

Etude sur la demande d'orientation des franciliens en emploi

*L'accès et le type d'informations recherchées
par les salariés du privé en Ile-de-France ?*

Auteures : Françoise Lemaire et Bénédicte Garnier

Avec le concours de Mathieu Le Floch, Patient Okouo
Et l'Inetop

Date : 3 octobre 2018

Table des matières

Préambule	3
Présentation de l'étude	4
Observations sur la population des répondants en emploi dans le privé.....	4
Les usagers effectifs : deux types de répondants.	6
Les usagers potentiels	11
Synthèse de l'étude et commentaires.....	14
ANNEXE 1 : questionnaire en ligne.....	17
ANNEXE 2 : résultats de l'enquête menée en 2014 dans 3 régions expérimentatrices du SPO ²	24

ÉTUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Préambule

L'aide à l'orientation professionnelle des actifs, qu'ils soient en ou hors emploi, est réalisée à travers des dispositifs actionnés par des professionnels de l'Orientation auprès des personnes, appelées bénéficiaires. Ces derniers se caractérisent notamment par leur situation en emploi (ex : occupés en emploi, demandeurs d'emploi plus ou moins éloignés de l'emploi), leur statut (ex : fonctionnaires, salariés en CDI, en CCD ou en intérim...), leurs situations personnelles (ex : en charge d'enfants), leurs caractéristiques personnelles en termes d'âge (ex : jeunes), de niveau de qualification (infra bac ou bac et +), de catégorie socio professionnelle ou CSP (ex : cadres), de lieu de domicile, de situation de handicap...

L'offre de service proposée aux bénéficiaires évolue au fil du temps (ex : mise en place du Service Public Régional de l'Orientation, du Conseil en Evolution Professionnelle) et se fonde sur l'identification et l'analyse de leurs besoins.

C'est dans cette logique qu'une étude sur la demande d'orientation des actifs franciliens est demandée par la commission SPRO du CREFOP d'Ile-de-France à Défi métiers. Elle porte notamment sur les 5,4 millions d'actifs en emploi en Ile de France, soit 87% des 6,2 millions d'actifs en ou hors emploi. Selon leurs caractéristiques, les motifs de mobilisation d'un professionnel de l'orientation¹ varient en fonction de l'objectif professionnel de la personne : insertion ou retour en emploi ; maintien en emploi (cf. risque de perte d'emploi) ; évolution ou reconversion professionnelle.

La présente étude s'est fortement inspirée d'une enquête interrégionale portant sur les attentes des publics voir ici, menée en 2014 dans trois régions expérimentatrices du SPRO (Bretagne, Centre et Pays de Loire) auprès de 2000 bénéficiaires (voir annexe 2).

D'autres études méritent aussi d'être considérées : celles menées entre 2010 et 2014 en Pays de Loire sur le CEP² auprès de 1820 personnes, par l'APEC sur les cadres en activité menacée, par la Cité des métiers du 94 sur les publics potentiels du SPRO ou encore celle menée dans le cadre de l'expérimentation Lab SPRO notamment dans le bassin Sud 77 portant sur la cartographie de l'offre de services existante, à partir de la situation du bénéficiaire (parents, en formation initiale, en formation continue, en recherche d'emploi – inscrit ou non à Pôle emploi- en activité) .

¹

² <http://www.orientation-paysdelaloire.fr/ContentMedia/OPDL/ARTICLES/Journee-regionale-du-16-decembre-2014>

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Présentation de l'étude

Son objectif : mieux connaître la demande des actifs occupés en Ile de France.

Trois axes de questionnement sont privilégiés :

- L'intérêt porté à la question de l'évolution professionnelle ; Trois profils sont distingués : les usagers effectifs (actuels ou passé) ; les usagers potentiels ; les non usagers.
- Les informations recherchées en priorité parmi une liste arrêtée.
- Les modalités de recherche envisagées : soit par les outils numériques (Internet, réseaux sociaux), soit par les contacts humains (réseau privé, professionnels). Leur nature est d'ordre informel (internet, réseau privé), ou formel (professionnels).

4

Le terrain : Les actifs franciliens en emploi. Cependant, pour des raisons d'accès aux bénéficiaires, l'enquête ne porte que sur des salariés et agents des trois fonctions publiques.

La méthode : Considérant les moyens impartis (budget et temps) c'est la solution du questionnaire en ligne qui a été adoptée (voir annexe 1). Il a été transmis aux bénéficiaires finaux via différents intermédiaires : les OPCA puis les employeurs, le Fongecif et Opacifs, le Groupement des Acteurs et Responsables de la Formation (GARF), la Région IDF, la Direccte IDF et enfin les contacts personnels des collaborateurs de Défi métiers afin d'améliorer le taux de retour.³

Déroulement de l'étude.

Février :	Validation du projet
Avril :	Conception et réalisation du questionnaire
Mai :	Recueil des réponses nécessitant la mobilisation des intermédiaires
Juin à aout :	Exploitation des réponses
Septembre :	Analyse et synthèse- Présentation.

Observations sur la population des répondants en emploi dans le privé

Le nombre de répondants selon les catégories invite à se focaliser *in fine* sur les salariés du privé (70% répondants soient 481/ 683). En effet, les 30% restants sont soit hors emploi, soit ne résident pas en Ile de France, soit travaillent dans le secteur public. Leur faible nombre empêche de les considérer ici. Leur point de vue serait néanmoins intéressant à recueillir, notamment ceux des fonctionnaires considérant leur statut particulier.

³ Cette méthode ne permet pas de connaître le taux de non réponse.

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Bien que cette population de répondants ne soit pas représentative de la population des plus de 4,3 millions de salariés franciliens du secteur privé, leurs réponses sont intéressantes à considérer. Elles ne peuvent cependant pas être généralisées à l'ensemble des salariés franciliens du secteur privé.

Le tableau ci-dessous permet de remarquer que si les femmes sont plus nombreuses parmi les répondants, les cadres, les seniors et les salariés de petites entreprises sont moins nombreux.

