



## ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

# LES DEMANDEURS D'EMPLOI ET LEUR USAGE DU NUMÉRIQUE



### SOMMAIRE

- p.2 Plus de huit demandeurs d'emploi sur dix sont « à l'aise » avec les outils numériques : les difficultés d'usage se concentrent sur les plus âgés et les moins diplômés
- p.4 Les démarches de recherche *via* le Web enrichissent la recherche d'emploi traditionnelle sans la remplacer
- p.7 Les outils numériques de Pôle emploi sont de mieux en mieux connus et de plus en plus utilisés par les demandeurs d'emploi

### L'essentiel

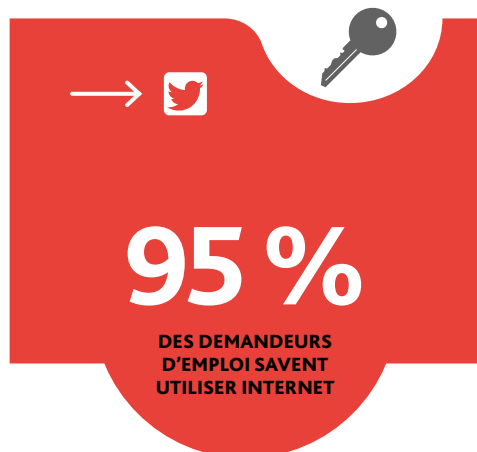
La quasi-totalité des demandeurs d'emploi (95%) déclarent savoir utiliser Internet mais ils n'ont pas tous la même aisance avec les outils numériques. Ainsi, trois catégories se distinguent. Plus de huit demandeurs d'emploi sur dix utilisent le web avec lequel ils se disent « à l'aise » voire « très à l'aise », 13% (les « peu familiers du Web ») ne l'utilisent pas ou peu et enfin 5% des demandeurs d'emploi n'utilisent pas le Web et déclarent ne pas savoir l'utiliser.

Globalement, les demandeurs d'emploi sont très bien équipés. On observe sur les deux dernières années une forte progression de l'usage du smartphone. Celui-ci a fortement modifié les habitudes en termes d'usage et de fréquence de connexion au Web. Devenu plus accessible, Internet peut se consulter à tout moment et quel que soit l'endroit.

Les canaux web de recherche d'emploi ont pris une place prépondérante : parmi les trois premiers canaux figure la consultation d'offres d'emploi sur Internet. Ne remplaçant pas pour autant les modes de recherche traditionnels, les outils proposés *via* le Web viennent compléter et faciliter la recherche d'emploi. L'usage des réseaux sociaux professionnels mais aussi personnels pour la recherche d'emploi se confirme et apparaît comme un canal de recherche à part entière. Quant aux outils numériques développés par Pôle emploi, ils sont également en forte progression. De plus en plus connus, ils sont utilisés plus intensément par les demandeurs d'emploi qui s'en disent de plus en plus satisfaits. Globalement, l'utilisation du Web dans la recherche d'emploi donne satisfaction aux demandeurs d'emploi qui sont de plus en plus nombreux à considérer qu'il facilite la vie.

Sandra GAUMONT et Sophie HAMMAN,  
Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation de Pôle emploi

Franck MANOGIL,  
Direction Qualité de Service de Pôle emploi



Au cours des dernières années, de nombreux outils numériques et services en ligne ont été développés à destination des demandeurs d'emploi. Qu'il s'agisse de la consultation d'offres d'emploi, de la possibilité de mettre un CV en ligne, de forums de discussions, de réseaux sociaux, de sites d'information sur la recherche d'emploi, le marché du travail ou les entreprises, de formations (MOOCs), Internet offre une variété de services d'une grande richesse. Pôle emploi lui-même propose de nombreux services, que ce soit sur son site pole-emploi.fr ou par l'intermédiaire de sa plateforme emploi-store.fr.

Dans quelle mesure cette offre de services est-elle mobilisée et modifie-t-elle la recherche d'emploi ? Comment s'articule-t-elle avec les canaux traditionnels ? S'adresse-t-elle à l'ensemble des demandeurs d'emploi ou seuls les plus autonomes d'entre eux la mobilisent-t-ils réellement ? Une enquête réalisée en juin et juillet 2018 auprès de demandeurs d'emploi ainsi que le baromètre de satisfaction de Pôle emploi permettent d'éclairer ces questions [Cf. Encadré méthodologique].

## Plus de huit demandeurs d'emploi sur dix sont à l'aise avec les outils numériques : les difficultés d'usage se concentrent sur les plus âgés et les moins diplômés

La quasi-totalité des demandeurs d'emploi (95%) déclarent savoir utiliser Internet même s'ils n'en ont pas toujours l'usage. Plus de quatre sur cinq se disent même « à l'aise » avec le Web, parmi lesquels les deux tiers se sentent « très à l'aise ».

