

**BAROMÈTRE UNÉDIC****RECRUTEMENT ET VIE
PROFESSIONNELLE :
QUELLE PLACE POUR
LES "SOFT-SKILLS" ?**

TERRAIN RÉALISÉ DU 29 AOÛT AU 25 SEPTEMBRE 2023

Décembre 2023

Les Français et les demandeurs d'emploi interrogés dans le cadre du volet 5 du Baromètre Unédic de la perception du chômage et de l'emploi, réalisé par le cabinet Elabe, ont également été questionnés sur leurs perceptions relatives à la question des compétences dites « soft-skills¹ ».

Les compétences relationnelles, humaines et personnelles, parfois appelées « soft-skills », occupent une place grandissante dans les discours sur le travail. Ces compétences, qui se distinguent des pures compétences techniques ou du niveau de diplôme, sont-elles considérées comme essentielles ? Sont-elles suffisamment prises en compte par les recruteurs ? L'Unédic a souhaité mettre en lumière les perceptions des Français et des demandeurs d'emploi sur ces questions, dans le cadre de son Baromètre de la perception du chômage et de l'emploi, réalisé par le cabinet Elabe. Cette étude miroir permet de mettre en regard les réponses d'un échantillon représentatif de l'ensemble des Français avec celles d'un échantillon représentatif de l'ensemble des demandeurs d'emploi.

¹ Le terme « soft-skill » était affiché comme suit lors de la passation du questionnaire : compétences relationnelles, humaines et personnelles (aussi appelées « soft-skills »). Le terme « hard-skills » n'a pas été indiqué dans le questionnaire, l'expression « compétences techniques » a été préférée.

LE MANQUE DE CONSIDÉRATION POUR LES SOFT-SKILLS DÉPLORÉ PAR LES FRANÇAIS

Les Français ont le sentiment que les soft-skills sont déconsidérées par les recruteurs qui leur préfèrent les diplômes et les compétences techniques (hard-skills) ainsi que la « cohérence » de la carrière. Lorsqu'un recruteur reçoit un candidat, les Français considèrent qu'il prête en priorité attention aux compétences techniques développées au travers des expériences (68 %), aux diplômes obtenus et au cursus scolaire (51 %) et à la durée des emplois (47 %), bien avant de s'intéresser aux compétences émotionnelles sociales, savoir-être, et qualités personnelles (34 %), aux expériences extra-professionnelles (11 %) et aux passions, hobbies (5 %).

Par conséquent, les soft-skills sont jugées importantes pour trouver un emploi, mais rarement indispensables. En effet, aucune soft-skill (parmi les 21 testées) n'est jugée indispensable pour trouver un emploi par plus de 4 Français sur 10. Les plus indispensables à leurs yeux sont la capacité à respecter des instructions et procédures (39 %), la capacité d'adaptation (36 %), l'organisation (34 %), et l'esprit d'équipe, la coopération (32 %). A l'inverse, les moins indispensables sont l'empathie (15 %), la persuasion, la négociation (13 %), la créativité (13 %), l'esprit critique (12 %), et la capacité à développer et entretenir un réseau (12 %).

Le manque de considération pour les soft-skills est déploré par les Français, l'importance accordée aux diplômes et à l'apparence est jugée excessive. Ils estiment que dans le monde du travail d'aujourd'hui, on n'accorde pas assez d'importance aux soft-skills (56 %, une opinion partagée par 59 % des demandeurs d'emploi) et aux compétences extra-professionnelles (51 %), et a contrario que l'on accorde trop d'importance aux diplômes (45 %, et 60 % des demandeurs d'emploi) et à l'apparence (41 %, et 49 %).

Si ce manque de considération est déploré, c'est notamment parce qu'encore plus que les hard-skills, les soft-skills sont reconnues comme des compétences transverses, précieuses en cas de reconversion professionnelle. Ainsi, pour plus de 8 Français sur 10, la capacité d'adaptation (92 %), de travailler en équipe (88 %) et de s'organiser, gérer son temps (81 %) sont des compétences utiles dans de nombreux métiers. En comparaison, « seuls » 74 % partagent cette opinion concernant la maîtrise d'outils informatiques et de bureautique, 52 % pour la maîtrise d'une langue étrangère et 49 % pour les connaissances juridiques.

Il y a une forte conviction dans l'opinion que les parcours non-linéaires ne devraient pas être synonymes de portes fermées pour trouver un emploi, comme posséder des diplômes dans des domaines différents (79 % considèrent qu'il s'agit d'une force pour trouver un emploi), avoir réalisé une reconversion professionnelle (79 %), posséder plusieurs compétences qui n'ont rien à voir entre elles (74 %), avoir une expérience d'entrepreneur ou d'indépendant (74 %) ou encore s'être formé par soi-même, sur le tas (71 %). En revanche, les discontinuités dans la vie professionnelle sont plutôt perçues comme des freins pour trouver un emploi : avoir cessé de travailler plusieurs années pour s'occuper d'un proche (70 %) ou plusieurs mois pour faire un voyage autour du monde (72 %). Davantage confrontés à des difficultés d'accès à l'emploi, les demandeurs d'emploi sont plus nombreux que les actifs en emploi à considérer que ces trajectoires professionnelles représentent un frein.