Tableau 1 : Profil des répondants franciliens en emploi dans le privé

	Répondants franciliens en emploi dans le privé	4,3 millions de franciliens en emploi dans le privé
% de femmes	55%	49%*
Niveau d'étude <Bac	36%	A titre indicatif : Ensemble des actifs en emploi franciliens : 32% **
Cadres ou agents de maîtrise	31%	43% *
Travaillent dans des structures <50	31%	52%*
Travaillent dans des structures >200	48%	A titre indicatif, 26% des actifs en emploi francilien du secteur privé travaillent dans des structures de plus de 250 salariés et 12% sont dans des établissements de 100 à 249 salariés. *
Age 16 à 35 ans	37%	38%*
Age 36 à 45 ans	37%	26%*
Age > 45 ans	26%	36%
Ancienneté en emploi		
< 5 ans	16%	-
5 à 15 ans	44%	-
> 15 ans	40%	-
Ancienneté sur le poste		
Depuis moins de 3ans	28%	-
Entre 3 et 10 ans	46%	-
Depuis plus de 10 ans	26%	-
% de CDI	93%	86%*

Champ : Répondants franciliens en emploi dans le privé

* Source : DADS 2015. ** Source : recensement 2015 - Insee)

Les réponses des 481 répondants franciliens en emploi dans le secteur privé ont été observées selon deux profils :

- **Les « usagers effectifs »** qui disent « Oui et j'ai déjà engagé des démarches » (322 répondants)
- **Les « usagers potentiels »** qui déclarent « Oui mais je suis seulement en questionnement » ou « Non mais je suis intéressé(e) par le sujet » (147 répondants)

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Une troisième catégorie, les « non usagers », n'a pas été investiguée car elle ne comptait que 12 répondants.

Dans quelle mesure les réponses des « usagers effectifs » et des « usagers potentiels » diffèrent-elles en termes d'informations, de modalités de recherche et de connaissance des professionnels ?

Différence de profil entre usagers effectifs et usagers potentiels

La **catégorie « usagers effectifs » se distingue de celle des « usagers potentiels » sur seulement 3 critères sur 8**. En effet elle est composée proportionnellement de plus de femmes, de diplômés bac et plus. L'âge avançant, les usagers effectifs sont moins nombreux.

Tableau 2 : Profil "Usagers potentiels" et "Usagers effectifs"

Profil	Usagers potentiels	Usagers effectifs
% de Femmes	50%	57%
CDI	91%	93%
Cadres ou agents de maîtrise	30%	31%
Bac ou plus	57%	68%
Taille de l'entreprise		
> 200	46%	49%
50 à 199	21%	21%
1 à 49	33%	30%
Agés de 16 à 35 ans	25%	42%
Agés de 36 à 45 ans	44%	34%
Agés de plus de 45 ans	31%	24%
Récents en emploi (< 5 ans)	19%	16%
Entre 5 et 15 ans	42%	45%
Anciens en emploi (> 15 ans)	40%	40%
Ancienneté en poste		
Depuis moins de 3ans	28%	28%
Entre 3 et 10 ans	44%	47%
Depuis plus de 10 ans	29%	25%

Les usagers effectifs : deux types de répondants.

Les répondants usagers effectifs étant plus nombreux (322/481 soient 84% des répondants) que les usagers potentiels (147), ce sont leurs réponses qui sont considérées dans un premier temps.

Deux sous populations des usagers effectifs sont comparées afin d'identifier leurs attentes en termes d'informations et de modes de recherche : ceux ayant obtenu réponse à leurs questions (270) et ceux n'ayant pas obtenu de réponse (52).

Dans un second temps, les réponses des usagers potentiels sont comparées autant que possible à celles des usagers effectifs : en quoi se distinguent elles éventuellement ?

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

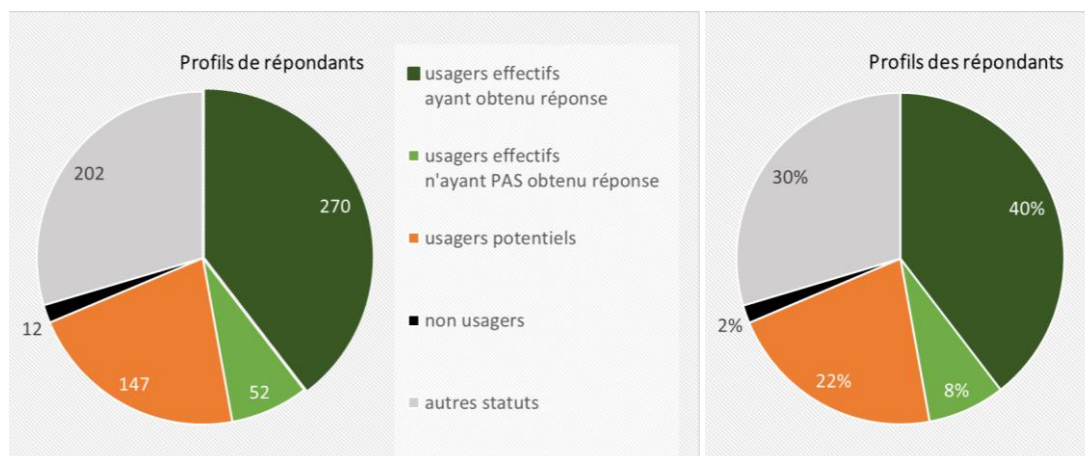


Figure 1- Profils des répondants

Dans notre échantillon, la population d'usagers effectifs franciliens du privé n'ayant pas obtenu de réponse à leurs questions est très similaire à la population ayant obtenu des réponses du point de vue de la répartition homme/femme, type de contrat, catégorie socio-professionnelle, niveau d'étude, taille de l'entreprise, âge, etc. Cependant, la taille de la population de répondants n'ayant pas obtenu de réponse (52) ne nous permet pas d'obtenir un intervalle de confiance satisfaisant et ne nous permet donc pas d'extrapoler ces résultats à l'ensemble de la population francilienne.

Quel accès à l'information et pour quelle information ?

La majorité des usagers effectifs franciliens en poste dans le privé cherche très majoritairement (80%) ces informations **en dehors de leur temps de travail**. Quel que soit le profil, celles-ci portent par ordre de priorité **sur les formations et leur financement ; les métiers et le marché de l'emploi, les secteurs d'activité**. A noter que le sujet de la création d'entreprise ou celui des techniques de recherche d'emploi n'intéressent que 20% des répondants.

Tableau 3: A quel moment effectuez-vous vos recherches ?

	% des Usagers effectifs franciliens du privé n'ayant pas obtenu de réponses*	% des Usagers effectifs franciliens du privé ayant obtenu une réponse	Usagers effectifs franciliens du privé
En dehors de votre temps de travail	79%	81%	80%
Pendant votre temps de travail	13%	14%	14%
Autre ou les deux	8%	5%	6%
Total	100 %	100 %	100 %

Champ : Usagers effectifs franciliens en emploi dans le privé (322 individus) ; 1 non réponse

*Les résultats exprimés en pourcentage concernant les répondants n'ayant pas obtenu de réponse sont donnés à titre indicatif. Le faible nombre de répondants de cette sous-population ne permet pas d'obtenir des résultats avec un intervalle de confiance satisfaisant.

