Pacte civique

Bulletin hors-série

n°1, Emploi, Juillet 2018

VIRAGE NUMERIQUE DE POLE EMPLOI

L'Edit*O*

L'atelier Emploi

L'atelier Emploi du Pacte Civique a été créé il y a 6 ans par Maria Nowak et Jean-Baptiste de Foucauld pour mettre en pratique, dans le domaine de l'emploi, et en mode «projet» les valeurs et la méthodologie de changement du Pacte Civique.

L'action annuelle «repère» de l'atelier Emploi a pour nom « Fête du travail – faites des emplois ».

Le travail avec Pôle Emploi

C'est dans ce cadre, que le 3 mai 2016, une rencontre (avec tout un travail préliminaire) a été organisée avec Pôle Emploi et différents partenaires (mouvements de chômeurs et une dizaine d'associations concernées) sur le thème : «Pôle Emploi et l'action citoyenne face au chômage : comment faire plus et mieux ».

Fin 2016, lors du debriefing fait avec Jean Bassères et ses équipes, il a été décidé de poursuivre en mode « projet » sur le thème du « virage numérique de Pôle Emploi» qui apparaissait à tous comme un enjeu majeur présentant risques et opportunités et nécessitant une réponse concertée mobilisant tous les acteurs.

Le projet «Virage numérique »

Le titre retenu pour le projet a été ; «Virage numérique de Pôle Emploi : risques d'exclusion et opportunités d'inclusion ». Il a été mené tout au long de 2017, animé par le Pacte Civique avec de nombreux partenaires.

Ce projet a fait l'objet, le 21 novembre 2017, d'un colloque de restitution, partage des constats, échanges sur des propositions d'amélioration et conclusions pour aller plus loin (vers un plan national d'inclusion numérique).

Une plaquette a été produite pour rendre compte de cette année de travail collaboratif et de reliance mené par le Pacte Civique. Vous la trouverez ici

Bulletin « hors série » pour faire le bilan à 6 mois !

Ce bulletin, après avoir rappelé les grandes étapes du projet et les propositions faites le 21 novembre, a pour objet de présenter les avancées réalisées depuis: réflexions «opérationnelles» et dispositions mises en place. Il sera également donné la parole à Pôle Emploi et au Secrétariat d'Etat au numérique.

Bonne lecture !

Patrice BONY
Pacte Civique – animateur Atelier Emploi

RECIT DU PROJET

Introduction : le projet.

Le Pacte Civique et Pôle Emploi ont décidé de traiter cette investigation sur le virage numérique de Pôle Emploi en mode projet (analyse et action). Plusieurs réunions d'échange ont eu lieu dans les locaux de Pôle Emploi.

Des rencontres ont été organisées dans trois agences de Pôle Emploi (Argenteuil, Paris Cardinet et Guéret). Les comités de liaison «usagers» de Haute-Garonne et du Var ont été interrogés. Une dizaine d'associations partenaires ont participé au projet.

Les échanges lors du séminaire du 21 novembre.

Jean Bassères, le Directeur Général estime que le numérique apporte déjà des services en plus aux demandeurs. Il faut progresser pour améliorer l'adéquation entre les personnes et les applications disponibles.

C'est à la fois un problème général de l'accès citoyen à l'ensemble des services par le numérique et un problème plus spécifique de la maîtrise par Pôle Emploi. Il ne faut pas opposer, mais rendre complémentaires l'emploi des outils numériques et le rôle du conseiller comme tiers de confiance qui aide à prendre la bonne décision. Le numérique fait gagner du temps et Pôle Emploi l'a réinvesti dans l'accompagnement.

Le Groupement d'Intérêt Scientifique M@rsouin estime que certaines situations complexes de gens ayant des difficultés seront difficilement traitables par le numérique et qu'il faut bien séparer les aspect humains et le digital.

Le MNCP estime que le 'virage numérique' est le changement le plus lourd depuis les années 80. Certaines personnes estiment que le numérique sert à se débarrasser d'elles. Les comités de liaison entre usagers et responsables de services publics permettent de vrais échanges et le numérique est beaucoup abordé. Un grand plan d'inclusion numérique doit être mis en place avec un abonnement social permettant l'accès de tous.

