES OUTILS NUMÉRIQUES CONSTITUENT LES OUTILS PRIVILÉGIÉS DANS LA RECHERCHE D'EMPLOI

Dans l'ensemble, ce sont 91% des salariés comme des chômeurs qui privilégient au moins un outil numérique dans leurs démarches de recherche d'emploi : ce sont respectivement 61% et 59% qui déclarent même y recourir en priorité (un score qui atteint 70% auprès des salariés cadres et professions intermédiaires et 73% auprès des demandeurs d'emploi CSP+).

Dans le détail, le site pole-emploi.fr arrive en tête chez les demandeurs d'emploi (33% en font le premier vecteur de recherche). Il a également été largement utilisé par les salariés dans leur recherche d'emploi précédente, mais dans une moindre mesure (19% l'ont utilisé en premier). Cependant, tous n'ont pas le même rapport à l'ensemble des services de Pôle Emploi. Si le site de Pôle Emploi est clairement privilégié par l'ensemble des cibles interrogées et d'autant plus en province (par 50% des salariés et 61% des demandeurs d'emploi), il est en revanche relégué au 2e rang auprès des demandeurs d'emploi d'Ile-de-France (39%) et au 6e rang auprès des salariés franciliens (23%).

Au-delà du site Internet de Pôle emploi et parmi les autres outils numériques testés, ce sont d'abord les sites généralistes de recherche d'emploi (comme *Indeed, Jobijoba, Monster, Keljob,* etc.) qui sont privilégiés (par 37% des salariés et 33% des demandeurs d'emploi). Viennent ensuite les sites Internet des entreprises (24% et 15%) et les sites de petites annonces comme Leboncoin.fr (18% et 22%). Enfin, les sites Internet spécialisés pour certaines catégories de salariés (17% et 12%) ou certains secteurs d'activité (14% et 9%), les réseaux sociaux professionnels comme *LinkedIn* ou *Viadeo* (respectivement 16% et 10%) ou encore les réseaux sociaux généralistes comme *Facebook* ou *Twitter* (7% et 4%) font quant à eux figure de moyens secondaires.

L'USAGE DES OUTILS NUMÉRIQUES SE DÉCLINE DANS DES PRATIQUES MULTIPLES, DONT L'INTENSITÉ VARIE TOUTEFOIS SELON L'ÂGE ET LA PROFESSION

Des pratiques numériques qui consistent en majorité à : consulter le site de Pôle Emploi (79% des salariés et 92% des demandeurs d'emploi); déposer un CV en ligne (respectivement 76% et 80%); consulter directement les offres d'emploi sur les sites des entreprises (respectivement 74% et 73%); chercher des informations via Internet sur des entreprises qui les intéressent (respectivement 73% et 74%), consulter des sites généralistes de recherche d'emploi (71% pour les deux cibles); créer des alertes sur Internet correspondant à ses recherches (respectivement 65% et 70%); ou encore consulter la rubrique emploi de sites de petites annonces généralistes (respectivement 58% et 66%).

Moins utilisés, les réseaux sociaux professionnels occupent tout de même une place importante chez les CSP+ (59% vs. 39% chez l'ensemble des salariés, 62% vs. 37% chez l'ensemble des demandeurs d'emploi).

En moyenne, sur les 13 pratiques numériques testées, les salariés et les demandeurs d'emploi en effectuent plus de la moitié (7 pratiques sur 13). Ces pratiques sont davantage mobilisées par les salariés de moins de 30 ans et par les cadres et professions intermédiaires (salariés comme demandeurs d'emploi).

ET DES OUTILS DE CONSEILS EN LIGNE DAVANTAGE UTILISÉS PAR LES MOINS DE 30 ANS ET LES CSP+

Concernant les outils de conseils en ligne, les tutoriels d'aide à la préparation de CV, de lettre de motivation et d'entretiens d'embauche sont les plus utilisés (32% des salariés et 38% des demandeurs d'emploi y ont déjà eu recours). Viennent ensuite, largement derrière, des outils plus novateurs tels les formations en ligne de type MOOCs (respectivement 11% et 13%), les applications ou outils en ligne de conseil pour la recherche d'une formation ou d'un emploi (respectivement 10% et 16%), et les coach privés en ligne (9% chez les salariés comme chez les chômeurs).