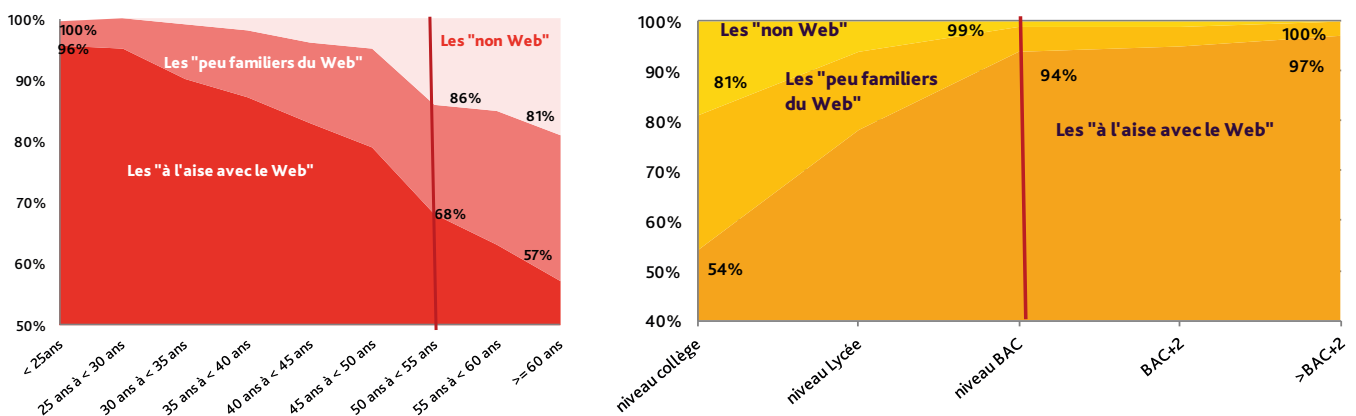
Plus précisément, on peut distinguer trois catégories de demandeurs d'emploi qui ont une approche très différente de l'usage des outils web :

- les « plus connectés » se déclarent « à l'aise avec le Web ». Ils représentent 82% de la population des demandeurs d'emploi.
- 13% de demandeurs d'emploi sont « peu familiers avec le web », soit parce qu'ils ne sont pas à l'aise avec les outils numériques en général, soit parce qu'ils n'utilisent pas ces outils, n'en voyant pas l'utilité ;
- enfin, 5% des demandeurs d'emploi n'utilisent pas le Web et ne savent pas s'en servir ; ce sont les « non Web » [cf. Encadré 1].

L'âge et le diplôme sont des facteurs déterminants dans l'usage d'Internet. Ainsi, près de la totalité des demandeurs d'emploi âgés de moins de 30 ans ou diplômés d'au moins un Bac + 2 sont à l'aise avec le Web [cf. Graphiques 1 et 2]. Le point de rupture se situe vers 50 ans, âge à partir duquel les taux de connexion chutent fortement. Près de 20% des demandeurs d'emploi de 60 ans et plus n'utilisent pas le Web et ne savent pas s'en servir, et près de 25% sont peu familiers avec ces outils. De même, parmi les demandeurs d'emploi ayant un niveau de formation inférieur au baccalauréat, la part des non usagers du Web augmente considérablement pour atteindre près de 20% des individus parmi les non diplômés ayant atteint au plus le niveau collège. Ce lien très fort entre usage des outils numériques, âge et niveau de diplôme, déjà observé en 2016<sup>1</sup>, se confirme donc.

### Graphiques 1 et 2

#### PROPORTION DE DEMANDEURS D'EMPLOI CONNECTÉS EN FONCTION DE L'ÂGE ET DU DIPLOME



Champ : ensemble des demandeurs d'emploi

Populations : « A l'aise avec le Web » : 82% des demandeurs d'emploi ; « peu familiers du Web » : 13% des demandeurs d'emploi ; « non Web » : 5% des demandeurs d'emploi

Source : enquête sur l'usage des outils numériques dans la recherche d'emploi - Pôle emploi

1. En savoir plus, Gaumont S. et Matus M., 2017

## Encadré 1 : Comment les demandeurs d'emploi se connectent en 2018 ? Usage des outils numériques et modes de connexion

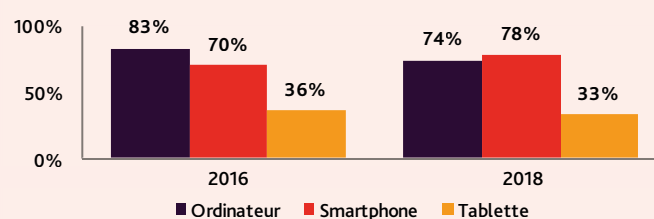
82% «à l'aise avec le Web»	13% «peu familiers du Web»	5% «non Web»
<b>Qui sont-ils ?</b>		
↓	↓	↓
<b>Jeunes</b> : 79% ont moins de 50 ans	<b>Âgés</b> : 43% ont plus de 50 ans	<b>Plus âgés</b> : 72% ont plus de 50 ans
<b>Diplômés</b> : 54% ont au moins un BAC	<b>Peu diplômés</b> : 84% n'ont pas le BAC	<b>Très peu diplômés</b> : 94% n'ont pas le BAC
Autant d'hommes que de femmes	Autant d'hommes que de femmes	En majorité des hommes (60%)
<b>Equipements et usages des outils numériques</b>		
↓	↓	↓
ils sont équipés d'un smartphone dans 84% des cas	ils sont équipés d'un smartphone dans 53% des cas	ils sont équipés d'un smartphone dans 34% des cas
97% possèdent au moins un équipement informatique*	77% possèdent au moins un équipement informatique*	54% possèdent au moins un équipement informatique*
50% ont besoin d'Internet pour un usage professionnel	21% ont besoin d'Internet pour un usage professionnel	9% ont besoin d'Internet pour un usage professionnel
Une majorité d'entre eux sait utiliser un ordinateur (98%)	Une majorité d'entre eux sait utiliser un ordinateur (66%)	Une majorité d'entre eux ne sait pas utiliser un ordinateur (80%)
78% sont présents sur les réseaux sociaux	33% sont présents sur les réseaux sociaux	
98% utilisent le Web dans sa recherche d'emploi	55% utilisent le Web dans sa recherche d'emploi	

\* équipement informatique permettant une connexion internet de type : smartphone, tablette ou ordinateur

Parmi les individus les moins à l'aise avec le Web, 20% déclarent avoir déjà suivi une formation sur le Web et plus de 40% se disent intéressés pour suivre (ou re-suivre) ce type de formation.

