



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 FEMMES**
ORGANISÉ À LA MAIRIE DU 9^E ARRONDISSEMENT DE LYON
LE 22 MARS 2022



Sommaire

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



Introduction : quatre femmes d'une moyenne d'âge de 40 ans

Quatre femmes ont participé à ce groupe focus organisé dans les locaux de la Mairie du 9ème arrondissement de Lyon. Agées de 28 ans à 53 ans, toutes étaient à la recherche d'un emploi dans des différents secteurs : petite enfance, services à la personne, entretien et restauration.

L'usage du numérique s'est d'emblée avérée problématique : une des quatre participantes a ainsi déclaré qu'elle ne connaissait pas du

tout Internet même si elle consultait régulièrement ses e-mails, les trois autres l'utilisaient ponctuellement à partir de leurs téléphones pour effectuer des recherches.

Une préférence pour les contacts directs et les appels téléphoniques a par ailleurs été mise en avant par l'ensemble des participantes dès le début des échanges, internet étant perçu comme un univers complexe et peu familier.

Un public difficile à mobiliser

Le petit nombre de participantes à cette séance est à mettre en parallèle avec les problématiques sociales auxquelles sont confrontées, aujourd'hui encore, de nombreuses femmes : à leurs vies professionnelles – qu'elles soient en activité ou en recherche d'emploi – se superposent en effet très souvent des vies personnelles et familiales extrêmement prenantes : l'accompagnement et d'éducation des enfants, l'exécution des tâches domestiques et, plus

largement, la gestion du foyer demeurent aujourd'hui encore très largement assumées par des femmes. Certaines sont par ailleurs en situation de familles monoparentales mais également d'aidantes. Dans ces conditions, pouvoir se libérer pour participer durant deux heures à un groupe focus consacré à l'utilisation des nouvelles technologies dans la recherche d'emploi est particulièrement difficile.



Les femmes et internet, approche générale

Des smartphones pour toutes

Les quatre participantes étaient toutes en possession d'un smartphone qui semblait leur apporter satisfaction.

Deux d'entre elles disposaient également d'un ordinateur à leur domicile. Ce dernier ne fonctionnait toutefois pas correctement pour l'une d'entre elles. Dans les deux cas, ces postes étaient essentiellement utilisés par d'autres membres de la famille (enfants).

Un large usage du wifi

S'agissant de l'accès à internet, les quatre femmes présentes à ce groupe focus déclaraient ne pas rencontrer de difficultés particulières.

Il semblerait que ce soit principalement via le wifi qu'elles étaient en mesure de se connecter. En effet, si seulement deux personnes disposaient d'un abonnement téléphonique illimité, trois sur quatre avaient accès à internet grâce à la box dont elles étaient équipées chez elles.

Une personne signalait n'être en possession que d'un abonnement téléphonique avec un nombre de gigas limité, sans pouvoir préciser son volume.

Rechercher des informations sur Google, une pratique courante mais pas systématique

Globalement peu familiarisées avec Internet, les participantes l'utilisaient toutefois sans en avoir nécessairement conscience. Si elles faisaient état d'une réticence à recourir

aux nouvelles technologies – essentiellement par manque de connaissances et d'habitude –, elles signalaient cependant effectuer régulièrement des recherches sur Google « pour des choses simples ».

C'est parce qu'il est préinstallé sur leurs téléphones et intuitif d'utilisation que ce moteur de recherche est a priori utilisé pour trouver des informations.

Il convient toutefois de noter que deux personnes sur quatre indiquaient privilégier systématiquement une aide humaine à une utilisation de Google lorsqu'elles en avaient la possibilité.



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

Une très faible autonomie due à un défaut de compétences et à des freins psychologiques

Les quatre participantes estiment toutes ne pas avoir la capacité de se débrouiller toutes seules sur Internet.

Elles mettent en avant de multiples freins qui rendent à leurs yeux les nouvelles technologies très difficiles d'utilisation :

- Ne pas savoir comment s'y prendre, de manière générale.
- Ne pas savoir où trouver l'information recherchée.
- Ne pas être à l'aise à l'écrit.
- Ne pas se sentir capable de le faire seule.
- Craindre de commettre une erreur.