Les six propositions du Pacte Civique

1. MEDIATION. *Il s'agit tout d'abord de renforcer la médiation par les volontaires du service civique et les bénévoles associatifs.*

2. HUMANITE. *Il faut prévoir un accueil humain pour les personnes ne pouvant accéder au numérique et une aide humaine dès que nécessaire.*

3. INCLUSION. *Il faut lancer la bataille contre l'exclusion de second degré qui porte sur les outils numériques d'accès à l'emploi, une fois l'accès aux démarches administratives franchi.*

4. AIDE AUX AIDANTS. *L'aide aux aidants de toute nature, accompagnant les demandeurs d'emplois, doit être une préoccupation de Pôle Emploi.*

5. CO-CONSTRUCTION. *Il convient de passer de la satisfaction de l'usager, trop souvent traité comme un "client", à une véritable culture de la co-construction basée sur l'écoute des moins à l'aise avec le numérique.*

6. PLAN NATIONAL. *L'action de Pôle Emploi doit être intégrée dans un plan national d'inclusion du numérique concernant tous les services publics.*

Les représentants de SNC et de Emmaüs Connect se sont exprimés dans le même sens. Des expérimentations, des plateformes d'échanges permettent d'avancer.

Dominique Delaitte de Pôle Emploi indique que des panels variés d'utilisateurs sont associés au développement des outils numériques, ainsi que des conseillers peu à l'aise avec le numérique.

Le travail sur les modalités d'inscription ont fait passer d'une inscription en huit étapes à une session de trois blocs plus intuitifs. Des espaces de coworking devront permettre l'entraide entre demandeurs et de rompre leur isolement.

Le représentant de l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illetrisme) insiste sur la lutte contre l'illectronisme, particularité de l'illettrisme par un accompagnement adapté.

La Mairie de Paris présente sa «cartographie» des lieux d'inclusion.

Jean-Baptiste de Foucauld nous interroge au final : Le numérique était au départ un «service». Il semble bien maintenant devenir «obligatoire». Cela interpelle !

Il conclut sur le droit à l'humain, à la présence d'un visage dans la construction d'un numérique citoyen et fraternel.

Yvon RASTETTER.
Pacte Civique – membre de l'atelier Emploi.

SUIVI DES PROPOSITIONS

Ce qui change pour le chercheur d'emploi.

Les 6 propositions du Pacte Civique ont été entendues par Pôle Emploi. Plutôt que de faire une liste des actions, on part de leurs effets concrets sur la vie loin de l'emploi.

La plupart des demandeurs d'emploi reçoivent un bon service administratif d'inscription/actualisation grâce à leur maitrise du numérique. C'est aux autres qu'il s'agit ici de fournir le service qu'ils attendent, pour leur recherche d'emploi, mais pas que … à l'entrée de l'agence ils attendent un accueil et une attention particulière.

Le rôle accru des « Service Civique ».

Les demandeurs d'emplois apprécient d'être accueillis par des intermédiaires autres que les conseillers, les stagiaires en Service Civique.

Confirmés dans leur rôle d'accueil, ceux-ci vont désormais être mieux formés (PROPOSITION 1), individuellement et par web conférence, pour mieux détecter ce qui éloigne chaque demandeur d'emploi du numérique.

Ainsi, le type d'accompagnement pourra-t-il être individualisé.

Le numérique et l'humain.

L'Application « Les Bons Clics » va désormais mesurer de façon bienveillante et encourageante jusqu'où chacun peut utiliser le numérique et ce qui doit rester de la relation humaine. Le demandeur d'emploi sera rassuré que, (PROPOSITION 2), celle-ci restera disponible «dès que nécessaire» pour dédramatiser craintes et angoisses devant l'inconnu du système qu'on ne maitrise pas.

Chaque demandeur d'emploi, aidé dans sa relation avec le numérique au-delà de son inscription, va percevoir que tous les collaborateurs de Pôle emploi reconnaissent son problème d'exclusion numérique et s'engagent dans le développement de l'autonomie digitale de tous.

Se familiarisier au numérique grâce à Pôle Emploi.

Grâce à cette évaluation du niveau de maturité numérique, les demandeurs d'emplois passent de l'impuissance au projet personnel.Du numérique subi, on passe à la richesse des services en ligne.

On sort de «l'exclusion de second degré» (PROPOSITION 3) pour devenir autonome dans la recherche d'emploi et bénéfier des nombreux services de l'Emploi Store.

Pôle Emloi expérimente les «chèques APTIC», avec l'agence du numérique et la Mednum, est mise en place en Guyane et à Toulouse. Ils permettent de financer un accompagnement des demandeurs d'emploi dans un lieu de médiation numérique labellisé.

La reconnaissance des aidants.

Quand le demandeur d'emploi se sent seul face à Pôle emploi et à sa complexité, il se fait souvent accompagner par des personnes de confiance. Parents, amis, bénévoles ou travailleurs sociaux, ces aidants sont clés pour l'accès au numérique. Suivant la PROPOSITION 4, Pôle emploi ouvre aux aidants des tutoriels conçus avec Emmaüs Connect, à la fois aide pour ceux-ci et reconnaissance de leur rôle, jusqu'ici officiellement ignoré.