93% des demandeurs d'emploi sont pourvus d'au moins un équipement informatique leur permettant de se connecter à Internet. L'équipement prépondérant devient le smartphone puisque près de huit demandeurs d'emploi sur dix en sont équipés (contre 70% en 2016, soit +8 points). Les trois quarts des individus possèdent également un ordinateur et à peine un tiers d'entre eux une tablette (équipements respectivement en recul de 9 et 3 points). La diffusion des smartphones a pour conséquence de faciliter l'usage d'Internet au quotidien et à n'importe quel endroit. En 2018, 83% des demandeurs d'emploi déclarent ainsi se connecter tous les jours quel que soit l'endroit (contre 75% en 2016). Les connexions quotidiennes en dehors du domicile et du travail progressent de 11 points.

### ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES DES DEMANDEURS D'EMPLOI PERMETTANT UNE CONNEXION À INTERNET



Champ : ensemble des demandeurs d'emploi

Source : enquête sur l'usage des outils numériques dans la recherche d'emploi – Pôle emploi

## Les démarches de recherche *via* le Web enrichissent la recherche d'emploi traditionnelle sans la remplacer

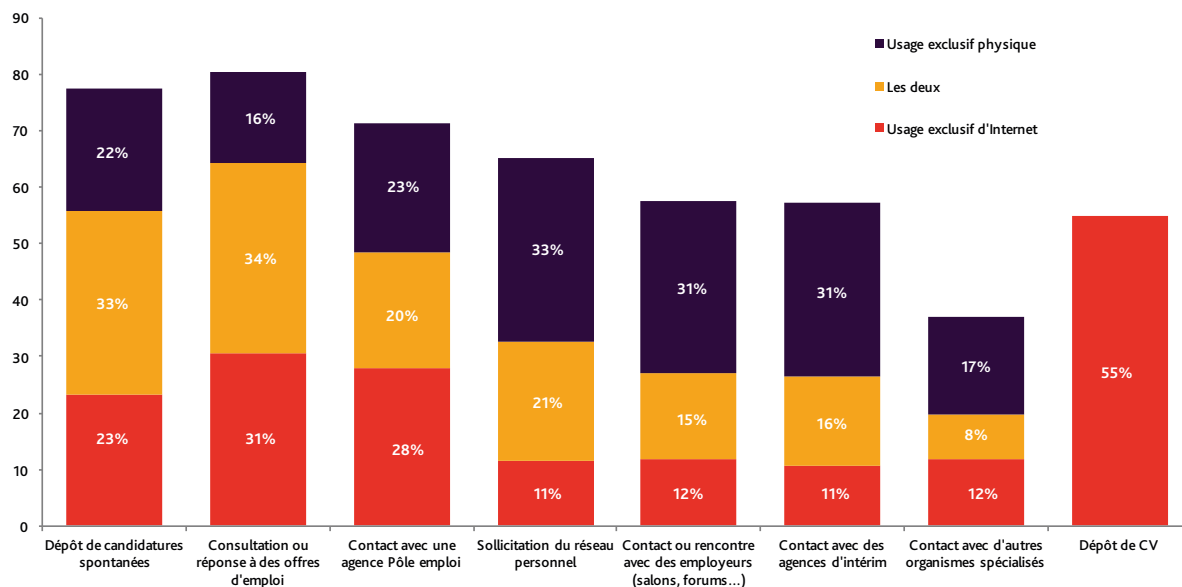
88% des demandeurs d'emploi mobilisent Internet dans leur recherche d'emploi. Parmi ceux qui ne l'utilisent pas, près de la moitié ne savent pas l'utiliser. Les autres peuvent avoir des problèmes d'équipement ou ne pas avoir l'utilité d'Internet pour la recherche d'emploi [cf. Encadré 2].

Certaines démarches de recherche d'emploi sont réalisées aussi bien *via* des canaux physiques que *via* Internet. Ce sont notamment les démarches de dépôt de candidatures spontanées, qui peuvent se faire sur Internet ou directement auprès d'employeurs, ou la consultation et la réponse à des offres d'emploi. Pour ces démarches, la pratique la plus répandue consiste à utiliser à la fois des canaux physiques et numériques mais l'utilisation exclusive d'Internet prend de l'importance. Ainsi, 34% des demandeurs d'emploi consultent ou répondent à des offres en mobilisant à la fois Internet et un canal physique [cf. Graphique 3] et 31% ont employé exclusivement le canal Internet.

Globalement, les démarches qui mobilisent à la fois les canaux physiques et numériques sont les plus utilisées par les demandeurs d'emploi dans leur recherche. Parmi les démarches de recherche d'emploi les plus fréquemment mobilisées se distinguent la consultation d'offres (81% des demandeurs d'emploi font cette démarche, que ce soit par un canal physique ou numérique), le dépôt de candidatures spontanées (78% des demandeurs d'emploi) ou encore le contact avec une agence Pôle emploi (71%).