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Tableau 4- : Les 5 types d'information prioritaires que vous recherchez ?

	% des Usagers effectifs franciliens du privé n'ayant pas obtenu de réponses*	% des Usagers effectifs franciliens du privé ayant obtenu une réponse	Usagers effectifs franciliens du privé
Sur les formations	88%	81%	82%
Sur le financement des formations	83%	78%	79%
Sur les métiers	62%	69%	68%
Sur le marché de l'emploi en IdF	58%	67%	66%
Sur les secteurs d'activité	52%	51%	51%
Sur les conditions de travail	25%	37%	35%
Sur le marché de l'emploi en France entière	31%	31%	31%
Sur les entreprises	21%	29%	28%
Sur la création d'entreprise	23%	22%	22%
Sur les techniques de recherche d'emploi (ex : recherche offres emploi, CV, entretien de recrutement...)	17%	21%	20%
Sur les concours de la fonction publique	19%	10%	11%
Je ne sais pas	10%	3%	4%

Champ : Usagers effectifs franciliens en emploi dans le privé (322 individus) ; Plusieurs réponses possibles, la somme des colonnes est supérieure à 100%

*Les résultats exprimés en pourcentage concernant les répondants n'ayant pas obtenu de réponse sont donnés à titre indicatif. Le faible nombre de répondants de cette sous-population ne permet pas d'obtenir des résultats avec un intervalle de confiance satisfaisant.

Lecture : Parmi les usagers effectifs franciliens en poste dans le privé, 82% cite les formations parmi les types d'informations prioritaires recherchés et 79% le financement des formations.

Modes de recherche

91% des usagers effectifs franciliens en emploi dans le privé ont cherché des informations sur internet ou sur les réseaux sociaux. Parmi les 9% d'usagers effectifs qui disent ne pas avoir utilisé internet, la quasi-totalité (83%) préfèrent notamment rencontrer un professionnel.

83% des usagers effectifs ont sollicité un organisme spécialisé dans l'orientation.

Les usagers n'ayant pas obtenu de réponse à leurs questions, sont proportionnellement plus nombreux que ceux à avoir obtenu une réponse (29% contre 14%) à ne pas s'être rendus dans un lieu ou organisme spécialisé dans l'orientation. Autrement dit, les personnes qui s'adressent aux organismes obtiennent plus facilement réponse à leurs questions sans qu'on puisse affirmer à ce stade que ce soit les professionnels de l'orientation qui leur aient apporté les réponses ou que consulter un professionnel de l'orientation permet d'obtenir réponse à toutes les questions posées. Parmi ces usagers effectifs ayant contacté des organismes, la moitié ont contacté ou/et se sont rendus dans un lieu qu'ils considèrent proche de leur travail ou de leur domicile (tableau 5).

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Les motifs évoqués par les 17% de répondants n'ayant pas sollicité les organismes concernent, outre le défaut de temps, la difficulté à les identifier et les heures d'ouverture inadaptés (propositions du questionnaire).

Tableau 5-Avez-vous cherché ces informations en vous rendant ou en contactant des lieux ou des organismes ?

	% des Usagers effectifs franciliens du privé n'ayant pas obtenu de réponses*	% des Usagers effectifs franciliens du privé ayant obtenu une réponse	% Usagers effectifs franciliens du privé
Non	29%	14%	17%
Oui, ce lieu était situé proche de votre domicile	19%	32%	30%
Oui, ce lieu était situé proche de votre travail	13%	12%	12%
Oui, mais ce lieu n'était ni proche de mon domicile ni proche de mon travail	38%	41%	41%
Total	100%	100%	100%

Champ : Usagers effectifs franciliens en emploi dans le privé (322 individus)

*Les résultats exprimés en pourcentage concernant les répondants n'ayant pas obtenu de réponse sont donnés à titre indicatif. Le faible nombre de répondants de cette sous-population ne permet pas d'obtenir des résultats avec un intervalle de confiance satisfaisant.

Tableau 6 : Pourquoi n'avez-vous pas effectué vos recherches auprès de lieux et organismes ?

	Effectifs	% total*
Je n'ai pas eu le temps	18	33%
Je ne les connais pas (non identifiés)	13	24%
Les jours ou horaires d'ouverture n'étaient pas adaptés	13	24%
Je devais prendre rendez-vous	6	11%
Je n'ai pas réussi à les joindre, par téléphone par exemple	3	6%
Je n'ai pas trouvé ces lieux ou organismes (ex : pas ou mal signalés)	2	4%

Champ : 54 répondants n'ayant pas contacté d'organisme parmi les usagers effectifs franciliens en poste dans le privé ; plusieurs réponses possibles, la somme des colonnes est supérieure à 100% ; 2 non réponses.

*Les résultats exprimés en pourcentage concernant cette question sont donnés à titre indicatif. Le faible nombre de répondants de cette sous-population ne permet pas d'obtenir des résultats avec un intervalle de confiance satisfaisant.

La mobilisation des professionnels de l'orientation

88% des répondants qui se sont adressés aux organismes les ont **identifiés facilement ou très facilement, notamment par leur entourage proche⁴ mais aussi par Internet**. Les organismes cités sont le Fongecif et Pole emploi ou APEC selon la CSP. Les autres acteurs du SPRO sont cités par moins d'une personne sur dix.

⁴ La récente mise en place de l'entretien professionnel laisse envisager que l'employeur soit à l'avenir plus souvent cité comme une ressource informative.

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Tableau 7 : Dans quels lieux ou organismes effectuez-vous vos recherches ?

	Effectifs	% total
Fongecif ou autres Opacifs	211	79%
Pôle emploi	57	21%
Apec	39	15%
Services des Universités	31	12%
Cité des Métiers	21	8%
Chambre des métiers et de l'artisanat	17	6%
Chambre de commerce et d'industrie	16	6%
Missions locales	13	5%
Cap emploi	10	4%
CIDJ ou Points Informations Jeunesse	8	3%

Champ : Population ayant cherché en contactant des lieux ou organismes parmi les usagers effectifs dans le privé francilien (268 personnes) – plusieurs réponses possibles, la somme des colonnes est supérieure à 100%

Tableau 8 : Pour vous, est-il ou a-t-il été facile d'identifier ces lieux ou organismes ?

