



**OPALE**  
OBSERVATOIRE  
PARTENARIAL  
ÉCONOMIE  
EMPLOI  
INSERTION

**Note de synthèse**

OCTOBRE  
2021

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

Analyse des groupes focus professionnels organisés à Lyon le 22 septembre 2021 dans le cadre du Forum de l'Inclusion et de la Médiation numérique



# Sommaire

Introduction	3
Les publics et internet : approche générale	4
La recherche d'emploi des publics en utilisant internet	6
Si vous aviez une « baguette magique » / comment améliorer la situation ?	9
Conclusion	9
L'essentiel : ce que l'on peut retenir	10



# Introduction : une quinzaine de professionnel.le.s travaillant avec les publics des QPV

Ce groupe a réuni **une quinzaine de professionnel.le.s** travaillant principalement dans les domaines de l'accompagnement social et de l'insertion, ainsi que dans le numérique de manière plus secondaire.

Ces personnes – scindées en deux sous-groupes afin de faciliter les échanges – participaient à cette séance en raison du thème débattu : elles étaient en effet directement en contact avec les

**publics résidant en QPV** et intervenaient sur les problématiques de recherche d'emploi, de stage et/ou de formation ainsi que sur l'utilisation des nouvelles technologies. Plus largement, elles faisaient état d'un intérêt pour ces questions et d'une volonté de partager des retours d'expériences entre professionnel.le.s.



## Les publics et internet : approche générale

Dans un premier temps, les professionnel·le·s ont été invité·e·s à s'exprimer sur la **relation générale des publics résidant en QPV à internet**, à travers trois entrées : leurs équipements, leur connexion et leurs principaux usages.

### Leurs équipements

S'agissant tout d'abord des équipements des publics, il ressort qu'**une majorité disposerait de smartphones**. Ces derniers ne seraient cependant **pas toujours performants** (appareils anciens, surchargés de données stockées, avec de nombreuses applications installées qui ralentiraient leur fonctionnement...). Une minorité de personnes résidant en QPV ne disposerait par ailleurs pas d'un smartphone mais d'un simple téléphone cellulaire. Certaines, plus rares, n'auraient aucun téléphone portable.

**Les ordinateurs seraient beaucoup moins présents** parmi ces publics. Tous les foyers ne seraient pas équipés, et lorsque ce serait le cas, ils ne disposeraient le plus souvent que d'un seul ordinateur partagé au sein du foyer. Il s'agirait généralement d'un ordinateur appartenant à des personnes jeunes (adolescent·e·s, lycéen·ne·s/étudiant·e·s) qui en seraient les principales utilisatrices. En raison des difficultés rencontrées avec la fermeture des administrations ainsi que pour faire les devoirs scolaires lors du premier confinement, il semblerait que les ménages résidant en QPV tendent actuellement à s'équiper davantage en ordinateurs. Cette tendance est néanmoins récente et nécessiterait d'être objectivée par des données statistiques.

Enfin, on trouverait parfois des tablettes dans certaines familles, de manière moins fréquente que les smartphones mais plus que

les ordinateurs. Les publics jeunes et seniors seraient les plus concernés, notamment car il leur aurait été conseillé voire fourni dans certains cas.

### Leur connexion

Outre la possession de téléphones, d'ordinateurs ou de tablettes, les publics résidant en QPV rencontreraient **des difficultés avec l'accès à internet**. Ils ne disposeraient fréquemment que **d'une connexion insuffisante et de mauvaise qualité**.

De nombreuses personnes seraient équipées d'une box à leur domicile car cette dernière permettrait l'accès aux chaînes de télévision. Mais l'usage de la box pour un ordinateur serait plus rare. Par ailleurs, **de nombreuses autres personnes ne disposeraient pas d'une box pour de multiples raisons** : peur de s'engager avec un abonnement, coût, difficulté à procéder à l'inscription en ligne, maîtrise insuffisante du français pour comprendre la procédure d'inscription, complexité de l'installation de la box une fois reçue... Ici aussi, l'expérience des différents confinements durant la crise sanitaire inciterait en ce moment de plus en plus de familles à s'équiper d'une box.

