

ÉCLAIRAGES

L'AUTONOMIE

vue par les **demandeurs d'emploi**



Juillet 2019

Unédic

SOMMAIRE

**L'autonomie : une notion de plus en plus utilisée
mais finalement rarement définie** p 04

**Qu'est-ce qu'être autonome pour
un demandeur d'emploi ?** p 05

Recherche d'emploi et outils, diplômes : oui mais...

Un lien ténu entre autonomie dans la recherche d'emploi
et appétences pour les outils numériques

Autonomie, projet professionnel et employabilité

Autonomie et facteur psychologique

**Les besoins d'accompagnement exprimés
par les demandeurs d'emploi** p 09

Quel accompagnement ? Des attentes très variées

Un accompagnement à adapter en termes de
rythme et de contenu

Personnalisation de l'accompagnement

L'autonomie est depuis plusieurs années un enjeu majeur des politiques d'emploi, avec, par exemple, le développement du Conseil en évolution professionnelle (CEP) ou du Compte Personnel de Formation (CPF) dans une logique de rendre autonome les individus dans leur vie professionnelle. La notion d'autonomie est donc de plus en plus fréquemment utilisée dans le discours

sur l'accompagnement, notamment au sein du Service public de l'emploi. Cependant, il n'est pas toujours aisé de bien comprendre de quoi il s'agit. Pour documenter les partenaires sociaux sur cette question, l'Unédic a interrogé des demandeurs d'emploi sur leur conception de l'autonomie. Qu'est-ce qu'être autonome pour un demandeur d'emploi ?

*Comment l'autonomie est-elle définie par les demandeurs d'emploi ?
Quels sont leurs besoins en matière d'accompagnement ?*

Principaux résultats

- ▶ La notion d'autonomie est de plus en plus utilisée dans la définition des politiques d'emploi et de formation. S'agissant des demandeurs d'emploi en particulier, on note une variété de l'usage de ce terme parfois comme un frein à lever ou comme un élément du diagnostic.
- ▶ Interrogés sur ce que signifie pour eux l'autonomie, les réponses des demandeurs d'emploi mettent en avant la difficulté de définir clairement ce concept et de fournir des critères objectifs permettant de diagnostiquer l'autonomie.
- ▶ Les demandeurs d'emploi interrogés mettent en évidence différents points permettant d'apprécier leur autonomie : la capacité à mener leur recherche d'emploi sans l'aide d'un conseiller ou encore la maîtrise des outils de recherche d'emploi. Alors même que l'accompagnement proposé aux autonomes passe en grande partie par le numérique, les personnes interrogées ne voient pas toujours un lien évident entre autonomie dans le cadre de la recherche d'emploi et autonomie vis-à-vis des outils numériques. Cela pose la question de la distinction entre le diagnostic de l'autonomie vis-à-vis des outils numériques et l'autonomie à rechercher un emploi. L'aspect psychologique est également un élément important à prendre en considération dans la définition de l'autonomie d'un demandeur d'emploi.
- ▶ Les demandeurs d'emploi interrogés, qui se considèrent pour la plupart comme étant autonomes, expriment tous un besoin d'accompagnement même si leurs attentes sont variées, tant en termes de contenu que de rythme. Cela implique une forte personnalisation de l'accompagnement en fonction de leurs parcours et des besoins de chacun.

L'autonomie telle que définie dans le Larousse est « *la capacité de quelqu'un à être autonome, à ne pas dépendre d'autrui ; caractère de quelque chose qui fonctionne ou évolue indépendamment d'autre chose* ». Mais comment cette notion se décline-t-elle dans le cadre de l'accompagnement et la recherche d'emploi ?

En effet, l'autonomie est devenue un enjeu majeur des politiques d'emploi depuis plusieurs années. Ainsi, par exemple, le Conseil en évolution professionnelle (CEP), créé en 2015, a pour ambition d'accompagner les actifs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel en les rendant davantage autonomes, réellement acteurs de leur parcours professionnel. Dans la même logique, le Compte personnel de formation (CPF) et sa mobilisation facilitée par une application numérique vise à rendre les actifs plus autonomes dans leurs recours à la formation professionnelle.

■ ■ ■ **L'autonomie : une notion de plus en plus utilisée mais finalement rarement définie**

Le terme « autonomie » est de plus en plus utilisé dans les discours sur l'accompagnement, notamment au sein du service public de l'emploi¹ (SPE). En particulier dans la convention tripartite Etat-Unédic-Pôle emploi, le terme « autonomie » apparaît pour la première fois dans le document couvrant la période 2012-2014. Un des 3 principaux objectifs de cette convention concernait la personnalisation de l'offre de services à destination des demandeurs d'emploi comme des entreprises devant se traduire par des parcours différenciés en termes d'accompagnement (nature des prestations proposées, intensité...). L'offre de services de Pôle emploi est personnalisée en fonction de la distance à l'emploi des personnes inscrites et apparaît comme une réponse aux difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi, notamment dans la recherche d'emploi. L'autonomie, ou plutôt le manque d'autonomie dans la recherche d'emploi est alors envisagé comme un frein au retour à l'emploi, qui doit être levé.