Une nouvelle vision du demandeur d'emploi

Les actions concrètes ci-dessus sont gestes ponctuels, encore à généraliser, pour que la relation des éloignés du numérique avec Pôle emploi soit occasion de progrès. Elles s'inscrivent dans la volonté du Colloque de novembre, de passer d'une relation ou le demandeur d'emploi est vu comme un usager/client à une vision de partenaire avec lequel se co-construit une solution adaptée à son problème.Des objectifs statistiques on passe au souci des personnes qui ont le plus besoin d'aides. Pour cela, il faut débusquer les cas difficiles, les sujets qui fâchent, les irritants. Pour bien cerner ce qui échappe à la statistique mais est fortement ressenti par les demandeurs d'emplois, les membres du Pacte Civique sont agents d'alerte.Les comités de liaisons sont le lieu naturel de coopération entre Pôle emploi et ces témoins.

Ecouter ceux qui sont les moins à l'aise avec le numérique.

En réponse à la PROPOSITION 5, Pôle emploi va multiplier les CL pour diffuser les bonnes pratiques.

Au-delà, les agences tissent des liens avec les comités citoyens locaux pour imaginer des solutions spécifiques au vécu des demandeurs d'emploi et des conseillers d'agence sont intégrésdans les équipes de développement des nouveaux services.

L'apport de Pôle emploi à une politique nationale d'inclusion.

Identifier les éloignés du numérique et analyser leur situation individuelle a une portée bien au-delà des questions d'emploi. Comme l'avait relevé la PROPOSITION 6, cet effort que Pôle emploi ne peut porter seul, doit s'inscrire dans la politique nationale de réduction de la fracture numérique.

Cet effort a été présenté au secrétariat d'Etat au Numérique. Pour faire émerger une action d'ensemble sur l'exclusion, Pôle emploi a engagé des concertations avec la Cnaf, Emmaüs Connect, Médias-cité, la Mednum et PIX afin, ensemble, de détecter les besoins et d'accompagner l'appropriation du numérique par les demandeurs d'emplois.

Conclusion… provisoire.

La numérisation est autant source d'exclusion qu'opportunité d'inclusion, c'était le titre du Colloque. Celui-ci a exprimé des propositions issues du terrain. Elles sont déjà reprises par Pôle emploi, par des actions ciblées mais aussi par une évolution de la vision nouvelle d'un demandeur d'emploi « co-acteur proactif » de sa recherche d'emploi.

En première ligne pour s'attaquer à la fracture numérique, Pôle emploi apporte à une politique nationale d'inclusion, cette contribution directement inspirée par les besoins concrets des demandeurs d'emploi. Le Pacte Civique et ses membres se consacrent à l'écoute de ces besoins et se propose de poursuivre cette coopération en mesurant le ressenti quotidien de leurs effets.

LE MOT DE NOS PARTENAIRES

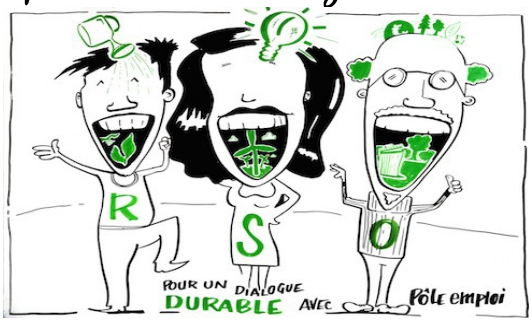
"Des partenariats pour mieux se faire entendre" – JOC.

Dans le cadre de sa campagne nationale d'action 2016-2018 « Dignes et travailleurs, notre défi pour demain » portant sur le travail, l'accès à l'autonomie et la dignité des jeunes, la JOC a lancé avec ses fédérations locales le projet des Comités Jeunes Privés d'Emploi (CJPE).

Ce sont des permanences locales gérées par les jeunes et accompagnées par des adultes. Leur but est de donner accès aux jeunes en recherche d'emploi, parfois en situation de vulnérabilité, à un lieu d'accueil, de partage et de revendication.

De nombreux CJPE ont déjà vu le jour comme à Maubeuge, Lille, Lourdes, Cherbourg, Mulhouse, Arras, Rouen, Landerneau, Cholet, Lyon… Grâce à des partenariats avec des organisations syndicales ou des mouvements de chômeurs ces jeunes pourraient devenir contributeurs des Comités de liaison!

"Responsabilité des organisations au sein du Lab de Pôle emploi"- MNCP.