Concernant **la connexion des smartphones**, elle **serait également problématique**. Une part importante des publics résidant en QPV ne disposerait que de **petits forfaits ne permettant pas de consommer beaucoup de données**. **Le partage de connexion serait à ce titre une pratique très répandue**, les forfaits étant sous-dimensionnés par rapport aux usages.

### Leurs principaux usages

Il est apparu complexe d'identifier précisément ce que faisaient les publics sur internet en dehors des temps durant lesquels professionnel·le·s les accompagnaient. Par-delà ce premier obstacle, il semblerait que leurs usages soient avant tout **en grande partie des usages de loisirs** : jeux en ligne, recherche de recettes de cuisine, visionnage de vidéos sur YouTube ont notamment été évoqués.

Les publics résidant en QPV utiliseraient par ailleurs beaucoup **les réseaux sociaux**, sources de multiples informations et vecteurs d'échanges avec leurs proches.

**Une difficulté majeure résiderait en premier lieu dans les identifiants et les mots de passe** : de nombreuses personnes auraient des **difficultés à les créer, les mémoriser, les utiliser et les conserver**. Leur perte serait fréquente lors d'un changement de téléphone, par exemple. Le recours à un tiers (enfant, voisin·e) pour créer ses identifiants expliquerait une partie du problème, les publics devant solliciter ces personnes pour retrouver les éléments oubliés ou perdus.

**L'utilisation des e-mails constituerait un autre frein** unanimement souligné par les participant·e·s. Derrière un aspect anodin, il s'agirait d'un support difficile à utiliser pour beaucoup de personnes qui auraient davantage **l'habitude de communiquer principalement par SMS ou appels téléphoniques**. Ici aussi, créer une adresse e-mail et se souvenir de ses identifiants serait complexe pour de nombreux publics. Plus largement, **beaucoup de personnes n'auraient pas « la culture de l'e-mail »** : elles ne penseraient pas spontanément à utiliser ce support pour communiquer, n'auraient pas le réflexe d'aller consulter régulièrement leur boîte aux lettres ou oublieraient de répondre aux messages, par exemple.

À un autre niveau, **les outils bureautiques élémentaires tels que le traitement de texte seraient eux aussi complexes d'utilisation** pour une part importante des publics résidant en QPV. De même, le fonctionnement des mo-

teurs de recherche sur internet constituerait un frein pour de nombreuses personnes : **la formulation et l'utilisation de mots-clés pour obtenir des informations ne serait pas une tâche aisément réalisable**.

**Les enjeux relatifs aux risques – sécurité, données personnelles, cyber-harcèlement... – constitueraient un autre champ problématique** : peu connus et mal compris par une large part des publics, ils seraient fortement sous-évalués et feraient l'objet d'une importante carence appelant pédagogie et sensibilisation de la part des professionnel·le·s.

Des **différences selon les publics** ont été évoquées par les participant·e·s : **de nombreux jeunes auraient ainsi tendance à méconnaître et/ou minimiser leurs besoins d'aide** en matière d'usages du numérique, tandis que **les séniors seraient davantage sujets à des formes « d'autocensure »** en renonçant à certains usages qu'ils estimeraient trop difficiles pour eux. Cela les conduirait parfois à ne pas postuler à certaines offres d'emploi par exemple, considérant non seulement que l'acte de candidature en ligne serait trop complexe, mais également que le poste proposé nécessiterait un niveau de compétence en numérique qu'ils penseraient ne pas avoir. Ces constats doivent toutefois être nuancés car si de nombreuses personnes résidant en QPV rencontrent des difficultés, **d'autres peuvent s'avérer particulièrement agiles avec internet** : c'est par exemple **le cas de certains jeunes, souvent autodidactes, qui ont appris à coder** et savent créer des sites. Ces publics auraient des usages très poussés, mais plutôt orientés vers les loisirs.