« L'offre de services tient compte de la distance à l'emploi du demandeur d'emploi au travers de parcours d'accompagnement diversifiés. Elle vise à répondre aux différentes difficultés qu'il rencontre, en particulier :

- ▶ *le défaut d'information sur le marché du travail, sur les offres disponibles et le **manque d'autonomie** dans la recherche d'emploi. Ce type de difficultés se résout*

¹ La convention tripartite définit les grandes orientations de Pôle emploi, notamment en termes d'objectifs et de moyens, pour une période donnée.

Cette injonction à davantage d'autonomie pour les actifs, se traduit dans les discours sur l'accompagnement par une utilisation de plus en plus fréquente de cette notion, notamment au sein du Service Public de l'Emploi, sans pour autant que cette notion ne soit toujours explicitement définie.

Pour documenter les partenaires sociaux sur cette question, l'Unédic a interrogé des demandeurs d'emploi sur leur conception de l'autonomie et la manière dont ils la vivaient. Cette analyse repose sur deux matériaux, issus du panel « L'Unédic et vous » (*encadré 1*) au travers d'un forum de discussions en ligne et d'une étude qualitative par téléphone (*encadré 2*). Comment l'autonomie est-elle définie par les demandeurs d'emploi ? Quels sont leurs besoins en matière d'accompagnement ?

notamment par la mise à disposition d'offres d'emploi et par l'apprentissage de méthodes de recherche d'emploi ;

- ▶ *l'inadéquation entre, d'une part, les capacités et le projet professionnel du demandeur et, d'autre part, les opportunités liées au marché local. Ce type de difficultés se résout notamment par l'acquisition et/ou la validation de nouvelles compétences et/ou par l'accompagnement d'une mobilité géographique ;*
- ▶ *l'existence de problématiques sociales, culturelles ou de santé, pouvant constituer des freins à l'emploi. Ce type de difficultés se résout notamment par la mise en œuvre préalable d'actions destinées à lever ces freins ou à lutter contre les discriminations, en lien si besoin avec les acteurs de l'insertion.²»*

Dans la convention suivante, portant sur la période 2015-2018, le terme « autonomie » est davantage utilisé. Un des objectifs assignés à Pôle emploi est alors de renforcer encore plus la personnalisation de son offre de services afin d'améliorer le retour à l'emploi. Dans ce cadre, le premier entretien doit être recentré sur le diagnostic de la situation professionnelle afin d'accélérer l'orientation dans l'une des 4 modalités d'accompagnement³ et le démarrage de l'accompagnement. Ainsi, la convention tripartite prévoit que la « *modalité d'accompagnement « suivi » vise les*

² Convention tripartite Etat – Unédic – Pôle emploi 2012 - 2014

³ Modalités d'accompagnement : suivi, guidé, renforcé ou global

*demandeurs d'emploi les plus proches du marché du travail et les plus **autonomes** dans leur recherche.⁴»*

L'autonomie n'est alors plus regardée comme un frein potentiel au retour à l'emploi qu'il faut lever, mais plutôt comme un critère permettant de caractériser le demandeur d'emploi pour définir le type d'accompagnement qui lui est le plus adapté. Il s'opère ainsi un changement de paradigme dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi. L'accompagnement le moins intensif, délivré dans le cadre de la modalité « suivi » est destiné aux personnes à la fois jugées les plus proches de l'emploi et autonomes dans leur recherche. De plus, les demandeurs d'emploi jugés les plus autonomes sont également un des publics cible de l'offre de services numérique qui consiste, entre autres, à les diriger vers des outils numériques en libre accès ou en auto-prescription pour compléter l'accompagnement plus léger qui leur est proposé par l'opérateur. Ces outils sont également disponibles pour tous, que l'on soit salarié en emploi ou en recherche d'emploi, dans une logique de développer l'autonomie de tous. La convention précise ainsi qu'une « *nouvelle offre de services digitale est mise à disposition des demandeurs d'emploi. Tous les demandeurs d'emploi pourront accéder à ces services numériques en libre accès, en particulier les demandeurs d'emploi les plus **autonomes** dans leur recherche d'emploi et ceux exerçant une activité, pour lesquels la question de l'accessibilité aux services est particulièrement cruciale.* »

Ces orientations concernant l'autonomie sont reprises dans le plan stratégique 2015-2020 de Pôle emploi. On voit ainsi apparaître un lien entre autonomie et offre numérique qui est double : d'une part, comme précisé précédemment,

l'autonomie est une des caractéristiques qui doit permettre aux demandeurs d'emploi de bénéficier de l'offre de services numériques ; d'autre part, cette nouvelle offre a également pour vocation de développer l'autonomie des bénéficiaires, revenant à la genèse de l'autonomie au sens de la convention tripartite 2012-2014 où l'absence de cette aptitude était alors un frein au retour à l'emploi devant être levé. Pôle emploi explique ainsi :