Certains de ces freins renvoient à des défauts de compétences (le non-usage d'internet par méconnaissance, par exemple, ou le fait de ne pas être à l'aise à l'écrit), tandis que d'autres relèvent davantage de freins psychologiques et de mécanismes d'autocensure : ne pas se sentir capable, avoir peur de se tromper, etc.

Peu de sites de recherche d'emploi connus et utilisés

Les femmes présentes dans ce groupe focus évoquent deux sites internet dédiés à la recherche d'emploi : Indeed et LinkedIn.

Le premier est connu « de nom » à travers des publicités, sans qu'il ne soit réellement utilisé ni même consulté. Le second a donné lieu à l'inscription d'une des participantes par ses enfants, ce qui lui a valu par la suite de recevoir des messages nombreux mais pas toujours liés à son projet professionnel.

Une participante cite également le site internet de la Ville de Lyon qu'elle a récemment consulté avec l'aide de sa conseillère emploi pour rechercher une offre dans le domaine de la petite enfance.

Peu connus, ces sites sont également peu utilisés en raison de leur complexité : un contenu foisonnant, le nécessaire recours aux mots-clés ou encore la difficulté à télécharger son

CV sont autant d'obstacles mis en avant par les participantes.

Une application mobile se distingue : celle de Pôle Emploi. Jugée relativement simple, elle permet avant tout de déclarer sa situation mensuellement. Une des quatre femmes indique toutefois avoir rencontré des problèmes de connexion en raison d'un changement de code d'accès.

Une fois encore, les participantes signalent préférer les contacts directs ou téléphoniques à l'utilisation d'internet pour trouver des offres d'emplois.

Des envois de candidatures en ligne parfois accompagnés

Aucune des quatre participantes n'a l'habitude d'envoyer de candidatures par e-mail. Unaniment, elles indiquent privilégier l'envoi par courrier postal et la remise en mains propres. Les raisons à ces préférences sont diverses :

- En premier lieu, toutes ne sont pas familiarisées avec l'usage d'une boîte e-mails. Une seule des quatre femmes signale disposer d'une adresse électronique qu'elle consulte régulièrement, sans avoir toutefois comment envoyer un courriel.
- En second lieu, la maîtrise du français à l'écrit apparaît comme problématique : quel titre donner à son message ? Comment le rédiger sans faire de fautes ? Quelles sont les formules à employer, et celles à éviter ? Ces interrogations génèrent une « peur de mal faire » qui se dissipe en cas de contact direct. L'échange en face-à-face permet en effet, aux yeux des participantes, de s'exprimer plus aisément de ne pas se faire juger pour un éventuel impair figé à l'écrit.
- Enfin, la remise en mains propres d'une candidature est perçue comme plus simple et plus efficace. Cette approche directe permet notamment de s'assurer que son CV arrive à destination, d'y associer un visage et une personnalité et surtout de pouvoir s'exprimer et répondre à d'éventuelles questions de l'employeur.





Des difficultés propres à Internet, et d'autres plus générales

Sans surprise, **les femmes présentes dans ce groupe focus font état de nombreuses difficultés lorsqu'elles sont amenées à utiliser internet.**

Elles évoquent en premier lieu le fait de « ne pas savoir où aller » ni « par où commencer », soulignant de la sorte le malaise qu'elles ressentent face à un outil qu'elles ne connaissent que très partiellement. Internet renvoie ici l'image d'un univers où abonde l'information, dans lequel il serait difficile de naviguer sans se perdre.

Mais par-delà la méconnaissance du numérique, c'est également la « peur de mal faire » qui transparait une nouvelle fois. Cette crainte repose en grande partie sur l'usage de l'écrit qui semble encore plus problématique sur internet que dans la vie courante. Plusieurs participantes insistent par exemple sur le fait que les formulations ne sont pas les mêmes dans un courrier classique et dans un e-mail. Outre les différences de syntaxe, c'est également le fait de ne pas savoir comment formuler l'objet d'un message qui effraie car il donne le sentiment de générer un blocage immédiat et définitif, contrairement à un contact direct qui offre la possibilité de s'expliquer et de rebondir en cas de malentendu.