Les professionnel·le·s réuni·e·s dans ces groupes considéraient enfin dans l'ensemble que **les usages numériques relatifs à l'administration et ceux concernant la recherche d'emploi étaient les plus difficiles** pour de nombreuses personnes qui nécessitaient un accompagnement voire « que l'on fasse pour elles » directement.



# La recherche d'emploi des publics en utilisant internet

En second lieu, il a été présenté aux professionnel·le·s cinq affirmations relatives à la recherche d'emploi / de stage / de formation en utilisant internet par les publics résidant en QPV. Les participant·e·s devaient alors indiquer si elles et ils étaient d'accord ou en désaccord avec ces phrases, et argumenter.

## « Les publics se débrouillent très bien tout seuls »

Cette affirmation a conduit les participant·e·s à souligner d'emblée **un problème global d'autonomie** chez les publics résidant en QPV, à différents degrés.

Comme évoqué précédemment, **les actions administratives en ligne mettraient en lumière un besoin d'aide chez de nombreuses personnes** : s'inscrire à l'examen du permis de conduire, payer ses impôts, consulter son compte sur le site de la Caf ou de la Sécurité sociale...

Là encore, la situation particulière de certains publics a été évoquée : une part des jeunes penserait ne pas avoir besoin d'être accompagnée, alors qu'elle ne serait souvent pas en mesure d'être pleinement autonome. A l'inverse, des personnes seniors considéreraient ne pas savoir accomplir certaines tâches alors qu'elles seraient en réalité en mesure de pouvoir le faire.

**La maîtrise de la langue française constituerait un frein majeur**, à l'écrit comme à l'oral. Les publics non francophones seraient les plus concernés, mais pas uniquement.

Enfin, les professionnel·le·s ont souligné le fait que **les publics résidant en QPV ne seraient souvent pas autonomes lorsqu'ils entament des démarches d'accompagnement par différentes structures, mais le deviendraient**

**progressivement et finiraient par l'être totalement au fil du temps.** Là encore, elles et ils ont pointé l'existence d'une minorité de personnes très agiles avec internet, qui aideraient leurs proches (des jeunes qui s'occuperaient de formalités administratives en ligne pour leurs parents, par exemple).

## « Les publics savent sur quels sites aller pour trouver des offres »

**Le site internet de Pôle emploi** est apparu comme étant **le plus connu** par les publics résidant en QPV car c'est vers lui que les professionnel·le·s les orienteraient et c'est sur ce site que leurs droits seraient consultables. Bien que connu, ce site demeurerait **difficile d'utilisation** en raison de son **fonctionnement par secteurs d'activité et codes Rome** ainsi que son usage de **libellés formels en décalage avec les manières de penser et de s'exprimer** de nombreuses personnes.

Il semblerait que les **sites de recherche d'emplois** soient globalement **sous-utilisés**. Pour une part importante des publics, ils seraient tellement complets qu'ils en deviendraient **complexes à manier**. La question du tri des informations disponibles a ainsi été évoquée à plusieurs reprises : que chercher ? Avec quels mots-clés ? Comment établir un lien entre une offre d'emploi et une offre de formation ? **Les personnes résidant en QPV connaîtraient peu les autres sites proposant des offres d'emploi.** Indeed et Monster sont les deux seuls sites à avoir été évoqués durant la séance. **Un site se distingue** toutefois : celui du **bon coin**. Très uti-

lisé car **facile, intuitif, pratique et non formel**, il présenterait toutefois **une faille importante : la présence d'arnaques, à savoir de fausses offres d'emploi** présentées de manière très efficaces et communicantes et qui conduiraient certains publics à donner leurs coordonnées personnelles et à payer des frais d'inscription et/ou de dossiers, ainsi parfois, qu'à relayer ces offres frauduleuses dans leur réseau en pensant bien faire.

#### « Les publics envoient régulièrement des candidatures par e-mail »

De nouveau, l'**usage problématique de l'e-mail** a été évoqué par les participant·e·s : pour de nombreuses personnes, **candidater par e-mail ne va pas du tout de soi**. A cela s'ajoutent d'autres difficultés précédemment abordées, comme le manque de maîtrise des outils bureautiques et les problèmes relatifs aux identifiants et aux mots de passe.