« Nous saisissons aussi toutes les opportunités offertes par la révolution numérique qui modifie notre rôle : la multiplication des services en ligne de recherche d'offres d'emploi et de diffusion de candidatures, en premier lieu sur pole-emploi.fr. Leur utilisation croissante par les demandeurs d'emploi leur permettra de développer leur autonomie dans la recherche d'offres d'emploi. »

L'utilisation de la notion d'autonomie est ainsi variable au fil des discours et recoupe différentes notions : tantôt un frein au retour à l'emploi, ou encore un élément de diagnostic complémentaire à la distance à l'emploi permettant de définir une modalité d'accompagnement. Face à cela, la réponse apportée est souvent l'orientation vers des outils numériques, permettant aux mêmes individus de développer encore davantage leur autonomie, ce qui peut paraître contradictoire à certains égards. Ainsi, pour tenter de clarifier ce concept, nous avons interrogé un échantillon de personnes volontaires, inscrites sur le panel « l'Unédic et vous », sur leur propre conception de l'autonomie en tant que demandeurs d'emploi, la manière dont ils se percevaient à ce titre et les besoins d'accompagnement qui en découlaient.

Qu'est-ce qu'être autonome pour un demandeur d'emploi ?

Recherche d'emploi et outils, diplômes : oui mais ...

De manière spontanée, la majorité des personnes interrogées définissent l'autonomie comme la capacité pour un demandeur d'emploi à mener sa recherche d'emploi sans l'aide de son conseiller. Cela ne veut pas nécessairement dire mener sa recherche d'emploi seul, les proches pouvant être facilitateurs. Pour certains, être autonome, au sens de savoir mener sa recherche d'emploi sans l'aide d'un conseiller, signifie maîtriser l'usage des outils traditionnels de recherche d'emploi que sont le CV et la lettre de motivation. C'est-à-dire savoir rédiger ces documents, les mettre en forme mais également les adapter en fonction de la situation, de l'interlocuteur,

notamment au regard des offres d'emploi ou de l'employeur à qui l'on souhaite répondre. Pour d'autres, être autonome, c'est également savoir rechercher des offres d'emploi et y répondre.

« L'autonomie c'est être capable de chercher soi-même. Par exemple, chercher des entreprises sur Internet, savoir ce qu'on y fait. »

« Etre autonome, c'est faire ses recherches soi-même, se débrouiller tout seul de A à Z : rechercher des informations, améliorer son CV et sa lettre de motivation. »

⁴ Convention tripartite Etat – Unédic – Pôle emploi 2015 - 2018

« Être autonome c'est arriver à faire 100 % de ce que le Pôle emploi attend sans assistance. C'est-à-dire que je sais faire un CV ou j'ai des gens dans mon réseau qui vont pouvoir m'aider. Je sais faire une lettre de motivation et je sais m'exprimer. Ou je sais faire ou j'ai de la ressource sans aller questionner le conseiller Pôle emploi. J'ai besoin de préparer un entretien de recrutement, je sais comment je vais faire et où je vais chercher les informations. Je vais pouvoir préparer de façon autonome mon entretien de recrutement. »

Néanmoins, d'après certaines personnes, la maîtrise de l'ensemble des outils de recherche d'emploi n'est pas nécessairement impérative pour être autonome. Cela dépend du niveau de qualification de l'emploi recherché ou encore du secteur d'activité considéré. Par exemple, dans le BTP ou les services à la personne, les canaux de recrutement sont différents : le bouche-à-oreille ou encore la présentation directe dans une entreprise sont souvent privilégiés à une candidature formelle par courrier ou en ligne. Disposer d'un CV n'apparaît donc pas être une absolue nécessité.

« Pour les professions les plus hautes, il faut connaître les outils de recherche d'emploi. Pour le bas du panier, ce qui constitue la grosse majorité des français, je ne suis pas convaincue. [...] Pour un emploi de base, le recruteur va chercher la bonne personne et ce qu'il va regarder c'est autre chose qu'un CV aéré avec une belle photo. »

Un lien ténu entre autonomie dans la recherche d'emploi et appétences pour les outils numériques

Certains demandeurs d'emploi interrogés dans l'étude ont une définition plus large de l'autonomie et l'associent de fait aux usages du numérique. Ainsi, le lien entre autonomie dans sa recherche d'emploi et compétences numériques est discuté. Pour certains, il serait essentiel, en complément de la maîtrise des outils de la recherche d'emploi, de savoir utiliser le numérique pour être considérés comme autonomes dans leur recherche d'emploi.