	% n'ayant pas obtenu de réponses*	% ayant obtenu une réponse	% total
Non, assez difficile	16%	9%	10%
Non, très difficile	5%	1%	2%
Oui, assez facile	38%	52%	50%
Oui, très facile	41%	38%	38%
Total général	100%	100%	100%

Champ : Population ayant cherché en contactant des lieux ou organismes parmi les usagers effectifs franciliens en emploi dans le privé -

*Les résultats exprimés en pourcentage concernant cette question sont donnés à titre indicatif. Le faible nombre de répondants de cette sous-population ne permet pas d'obtenir des résultats avec un intervalle de confiance satisfaisant.

Tableau 9 : Comment avez-vous connu ces lieux ou organismes ?

	% total
Par une recherche sur Internet ou sur les réseaux sociaux	63%
Par mon entourage (amis, familles)	39%
Par des collègues	28%
Par le bouche à oreille d'autres personnes dans ma situation	25%
Par mon employeur	13%

Champ : Population ayant cherché en contactant des lieux ou organismes parmi les usagers effectifs franciliens en emploi dans le privé – Plusieurs réponses possible (le total de la colonne est supérieur à 100%)

38% des personnes n'ayant pas obtenu de réponses et ayant fait des recherches en contactant des lieux ou organismes estiment qu'il est difficile de se rendre dans ces lieux contre 9% de ceux qui ont obtenu des réponses. Dit autrement : 87% des personnes ayant obtenu réponse mais 62% seulement des personnes n'ayant pas obtenu réponse ont jugé faciles de se rendre dans les lieux.

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Tableau 10 : Est-il facile de se rendre dans ces lieux et organismes ou de les contacter ?

	% n'ayant pas obtenu de réponses*	% ayant obtenu une réponse	% total
Non, assez difficile	30%	7%	10%
Non, très difficile	8%	2%	3%
Oui, assez facile	30%	53%	50%
Oui, très facile	32%	38%	37%
Total général	100%	100%	100%

Champ : Population ayant cherché en contactant des lieux ou organismes parmi les usagers effectifs franciliens en emploi dans le privé
*Les résultats exprimés en pourcentage concernant cette question sont donnés à titre indicatif. Le faible nombre de répondants de cette sous-population ne permet pas d'obtenir des résultats avec un intervalle de confiance satisfaisant.

Tableau 11 : Si non, pourquoi cela est-il difficile ?

	% total*
L'éloignement de votre domicile ou de votre lieu de travail	40%
Les jours ou horaires d'ouverture n'étaient pas adaptés	43%
Des difficultés de contact	54%

Champ : Population ayant cherché en contactant des lieux ou organismes parmi les usagers effectifs franciliens en emploi dans le privé, estimant difficile de se rendre dans un organisme spécialisé ; Plusieurs réponses possible – 35 répondants

*Les résultats exprimés en pourcentage concernant cette question sont donnés à titre indicatif. Le faible nombre de répondants de cette sous-population ne permet pas d'obtenir des résultats avec un intervalle de confiance satisfaisant.

Les usagers potentiels

Pour rappel, la population des usagers potentiels (voir p.6) se distinguent de celle des usagers effectifs sur seulement 3/8 critères. En effet elle est composée proportionnellement de moins de femmes et de diplômés bac et plus. L'âge avançant, les usagers potentiels sont plus nombreux.

Leurs réponses s'apparentent à celles des usagers effectifs :

- Les trois types d'informations les plus cités (potentiellement les plus recherchées) par ces « usagers potentiels » sont les formations et leur financement ainsi que les métiers.
- Les modes de recherche envisagés sont ceux mobilisés par les usagers effectifs :
 - Internet ou les réseaux sociaux sont cités par 88% d'entre eux. Les 13 des 17 autres personnes déclarent « préférer rencontrer un professionnel ».
 - Les professionnels (73% des répondants), notamment Fongecif, Pole emploi et Apec sont cités.
 - L'entourage proche, personnel (74/147 répondants) et professionnel (53 /147 répondants).

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Tableau 12 : Quelles sont les 5 types d'information prioritaires qui vous permettraient de répondre à vos questions sur votre évolution professionnelle ?

	Usagers Potentiels en effectifs (plusieurs réponses possibles)
Sur les formations	115
Sur les métiers	101
Sur le financement des formations	94
Sur le marché de l'emploi en IdF	84
Sur les conditions de travail	77
Sur les secteurs d'activité	72
Sur les entreprises	43
Sur la création d'entreprise	40
Sur les techniques de recherche d'emploi (ex : recherche offres emploi, CV, entretien de recrutement...)	34
Sur le marché de l'emploi en France entière	33
Sur les concours de la fonction publique	28
Je ne sais pas	11

Champ : Population « usagers potentiels » franciliens en emploi dans le privé (147 personnes)

Tableau 13 : Recherchiez-vous ces informations sur Internet ou les réseaux sociaux ?

	Effectifs	Pourcentage*
Non	17	12%
Oui	130	88%
Total	147	100%

Champ : Population « usagers potentiels » franciliens en emploi dans le privé - 147 répondants

*Les résultats exprimés en pourcentage concernant cette question sont donnés à titre indicatif. Le faible nombre de répondants de cette sous-population ne permet pas d'obtenir des résultats avec un intervalle de confiance satisfaisant.

Tableau 14 : Recherchiez-vous ces infos en vous rendant ou en contactant les organismes ?

	Effectifs	Pourcentage*
Non	40	27%
Oui	107	73%
Total	147	100%

Champ : Population « usagers potentiels » franciliens en emploi dans le privé - 147 répondants

*Les résultats exprimés en pourcentage concernant cette question sont donnés à titre indicatif. Le faible nombre de répondants de cette sous-population ne permet pas d'obtenir des résultats avec un intervalle de confiance satisfaisant.

Tableau 15 : (si oui) Pour vous aider à répondre à vos questions, à quel organisme feriez-vous éventuellement appel ?

	Usagers Potentiels en effectifs (plusieurs réponses possibles)
Fongecif ou autres Opacif	89
Pôle emploi	32
Apec	18
Chambre de commerce et d'industrie	13

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Chambre des métiers et de l'artisanat	13
Missions locales	8
CIDJ ou Points Informations Jeunesse	6
Cité des Métiers	6
Cap emploi	5
Services des Universités	5

Champ : Population « usagers potentiels » franciliens en emploi dans le privé qui rechercherait des informations en contactant ou en se rendant dans des organismes – 107 répondants

Tableau 16 : Recherchiez ces informations par d'autres moyens ?