Graphique 3

### CANAUX DE RECHERCHE MOBILISÉS PAR LES USAGERS D'INTERNET DANS LA RECHERCHE D'EMPLOI



Champ : Demandeurs d'emploi utilisant Internet dans leur recherche d'emploi

Source : Enquête sur l'usage des outils numériques dans la recherche d'emploi - Pôle emploi

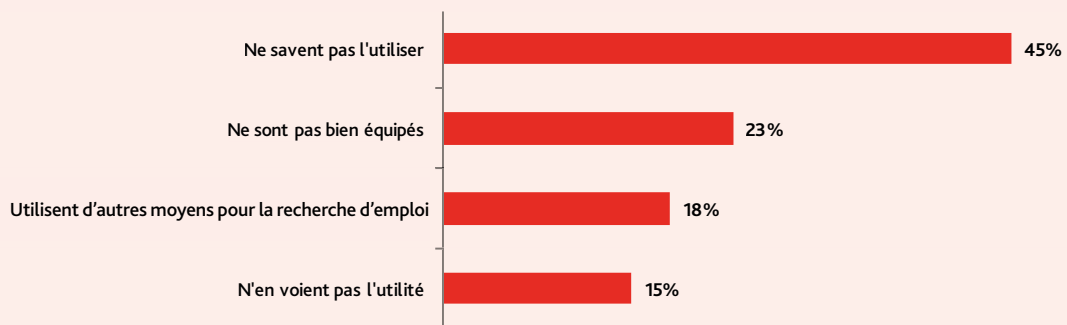
Le canal physique reste préféré pour les contacts avec les acteurs de l'emploi ou pour la sollicitation du réseau personnel. Les demandeurs d'emploi utilisent majoritairement un canal physique pour contacter ou rencontrer directement des employeurs (contact direct, salons ou forums), pour contacter des agences d'intérim et pour contacter des organismes spécialisés. Ces démarches sont fortement utilisées : 65% des demandeurs d'emploi ont sollicité leur réseau personnel (54% *via* un canal physique) et 58% ont directement contacté des employeurs (46% *via* un canal physique).

## Encadré 2 : Zoom sur les demandeurs d'emploi n'utilisant pas Internet dans leur recherche d'emploi

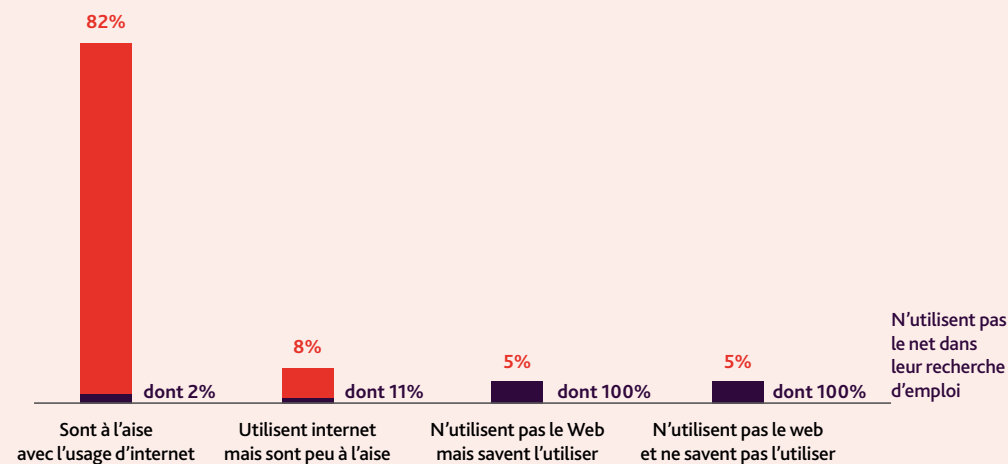
12% des demandeurs d'emploi n'utilisent pas Internet dans leur recherche d'emploi.

- Une très grande majorité d'entre eux (90%) ne sont pas à l'aise avec l'utilisation du net voire ne savent pas l'utiliser pour la moitié d'entre eux
- Près d'un quart ne sont pas équipés (d'un ordinateur ou d'une connexion Internet)
- Un cinquième l'utilisent dans la vie courante mais pas dans leur recherche d'emploi : cela concerne principalement des individus qui occupent un métier dont les recrutements ne se font pas sur Internet ou qui préfèrent se déplacer et avoir un contact direct avec les employeurs et intermédiaires de l'emploi

Ces demandeurs d'emploi n'utilisent pas Internet pour leur recherche d'emploi car ils...