« Être autonome, c'est comprendre et maîtriser le français à l'oral et à l'écrit, utiliser correctement l'informatique et Internet, rédiger CV et lettre de motivation sans fautes avec les bonnes informations. »

« Être autonome pour moi, c'est savoir se débrouiller seul, c'est-à-dire savoir gérer les outils informatiques, savoir où chercher, avoir son CV à jour et savoir le rédiger comme il faut, savoir se présenter en candidature spontanée. »

« Est-ce que vous êtes capable de faire un CV, une lettre de motivation, à l'aise avec les outils informatiques. Si déjà vous avec un ordi, une connexion et que vous êtes capable de faire un CV, ils considèrent qu'on est autonome. »

Par ailleurs, selon d'autres demandeurs d'emploi, le diplôme ou la formation permettent de faciliter l'autonomie ou parfois ont un « effet signal ».

« Après c'est mon parcours aussi d'études qui fait que je suis autonome dans ma recherche d'emploi. »

« Quelqu'un qui a des diplômes, qui rentre complètement dans une case, qui a un salaire plus, cette personne-là est complètement autonome. »

« C'est quoi pour moi l'autonomie ? Bah je sais me débrouiller toute seule, je m'instruis au quotidien, comment vous dire... après je suis autonome, j'ai eu la chance de faire des études, je suis au début j'ai que 30 ans, mais j'arrive à me débrouiller. Je ne suis pas quelqu'un de timide, je sais aller vers les gens, je sais candidater sans avoir peur, sans stresser... après c'est mon parcours aussi d'études qui fait que je suis autonome dans ma recherche d'emploi. »

Si pour certains le diplôme, le niveau d'études ou la formation semblent être un gage d'autonomie, d'autres émettent quelques réserves. Selon eux, comment le diplôme peut-il apprendre à rechercher un emploi ? Certaines personnes interrogées sont plus nuancées : on peut être très diplômé mais ne pas connaître les méthodes de recherche d'emploi.

« Quelqu'un qui est passif par rapport au numérique se retrouve vite noyé. C'est compliqué d'utiliser tous les outils numériques de Pôle emploi quand on n'est pas curieux et actif par rapport au numérique. [...] Aujourd'hui, la recherche est basée peut-être à 80% sur du digital, peut-être même plus. La personne qui ne sait pas utiliser Word, elle ne sait pas mettre en forme son CV, donc elle est pénalisée. Il y a un lien très fort entre ces deux notions. [...] C'est général mais il y a des secteurs ou des métiers où c'est encore plus vrai, peut-être pour des cadres ou des cadres dirigeants. Mais je pense que tous les métiers sont impactés. »

Parmi les demandeurs d'emploi interrogés qui jugent le numérique essentiel pour rechercher un emploi, on trouve principalement des profils très connectés, voire travaillant dans le secteur de l'informatique. Par exemple, on trouve notamment M. C., 52 ans, qui travaille dans le tourisme. Il dispose de 5 ordinateurs, une tablette et un smartphone qu'il utilise indifféremment. Il a créé un site Internet permettant de présenter son parcours professionnel et ses principales réalisations et rédige régulièrement des articles sur son secteur d'activité sur les principaux réseaux sociaux (LinkedIn et Twitter). Il a été en charge du développement d'outils numériques lors de postes précédents. On retrouve

aussi Mme G., 31 ans, qui cherche un poste d'assistante de direction exclusivement sur Internet via son ordinateur ou sa tablette, en recourant notamment au site Internet de Pôle emploi, Le Bon Coin ou Bob Emploi.

Une récente étude réalisée par Amnyos, pour le compte de l'Unédic, démontre à ce propos que les demandeurs d'emploi qui recherchent un emploi dans un métier ne faisant pas appel aux compétences numériques ont tendance à minorer l'importance du numérique dans la recherche d'emploi⁵.

« On peut être autonome dans sa recherche d'emploi sans être à l'aise avec les outils numériques. Cela dépend du type de métier. Pour certains métiers, l'employeur s'en fiche que vous fassiez un CV bien ordonné. Par exemple dans le BTP, les outils numériques ne sont pas nécessaires tant qu'on a l'expérience ou les diplômes. [...] Dans l'aide à la personne aussi. Les gens peuvent se déplacer directement dans l'entreprise. Certaines entreprises fonctionnent comme ça, en fonction du métier recherché. En gestion de la paie, c'est même pas la peine de vous déplacer en entreprise, la DRH ne va pas vous recevoir ! »

Pour d'autres demandeurs d'emploi participants à l'étude, la nécessité de maîtriser les outils numériques est moins importante dans la recherche d'emploi. Il s'agit davantage de personnes peu connectées, par choix, mais qui maîtrisent cependant les outils numériques.

« Il y a deux catégories de demandeurs d'emploi : une catégorie qui se passe complètement de Pôle emploi parce qu'ils ont la connaissance, parce que c'est générationnel ; et il y a une catégorie de gens qui n'ont pas le numérique pour X raisons. A « Y », par

*exemple, il y a des zones blanches. Ceux-là ont besoin d'une personne. On ne remplacera jamais l'humain. Les former au numérique ça peut être un plus. Mais pour aller travailler sur une chaîne de montage avec des chaussures de sécurité et faire les 3*8, je ne suis pas convaincue. Et le patron de l'entreprise ne va pas utiliser le numérique pour lui répondre. »*

Si le numérique semble indispensable dans la recherche d'emploi pour certains, ils constatent que les nouvelles technologies/nouveaux services ont également démultiplié le volume des informations collectées. Ainsi, être autonome dans sa recherche d'emploi ne signifie pour eux pas seulement détenir une compétence technique d'usage du numérique, mais c'est aussi être en capacité de trier les informations reçues en fonction de ses besoins, souvent démultipliés par Internet.