	Usagers Potentiels en effectifs (plusieurs réponses possibles)
Auprès d'amis, de votre famille...	74
Sur votre lieu de travail : auprès de collègues, du service Ressources Humaines, de représentants syndicaux...	53
En téléphonant à un numéro vert	32
En vous rendant dans votre mairie, dans des salons emploi...	28
Non	20

Champ : Population « usagers potentiels » franciliens en emploi dans le privé (147 personnes), 4 non-réponses

Synthèse de l'étude et commentaires

- 481 francilien(ne)s en emploi dans le secteur privé, dont 93% ont un CDI⁵, ont répondu au printemps 2018 à une enquête en ligne adressée par leur Opacif, leur employeur ou leur réseau professionnel ou personnel (voir questionnaire en annexe 1). D'autres catégories de franciliens en emploi ne sont pas pris en compte dans cette étude faute de réponses ou de réponses en nombre suffisant⁶. C'est le cas par exemple des répondants sous statut de fonctionnaires, ou des salariés du privé en situation précaire (CDD, intérim). Pourtant **leur point de vue serait intéressant à connaître au regard de leur situation professionnelle**. Les actifs franciliens en emploi. Cependant, pour des raisons d'accès aux bénéficiaires, l'enquête ne porte que sur des salariés et agents des trois fonctions publiques.
- 469 répondants sur 481 se posent actuellement des questions sur leur évolution⁷ professionnelle.
Deux catégories sont distinguées au sein de cette population : les « usagers effectifs » qui ont entamé des démarches et les « usagers potentiels » qui n'ont pas encore entamé de démarches mais se déclarent en questionnement ou intéressés par le sujet. Après analyse, leurs réponses sont similaires.
Notons que 12 répondants affirment ne pas avoir effectué de recherche sur le sujet ces deux dernières années et ne pas en éprouver le besoin ou ne pas savoir où s'adresser. Cette **population, dite de non usagers**, serait également intéressante à étudier, ce qui n'est pas possible ici au regard de leur faible nombre. En effet, soit les personnes sont très rassurées sur leur sort, par exemple en fin de vie professionnelle, soit elles risquent d'être facilement laissées « sur le bord du chemin ».
- Les femmes, les diplômés de niveau bac et plus et les jeunes sont surreprésentés chez les usagers effectifs comparés aux usagers potentiels.
Considérant que 72% des femmes sont diplômées d'un bac ou plus (contre 55% des hommes répondants), **on peut s'interroger sur les éléments/événements** de la sphère personnelle et professionnelle **déclencheurs** de leur questionnement (ex : naissance d'enfants, divorce, évolution professionnelle freinée... ?) De la même façon on peut se demander si les jeunes se posent cette question avant leur primo insertion en emploi ou rapidement après dès lors que leur parcours sont plus heurtés qu'auparavant⁸ et pourquoi apparemment la préoccupation de l'évolution professionnelle décroît avec l'âge (mais pas avec l'ancienneté en emploi ou en poste).

⁵ En Ile de France on compte 4,3 millions de salariés dans le secteur privé, dont 86% en CDI (source DADS 2015)

⁶ 683 personnes ont répondu dont 70% salariés travaillant en Ile-de-France dans le privé

⁷ A noter l'intérêt d'une recherche sémantique sur d'autres termes tels « orientation » ou « transition » qui auraient pu être utilisés

⁸ VAN DE VELDE C. *Devenir adulte : situation comparée de la jeunesse en Europe*, Paris, PUF, 2008

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

- La question de l'évolution professionnelle se pose pour tous, tout au long de la vie. En effet, ni la CSP ni l'ancienneté en emploi ou en poste ne semblent distinguer les usagers effectifs des usagers potentiels.
- Les usagers effectifs sont distingués en deux sous populations : ceux *ayant obtenu réponse* à leurs questions sur leur évolution professionnelle (83% de de ces répondants) et ceux *n'ayant pas obtenu réponse* (17% soient 52 répondants). Parmi ces derniers sont regroupées des personnes ayant finalisé leur recherche ou en cours de recherche, c'est-à-dire susceptibles de ne pas avoir obtenu de réponses... pour le moment. Cette réserve avancée, il reste néanmoins intéressant de comparer les réponses entre les deux sous populations.
- Quasiment tous les usagers effectifs (91%) ont recherché de l'information sur internet, quel que soient leurs caractéristiques. On peut à ce titre parler de « réflexe internet » systématisant la recherche personnelle. De fait, la qualité de l'information (qualification, fiabilité, actualisation) diffusée et sa facilité d'accès (navigation, ergonomie) méritent une attention particulière. L'action envisagée par la Région Ile-de-France concernant la lisibilité du SPRO aurait donc tout intérêt à considérer le référencement des structures d'orientation sur Google. Une autre action apparaît pertinente : repérer avec les professionnels les sites et outils à communiquer au grand public, via le site Oriane par exemple.
- Les répondants *ayant obtenu réponse à leurs questions* ont mobilisé d'autres ressources qu'internet tels que leur entourage personnel et professionnel et les professionnels de l'orientation, notamment Fongecif, Pôle emploi et APEC (les autres membres du SPRO sont peu cités). L'efficacité de l'approche multicanale (Internet, entourage, professionnels) déclarée par ces répondants invite à considérer ces canaux comme complémentaires plutôt que concurrents (ex : accompagnement humain versus numérique) et à **explorer à quel moment de la recherche, tel canal est particulièrement mobilisé/ mobilisable et pourquoi**. Par exemple, à quels moments le réseau de proximité est-il mobilisé ? Est-ce un appui à la recherche d'informations (encouragements, conseils, intérêt porté, appui pratique...) ou une ressource informative considérée fiable ? De même, on peut envisager par exemple que la rencontre avec un professionnel se réalise après une première étape de recherche plus informelle et distante donc moins engageante pour la personne, à moins qu'elle ne permette de préciser la demande à adresser au professionnel.
- Ceux *n'ayant pas obtenu réponse* déclarent (sur propositions du questionnaire) que les lieux étaient difficiles à identifier, les horaires inadaptés (recherche réalisée hors temps de travail pour 80% des usagers actifs) ou qu'il était difficile de s'y rendre (sans qu'on sache à ce stade pourquoi : éloignement, signalisation, prise de rendez-vous exigée, horaires, appréhension personnelle...).

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Aussi, dans un souci d'accès équitable au SPRO, **analyser le non recours** des personnes aux professionnels de l'orientation serait intéressant à approfondir.