### PART DES DEMANDEURS D'EMPLOI NON USAGERS D'INTERNET DANS LEUR RECHERCHE D'EMPLOI SELON LES POPULATIONS



Champ : Demandeurs d'emploi utilisant Internet dans leur recherche d'emploi

Source : Enquête sur l'usage des outils numériques dans la recherche d'emploi - Pôle emploi

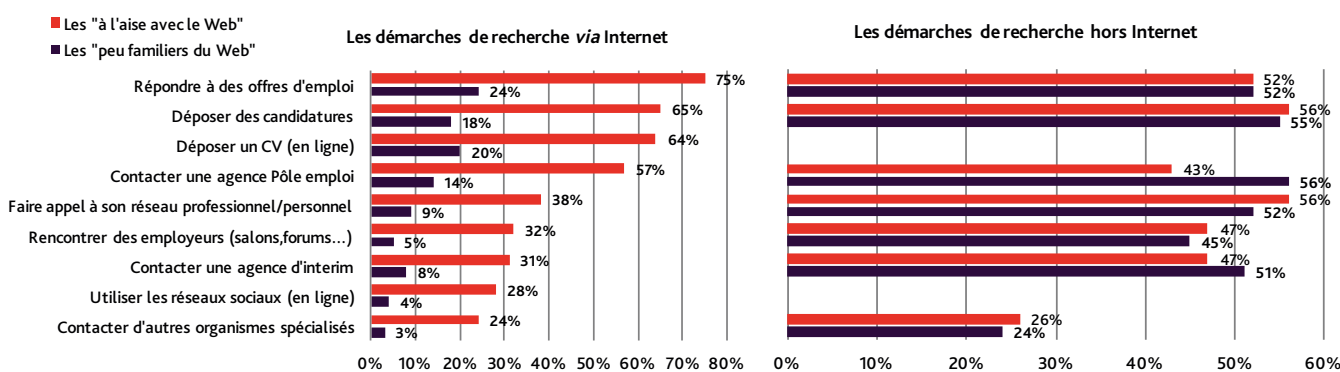
Parmi les demandeurs d'emploi peu familiers avec le Web, plus de la moitié utilisent néanmoins des outils du Web dans le cadre de leur recherche d'emploi (55%) ; l'ensemble de ceux qui sont à l'aise avec le Web utilisent des outils numériques pour leur recherche (98%). Quel que soit le type de démarche, les « peu familiers du Web » utilisent le canal web de manière moins intensive que les demandeurs d'emploi plus à l'aise.

En revanche, les démarches de recherche d'emploi traditionnelles (hors canal web) sont mobilisées dans les mêmes proportions par les demandeurs d'emploi quel que soit leur niveau d'aisance sur le Web. Les démarches en ligne ne se substituent ainsi pas avec les démarches traditionnelles, mais les complètent. Les demandeurs d'emploi privilégient cependant le canal de recherche en fonction de leur besoin : ainsi le Web est privilégié pour répondre à des offres d'emploi, déposer des candidatures ou encore contacter son conseiller Pôle emploi alors que les démarches en physique sont plébiscitées pour la mobilisation du réseau, pour les rencontres avec les employeurs ou divers organismes spécialisés. Les plus connectés mobilisent parfois de manière plus intensive certaines démarches hors Web que les « peu à l'aise » avec le Web (56% des individus à l'aise avec le Web utilisent des moyens hors Web pour mobiliser leur réseau de relation contre 52% des « peu à l'aise » [cf. Graphique 4]).

Au total, les « à l'aise avec le Web » mobilisent plus de démarches que les « peu à l'aise avec le Web » sans laisser de côté les démarches hors Web.

#### Graphique 4

#### CANAUX DE RECHERCHE MOBILISÉS SELON LE NIVEAU D'AISSANCE AVEC INTERNET



Champ : Demandeurs d'emploi utilisant Internet dans leur recherche d'emploi

Source : Enquête sur l'usage des outils numériques dans la recherche d'emploi - Pôle emploi

En 2018, 38% des demandeurs d'emploi utilisant Internet dans leur recherche d'emploi se servent d'au moins un réseau social (contre 32% en 2016). L'usage de Facebook et de LinkedIn est de plus en plus répandu : 60% des demandeurs d'emploi utilisant les réseaux sociaux utilisent Facebook (+ 7 points par rapport à 2016) et 43% LinkedIn (+ 11 points). Les réseaux sociaux confirment leur place d'outil de recherche d'emploi y compris lorsqu'ils ne sont pas dédiés à celle-ci. Les usagers sont plutôt diplômés (63% sont d'un niveau supérieur au Bac, contre 48% chez les non utilisateurs) et jeunes (45% des moins de 25 ans l'utilisent). Parmi les métiers de la communication et du spectacle, ils sont respectivement 75% et 64% à les utiliser dans le cadre de leur recherche d'emploi. Les réseaux sociaux sont notamment un moyen de présenter un profil de compétences auprès de son réseau qu'il soit personnel ou professionnel. La majorité des usagers (75%) se déclarent satisfaits de leur utilisation alors même que moins d'un usager sur dix a retrouvé un emploi grâce à cet outil.

Plus de six demandeurs d'emploi sur dix ont contacté leur conseiller au moins une fois *via* un outil numérique (courriel ou visioconférence). La plupart du temps, ce mode de contact est utilisé de manière combinée avec le contact en physique. Lors de contacts par courriel, ils sont 85% à avoir été satisfaits de la rapidité de la réponse apportée à leur courriel.<sup>2</sup>

Dans tous les cas, le contact physique en face-à-face avec le conseiller est privilégié, et ce, également chez les demandeurs d'emploi « à l'aise » avec le Web. 75% des individus à l'aise avec le Web rencontrent leur conseiller en face-à-face contre 80% des non usagers du Web. Les contacts par mail viennent alors en complément (mobilisés par 70% des plus connectés contre 31% des moins à l'aise). De manière générale, selon leurs besoins et les informations recherchées, les demandeurs d'emploi adaptent les moyens et privilégient certains types de contact. Ainsi, pour définir leur projet professionnel, ils font plus souvent appel (dans sept cas sur dix) à leur conseiller Pôle emploi, de préférence en privilégiant le contact physique (57% des cas), alors que 22% préfèrent utiliser le Web. En revanche, pour identifier les entreprises qui recrutent et trouver des offres, le conseiller Pôle emploi est moins souvent sollicité (53%) et 39% des demandeurs d'emploi privilégient la recherche de ces informations *via* le Web.