« Au niveau des alertes, c'est difficile de bien cibler. Dans un même poste, on peut avoir plusieurs appellations de métiers : les recruteurs, pour un même type de poste, vont utiliser une appellation différente. Cela complique la recherche d'emploi. Cela ralentit la recherche. C'est fastidieux. Du coup, je double les alertes, mais ça me fait beaucoup plus de recherches. »

« Je me suis créé pleins d'alertes Google de façon à ce que dès qu'il y a un mot-clé que j'ai sauvegardé je reçois une alerte Google. J'ai créé une cinquantaine de mots-clés - directeur d'aéroport, directeur des opérations sol, ... - Cela me génère beaucoup d'alertes pour souvent pas beaucoup de résultats. Dès qu'on parle d'un directeur des opérations sol, ça peut être pour tout autre chose, ça peut aussi être pour un emploi déjà pourvu par quelqu'un. Cela me demande un gros travail de tri... »

Autonomie, projet professionnel et employabilité

Certains demandeurs d'emploi interrogés placent la notion d'autonomie en amont de l'outillage et de la recherche d'emploi, lors de la définition du projet professionnel. Ainsi, être autonome pour un demandeur d'emploi, c'est plutôt avoir la capacité de porter un jugement objectif sur son employabilité, c'est-à-dire sur ses moyens de retrouver un emploi rapidement. Cela passe par une bonne connaissance de ses capacités, de ses compétences, de la zone géographique de recherche, du salaire souhaité, tout en étant en adéquation avec les besoins et attentes des recruteurs ou du territoire.

« L'autonomie c'est est-ce que la personne sait se prendre en main et sait se vendre sur le marché de l'emploi. C'est-à-dire avoir une bonne connaissance entre l'adéquation compétences et ce qui est recherché

et savoir se positionner juste entre les deux. Avoir le bon profil pour le bon poste, donc savoir comment habiller son profil, comment l'adapter. »

« L'autonomie, c'est aussi la connaissance de son territoire, de ce qu'on est prêt à faire pour travailler. Il faut connaître la profession qu'on aspire retrouver, connaître le salaire, et se connaître soi-même. »

Le lien entre employabilité, autonomie dans la recherche d'emploi et maîtrise de l'outil informatique est également mis en évidence dans une étude menée par le Crédoc dans laquelle les auteurs définissent l'autonomie dans la recherche d'emploi comme l'un des critères de l'employabilité des demandeurs d'emploi dont l'un des prérequis est la maîtrise de l'outil informatique.

⁵ "Les demandeurs d'emploi face au numérique", Eclairages, Unédic en partenariat avec Amnyos, mai 2019. <https://www.unedic.org/publications/les-demandeurs-demploi-face-au-numerique>

« Autonomie et employabilité c'est complètement différent. L'employabilité c'est en fonction des offres, tandis que l'autonomie c'est un savoir-être, une mentalité. C'est autre chose ! [...] Quelqu'un qui sait dans quoi il veut travailler, comment il veut travailler, pourquoi il veut travailler, et avec qui il veut travailler, il est totalement autonome. Mais est-ce qu'il va être employable ? Si l'entreprise n'existe pas, si le secteur n'existe et si le poste n'existe pas, il n'est pas du tout employable. »

Pour d'autres, la reprise d'activité avec notamment le cumul allocation-salaire les rendrait « autonomes », dans la mesure où ils restent proches du marché du travail.

« L'autonomie, moi j'ai vu c'est : ok vous savez chercher, vous avez déjà des entretiens. Donc c'est que ça marche. »

« A l'actualisation, je pense que quand on travaille régulièrement, Pôle emploi doit nous considérer comme autonome. C'est aussi comme ça chez Cap emploi. »

Autonomie et facteur psychologique

Si les critères précédents de maîtrise des outils de recherche d'emploi sont relativement objectifs, les entretiens qualitatifs ont également révélé l'importance du facteur psychologique dans le retour à l'emploi. Si ce dernier est moins objectivable, cet élément serait à prendre en considération dans la définition d'un demandeur d'emploi autonome. Cela peut prendre différents aspects tels que savoir se motiver ou garder le moral.