- Quel que soit le type d'utilisateurs, la question de la formation semble primordiale. Cette question ne concerne pas que la lisibilité et la qualité de l'information sur la formation et son financement mais aussi des questions qui nécessitent d'échanger avec des professionnels : Quel intérêt la formation présente-t-elle dans la situation de la personne ? Quelle certification éventuellement cibler et comment (formation ou VAE) ? Quelle modalité pédagogique préférer et pourquoi ? Au-delà du coût de la formation, sur quels critères choisir un organisme de formation (enjeu de qualité) ?... En écho à un rapport du CNEFOP⁹, les professionnels ont une activité pédagogique à mener lorsqu'ils sont mobilisés : aider à poser la question avant d'envisager la solution.

16

La question désormais...

L'étude réalisée permet d'avancer que le succès de la recherche du point de vue de la personne est déterminé d'une part par le *moment opportun* pour elle (utilisateurs potentiels à utilisateurs effectifs) qui renvoie aux éléments déclencheurs de la recherche évoqués plus haut (ex : emploi menacé, licenciement, accident/maladie, naissance d'un enfant, mobilité du conjoint, ...) et d'autre part par la mobilisation de diverses ressources, dont certaines humaines (réseaux personnels et professionnels de proximité) et d'autres à distance (internet, réseaux sociaux).

Mais, au-delà des accès et des types d'informations recherchés
Pourquoi des actifs en emploi (à savoir des salariés du privé dans notre étude)
se posent des questions sur leur évolution professionnelle ?
Autrement dit, quel est l'objet de leur recherche
et comment se réalise-t-elle ?

Dans cette approche, l'intérêt d'une **étude sur les parcours d'Orientation à partir de récits des personnes** est avancé. Elle permettrait de détecter certains freins et leviers du parcours d'orientation, qu'ils soient inhérents à la personne ou à son environnement. A partir du matériel recueilli auprès d'une diversité de personnes des **parcours-type d'orientation** pourraient peut-être être dégagés/ identifiés.

Cette information serait mise à disposition d'une part des professionnels de l'orientation dans le cadre du service apporté, d'autre part du grand public, considérant que le témoignage des uns est susceptible d'inciter d'autres à entamer une démarche de questionnement, favorable à leur maintien voire leur évolution en emploi (cf. logique de prévention / lutte contre le chômage).

⁹ Voir « Repères du CEP », p. 20 [voir ici](#)

ANNEXE 1 : questionnaire en ligne

1_ Usagers effectifs (passés ou actuels) ont répondu

- « Oui et j'ai déjà engagé des démarches »

Leur identification : en début et fin de questionnaire

1	TOUS vecteurs sauf FONGECIF et OPACIF Etes-vous actuellement en emploi ? *
1 bis	Pour les FONGECIF / OPACIF Etes-vous actuellement en emploi ? *
2	Dans quel type de structure travaillez-vous ? *
3	Quel est votre statut ?
4	Êtes-vous en CDI ? *
5	Depuis quand occupez- vous votre poste ?
6	Combien de personnes sont employées par cette structure ? *
	<p><i>Plusieurs questions dans la rubrique</i></p> <p><u>Vous êtes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une femme • Un homme <p><u>Votre niveau de poste</u> *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employés ou Ouvriers • Cadres ou Agents de maîtrise • Autre <p><u>Votre âge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 16 à 25 ans • 26 à 35 ans • 36 à 45 ans • 46 à 55 ans • 56 à 65 ans • Plus de 65 ans <p><u>Le département où vous habitez</u> *</p> <p>8 départements + autre</p> <p><u>Le niveau de votre dernier diplôme</u> *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sans diplôme • CAP, BEP • Bac à Bac+3 • Supérieur à Bac+3 • Autre + précisez
44_ Depuis quand travaillez-vous ?	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis moins de 5 ans • Entre 5 et 15 ans • Entre 15 et 30 ans • Depuis plus de 30 ans

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Leurs réponses :

8	A quel moment effectuez-vous vos recherches ?	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant votre temps de travail • En dehors de votre temps de travail • Autre + zone de saisie libre
22	A quel moment avez-vous effectué votre recherche ?	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant votre temps de travail • En dehors de votre temps de travail • Autre + zone de saisie libre
9	Quelles sont les 5 types d'information prioritaires que vous recherchez ? *	<ul style="list-style-type: none"> • Sur le marché de l'emploi en IdF • Sur le marché de l'emploi en France entière • Sur les secteurs d'activité • Sur les métiers • Sur les conditions de travail • Sur les entreprises • Sur les techniques de recherche d'emploi (ex : recherche offres emploi, CV, entretien de recrutement...) • Sur la création d'entreprise • Sur les formations • Sur les concours de la fonction publique • Sur le financement des formations • Je ne sais pas • Autre + zone de saisie libre
23	Quelles sont les 5 types d'information prioritaires que vous avez recherchés ? *	Idem au-dessus
10 et 24	Avez-vous trouvé des réponses aux questions que vous vous posez ?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non
11 et 25	Avez-vous cherché ces informations sur Internet ou sur les réseaux sociaux ? *	Idem au-dessus
12	Pourquoi n'effectuez-vous pas de recherches sur Internet ou sur les réseaux sociaux ? *	<ul style="list-style-type: none"> • Je préfère rencontrer un professionnel • J'ai du mal à bien me servir d'Internet • Je ne connaissais pas les sites Internet • Autre + zone de saisie libre
26	Pourquoi n'avez-vous pas effectué vos recherches sur Internet ou sur les réseaux sociaux ?	Idem au-dessus
13 et 27	Avez-vous cherché ces informations en vous rendant ou en contactant des lieux ou des organismes ? *	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, ce lieu était situé proche de votre domicile • Oui, ce lieu était situé proche de votre travail • Oui, mais ce lieu n'était ni proche de mon domicile ni proche de mon travail • Non
14 et 28	Pourquoi n'avez-vous pas effectué vos recherches auprès de lieux et organismes ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je ne les connais pas (non identifiés) ▪ Je n'ai pas trouvé ces lieux ou organismes (ex : pas ou mal signalés) ▪ Je n'ai pas réussi à les joindre, par téléphone par exemple ▪ Je devais prendre rendez-vous