Ces nouveaux outils numériques séduisent davantage les plus jeunes et les CSP+ (cadres et professions intermédiaires), qu'ils soient salariés ou demandeurs d'emploi :

- 17% des salariés CSP+ et 19% des demandeurs d'emploi CSP+ ont déjà suivi des MOOCs;
- 14% des salariés de moins de 30 ans et 14% des salariés CSP+ ont déjà utilisé des applications ou outils en ligne de conseil;
- 12% des salariés de moins de 30 ans et 14% des demandeurs d'emploi de moins de 30 ans ont déjà fait appel à un coach privé en ligne.

POUR AUTANT, L'ACCÈS À L'EMPLOI SE CONCRÉTISE D'ABORD VIA LES RELATIONS

En tête avec 27%, ce sont les relations (professionnelles et personnelles) qui ont permis aux salariés de trouver leur emploi actuel, un score qui s'élève à 39% pour les salariés de 50 ans et plus. Les relations devancent ainsi les agences d'intérims, cabinets de recrutement et le site de Pôle Emploi (*ex aequo* à 13%).

Cette tendance peut toutefois varier selon les profils des personnes interrogées. Ainsi les salariés de 50 ans et plus ont plus souvent trouvé leur emploi via les relations (39%). C'est aussi le cas pour les salariés des très petites entreprises (35%). Pour leur part, les ouvriers trouvent plus fréquemment via des intermédiaires du recrutement comme les agences d'intérim (39%), alors que cadres et les professions intermédiaires l'ont fait plus que d'autres grâce aux sites spécialisés pour certaines catégories de salariés comme le site de l'APEC (10% contre 5% en moyenne) et aux réseaux sociaux professionnels (7% contre 3% en moyenne).

Précisons aussi que les moyens numériques, même s'ils sont minoritaires, ont toutefois été à l'origine de l'accès à l'emploi dans 40% des cas, contre 60% des salariés qui ont trouvé leur emploi par d'autres moyens.

II OPINION ET RESSENTI SUR L'OFFRE NUMÉRIQUE ACTUELLE

Des bénéfices identifiés (ciblage plus efficace, gain de temps et d'argent), même si l'usage des outils numériques soulève encore des interrogations

L'USAGE DU NUMÉRIQUE : UN PASSAGE OBLIGÉ

La majorité des salariés et des demandeurs d'emploi sont convaincus de la nécessité du numérique dans la recherche d'emploi. En effet, 62% des salariés et 60% des demandeurs d'emploi estiment « qu'*aujourd'hui, sans Internet, on n'a aucune chance de trouver du travail* et respectivement » 66% et 67% pensent qu'« *aujourd'hui, les recruteurs sont beaucoup plus réceptifs aux candidatures en ligne qu'aux candidatures papier* ». Précisons que si ces deux opinions sont davantage partagées par les CSP+ (salariés et chômeurs), elles le sont moins par les habitants de zones rurales ou les chômeurs de longue durée (3 ans et plus), plus réservés sur la place prépondérante du numérique dans la recherche d'emploi.

DES BÉNÉFICES IDENTIFIÉS : UN CIBLAGE PLUS EFFICACE, MAIS AUSSI UN GAIN DE TEMPS ET D'ARGENT

Près de la moitié des personnes interrogées (48% des salariés et 44% des demandeurs d'emploi) déclarent que les outils numériques dans la recherche d'emploi leur permettent de trouver plus facilement des offres d'emploi correspondant à leurs attentes. Ils soulignent ensuite un meilleur ciblage dans les recherches (37% des salariés et 38% des demandeurs d'emploi). Et près d'un tiers des salariés (31%) et des demandeurs d'emploi (33%) estiment que les outils numériques rendent la recherche d'emploi moins coûteuse.