« Etre autonome c'est apprendre à se motiver seul et garder le moral. »

« Je ne suis pas très à l'aise avec la notion d'autonomie... en fait par exemple moi je sais faire un CV, une lettre de motivation, j'ai des diplômes. Donc on considère que je peux faire mes démarches moi-même. Mais je pense que l'axe psychologique et moral n'est pas considéré là-dedans. Moi il y a des moments où je ne me sens diminuée [...] et on ne m'aide pas. Et puis aujourd'hui on est incriminé quand on est demandeur d'emploi, et je ne me trouve pas prête à affronter ça. Après c'est sûr que à un moment je vais retrouver un travail... mais il y a des moments où je suis en souffrance, et on n'entend pas que j'ai besoin de soutien, Pôle emploi ne comprend pas. Pour moi l'autonomie c'est aussi le psychologique. »

Un demandeur d'emploi interrogé fait part d'une acception très large de l'autonomie, qui résume plusieurs facteurs explicatifs de la notion questionnée :

« Etre autonome dans sa recherche d'emploi signifie, selon moi, c'est être en capacité :

- d'analyser les deux parties : le marché, l'offre, les secteurs porteurs etc. et son profil*
- être en mesure de se situer sur ce marché, c'est-à-dire cibler ses candidatures, selon ses compétences, l'expérience, l'âge, la mobilité...*
- avoir ses outils à jour et validés, les maîtriser : CV, lettre de motivation, entretien... mais aussi la bureautique...*
- ne pas insister dans une filière inadaptée, savoir changer de cap*
- être réactif et lucide*
- savoir aller chercher les informations, les contacts réseau*
- avancer, ne pas se décourager, prendre des initiatives*
- effectuer une veille presse, réseaux sociaux, événements et se tenir informé, etc. »*

Alors que les demandeurs d'emploi ont défini le concept d'autonomie à travers différentes facettes, nous les avons également interrogés sur leurs besoins en termes d'accompagnement dans leur recherche d'emploi et nous allons voir qu'ils sont également très variés.

Les besoins d'accompagnement exprimés par les demandeurs d'emploi

Quel accompagnement ? Des attentes très variées

Les demandeurs d'emploi interrogés dans le cadre de l'étude qualitative expriment, pour leur grande majorité, le besoin d'être accompagnés dans leur recherche d'emploi, en fonction de plusieurs critères. Pour certains il s'agit de pouvoir rencontrer et échanger avec un conseiller.

Les besoins exprimés sont très variés selon les personnes interrogées. Ainsi, il ressort une attente forte de conseils, pour mener à bien leur recherche d'emploi. A contrario, le contrôle de la recherche d'emploi exercé par Pôle emploi est davantage perçu comme une menace, n'aidant pas nécessairement à construire une trajectoire réaliste de recherche d'emploi.

« Ça serait bien de faire le point une fois par mois ou une fois tous les deux mois si la personne ne retrouve pas du travail. Maintenant, il faut que l'entretien soit constructif, trouver des solutions s'il y a des blocages, si on n'arrive pas à trouver de l'emploi. [...] Il faut que ce soit utile et constructif et pas que ce soit une façon de contrôler le demandeur d'emploi. »

« Par rapport aux annonces sur les contrôles des chômeurs... moi j'espère que ma relation « démat » avec mon conseiller ne va pas changer. Parce qu'aller faire perdre une journée par mois aux gens pour venir remplir une feuille disant « ah oui dans mon domaine c'est trop spécifique, alors je cherche constamment mais je ne peux pas remplir votre papier parce que ça n'a rien à voir avec la façon dont je fonctionne, ça va être pénible ». Cette histoire de time sheet, de contrôle... honnêtement, toutes les expériences montrent que le contrôle ne sert à rien (l'OCDE etc.). C'est de l'argent public dépensé pour rien. Ça va faire perdre du temps aux agents de Pôle emploi qui vont devoir dépouiller ces machins-là, et aux demandeurs d'emploi ils ont autre chose à faire qu'aller montrer patte blanche tous les jours pour dire « oui oui je cherche ». Tout ça pour dire que la relation avec une personne, toujours la même et qui connaît la situation de la personne, c'est essentiel. »

Pour certains, leurs attentes sont techniques en matière de recherche d'emploi comme par exemple des conseils pour adapter une lettre de motivation à un employeur potentiel, réorienter une recherche d'emploi notamment faute de résultats, transmettre des offres d'emploi ou encore faire un bilan critique des recherches déjà effectuées.

« Donc en fait je vois des gens nouveaux, à chaque fois. Je n'ai jamais de rendez-vous avec des gens qui me connaissent, qui connaissent mon parcours, mon

secteur, mon CV. Du coup, idéalement je trouve que ça aurait du sens d'avoir quelqu'un qui connaît son dossier, enfin si on peut dire qu'on est des dossiers. En tout cas, qui sache quel type de recherche je fais, et puis me dire qu'en ce moment attention le marché de l'emploi c'est plutôt ça ou ça, que je devrais plutôt orienter ma recherche comme ci ou comme ça, ou bien qu'il a repéré tel et tel employeur... quelqu'un qui m'aide à faire le tri des offres aussi. C'est pas forcément avoir un rendez-vous tous les 15 jours, mais rien que de voir la personne une fois par trimestre et puis à qui je peux écrire directement quand j'ai un souci ou quand je sais pas comment m'y prendre pour contacter un employeur ou faire ma lettre de motivation. »

« Je suis classée en tant que personne autonome de par mon champ professionnel : l'insertion et la formation professionnelle. Ce qui ne veut pas dire que je n'ai pas besoin de conseils ou de discuter de mon parcours professionnel... »

Des conseils adaptés au secteur d'activité recherché ou au projet à mener notamment dans le cadre de création/reprise d'entreprise sont également exprimés par certains des demandeurs d'emploi interrogés.

