

## RECHERCHE D'EMPLOI

# « Les pratiques et le comportement des candidats ont fortement évolué »

Depuis quelques années, l'Apecita fait le constat d'une difficulté des recruteurs à recevoir un nombre suffisant de candidatures pertinentes et celui d'une évolution des comportements des demandeurs d'emploi. Une enquête menée récemment auprès de 250 personnes révèle une série de changements profonds chez ces candidats, tant dans leurs méthodes de recherche d'emploi que dans leurs outils. Le point avec Nicole Le Hir, chargée d'études.

## ■ Pourquoi avoir réalisé cette enquête sur les comportements des candidats ?

**Nicole Le Hir :** Depuis plusieurs années, l'Apecita, comme d'autres partenaires de l'emploi, constate un recul des candidatures jugées pertinentes sur les offres d'emploi qualifié, ce qui complique la tâche des recruteurs. L'association a donc cherché à déterminer toutes les causes de cette évolution, dans un contexte paradoxal de forte croissance du chômage. Dans un souci permanent d'ajuster son offre, l'Apecita a par ailleurs souhaité connaître l'existence ou non d'un lien direct de cette évolution avec les services proposés par l'association.

La méthodologie utilisée pour l'étude a comporté trois volets. Tout d'abord, une analyse statistique du potentiel réel de candidats a été menée, notamment à travers le flux de sortie de l'appareil de formation en agri, agro et environnement. Celle-ci a confirmé que le potentiel existait bien, même s'il a évolué dans sa composition. Ensuite, le volet « consultation » a consisté à interroger des organismes d'aide à l'emploi et des recruteurs sur leur perception et leurs explications sur les évolutions observées par l'Apecita. Ce volet a confirmé la plupart des observations. Enfin, nous avons analysé le comportement des candidats dans leur recherche d'emploi et me-



suré l'évolution de ce comportement par le biais d'une série d'enquêtes et d'entretiens téléphoniques ou en tête à tête. Trois catégories de personnes ont été interrogées : des candidats enregistrés sur le site de l'Apecita, des personnes ayant démarré puis abandonné une inscription en ligne, et des personnes de profil agri-agro en recherche d'emploi mais non répertoriées par l'association.

## ■ Quels sont les principaux enseignements de cette enquête ?

**N. Le Hir :** L'enquête a tout d'abord permis de mettre en évidence un recours croissant à l'usage de l'outil Internet en

matière de recherche d'emploi, et une véritable explosion ces dernières années de sites dédiés à l'emploi. Sur la cinquantaine de supports différents diffusant des annonces d'emploi et cités par les enquêtés, nous avons identifié 32 sites Internet, un chiffre probablement sous-évalué compte tenu du mode d'entretien. La concurrence entre sites est vive, chaque site s'affichant comme un leader. Cette multiplicité des sites – sites diffuseurs d'annonces et sites outils de communication des organismes experts de l'emploi – est source de confusion pour l'internaute, qui n'a dans la plupart des cas reçu aucune formation pour agir avec

discernement devant une telle offre. Paradoxalement, les recruteurs interrogés dressent une liste beaucoup plus restreinte (une quinzaine de sites Internet dédiés à leur diffusion d'annonces).

Afin de contourner la difficulté liée à la multiplicité des sites, une nouvelle pratique consiste à effectuer des recherches d'offres en utilisant des mots-clés sur des moteurs de recherche. Ainsi, la notion de partenaire emploi sous-entendant des relations privilégiées et régulières disparaît petit à petit. Par ailleurs, l'enquête montre qu'un certain nombre de grandes entreprises construisent leur propre site



« Internet a occulté l'expertise et le rôle de conseil et d'accompagnement des organismes dédiés à l'emploi », Nicole Le Hir.



Internet dédié à l'emploi. Ce nouveau type de site ressemble en tout point aux sites emploi existants et présente l'avantage d'une totale transparence sur l'entreprise.

Cette multitude de sites Internet dédiés à l'emploi place donc les opérateurs traditionnels experts au cœur d'une nouvelle concurrence. Il existe en effet chez les candidats une confusion entre les sites diffuseurs d'offres d'emploi et les organismes d'emploi proposant au-delà des annonces une gamme de services « experts » de conseil et d'accompagnement, s'appuyant sur une parfaite connaissance des métiers, des entreprises et des filières. Les candidats tendent à chercher uniquement des annonces et des adresses.