## Encadré 3 : Les actions de Pôle emploi pour l'inclusion numérique

**Parallèlement au développement et la mise en ligne d'outils numériques permettant d'appuyer la recherche d'emploi, Pôle emploi mène de nombreuses actions d'accompagnement des demandeurs d'emploi dans la maîtrise et l'utilisation de ces outils, et agit résolument pour lutter contre l'exclusion ou la précarité numériques.**

Pour accompagner les demandeurs d'emploi, des ateliers et animations collectives sont organisés régulièrement au sein des agences Pôle emploi pour présenter la variété et l'intérêt des outils numériques et donner les clés d'un bon usage de ces outils pour la recherche d'emploi.

Par ailleurs, la lutte spécifique contre l'exclusion numérique est au cœur des préoccupations de Pôle emploi :

- Pôle emploi mène un travail conjoint avec d'autres opérateurs du service public (la CNAF, la CNAV, La Poste...) partageant ces enjeux en matière d'inclusion numérique.
- Pôle emploi a mis en place des actions concrètes pour lutter contre la fracture numérique : la mobilisation de plus de 3200 volontaires en Service Civique, dans les agences, pour appuyer les demandeurs d'emploi dans l'utilisation des équipements informatiques ;
- Un partenariat a été développé avec l'association Emmaüs Connect pour détecter la précarité numérique des demandeurs d'emploi et mieux orienter ceux qui en ont besoin vers des centres de ressources dédiés à l'accompagnement numérique. Ce partenariat est également à l'origine d'une plateforme collaborative et de e-learning « Les Bons Clics » où sont mis à disposition des outils pédagogiques pour faciliter la démarche d'inscription à Pôle emploi ;
- Des partenariats ont été mis en place avec les Maisons de services au public (MSAP) qui assurent des médiations administratives, sociales et numériques, notamment pour les publics non autonomes dans leurs démarches ;
- Une expérimentation avec Médias-Cité a été organisée, coopérative d'intérêt collectif engagée dans la dynamique solidaire, dans la mise en place du « pass numérique », qui permet aux demandeurs les plus en difficultés de financer leur accompagnement à l'usage du numérique dans des structures de médiation numérique labellisées ;

## Les outils numériques de Pôle emploi sont de mieux en mieux connus et de plus en plus utilisés par les demandeurs d'emploi

Le site internet de Pôle emploi est très bien connu pour la recherche d'offres d'emploi ou le dépôt de CV puisque plus de 95% des demandeurs d'emploi connaissent ces fonctionnalités. 89% des demandeurs d'emploi savent aussi qu'ils peuvent l'utiliser pour chercher des informations sur le marché du travail. Ils sont cependant moins nombreux (76%) à avoir connaissance de la possibilité de créer un abonnement aux offres d'emploi sur le site<sup>3</sup>.

Le site de Pôle emploi est aussi très largement utilisé, il est le premier site internet consulté par les demandeurs d'emploi pour leur recherche d'emploi (91% d'entre eux soit +4 points par rapport à 2016, [cf. Graphique 5]). Une majorité de ses utilisateurs le consulte pour trouver des offres d'emploi (84%) ou des informations utiles sur les aides, l'inscription ou l'actualisation (82%). Pour près de 60% d'entre eux, le site pole-emploi.fr leur a permis d'améliorer leur candidature. 55% considèrent que le site de Pôle emploi est le site internet le plus utile dans leur recherche d'emploi.

D'après les résultats du baromètre 2018, la majorité des individus se disent satisfaits des services numériques offerts par Pôle emploi. Ainsi, 91% des usagers se disent satisfaits du site de Pôle emploi, 86% déclarent y avoir trouvé des informations facilement et 88% reconnaissent l'utilité des informations présentes.

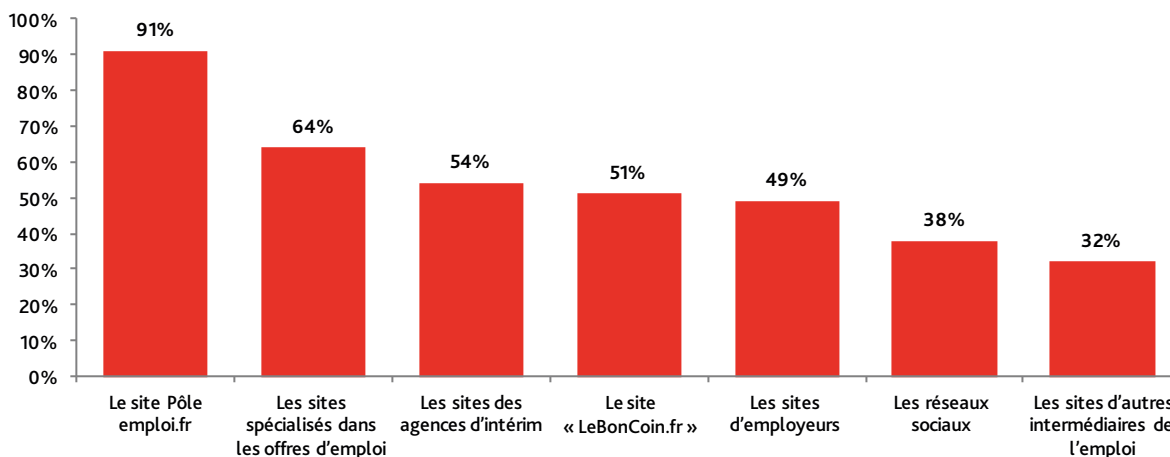
Concernant la consultation des offres en ligne, 88% apprécient la facilité de recherche, 77% la mise à jour et 66% le volume d'offres correspondant à leur recherche. Plus des trois quarts de ceux qui se sont abonnés aux offres sont satisfaits de ce service grâce auquel ils sont 68% à avoir pu candidater.