« Mon ressenti, c'est que Pôle emploi pense que tous les demandeurs sont faits du même moule et concernés par ses techniques de recherche auprès des entreprises alors qu'il y a plusieurs fonctions qui n'ont à faire qu'à des particuliers employeurs (assistantes maternelles, auxiliaires de vie, professions indépendantes...). Du coup, rien de concret n'est proposé pour ces métiers-là et je trouve ça dommage. »

Plusieurs personnes interrogées semblent également dans l'attente d'un appui psychologique de la part de leur conseiller : soutien, aide, encouragement, remobilisation seraient les bienvenus.

« Enfin, on peut avoir besoin d'un appui psychologique, simplement parler de ses doutes et aider à prendre des décisions. »

« Je suis autonome mais j'ai toujours besoin d'aide, de bons conseils, d'être soutenue surtout vu ce qu'il m'est arrivé [licenciement pour inaptitude suite à du harcèlement]. [...] Ce serait bien de faire un bilan une fois par mois pour voir où on en est, savoir si on fait des recherches, si on y arrive. »

Un accompagnement à adapter en termes de rythme et de contenu

De même que les besoins en termes de contenu d'accompagnement peuvent être très différents, le rythme préconisé pour et par les demandeurs d'emploi interrogés est également très variable d'une personne à l'autre. Cela peut aller de l'absence totale de besoin de rendez-vous physique avec un conseiller en agence au souhait de voir son conseiller tous les ans, tous les 2 ou 3 mois, voire mensuellement. Pour certains, un rendez-vous physique avec un conseiller permet également de voir du monde et de ne pas rester isolés à leur domicile.

« J'ai tendance à préférer le contact physique. Je suis plus à l'aise en face-à-face et cela permet de présenter en même temps des documents. Ça me paraîtrait normal d'avoir au moins un rdv tous les 2 ou 3 mois quand on est autonome. C'est quelque chose

que j'aimerais bien avoir. [...] En 2010, il y avait des rendez-vous tous les mois. Vu que j'avais pas trop le moral à l'époque, c'était génial pour moi d'avoir ces rendez-vous tous les mois. Cela me permettait de me booster. »

« Une fois par an ça suffit ! Pas besoin d'accompagnement plus intensif. Après c'est aussi par rapport à mon âge, mon expérience. Peut-être qu'un jeune aura lui besoin d'un soutien. »

« J'ai pris l'initiative de tenir informé de manière régulière mon conseiller de l'avancement de mes dossiers. «Autonome» ne doit pas signifier «disparaître des radars». »

Personnalisation de l'accompagnement

Finalement il n'y aurait pas un besoin unique exprimé par les demandeurs d'emploi, qu'ils soient considérés comme étant autonomes dans leur recherche d'emploi ou non. Ils expriment, au contraire des besoins, variés, aussi bien en termes de contenu que de rythme d'accompagnement. Les demandeurs d'emploi interrogés affirment presque tous être à la recherche d'un accompagnement plus personnalisé à leurs attentes, celles-ci pouvant également varier au cours du parcours de recherche d'emploi, mais aussi à leur parcours professionnel qui s'avère rarement rectiligne.

« Il n'y a pas un rythme idéal. Cela doit être personnalisé. Quand vous avez une personne en pleine dépression parce qu'elle ne trouve pas, c'est sûr qu'il y a beaucoup de travail à faire. »

« Oui il n'y a pas d'accompagnement idéal... je pense que ce qu'il faudrait c'est plutôt un suivi plus pertinent du candidat. »

Justine DUCROZ, Florine MARTIN

Encadré 1 – «L’Unédic et vous», le panel d’allocataires de l’Unédic

L’Unédic a expérimenté entre janvier 2016 et décembre 2017, un dispositif de suivi de l’opinion des bénéficiaires de l’Assurance chômage, sous la forme d’un panel communautaire en ligne, animé par l’institut Harris Interactive. Il avait pour objectifs de :

- recueillir au fil de l’eau et comprendre les expériences, connaissances, perceptions, critiques et suggestions de personnes confrontées au chômage ;
- disposer de retour d’expérience sur l’indemnisation du chômage et l’accompagnement vers l’emploi ;
- d’échanger sur des éléments d’information et de communication qui leur sont destinés.

Qui sont les panélistes ?

Recrutées à partir d’un tirage aléatoire représentatif des allocataires de l’Assurance chômage dans le Fichier National des Allocataires (FNA), les personnes étaient invitées par email à participer à la communauté « L’Unédic et vous ». Un questionnaire leur était administré pour enregistrer certaines informations non disponibles dans le FNA (ex : situation familiale). Au total, le panel comptait entre 2 000 et 2 500 participants.