On pourrait se risquer à dire qu'Internet a, dans une certaine mesure, banalisé la recherche d'emploi et l'acte de candidature en offrant en apparence un accès facile, rapide et immédiat à l'information. Les méthodes de recherche ont évolué de ce fait et on peut y voir une raison parmi d'autres de la dégradation de la qualité des candidatures souvent évoquées.

**Qu'en est-il du comportement des candidats ?**

**N. Le Hir :** L'enquête fait apparaître une forte évolution du

comportement des candidats dans leur recherche d'emploi ces dernières années. Alors qu'ils se montrent très exigeants et critiques vis-à-vis des annonceurs, d'une manière générale, ils acceptent moins les contraintes administratives. Remplir un questionnaire, détailler leurs compétences, leurs expériences, exprimer leurs attentes et souhaits professionnels... leur semble fastidieux. Pour accéder aux annonces, ils réduisent souvent au minimum la fourniture d'informations, mettent en ligne des profils incomplets ou non pertinents sans en mesurer les conséquences. La majorité des candidats accepte mal les contraintes de délais (ils sont souvent dans l'exigence de réponse immédiate, pertinente, complète, accessible en tous lieux et à toute heure) ainsi que les contraintes financières (payer un service ou l'accès à l'information est exclu pour la plupart). Globalement, on note une préférence marquée pour la recherche d'emploi simple et rapide, une approche presque simpliste qui tend pour trop de candidats à répondre uniquement à des annonces claires et « en clair », dans leur spécialité et dans la région qui les intéresse. Ceci explique le succès des sites emploi hyperspécialisés.

Les enquêtes ont permis de mieux connaître les outils et

méthodes utilisés par les candidats dans leur recherche d'emploi et dans la consultation des annonces : on observe ainsi peu ou pas de méthodes de sélection de sites de diffusion des annonces, à l'exception de la méthode empirique et des conseils d'amis. La consultation des offres d'emploi est rarement exhaustive et les critères de sélection souvent trop restrictifs et peu pertinents. Nombre de candidats ne connaissent pas les sites les plus performants dans leur spécialité ; à l'inverse, certains candidats privilégient des sites non dédiés à l'emploi. L'enquête a permis de découvrir que les candidats inscrits sur un site ne privilégient pas obligatoirement ce site et y consultent les annonces parfois moins que des candidats non inscrits. Au-delà de ces pratiques, nous avons observé chez nombre d'enquêtés l'absence de remise en question et une propension à se laisser guider par des préjugés et des idées reçues. Le besoin d'accompagnement et de conseil est par ailleurs peu exprimé au cours des enquêtes.

L'engagement dans la recherche d'emploi relève chez quelques-uns plus de la velléité de trouver un emploi que de la ferme volonté de voir aboutir rapidement la recherche. Certains candidats passifs se contentent des alertes et ne consultent pas

ou très peu les annonces, n'hésitant pas à faire remarquer que lorsque les annonces ne comportent pas l'adresse du recruteur, ils abandonnent.

Pour les plus motivés, qui restent nombreux, on note une propension à compter avant tout sur eux-mêmes et sur leur réseau personnel ou professionnel, attitude souvent exprimée lors de l'enquête tant pour expliquer leur recherche actuelle que pour expliquer comment ils ont retrouvé un emploi. Le bouche-à-oreille semble très en vogue si l'on croit les déclarations.

Enfin, dans bien des cas, la valeur de contrat moral avec un partenaire emploi quel qu'il soit s'est considérablement éfritée. S'inscrire, nouer une relation privilégiée, c'est s'engager et cela fait peur. On observe donc une forme de « papillonnement » et d'inconstance dans la consultation des annonces d'offres d'emploi et aussi une propension à suivre des pratiques en vogue sans en vérifier la performance. Naturellement, cette observation ne vaut pas pour tous les candidats, certains maîtrisant parfaitement l'art d'utiliser les nouveaux outils sans perdre de vue les enjeux d'un recrutement.

Pour conclure, cette étude a mis en évidence la réalité du profond bouleversement en cours dans le comportement des candidats sous l'effet d'Internet. Le Web a profondément modifié la circulation de l'information, créant un véritable nouveau marché du recrutement où les opérateurs se sont multipliés. Reste à imaginer comment profiter pleinement des possibilités qu'offrent les nouvelles technologies de l'information en tenant compte des nouveaux comportements mais en préservant la qualité de la relation et du service aux candidats et aux entreprises. L'art de bien cuisiner avec de nouveaux ingrédients...

**D. B.**