Pôle emploi a invité le Mouvement National des Chômeurs et Précaires (MNCP) à deux jours de cogitations et de travail au sein du Lab Pôle emploi à Paris.

Il s'agissait pendant ces deux jours, les 27 et 28 février derniers, de s'intéresser à la responsabilité sociétale des organisations (RSO).

Défendre les orientations du MNCP

Ces deux jours, par des moyens différents de ceux que nous avons l'habitude d'exercer, ont permis au MNCP de maintenir des liens et une constante visibilité du Mouvement auprès de Pôle Emploi. De créer aussi d'autres liens avec ses partenaires (partenaires que nous connaissions déjà ou pas).

Ces deux jours nous ont permis également d'être associés à leurs démarches, mais toujours dans le respect des valeurs et de la charte revendicative du Mouvement. Cette association s'est faite en particulier dans les échanges et la confrontation constante des points de vue.

"Témoignage des chercheurs d'emploi"- SNC.

Solidarités Nouvelles face au Chômage a décidé de recueillir la parole des chercheurs d'emploi au niveau national et de renforcer sa présence dans les comités de liaison de Pôle Emploi. Un site entièrement dédié à ce recueil a été créé.

A travers ses prises de positions, SNC s'engage à prendre en compte tous les témoignages, toutes les difficultés comme toutes les propositions, pour que la société soit toujours plus mobilisée dans la lutte contre le chômage et dans l'appui qu'elle doit apporter aux chercheurs d'emploi.

Cette plateforme nous aidera à mieux appréhender les relations des chercheurs d'emploi avec Pôle Emploi et nous nous ferons le porte écho de ces difficultés ou de ces propositions pour améliorer les services de Pôle Emploi.

Une enquête trimestrielle sur le « Virage numérique de PE » a été réalisée en 2017. En savoir plus : sncexpressions.fr

"Tous Connectés: la construction du réseau numérique territorial" - la MAIRIE DE PARIS

Dans le cadre de la stratégie parisienne pour l'inclusion numérique, la construction du réseau territorial se poursuit. Un forum « Tous Connectés » sur l'inclusion numérique a été organisé le 10 avril par la DST Sud et la Mairie du 13 ème, avec plus de 350 personnes présentes et 23 exposant associatifs et institutionnels dont la majorité participe au réseau des acteurs de l'inclusion numérique «E.Services » : CASVP, Pôle Emploi, CAF, CPAM, CNAV étaient présents pour les fonctio-nnalités de leurs sites et les points d'accueil numérique de leur institution.
Les partenaires associatifs sont également venus présenter leur offre en matière de formation, d'accompagnement et de points d'accès.

LE MOT DE MOUNIR MAHJOUBI

" La formation des 20 % les plus éloignés du numérique est un sujet majeur."-Le secrétaire d'Etat au Numérique.

La formation des 20 % les plus éloignés du numérique est un sujet majeur. Il faut que nous ayons peur de ce chiffre et que nous nous mobilisions. Il y a 13 millions de français qui ne savent pas utiliser le numérique.

Une prise de conscience s'est construite et depuis plus de 6 mois, avec les collectivités locales, les grands guichets, les opérateurs sociaux, les entreprises, les réseaux d'associations, le gouvernement s'est mobilisé pour construire une stratégie nationale d'inclusion numérique.

Cette stratégie doit permettre, dans chaque département, d'identifier ces personnes, de leur proposer des solutions locales et de les financer. Et ces solutions peuvent être très simples.

Pour certaines personnes, il faudra maintenir un accompagnement de proximité, mais pour certains, quelques heures peuvent suffire pour accéder à l'autonomie.

Il y a un public auquel il faut être attentif : ce sont les jeunes qui ont l'air « numérisés », mais qui, face à une démarche administrative, sont incapables de la faire. Ils peuvent être littéralement tétanisés face à un formulaire en ligne de Pôle Emploi. Mais cette peur peut elle aussi être dépassée si on sait la traiter et y répondre.

Si on ne s'occupe pas de ceux qui sont le plus éloignés du numérique dans la société, on va créer des résistances et des avoir des personnes encore plus dépassées par les évolutions à venir.

Il est donc de notre responsabilité de s'assurer qu'on attire vers nous, qu'on consacre le temps, l'argent et la volonté humaine nécessaires pour accueillir ces 20 % pour aller ensemble vers le chemin maîtrisé de la performance et de l'humanité.

Mounir MAHJOUBI

Secrétaire d'Etat au Numérique

LE MOT DE JEAN BASSERES

"Numérique et écoute"-Pôle Emploi

Les enquêtes réalisées montrent que l'usage et la maîtrise du numérique sont les mêmes pour les demandeurs d'emploi que pour l'ensemble de la société.