Un dispositif communautaire est généralement sujet à un fort taux d’attrition, en raison de la nature de l’objet et de la démarche. Le phénomène de désinscription peut s’expliquer par différents aspects :

- En étant allocataire de l’Assurance chômage, on peut à tout moment retrouver un emploi et ne plus souhaiter être sollicité sur son expérience en tant que chômeur/demandeur d’emploi.
- Le principe d’une communauté est d’engager ses membres, en passant par une sollicitation régulière : les panélistes étaient sollicités tant pour répondre à des études quantitatives, qu’à s’exprimer sur des forums ou des quiz d’animation, à raison de 1 à 3 fois par semaine. La participation à un panel communautaire demande ainsi un investissement personnel plus important que de répondre à des enquêtes d’opinion dans le cadre d’un panel classique.
- Le phénomène de lassitude peut aussi entraîner des désinscriptions de la communauté, soit parce que les membres s’estimaient sursollicités, ou sous-sollicités, ou simplement par manque d’intérêt.

Pour limiter l’attrition et renouveler l’intérêt des panélistes, des phases de recrutement ont eu lieu tous les trimestres, pour maintenir le seuil de 2 000 participants et la représentativité sociodémographique. Un tirage au sort parmi les participants actifs avait également lieu tous les trimestres pour remettre un cadeau, ainsi qu’un partage systématique des résultats d’enquête.

Quels biais sont liés au dispositif ?

Les panélistes ne sont pas représentatifs de l’ensemble des demandeurs d’emploi ou des allocataires de l’Assurance chômage. En effet, certains continuent de participer au panel même s’ils ne sont plus inscrits à Pôle emploi (environ 1 % des panélistes en février 2017), et le dispositif induit des biais inhérents (connexion à Internet, accès à un ordinateur ou un smartphone, etc.). Pour autant, si les désinscriptions entre les périodes de recrutement ont eu tendance à déformer la structure du panel alors même que nous veillions à ce que la structure reste, au global, représentative des allocataires sur des critères sociodémographiques.

Cependant, s’ils ne sont pas représentatifs au sens statistique du terme, ils témoignent d’une diversité de parcours et de profils et en cela sont porteurs d’enseignements qualitatifs sur leur situation et leur vécu.

- Un biais d’administration, identifié dès la mise en place du dispositif : seuls les allocataires ayant une adresse mail sont contactés et seuls ceux connectés à Internet peuvent accéder à l’outil qui est 100 % online. On dénombrait environ 10 % d’allocataires dans l’échantillon aléatoire issu du FNA sans adresse mail renseignée.
- Des biais de structure : sous-représentation des plus jeunes (généralement sous-représentés dans les études d’opinion), sous-représentation des peu diplômés ; a contrario surreprésentation des 50 ans et plus et des plus diplômés. Ce biais a été au fil du temps corrigé dans une certaine mesure.
- Un biais de qualification des situations et de fait d’expression : une minorité de panélistes s’exprime sur le panel, généralement plus à l’aise dans l’expression que la moyenne et qui ont des expériences édifiantes, la plupart du temps négatives, à relater sur les sujets proposés.

Encadré 2 – Démarche méthodologique

- ▶ Deux méthodologies distinctes ont été utilisées pour réaliser cette analyse sur l'autonomie vue par les demandeurs d'emploi.
- ▶ Un fil de discussion en ligne ouvert dans le cadre du Panel « l'Unédic et vous », portant sur la définition et la perception de l'autonomie, en décembre 2017. Au total, 32 panélistes ont participé et 42 contributions ont été répertoriées.
- ▶ Une enquête qualitative sur l'utilisation des outils numériques par les demandeurs d'emploi et les impacts sur le marché du travail et l'accompagnement. Les personnes interviewées ont été sélectionnées à l'issue d'une enquête quantitative (*encadré 1*), centrée autour de la recherche d'emploi sur Internet et l'offre digitale de Pôle emploi, à laquelle ont participé 647 panélistes en décembre 2017. A cette occasion, environ 300 répondants ont accepté d'être recontactés pour cette enquête qualitative. Parmi eux, un tirage aléatoire a été fait et un email leur a été envoyé leur rappelant la démarche qualitative et intégrant un bref questionnaire pour assurer une diversité de profils. 14 panélistes ont été interviewés par téléphone par des chargées d'études de l'Unédic, en janvier 2018, sur la base d'un guide d'entretien semi-directif. Parmi les personnes interrogées, on dénombre : 8 femmes et 6 hommes, âgés entre 31 et 62 ans. Leur parole est citée entre guillemets au fil du texte.



L'AUTONOMIE VUE PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

Juillet 2019

Directeur de publication : Pierre CAVARD

Unédic

4, rue Traversière – 75012 Paris

Tél. : 01 44 87 64 00

www.unedic.fr –  @unedic – LinkedIn 