Par ailleurs, 78% des demandeurs d'emploi qui ont déposé leur CV ou profil de compétence en sont satisfaits et 42% pensent que cela leur a permis d'être contacté par un employeur. 91% des demandeurs d'emploi ont aussi créé leur espace personnel sur le site et 90% en sont satisfaits.

Dans la recherche d'emploi sur Internet, les sites spécialisés dans les offres d'emploi (Indeed, Monster, Apec...) sont utilisés par près de deux tiers des demandeurs d'emploi utilisant Internet dans leur recherche d'emploi. Plus de la moitié d'entre eux utilisent les sites des agences d'intérim (notamment les métiers de la construction, de l'industrie et des transports) et le site LeBonCoin.fr. En moyenne, les demandeurs d'emploi utilisant Internet dans leur recherche d'emploi consultent trois types de sites internet différents dans le cadre de leur recherche d'emploi.

Graphique 5

#### SITES INTERNET CONSULTÉS PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI DANS LE CADRE DE LEUR RECHERCHE D'EMPLOI



Champ : Demandeurs d'emploi utilisant Internet dans leur recherche d'emploi

Source : enquête sur l'usage des outils numériques dans la recherche d'emploi - Pôle emploi

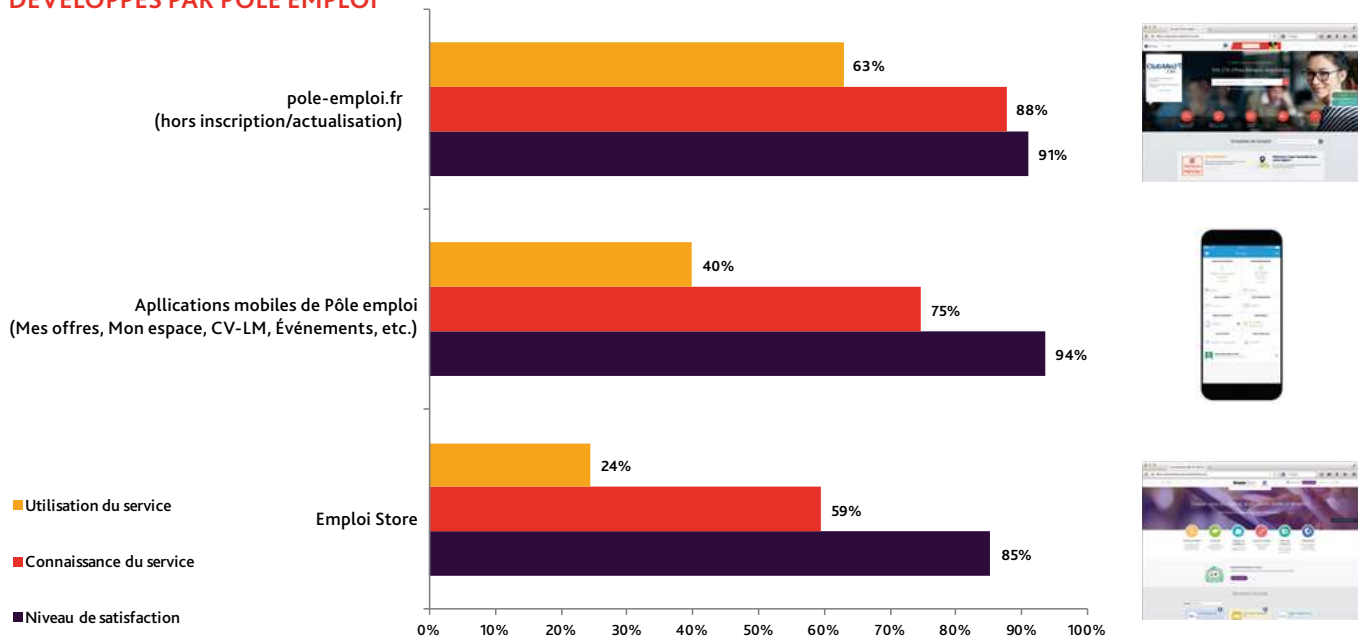
Les services de l'Emploi Store sont également de plus en plus consultés et utilisés par les demandeurs d'emploi. L'Emploi Store est une plateforme de service de Pôle emploi qui propose des formations en ligne ouvertes à tous, des applications mobiles, des simulateurs d'entretien d'embauche et des conseils sur la recherche d'emploi. En 2016, 12% des demandeurs d'emploi recherchant un emploi *via* Internet avaient déjà consulté cette plateforme. Ils sont un sur quatre en 2018, majoritairement pour consulter des applications d'aide à la recherche d'emploi (67%), d'aide à la préparation de candidature ou d'aide au choix d'un métier (53%). Globalement, quand ils y ont recours, les usagers de l'Emploi Store en sont plutôt satisfaits (85% d'entre eux [cf. Graphique 6]). De même, les applications mobiles de Pôle emploi (Mes offres, Mon espace, CV-LM, Evènements, etc...) sont largement connues (75% des demandeurs d'emploi les connaissent), relativement utilisées (40% les utilisent) et très appréciées (94% des demandeurs d'emploi utilisant ces applications se déclarent satisfaits). Parmi les applications régulièrement utilisées figure l'application dédiée à l'actualisation ; désormais un quart des demandeurs d'emploi s'actualisent *via* l'application mobile (63% *via* le site Pôle-emploi.fr<sup>4</sup>).