Un appui précieux par les professionnels et les enfants

Peu à l'aise avec les outils numériques, les quatre participantes ne sont cependant pas isolées. Toutes font état de deux types de contacts pouvant les aider en cas de besoin :

- **Les professionnels, tout d'abord.** Plusieurs structures sont citées : association AJD, Crij, médiathèque... Les femmes présentes dans ce groupe focus font régulièrement appel à des personnes travaillant dans ces structures pour les aider dans leurs démarches. Les professionnels les accompagnent parfois, en leur expliquant ce qu'elles doivent faire et en leur montrant comment s'y prendre. Mais dans de nombreux cas, il semblerait qu'ils réalisent directement les actions pour lesquels

ils sont sollicités : rédiger un message et envoyer un CV en pièce jointe, par exemple. Plusieurs participantes se remémorent des expériences passées délicates durant lesquelles elles ont été mises en situation de devoir accomplir elles-mêmes ces tâches, sans y parvenir. D'autres font état de la gêne qu'elles ont pu ressentir lorsqu'elles ont été amenées à demander un appui.

- **Les enfants, en second lieu.** Lorsque ce ne sont pas des professionnels qu'elles sollicitent, les participantes font appel à des membres de leur famille. Il s'agit généralement des « grands enfants » qui maîtrisent aussi bien les outils numériques que la langue française à l'écrit. Ces enfants se trouvent souvent en situation de facilitateurs : ils prennent en main un téléphone pour y retrouver un document téléchargé, aident à répondre à un message, participent à la préparation d'un rendez-vous à venir en listant sur papier les grandes idées qui seront ensuite rédigées dans un courriel...

Être formées et accompagnées, deux besoins essentiels

Dans l'hypothèse où elles pourraient exaucer un vœu leur permettant d'améliorer leur recherche d'emploi en utilisant internet, **les femmes présentes dans ce groupe focus évoquent deux principaux besoins :**

- **Un besoin de formation :** avant les outils numériques, c'est en premier lieu à la langue française et son usage écrit que plusieurs d'entre elles aimeraient pouvoir être formées. La non-maîtrise du Français à l'écrit entrave en effet toute utilisation d'internet et il leur semble illusoire de pouvoir progresser face à un écran sans mieux maîtriser la langue et sa rédaction.
- **Un besoin d'accompagnement :** même formées au Français et initiées à Internet, les participantes formulent le souhait de pouvoir être accompagnées de manière régulière et personnalisée dans leurs démarches de recherche d'emploi avec les outils numériques. Le temps long apparaît ici comme une variable essentielle.



Conclusion : ce que l'on peut retenir

- **Quatre femmes âgées de 28 à 53 ans**, en recherche d'emploi dans différents secteurs.
- **Peu familiarisées avec internet** ni utilisatrices des outils numériques.
- **Toujours équipées en smartphones, parfois en ordinateurs... sans savoir nécessairement s'en servir.**
- **Disposant d'une assez bonne connexion** (forfaits souvent illimités, box) et utilisant beaucoup le Wifi.
- **Aux usages numériques très limités** : recherches « simples » sur Google, lecture d'e-mails...
- **Des publics très peu autonomes dans leurs usages d'internet pour leur recherche d'emploi.**
- **Connaissant peu de sites spécialisés** (uniquement Indeed et LinkedIn) mais appréciant l'application de Pôle Emploi, notamment car elle permet d'actualiser sa situation mensuelle.
- **Privilégiant systématiquement l'envoi de candidatures par courrier postal ou la remise en mains propres à l'envoi par e-mail**, souvent par « peur de mal faire ».
- **Rencontrant d'importantes difficultés dans l'utilisation d'internet**, liées tout autant à l'outil en lui-même qu'à d'autres problèmes tels que la maîtrise du Français à l'écrit.
- **Se faisant régulièrement aider**, en priorité par des professionnels mais également par ses enfants.
- **Souhaitant pouvoir se former et être accompagnées pour gagner en autonomie.**

L'organisation de cette séance a été rendue possible par la collaboration active de la MMIE Lyon Métropole.

Nous remercions tout particulièrement Laïla Malouane, Coordinatrice Emploi Insertion, pour son appui précieux.



Directeur de publication : **Damien Caudron**
Référent : **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