D'autre part, les professionnel·le·s ont unanimement considéré « **qu'envoyer une candidature ne se résumait pas à cliquer** ». Il s'agirait au contraire d'une **longue série d'étapes différentes, mobilisant de multiples savoir-faire** : construire un projet, rédiger un CV et une lettre de motivations, postuler, relancer... **Beaucoup de publics résidant en QPV n'auraient pas ces codes et ces connaissances**.

A un autre niveau, les candidatures par internet passeraient de plus en plus souvent non pas par un e-mail mais par une plateforme/un site qui paraîtrait très abstrait à de nombreuses personnes : à qui écrit-on ? Où se trouve l'entreprise ? Qui est l'employeur ?

Pour ces différentes raisons, **beaucoup de publics résidant en QPV privilégieraient les contacts directs et préféreraient aller déposer leurs candidatures en mains propres**. Parfois, ils doublonneraient et feraient un envoi parallèle. Cette préférence pour les contacts directs s'expliquerait également par **des problèmes de mobilité** : beaucoup de personnes souhaiteraient travailler près de chez elles pour différentes raisons. Elles auraient notamment du mal à sortir de leur quartier, ne sau-

raient pas utiliser des outils comme Google Maps ou l'application des TCL, etc.

Dans certains cas, **Internet serait aussi perçu comme une perte de temps** : des publics estimeraient plus rapide et efficace d'aller déposer leurs candidatures en mains propres.

Il convient néanmoins de noter qu'une fois encore, lorsque les personnes résidant en QPV sont aidées, formées et accompagnées, elles parviendraient à envoyer leur candidature de façon plus aisée. Mais **la réalisation de relances actives et le suivi de leurs démarches resteraient malgré tout souvent insuffisants**.

#### « Les publics rencontrent des difficultés »

Deux champs de difficultés différents émergent ici et viendraient se télescoper : **les problèmes liés au numérique et ceux relatifs à la recherche d'emploi, de stage ou de formation**. En s'additionnant, ces difficultés se nourriraient et se renforceraient, **pénalisant doublement les publics résidant en QPV**.

Pour de nombreuses personnes, **internet et l'informatique** ne seraient pour cette raison **pas des facteurs de facilitation, mais bien au contraire, d'aggravation des problèmes rencontrés**. **L'ergonomie des sites** institutionnels et de recherche d'emploi serait particulièrement problématique : dans la plupart des cas, ils auraient été **conçus pour être consultés sur des ordinateurs** mais le seraient dans les faits sur des smartphones, perdant de la sorte certaines de leurs fonctionnalités et devenant d'usage plus difficile. Certains publics résidant en QPV suivraient des formations pour se familiariser avec l'utilisation de ces sites. Mais il arriverait fréquemment que ces mêmes sites fassent très rapidement l'objet d'**évolutions rendant caduques les formations suivies**. Enfin, parmi les difficultés propres au numérique, demeureraient celles évoquées dès le début des échanges : maîtrise de la langue française, problèmes liés aux e-mails, identifiants et mots de passe, méconnaissance des outils bureautiques. **La dyslexie** a également été repérée comme un frein supplémentaire spécifique chez certaines personnes.



« **Les publics connaissent quelqu'un qui peut les aider en cas de problème** »

Cette affirmation a suscité des **réactions contrastées** parmi les professionnel·le·s.

Il semblerait que les confinements successifs aient tout d'abord mis en lumière **une part importante des publics résidant en QPV se retrouvant seule face à des problèmes difficilement gérables sans une aide tierce : démarches administratives dématérialisées, devoirs en ligne, recherche d'emploi sur internet...** Parmi ces personnes en difficulté, les **publics « invisibles »** seraient nombreux et constitueraient un « angle mort » sur lequel il conviendrait de se pencher. **La gêne voire la honte à solliciter un appui pénaliserait**

**particulièrement certaines personnes** : des hommes, pour qui l'informatique renverrait l'image de quelque chose de « technique » les empêchant de se manifester ; des femmes, en quête d'indépendance.