LES SOFT-SKILLS, UN ATOUT POUR LES ACTIFS

Les actifs considèrent que leurs soft-skills sont plutôt un atout (84 %), qu'ils soient actuellement en emploi (84 %) ou demandeurs d'emploi (86 %), et ce sentiment est partagé par toutes les catégories socio-professionnelles : cadres (91 %), professions intermédiaires (90 %), employés (88 %) et ouvriers (77 %).

En matière de soft-skills, les actifs s'estiment rarement très bons. L'écoute (93 % bon, dont 39 % très bon), la capacité d'adaptation (93 %, 38 %), la capacité à respecter des instructions et procédures (92 %, dont 37 %) et le sens des responsabilités (92 %, dont 36 %) sont en tête du classement. A l'inverse, les actifs s'attribuent une moins bonne note concernant la gestion de leurs propres émotions (73 % bons, dont 18 % très bons), la capacité à gérer

une équipe (73 %, dont 22 %), la gestion du stress (72 %, dont 19 %), la persuasion et la négociation (67 %, dont 16 %) et la capacité à développer et entretenir un réseau (61 %, dont 14 %).

Les demandeurs d'emploi s'auto-évaluent plus favorablement que les actifs en emploi sur la plupart des soft-skills testées, c'est particulièrement le cas sur l'empathie (46 % des demandeurs d'emploi se jugent très bons, contre 29 % des actifs en emploi) et la capacité d'adaptation (48 %). Ainsi, dans la continuité de ce que nous enseigne le Baromètre, les demandeurs d'emploi ne se voient pas comme des « victimes » qui seraient en déficit de compétences.

Trois actifs sur dix ont pour projet de développer leurs soft-skills. Ils souhaitent avant tout améliorer leur écoute (9 %), leur empathie (9 %), leur communication (8 %) et leur capacité à gérer une équipe (7 %). En comparaison, les actifs en emploi ont davantage l'intention de se former sur la gestion d'équipe (9 %, contre 3 % des demandeurs d'emploi) tandis que les demandeurs d'emploi sont plus nombreux à avoir l'intention d'améliorer leur gestion du stress (7 %, contre 3 % des actifs en emploi), leur confiance en eux (7 %, contre 3 %), leur organisation (4 %, contre 2 %) et le développement du réseau (4 %, contre 2 %).

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

CIBLES	GRAND PUBLIC Volet 1 - 3 011 interviews Volet 2 - 3 003 interviews Volet 3 - 3 003 interviews Volet 4 - 3 012 interviews Volet 5 - 3 012 interviews	DEMANDEURS D'EMPLOI Volet 1 - 1 503 interviews Volet 2 - 1 520 interviews Volet 3 - 1 517 interviews Volet 4 - 1 513 interviews Volet 5 - 1 515 interviews
SOURCE	PANEL	FICHER NATIONAL DES ALLOCATAIRES
REPRESENTATIVITE	<ul style="list-style-type: none"> Echantillon représentatif des résidents de France métropolitaine âgés de 15 ans et + Représentativité assurée selon la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, croisés sexe-âge, catégorie socioprofessionnelle, catégorie d'agglomération, région de résidence, et chômeur/non-chômeur, + niveau de diplôme en suivi <i>(données Insee issues du recensement de la population 2017)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Echantillon représentatif des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi (catégories A à E) en France métropolitaine et Outre-mer (hors Mayotte) à date du 30 mai 2023. Représentativité assurée selon la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, croisés sexe-âge, niveau de diplôme, région de résidence, catégorie d'agglomération, statut d'indemnisation, catégorie Pôle emploi, ancienneté d'inscription, motif d'inscription à Pôle emploi <i>(données issues du FNA, demandeurs d'emploi inscrits hors Mayotte et hors AB A10)</i>
MODE DE RECUEIL	Par internet (questionnaire en ligne auto-administré)	
DATES DE TERRAIN	Volet 1 : Interrogation par Internet du 24 février au 9 mars 2020 Volet 2 : Interrogation par Internet du 17 juin au 6 juillet 2020 Volet 3 : Interrogation par Internet du 31 août au 27 septembre 2021 Volet 4 : Interrogation par Internet du 30 août au 26 septembre 2022 Volet 5 : Interrogation par Internet du 29 août au 25 septembre 2023	
DURÉE	Durée médiane de 24 minutes	
	20 minutes	33 minutes
EVOLUTIONS	Les évolutions significatives par rapport au 4^{ème} volet de Baromètre sont indiquées. Lorsqu'aucune évolution n'est signalée, c'est que les résultats sont stables ou l'évolution trop faible pour être statistiquement significative.	