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les jours ou horaires d'ouverture n'étaient pas adaptés ▪ Je n'ai pas eu le temps ▪ Autre + zone de saisie libre
15	Dans quels lieux ou organismes effectuez-vous vos recherches ? *	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apec ▪ Cap emploi ▪ Chambre de commerce et d'industrie ▪ Chambre des métiers et de l'artisanat ▪ CIDJ ou Points Informations Jeunesse ▪ Cité des métiers ▪ Fongecif ou autres Opacifs ▪ Missions locales ▪ Pôle emploi ▪ Services des Universités ▪ Autres + zone de saisie libre
29	Dans quels lieux ou organismes avez-vous effectué votre recherche ? *	Idem au-dessus
16	Pour vous, est-il ou a-t-il été facile d'identifier ces lieux ou organismes ? *	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, très facile • Oui, assez facile • Non, assez difficile • Non, très difficile
17 et 30	Comment avez-vous connu ces lieux ou organismes ? *	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Par une recherche Internet ou sur les réseaux sociaux ▪ Par mon entourage (amis, familles) ▪ Par des collègues ▪ Par mon employeur ▪ Par le bouche à oreille d'autres personnes dans ma situation ▪ Autre + zone de saisie libre
18	Est-il facile de se rendre dans ces lieux et organismes ou de les contacter ? *	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, très facile • Oui, assez facile • Non, assez difficile • Non, très difficile
19	Si non, pourquoi cela est-il difficile ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'éloignement de votre domicile ou de votre lieu de travail ▪ Les jours ou horaires d'ouverture n'étaient pas adaptés ▪ Des difficultés de contact ▪ Autre + zone de saisie libre
20 et 31	Avez-vous cherché ces informations par d'autres moyens ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auprès d'amis, de votre famille... ▪ Sur votre lieu de travail : auprès de collègues, du service Ressources Humaines, de représentants syndicaux... ▪ En téléphonant à un numéro vert ▪ En vous rendant dans votre mairie, dans des salons emploi... ▪ Non ▪ Autre + zone de saisie libre

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

2_ Usagers potentiels ont répondu :

7	Vous posez-vous actuellement des questions sur votre évolution professionnelle ? *	<ul style="list-style-type: none"> • Oui mais je suis seulement en questionnement • Non mais je suis intéressé(e) par le sujet
---	--	--

20

Leur identification : en début et fin de questionnaire

1	<u>TOUS vecteurs sauf FONGECIF et OPACIF</u> Etes-vous actuellement en emploi ? *
1 bis	<u>Pour les FONGECIF / OPACIF</u> Etes-vous actuellement en emploi ? *
2	Dans quel type de structure travaillez-vous ? *
3	Quel est votre statut ?
4	Êtes-vous en CDI ? *
5	Depuis quand occupez- vous votre poste ?
6	Combien de personnes sont employées par cette structure ? *
	<p><i>Plusieurs questions dans la rubrique</i></p> <p><u>Vous êtes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une femme • Un homme <p><u>Votre niveau de poste</u> *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employés ou Ouvriers • Cadres ou Agents de maîtrise • Autre <p><u>Votre âge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 16 à 25 ans • 26 à 35 ans • 36 à 45 ans • 46 à 55 ans • 56 à 65 ans • Plus de 65 ans <p><u>Le département où vous habitez</u> *</p> <p>8 départements + autre</p> <p><u>Le niveau de votre dernier diplôme</u> *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sans diplôme • CAP, BEP • Bac à Bac+3 • Supérieur à Bac+3 • Autre + précisez
44	<p>Depuis quand travaillez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis moins de 5 ans • Entre 5 et 15 ans • Entre 15 et 30 ans • Depuis plus de 30 ans

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

Leurs réponses :

32	Quelles sont les 5 types d'information prioritaires qui vous permettraient de répondre à vos questions sur votre évolution professionnelle ? *	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur le marché de l'emploi en IdF ▪ Sur le marché de l'emploi en France entière ▪ Sur les secteurs d'activité ▪ Sur les métiers ▪ Sur les conditions de travail ▪ Sur les entreprises ▪ Sur les techniques de recherche d'emploi (ex : recherche offres emploi, CV, entretien de recrutement...) ▪ Sur la création d'entreprise ▪ Sur les formations ▪ Sur les concours de la fonction publique ▪ Sur le financement des formations ▪ Je ne sais pas ▪ Autre + zone de saisie libre
33	Recherchiez-vous ces informations sur Internet ou les réseaux sociaux ? *	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non
34	(Si non) Pourquoi ne recherchez-vous pas les informations sur Internet et les réseaux sociaux ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je préfère rencontrer un professionnel ▪ J'ai du mal à bien me servir d'Internet ▪ Je ne connais pas les sites Internet ▪ Autre + zone de saisie libre
35	Recherchiez-vous ces informations en vous rendant ou en contactant des lieux ou des organismes ? *	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non
36	(Si non) Pourquoi ne feriez-vous pas vos recherches auprès de lieux et organismes ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je ne les connais pas (non identifiés) ▪ J'aurais du mal à les trouver ou à les joindre par téléphone par exemple ▪ Je devrais prendre rendez-vous ▪ Les jours ou horaires d'ouverture ne seraient sans doute pas adaptés ▪ Je n'aurais pas eu le temps ▪ Autre + zone de saisie libre
37	(Si oui) Pour vous aider à répondre à vos questions, à quel organisme feriez-vous éventuellement appel ? *	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apec ▪ Cap emploi ▪ Chambre de commerce et d'industrie ▪ Chambre des métiers et de l'artisanat ▪ CIDJ ou Points Informations Jeunesse ▪ Cité des métiers ▪ Fongecif ou autres Opacif ▪ Missions locales ▪ Pôle emploi ▪ Services des Universités ▪ Autres + zone de saisie libre

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

38	Comment connaissez-vous ces lieux ou organismes ? *	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Par une recherche Internet ou sur les réseaux sociaux ▪ Par mon entourage (amis, familles) ▪ Par des collègues ▪ Par mon employeur ▪ Par le bouche à oreille d'autres personnes dans ma situation ▪ Autre + zone de saisie libre
39	D'une manière générale, vous semble-t-il facile de vous rendre dans ces lieux et organismes ?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, très facile • Oui, assez facile • Non, assez difficile • Non, très difficile
40	Si non, pourquoi cela vous semble-t-il difficile ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'éloignement de votre domicile ou de votre lieu de travail ▪ Les jours ou horaires d'ouverture non adaptés ▪ Des difficultés de contact ▪ Autre + zone de saisie libre
41	Rechercheriez ces informations par d'autres moyens ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auprès d'amis, de votre famille... ▪ Sur votre lieu de travail : auprès de collègues, du service Ressources Humaines, de représentants syndicaux... ▪ En téléphonant à un numéro vert ▪ En vous rendant dans votre mairie, dans des salons emploi... ▪ Non ▪ Autre + zone de saisie libre

3_ NON usagers ont répondu :