4. L'actualisation des demandeurs d'emploi est mensuelle. Elle consiste chaque mois à déclarer sa situation à Pôle emploi pour confirmer que le demandeur d'emploi est toujours à la recherche d'un emploi et déclarer les éventuelles activités effectuées durant le mois écoulé.



Graphique 6

## USAGE ET SATISFACTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI VIS-À-VIS DES SERVICES NUMÉRIQUES DÉVELOPPÉS PAR PÔLE EMPLOI



Champ : ensemble des demandeurs d'emploi

Source : enquête «baromètre de satisfaction 2018» - Pôle emploi

Globalement, les demandeurs d'emploi ont un jugement plutôt positif sur l'apport d'Internet dans leur vie en général et dans leur recherche d'emploi. Plus souvent qu'en 2016, Internet est perçu comme un outil qui facilite la vie (92% des usagers contre 84% en 2016).

Les canaux de recherche *via* le Web lorsqu'ils sont mobilisés viennent compléter l'usage des canaux traditionnels sans pour autant les remplacer. Internet est plus fortement mobilisé pour consulter et répondre à des offres d'emploi. Les autres démarches d'accompagnement dans la recherche d'emploi nécessitent plus souvent le recours au conseiller. La moitié des demandeurs d'emploi (qu'ils soient très connectés ou peu familiers du Web) estiment que les outils numériques doivent être mobilisés de manière complémentaire avec l'accompagnement du conseiller. Plus de deux demandeurs d'emploi sur cinq privilégient toujours le contact physique alors que moins de 10% envisagent un accompagnement 100% virtuel.

## Encadré méthodologique

### ENQUÊTE SUR L'USAGE DES OUTILS NUMÉRIQUES DANS LA RECHERCHE D'EMPLOI

#### Cadre de l'enquête

Ces dernières années, Pôle emploi a largement développé les services digitaux proposés aux demandeurs d'emploi, dans un souci d'élargissement et de personnalisation des services, mais aussi dans un souci d'efficacité afin de libérer du temps supplémentaire à destination des demandeurs d'emploi qui en ont le plus besoin. En 2016, une première enquête sur l'usage des outils numériques par les demandeurs d'emploi avait déjà été menée par Pôle emploi.

#### Base de sondage

Un fichier spécifique regroupant l'ensemble des demandeurs d'emploi inscrits en catégorie A, B et C a été constitué à partir du Fichier Historique. Pour ne pas se limiter aux seuls demandeurs d'emploi ayant une certaine appétence au numérique, l'interrogation a été faite par téléphone et non par web. L'enquête a été effectuée par « La voix du client » en juin/juillet 2018.

#### Echantillonnage

Interrogation de 3 500 demandeurs d'emploi, inscrits sur les listes de Pôle emploi fin avril 2018. Un redressement de type « calage sur marges » a été opéré en utilisant comme variables de calage les variables retenues dans la stratification (sexe, âge, ancienneté d'inscription sur les listes de Pôle emploi).

### BAROMÈTRE DE SATISFACTION

La dernière enquête a été réalisée par l'Institut de sondage BVA en novembre/décembre 2018. 4 040 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi ont été interviewés par téléphone. Des quotas ont été appliqués (sur les variables suivantes : région, ancienneté dans la recherche d'emploi et le fait d'être indemnisé ou pas) et un redressement a été effectué afin de disposer in fine d'un échantillon représentatif de la structure de la population des demandeurs d'emploi.

Le « baromètre national des demandeurs d'emploi » permet de mesurer la satisfaction concernant l'ensemble des services délivrés par Pôle emploi. Les thématiques abordées sont les suivantes :

- La perception globale de Pôle emploi ;
- Le parcours du demandeur d'emploi (inscription, indemnisation, suivi) ;
- Les modes de contact utilisés ;
- Les services numériques ;

Les résultats du baromètre 2018 permettent d'identifier l'impact des transformations menées dans le cadre des orientations stratégiques en le comparant aux baromètres précédents (2013 ; 2014 ; 2016 ; 2017).



## EN SAVOIR PLUS



GAUMONT S. et MATUS M. : «Quels usages des outils numériques pour la recherche d'emploi», Pôle emploi, *Éclairages et Synthèses*, n°27, 2017.

LEIBIG A-L. et MOURIER F. : «Baromètre national auprès des demandeurs d'emploi (2017)», Pôle emploi, *Éclairages et Synthèses*, numéro spécial, 2018.

Directeur de la publication  
**Jean BASSÈRES**

Directeur de la rédaction  
**Cyril NOUVEAU**

Réalisation  
**Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation**

**Pôle emploi**,  
1 avenue du Docteur Gley  
75987 Paris cedex 20

**[www.pole-emploi.org](http://www.pole-emploi.org)**

