

Rapport

Une des explications peut résider dans le fait que l'orientation vers la modalité accompagnement dépend beaucoup de la suggestion du conseiller à l'entreprise et que le conseiller a d'abord le souci du placement des demandeurs d'emploi de son agence ce qui est plus facile sur les gros recrutements que dans le cadre des offres dispersées des TPE. De plus, le travail avec les TPE est plus complexe car elles ont généralement une moindre ouverture que certains gros employeurs aux profils décalés de certains demandeurs d'emploi et qu'elles disposent moins souvent de l'encadrement nécessaire à l'organisation de formations en immersion dans l'entreprise.

Pourvoir les demandes d'emploi existantes est naturellement une action prioritaire mais elle s'inscrit dans le court terme et il est souhaitable que la stratégie de placement mise en place par les agences se projette, dans chaque bassin d'emploi, sur les postes à pourvoir dans l'avenir proche et plus lointain pour diminuer les difficultés de recrutement qui restent à un niveau élevé ces dernières années malgré l'importance de la demande d'emploi

Il conviendrait donc d'équilibrer les priorités des agences de Pôle emploi entre l'action partant de la demande d'emploi et celle partant de l'offre. Cet équilibre suppose que les conseillers entreprise portent la parole des entreprises au sein des agences autant qu'ils promeuvent les demandeurs d'emploi auprès des entreprises. Les agences pourront ainsi être porteuses de propositions dans le cadre du service public de l'emploi pour résoudre les difficultés de recrutement.

3.4. L'amélioration de l'inclusion numérique est la condition principale pour la réussite de la transition numérique de Pôle emploi

3.4.1. Les demandeurs d'emploi sont une population particulièrement sujette à l'exclusion numérique

L'accessibilité des solutions numérique demeure un enjeu majeur pour la réussite de la transformation digitale de Pôle emploi. S'il existe un risque de fracture numérique liée à un défaut d'équipement ou de connexion, notamment dans les zones blanches ou non encore couvertes par le haut-débit pourtant indispensable pour accéder à l'ensemble des services proposés par Pôle emploi, l'effort des pouvoirs publics (collectivités locales et État *via* les plans très haut débit notamment) va permettre de résorber progressivement ces difficultés d'accès dans les années à venir.

Le réel risque de fracture numérique est bien celui des compétences numériques alors que, selon les études, 15 à 20 % de la population serait encore exclue de l'accès au digital essentiellement pour des raisons de niveau de formation initiale ou de faiblesse des revenus, deux caractéristiques particulièrement présentes chez les demandeurs d'emploi.

Encadré 1 : Les non-internautes en France

Au sein de la population française de 12 ans et plus, 16 % ne sont pas internautes, plus précisément, les non-internautes :

- sont plus âgés : 59 % ont 70 ans et plus, contre 15 % de l'ensemble de la population
- sont **peu diplômés** : 52 % n'ont aucun diplôme, **+ 27 points** par rapport à l'ensemble de la population ;
- les deux-tiers sont retraités ;
- disposent d'un **niveau de vie assez faible** : 61 % sont des personnes disposant de revenus inférieurs ou égaux au revenu médian, **+ 15 points** par rapport à l'ensemble de la population ;
- résident plus souvent en zone rurale : 52 % dans des agglomérations de moins de 20 000 habitants, + 12 points ;
- sont plus souvent des femmes : 61 %, + 9 points.

Source : Baromètre numérique du Crédoc, décembre 2015.

Le défi de l'inclusion numérique concerne donc au premier chef l'opérateur du service public de l'emploi dont les publics les plus en difficultés sont aussi faiblement diplômés et bénéficient de ressources inférieures au revenu médian.

3.4.2. Une logique de réseau doit être privilégiée pour répondre au défi de l'inclusion numérique

L'action de Pôle emploi pour prendre en compte l'inclusion numérique a été évoquée ci-dessus mais elle doit désormais s'insérer dans une logique plus globale tant pour l'accès physique aux ressources numériques que pour la formation aux usages numériques.

Au-delà d'un réseau fort de 902 agences, l'accès universel aux services de Pôle emploi dans un contexte de dématérialisation du premier contact doit se faire dans une perspective de maillage fin du territoire afin d'offrir à l'ensemble des usagers un accès à leurs droits. La participation de Pôle emploi aux maisons des services au public (MSAP) est une partie de la réponse tout comme la formation des personnels de la Poste⁴¹ pour assister les demandeurs dans leurs démarches d'inscription et d'ouverture des droits.

Si l'accès physique aux ressources numériques pourra être assuré dans de bonnes conditions, il convient d'envisager de façon plus systématique des actions coordonnées de médiation numérique. Parmi les autres services publics, la CNAF est par exemple en train de mettre en place un test rapide de positionnement qui permet, en quatre questions, d'évaluer l'autonomie numérique d'un usager. La mise à disposition d'un outil de ce type pour les agences Pôle emploi serait un soutien utile à l'action des jeunes en service civique et leur permettrait de se consacrer plus fortement aux demandeurs d'emploi présentant les difficultés les plus importantes.

Enfin des actions de long terme en partenariat avec d'autres services publics ou privé (DGFIP, CAF, préfectures, mairies, fournisseurs d'énergie) doivent être envisagées pour développer une logique plus globale d'inclusion numérique dans laquelle Pôle emploi doit prendre toute sa place afin de mutualiser les retours d'expérience et les innovations. La participation à la démarche France connect⁴² pourrait ainsi simplifier rapidement les démarches d'inscription à Pôle emploi.

⁴¹ Le groupe La Poste est contraint par la loi postale du 9 février 2010 de proposer au moins 17 000 points de contact dans son réseau dont, en 2013, 9 692 bureaux et 5 328 agences.

⁴² France connect est un service commun d'identification et d'authentification des usagers s'appuyant sur des comptes où l'identité de l'utilisateur a déjà pu être vérifiée.