Le numérique cela doit se traduire par des services en plus. Et c'est déjà le cas pour beaucoup de demandeurs d'emploi. Certains services pour les personnes en situation de handicap (personnes mal-entendantes par exemple) ont pu être développés grâce au numérique.

Pour les personnes maitrisant le numérique, des solutions de réseaux sociaux dédiés peuvent aussi permettre de créer des modalités d'échanges permettant de rompre l'isolement des demandeurs d'emploi.

Mais Pôle Emploi est bien conscient des risques liés aux difficultés d'accès au numérique et se mobilise pour favoriser l'inclusion et l'accès de tous. Des choses sont en place mais il faut progresser en termes de diagnostic pour améliorer l'adéquation entre les personnes et les services et aides disponibles.

Le problème se situe à plusieurs niveaux :

- Un niveau qui dépasse le cadre de la recherche d'emploi, d'un accès citoyen à l'ensemble des services numériques (publics et autres)
- Un niveau plus spécifique de la maîtrise du numérique pour la recherche d'emploi
- Et aussi au niveau des moments clés des relations avec Pôle Emploi (actualisation, par exemple)

Il nous faut aussi travailler sur le mix entre le digital et le « physique ». Pour nous, il ne faut pas opposer les deux. Le numérique doit permettre d'aller plus vite et le contact avec le conseiller d'aller plus loin.

Un conseiller fait et fera toujours plus qu'un algorithme. L'information ne suffit pas à prendre la bonne décision. On aura toujours besoin d'un tiers de confiance.

Le numérique fait gagner du temps. Et ce temps, Pôle Emploi l'a réinvesti dans l'accompagnement (+ 28% de temps en 2 ans).

Et tout cela doit aussi s'accompagner d'efforts de formation, de mise à disposition d'outils métier, d'évolutions en interne de Pôle Emploi.

Il faut aller « à fond sur le numérique » car ne pas y aller c'est avoir un service public dégradé. Mais il faut être aussi à l'écoute de tous ceux qui ont besoin d'aide et d'accompagnement pour en bénéficier.

Jean BASSERE

Pôle Emploi-directeur général.

Avec le soutien de:

Fondation de France

FONDATION CREDIT COOPERATIF
FONDATION D'ENTREPRISE

MAIRIE DE PARIS

LA CONCLUSION DE JEAN-BAPTISTE DE FOUCAULD

Pour un numérique à visage humain.

Le travail réalisé en commun avec Pôle Emploi sur son « virage numérique » s'est avéré plein d'enseignements.

Le numérique s'est imposé sur toute la planète et dans tous les domaines, sans décision démocratique particulière, sans que toutes ses conséquences aient été mesurées. Ce qui était une faculté nouvelle, une avancée dans la liberté et la facilité de communiquer avec autrui, est devenu une obligation. Ne pas s'y soumettre, c'est prendre le risque de l'exclusion. Il importe donc de le manier avec une extrême attention, d'en mesurer et d'en corriger en permanence les effets négatifs: Ce qui est un progrès pour beaucoup peut être source de grandes difficultés pour d'autres. Cette vigilance s'impose particulièrement dans le cas des politiques publiques et du fonctionnement des services publics, qui doivent agir au bénéfice de tous.

Raison de plus pour que les politiques publiques de l'ère numérique soient soigneusement co-construites avec les personnes concernées, ce qui demande beaucoup d'attention, des méthodes originales de participation, et un minimum d'institutions. Saluons à cet égard l'existence à Pôle Emploi des comités de liaison avec les usagers. Mais regrettons que les usagers chercheurs d'emploi aient tant de mal à s'organiser collectivement pour peser sur les décisions qui les concernent.

Cette co-construction doit en outre mobiliser les 4 valeurs interdépendantes de créativité, de frugalité, de justice et de fraternité que le Pacte civique entend promouvoir . Le numérique est créatif, mais il n'est pas toujours sobre et vire souvent à l'infobésité. Le numérique peut être facteur de justice, mais en obligeant l'usager à prendre sa part, il risque d'oublier celui qui n'y arrive pas ; d'où l'urgence absolue d'un plan d'inclusion au numérique ; il peut être créateur de liens, mais peut aussi transformer les services en forteresses inaccessible se protégeant d'usagers ne pouvant plus trouver d'oreille à qui parler ou de visage à rencontrer pour résoudre leurs difficultés.

Inventer un numérique fraternel et citoyen, voilà l'enjeu.

Jean-Baptiste DE FOUCAULD

Pacte Civique – fondateur et coordinateur.