7	Vous posez-vous actuellement des questions sur votre évolution professionnelle ? *	Non et je ne suis pas intéressé(e) par le sujet
---	--	---

Leur identification : en début et fin de questionnaire

1	<u>TOUS</u> vecteurs sauf FONGECIF et OPACIF Etes-vous actuellement en emploi ? *
1 bis	<u>Pour les FONGECIF / OPACIF</u> Etes-vous actuellement en emploi ? *
2	Dans quel type de structure travaillez-vous ? *
3	Quel est votre statut ?
4	Êtes-vous en CDI ? *
5	Depuis quand occupez-vous votre poste ?
6	Combien de personnes sont employées par cette structure ? *
	<p><i>Plusieurs questions dans la rubrique</i></p> <p><u>Vous êtes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une femme • Un homme <p><u>Votre niveau de poste</u> *</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employés ou Ouvriers • Cadres ou Agents de maîtrise

ETUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

	<ul style="list-style-type: none"> • Autre <p><u>Votre âge</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 16 à 25 ans • 26 à 35 ans • 36 à 45 ans • 46 à 55 ans • 56 à 65 ans • Plus de 65 ans <p><u>Le département où vous habitez *</u> 8 départements + autre</p> <p><u>Le niveau de votre dernier diplôme *</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sans diplôme • CAP, BEP • Bac à Bac+3 • Supérieur à Bac+3 • Autre + précisez
44_Depuis quand travaillez-vous ?	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis moins de 5 ans • Entre 5 et 15 ans • Entre 15 et 30 ans • Depuis plus de 30 ans

Leurs réponses :

21	Ces deux dernières années, avez-vous effectué des recherches d'information ou de conseils dans le cadre de votre évolution professionnelle ? *	<ul style="list-style-type: none"> • Non
42	Pourquoi n'avez-vous pas effectué de recherche dans le cadre de votre évolution professionnelle ?	<ul style="list-style-type: none"> • Je n'ai pas éprouvé le besoin de réfléchir sur le sujet • Je ne savais pas où m'adresser • Autre

ANNEXE 2 : résultats de l'enquête menée en 2014 dans 3 régions¹⁰ expérimentatrices du SPO

L'étude fait apparaître des besoins variables selon le profil du bénéficiaire et son usage effectif ou potentiel du service d'un professionnel de l'orientation :

- **L'intérêt de la question :**

- 88 % des répondants se posent des questions sur leur orientation ou leur évolution professionnelle ; 12% ne s'en posent pas.

- 40% des répondants sont des usagers effectifs du SPRO tandis que 38% sont des usagers potentiels, notamment : des salariés du privé, des agents de la fonction publique, des apprentis et des étudiants.

- **Les informations recherchées** en priorité autant par les demandeurs d'emploi que les salariés portent sur les formations et diplômes (dont informations sur le financement des formations, sur les concours et sur la VAE) ; le marché de l'emploi ; les métiers.

- **Les modalités de recherche envisagées**

- Nombre de personnes entament des démarches sans recours aux professionnels
- Les autres recourent presque autant à des professionnels (74%) qu'à Internet (89%) sauf pour certains publics (ex : les moins diplômés, premiers niveaux de CSP, minima sociaux...) qui connaissent statistiquement le plus les situations d'emploi précaires.

- Près de 75% des usagers effectifs ont facilement identifié les lieux d'accueil ou les organismes.

- Demandeurs d'emploi comme salariés demandent premièrement, un premier niveau d'information sur l'offre de services disponible ; deuxièmement, un premier diagnostic de leur demande et un aiguillage au sein du réseau qui soient adaptés à leurs profils. Les salariés souhaitent disposer d'un accès dématérialisé au service, tel un numéro vert.

Leurs attentes peuvent se résumer en cinq points principaux :

- Le type d'accompagnement attendu est variable selon les répondants : 50% souhaitent coconstruire la solution avec un conseiller tandis que 12% souhaitent réagir à une proposition. Enfin, 33% se déclarent autonomes dans leur recherche.

- Le rôle attendu du conseiller varie selon les profils. Il s'agit d'un « coach » pour les demandeurs d'emploi, d'un « passeur » pour les non-cadres ou d'un « impulseur » pour les jeunes.

- Au-delà d'un accès à un lieu visible et accessible (central et bien desservi par les transports) l'amplitude horaire adaptée aux disponibilités est souhaitée (ex : pour les salariés : une nocturne / semaine, permanence hors temps de travail)

¹⁰ Bretagne, Centre et Pays de Loire

ÉTUDE SUR LA DEMANDE D'ORIENTATION DES FRANCILIENS EN EMPLOI

- L'accueil physique ne suffit pas. En effet, 89% recourent à internet et 74% aux lieux et organismes. Mais les modalités préférées varient selon le profil des demandeurs : les salariés souhaitent une prise de contact par téléphone (ex : n° vert) tandis que les demandeurs d'emploi, les bénéficiaires RSA, les premiers niveaux CSP (ouvriers, employés), les moins diplômés, les plus de 50 ans souhaitent un accueil physique
- Concernant l'information, les répondants souhaitent notamment que :
 - Le dispositif d'information soit « souple et agile » c'est-à-dire permettant de personnaliser la recherche.
 - Les informations soient accessibles par différentes entrées (pas de cheminement imposé)
 - Les informations portent non seulement sur les métiers, les secteurs, les passerelles entre -les métiers (ex : compétences transférables) mais aussi sur les méthodes de recherche d'emploi.
 - Les informations soient « contextualisées à l'échelle du bassin d'emploi » (ex : les métiers qui recrutent dans un territoire considéré)

En conclusion l'étude avance que « s'il ne fallait retenir que quelques mots clés exprimant les attentes des publics, ce serait les trois suivants : une attente d'humanité des services d'orientation (accueil, convivialité, ambiance et chaleur des locaux, approches collectives, demandes de témoignages, entretiens en face à face...) ; une attente de personnalisation des informations et conseils apportés ; une attente de professionnalisme des centres d'informations et des conseillers (exhaustivité et actualisation des informations, expertise et dynamisme des conseillers,...) ».

En conclusion l'étude avance que « s'il ne fallait retenir que quelques mots clés exprimant les attentes des publics, ce serait les trois suivants : une attente d'humanité des services d'orientation (accueil, convivialité, ambiance et chaleur des locaux, approches collectives, demandes de témoignages, entretiens en face à face...). ; une attente de personnalisation des informations et conseils apportés ; une attente de professionnalisme des centres d'informations et des conseillers (exhaustivité et actualisation des informations, expertise et dynamisme des conseillers,...) ».