Malgré cela, **une autre part des publics – également importante – serait en capacité d'obtenir de l'aide en cas de besoin, soit auprès d'un·e proche** (membre de la famille, enfants, voisin·e·s...), **soit auprès d'un·e professionnel·le** (associations, structures d'accompagnement social...).

Enfin, la **dimension locale** a été souligné par les participant·e·s : **les publics auraient tendance à chercher de l'aide en priorité près de chez eux.**





# Si vous aviez une « baguette magique » / comment améliorer la situation ?

Quatre catégories de vœux ont été formulées en réponse à cette question projective.

## Des moyens humains

- Davantage d'accompagnement / de personnel
- Des accompagnant·e·s mieux formé·e·s

## Des moyens matériels

- Un ordinateur / une connexion pour toutes et tous
- Le wifi gratuit dans la ville

## Des changements au niveau des sites internet / des outils informatiques

- Des sites plus ergonomiques / faciles à utiliser
- Une fonction « français simplifiée » voire vocale / langue des signes
- Des déclinaisons des sites internet spécifique pour les smartphones
- Utiliser la télévision (avec écran tactile ? ) pour la recherche d'emploi

## Des changements au niveau des techniques de recherche d'emploi

- Des outils de géolocalisation de la recherche d'emploi (tels que la plateforme monstagedetroisième.fr, par exemple)
- Systématiser la mention d'un contact avec un lien humain (une personne physique à appeler)
- Supprimer la lettre de motivation
- Simplifier les procédures de recrutement
- Varier les canaux pour recruter (en utilisant les réseaux sociaux, par exemple)



## Conclusion

Aux termes de cette séance, il a été demandé aux participant·e·s si l'organisation de futurs groupes directement avec des publics résidant en QPV leur semblait pertinente. **Cette idée a fait l'objet d'une réception positive, assortie de quelques précautions.** Il a notamment été souligné la **nécessité d'adapter le support d'animation en recourant à des images/ pictogrammes assortis d'un discours clair,**

**concis, mobilisant un vocabulaire simple.** En termes de cibles, **les 20-50 ans** ont été désignés comme « le cœur » des publics les plus concernés par la recherche d'emploi, de stage et de formation. **Les femmes**, et plus particulièrement les mères célibataires, ont également été citées comme une catégorie de public nécessitant une attention particulière.



## L'essentiel : ce que l'on peut retenir

- Un premier groupe scindé en deux sous-groupes, regroupant une quinzaine de professionnel·le·s travaillant principalement dans les domaines de l'accompagnement social et de l'insertion, ainsi que dans le numérique.
- Une majorité de publics résidant en QPV disposerait de smartphones, pas toujours performants. Les ordinateurs seraient beaucoup moins présents. On trouverait parfois des tablettes dans certaines familles.
- Des difficultés avec l'accès à internet dues à une connexion insuffisante et de mauvaise qualité. De nombreuses personnes ne disposeraient pas de box pour de multiples raisons. La connexion des smartphones serait également problématique : petits forfaits ne permettant pas de consommer beaucoup de données. Le partage de connexion serait pour cette raison une pratique très répandue.
- Des usages en grande partie relatifs aux loisirs et aux réseaux sociaux. Une difficulté majeure avec les identifiants et les mots de passe : problèmes pour les créer, les mémoriser, les utiliser et les conserver. L'utilisation des e-mails constituerait un autre frein, beaucoup de personnes n'ayant pas « la culture de l'e-mail ». Les outils bureautiques élémentaires tels que le traitement de texte seraient eux aussi complexes d'utilisation. La formulation et l'utilisation de mots-clés pour obtenir des informations ne serait pas une tâche aisément réalisable. Les enjeux relatifs aux risques – sécurité, données personnelles, cyber-harcèlement... – constitueraient un autre champ problématique. Des différences existent néanmoins selon les publics : de nombreux jeunes auraient tendance à méconnaître et/ou minimiser leurs besoins d'aide tandis que des seniors seraient davantage sujets à des formes « d'autocensure ». Certains publics peuvent toutefois s'avérer particulièrement agiles avec internet, tels que ceux ayant appris le code. De manière générale, les usages numériques relatifs à l'administration et ceux concernant la recherche d'emploi apparaissent comme étant les plus difficiles.
- Problème global d'autonomie, besoin d'aide chez de nombreuses personnes. La maîtrise de la langue française constituerait un frein majeur, à l'écrit comme à l'oral. Les publics résidant en QPV ne seraient souvent pas autonomes lorsqu'ils entament des démarches d'accompagnement par différentes structures, mais le deviendraient progressivement et finiraient par l'être totalement au bout d'un certain temps.
- Le site internet de Pôle emploi semble être le plus connu mais demeurerait difficile d'utilisation en raison de son fonctionnement par secteurs d'activité et codes Rome, ainsi que de son usage de libellés formels en décalage avec les manières de penser et de s'exprimer de nombreuses personnes. Des sites de recherche d'emplois globalement sous-utilisés car complexes à manier. Les personnes résidant en QPV connaîtraient peu les autres sites proposant des offres d'emploi. Un site se distingue : celui du bon coin. Facile, intuitif, pratique et non formel, il présenterait toutefois une faille importante : la présence d'arnaques, à savoir de fausses offres d'emploi.
- Candidater par e-mail ne va pas de soi. « Envoyer une candidature ne se résume pas à cliquer ». C'est longue série d'étapes différentes, mobilisant de multiples savoir-faire.