On observera que ce sont les cadres et les professions intermédiaires qui mettent le plus en avant l'avantage des outils numériques pour trouver des offres correspondant aux attentes.

On observera aussi que, pour les demandeurs d'emploi, les plus âgés mettent d'abord l'accent sur le moindre coût de la recherche (40% contre 33%) tandis que les plus jeunes insistent pour leur part plutôt sur la possibilité de trouver des offres mieux adaptées à leurs attentes (50% contre 44%).

UNE GESTION DE CARRIÈRE PLUS DYNAMIQUE

Au-delà de ces bénéfices, une large majorité (81% des salariés et 77% des demandeurs d'emploi), estime que les outils numériques permettent une gestion plus dynamique de sa carrière professionnelle. Ce sentiment est largement répandu chez les CSP+ (85% des salariés et 87% des demandeurs d'emploi). En revanche cette perception diminue en fonction de la durée de la recherche d'emploi : chez les salariés, 86% de ceux qui ont cherché leur emploi pendant moins de 3 mois sont d'accord avec cette opinion, quand le pourcentage tombe à 70% chez ceux qui ont cherché un emploi pendant plus d'un an. Il en va de même chez les demandeurs d'emploi, chez qui 65% de ceux qui sont à la recherche d'un emploi depuis plus de 3 ans approuvent cette opinion (contre 77% pour l'ensemble de cette catégorie).

MAIS DES OUTILS DONT L'USAGE SOULÈVE DES INTERROGATIONS

Les outils numériques soulèvent cependant des interrogations, et parfois des inquiétudes :

- **Une concurrence accrue :** 91% des salariés et 89% des demandeurs d'emploi estiment que « *lorsque l'on pose sa candidature sur Internet suite à une annonce, il y a beaucoup plus de candidats en concurrence* », dont respectivement 39% et 44% d'entre eux qui sont tout à fait d'accord avec cette affirmation. Cette perception est d'autant plus forte chez les salariés CSP+ (94%), les salariés de 50 ans et plus (95%) et chez les salariés franciliens (95%).

- **Un manque de transparence :** 88% des salariés et 91% des demandeurs d'emploi soulèvent le fait qu'« *aujourd'hui, on ne sait pas vraiment comment les recruteurs sélectionnent les candidatures sur internet* », dont respectivement 38% et 45% d'entre eux qui sont tout à fait d'accord avec cette affirmation. Les plus préoccupés par cette question sont les salariés de 50 ans et plus (100%) et les demandeurs d'emploi CSP+ (97%).

- **La problématique de la e-réputation** : 84% des salariés et des demandeurs d'emploi estiment qu'« *aujourd'hui, les recruteurs sont beaucoup plus vigilants par rapport à la e-réputation des candidats (vérifications des profils Facebook, Twitter..)* », dont respectivement 23% et 30% d'entre eux qui sont tout à fait d'accord avec cette affirmation. Qu'ils soient salariés ou demandeurs d'emploi, les cadres (respectivement 87% et 91%) se montrent plus sensibles à cet enjeu que les ouvriers (respectivement 68% et 79%).

- **Un risque de standardisation des profils :** 81% des salariés et 83% des demandeurs d'emploi regrettent qu' « *aujourd'hui, avec Internet, le processus de recrutement laisse moins d'opportunités à certains profils atypiques en raison des systèmes de filtrage mis en place pour trier les candidatures en ligne* », dont respectivement 29% et 34% d'entre eux qui sont tout à fait d'accord avec cette affirmation. Ce sentiment est d'autant plus prégnant chez les salariés de 50 ans et plus (86%) et les demandeurs d'emploi CSP+ (90%).