INTERVALLES DE CONFIANCE

ENSEMBLE DES FRANÇAIS

Marges d'erreur (niveau de confiance 95%) pour un échantillon de **3 000** personnes :

Pour un pourcentage de :	La marge d'erreur est de :	Le résultat réel se situe dans une fourchette entre :
5	+/- 0,8	4,2 et 5,8
10	+/- 1,1	8,9 et 11,1
15	+/- 1,3	13,7 et 16,3
20	+/- 1,4	18,6 et 21,4
25	+/- 1,6	23,4 et 26,6
30	+/- 1,6	28,4 et 31,6
35	+/- 1,7	33,3 et 36,7
40	+/- 1,8	38,2 et 41,8
45	+/- 1,8	43,2 et 46,8
50	+/- 1,8	48,2 et 51,8
55	+/- 1,8	53,2 et 56,8
60	+/- 1,8	58,2 et 61,8
65	+/- 1,7	63,3 et 66,7
70	+/- 1,6	68,4 et 71,6
75	+/- 1,6	73,4 et 76,6
80	+/- 1,4	78,6 et 81,4
85	+/- 1,3	83,7 et 86,3
90	+/- 1,1	88,9 et 91,1
95	+/- 0,8	94,2 et 95,8

Exemple de lecture : Pour un résultat observé de **25%**, il y a 95% de chances pour que le résultat réel soit compris entre **23,4%** et **26,6%**.

ACTIFS EN EMPLOI

Marges d'erreur (niveau de confiance 95%) pour un échantillon de **1 600** personnes :

Pour un pourcentage de :	La marge d'erreur est de :	Le résultat réel se situe dans une fourchette entre :
5	+/- 1,1	3,9 et 6,1
10	+/- 1,5	8,5 et 11,5
15	+/- 1,8	13,2 et 16,8
20	+/- 2,0	18 et 22
25	+/- 2,1	22,9 et 27,1
30	+/- 2,2	27,8 et 32,2
35	+/- 2,3	32,7 et 37,3
40	+/- 2,4	37,6 et 42,4
45	+/- 2,4	42,6 et 47,4
50	+/- 2,5	47,5 et 52,5
55	+/- 2,4	52,5 et 57,4
60	+/- 2,4	57,6 et 62,4
65	+/- 2,3	62,3 et 67,3
70	+/- 2,2	67,8 et 72,2
75	+/- 2,1	72,9 et 77,1
80	+/- 2,0	78,0 et 82,0
85	+/- 1,8	83,2 et 86,8
90	+/- 1,5	88,5 et 91,5
95	+/- 1,1	93,9 et 96,1

Exemple de lecture : Pour un résultat observé de **25%**, il y a 95% de chances pour que le résultat réel soit compris entre **22,9%** et **27,1%**.

DEMANDEURS D'EMPLOI

Marges d'erreur (niveau de confiance 95%) pour un échantillon de **1 500** personnes :

Pour un pourcentage de :	La marge d'erreur est de :	Le résultat réel se situe dans une fourchette entre :
5	+/- 1,1	3,9 et 6,1
10	+/- 1,5	8,5 et 11,5
15	+/- 1,8	13,2 et 16,8
20	+/- 2,0	18,0 et 22,0
25	+/- 2,2	22,8 et 27,2
30	+/- 2,3	27,7 et 32,3
35	+/- 2,4	32,6 et 37,4
40	+/- 2,5	37,5 et 42,5
45	+/- 2,5	42,5 et 47,5
50	+/- 2,5	47,5 et 52,5
55	+/- 2,5	52,5 et 57,5
60	+/- 2,5	57,5 et 62,5
65	+/- 2,4	62,6 et 67,4
70	+/- 2,3	67,7 et 72,3
75	+/- 2,2	72,8 et 77,2
80	+/- 2,0	78,0 et 82,0
85	+/- 1,8	83,2 et 86,8
90	+/- 1,5	88,5 et 91,5
95	+/- 1,1	93,9 et 96,1

Exemple de lecture : Pour un résultat observé de **25%**, il y a 95% de chances pour que le résultat réel soit compris entre **22,8%** et **27,2%**.



**BAROMÈTRE UNÉDIC
RECRUTEMENT ET VIE
PROFESSIONNELLE :
QUELLE PLACE POUR
LES "SOFT-SKILLS" ?**

Décembre 2023

Unédic

4, rue Traversière 75012 Paris
T. +33 1 44 87 64 00

 [@unedic](https://twitter.com/unedic)  [unedic](https://www.linkedin.com/company/unedic) [unedic.org](https://www.unedic.org)