Beaucoup de publics résidant en QPV n'auraient pas ces codes et connaissances. Ils privilégieraient les contacts directs et préféreraient aller déposer leurs candidatures en mains propres. Cela renverrait entre autre à des problèmes de mobilité, mais aussi au fait qu'Internet serait également perçu comme une perte de temps. La réalisation de relances actives et le suivi de leurs démarches resteraient souvent insuffisants.

- Deux principaux champs de difficultés différents se dégagent et se cumulent : les problèmes liés au numérique et ceux relatifs à la recherche d'emploi, de stage ou de formation. Cela pénaliserait doublement les publics résidant en QPV pour lesquels internet et l'informatique ne seraient pas des facteurs de facilitation, mais bien au contraire, d'aggravation des problèmes rencontrés. L'ergonomie des sites apparait comme étant problématique. Ils sont souvent conçus pour être consultés sur des ordinateurs et non sur des smartphones. Ils évoluent par ailleurs très vite, compliquant la familiarisation des publics. La dyslexie aggrave les situations dans certains cas.
- Une part importante des publics résidant en QPV se retrouverait seule face à des problèmes difficilement gérables sans une aide tierce : démarches administratives dématérialisées, devoirs en ligne, recherche d'emploi sur internet... Nombreux publics « invisibles ». La gêne voire la honte à solliciter un appui pénaliserait particulièrement certaines personnes. Une autre part – également importante – des publics serait cependant en capacité d'obtenir de l'aide en cas de besoin, auprès d'un·e proche ou d'un·e professionnel·le. Forte dimension locale : les publics au-

raient tendance à chercher de l'aide en priorité près de chez eux.

- Quatre catégories de vœux ont été formulées pour aboutir à des améliorations : des moyens humains ; des moyens matériels ; des changements au niveau des sites internet / des outils informatiques ; des changements au niveau des techniques de recherche d'emploi.
- Intérêt d'organiser de nouveaux groupes directement avec les publics. Précautions : nécessité d'adapter le support d'animation en recourant à des images/pictogrammes assortis d'un discours clair, concis, mobilisant un vocabulaire simple. Cibles prioritaires : les 20-50 ans et les femmes, notamment les mères célibataires.

Directeur de publication : **Damien Caudron**  
Référént : **Richard Nordier** - [r.nordier@urbalyon.org](mailto: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<sup>e</sup> étage  
129 rue Servient  
69326 Lyon Cedex 3  
Tél. : +33(0)4 81 92 33 00  
[www.urbalyon.org](http://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