ET LES PERSONNES QUI N'ONT PAS RECOURU AUX OUTILS NUMÉRIQUES POINTENT QUANT À ELLES LE MANQUE DE CONTACT HUMAIN

Si 91% des salariés comme des chômeurs privilégient au moins un outil numérique dans le cadre de leur recherche d'emploi, près d'une personne sur dix n'a privilégié ou ne privilégie aucun outil numérique dans sa recherche d'emploi. Ce score monte à 14% auprès des chômeurs de longue durée (3 ans et plus). Dans le détail, ce sont en majorité des habitants de province (74% des salariés et 79% des demandeurs d'emploi), et des employés et ouvriers (respectivement 71% et 89%).

Mais les similitudes s'arrêtent là :

- Chez les salariés, les personnes qui n'ont pas privilégié le numérique sont plutôt jeunes (âge moyen : 38 ans). Ils ont trouvé leur emploi très vite (51% en moins de 3 mois) surtout grâce à leurs relations (44%), dans de petites entreprises (moins de 10 salariés : 31%) du secteur des services ou du commerce (respectivement 40% et 36%).

- Chez les demandeurs d'emploi, ils sont plus âgés (âge moyen : 51 ans) et davantage des hommes (68%), à la recherche d'un emploi depuis plusieurs années (41% en recherche depuis 3 ans et plus).

Plus précisément, ces personnes privilégient la dimension humaine. 47% de ces salariés et 52% de ces demandeurs d'emploi expliquent n'utiliser aucun moyen numérique car ils préfèrent le contact direct avec un conseiller ou un recruteur. Les autres dimensions mises en avant ont trait à la protection des données personnelles sur Internet (cette dimension prédomine chez les salariés n'ayant pas privilégié le numérique : 24% n'aiment pas transmettre leurs données personnelles sur Internet) et à la complexité des outils, notamment chez les demandeurs d'emploi (26% considèrent d'ailleurs que c'est trop compliqué pour trouver du travail).

III IDENTIFICATION DES ATTENTES À L'ÉGARD DE L'OFFRE NUMÉRIQUE

L'amélioration de la lisibilité de l'offre des services en tête

LES ENJEUX PRINCIPAUX POUR L'AVENIR : UNE OFFRE PLUS LISIBLE ET PLUS SIMPLE À UTILISER , DES CONTENUS ACTUALISÉS, UNE TRANSPARENCE MIEUX GARANTIE

Face à l'éventail de possibilités qu'offrent les outils numériques, les salariés comme les chômeurs en regrettent la trop faible lisibilité : respectivement 23% et 20% d'entre eux souhaitent en priorité que la lisibilité de l'offre des services soit meilleure, les outils existants étant jugés trop nombreux. Un score qui monte à 30% pour les salariés de 50 ans et plus, et 28% chez les demandeurs d'emploi CSP+. Précisons que les chômeurs insistent sur un besoin de simplification : 16% d'entre eux aimeraient que les outils numériques d'aide à la recherche d'emploi soient plus faciles d'utilisation (contre 9% des salariés).

La lisibilité des outils numériques est donc la priorité numéro un d'amélioration des outils numériques. Au-delà, les opinions apparaissent plus diverses, et trois pistes d'optimisation se retrouvent au coude à coude :

- **L'amélioration des contenus proposés** : 16% des salariés et 15% des demandeurs d'emploi souhaitent que les informations délivrées par les outils numériques soient davantage mises à jour, et respectivement 13% et 11% des personnes interrogées demandent que la qualité des contenus et services proposés soit améliorée.
- **La transparence des outils numériques** : 14% des salariés et 10% des demandeurs d'emploi désirent que ces outils précisent davantage leurs sources d'information, et ils sont respectivement 13% et 14% à avoir besoin d'être rassurés sur l'exploitation qui est faite des données collectées.
- **La personnalisation** : 10% des salariés et 12% des demandeurs d'emploi estiment que le principal point d'amélioration des outils numériques résiderait dans des contenus et services répondant davantage à leurs propres besoins.