ATELIER EMPLOI - PROJET 2017 - COLLOQUE 21 NOVEMBRE

LE VIRAGE NUMÉRIQUE DE PÔLE EMPLOI

RISQUES D'EXCLUSION / OPPORTUNITÉS D'INCLUSION

PENSER, AGIR AUTREMENT EN DÉMOCRATIE
& INVENTER UN FUTUR DÉSIRABLE POUR TOUS

le pacte civique

PENSER, AGIR AUTREMENT EN DÉMOCRATIE
& INVENTER UN FUTUR DÉSIRABLE POUR TOUS

le pacte civique

DEUX MOTS SUR LE PACTE CIVIQUE

Le Pacte Civique a été créé en 2011 par un ensemble de personnalités et de mouvements à l'initiative de Jean-Baptiste de Foucauld.

UN OBJECTIF SIMPLE
Rassembler des citoyens et des organisations qui s'engagent dans un Pacte visant à construire ensemble un avenir désirable pour tous :

- en appliquant 4 valeurs clés qui déclinées ensemble impacteront positivement notre vivre ensemble : créativité, sobriété, justice et fraternité ;
- en développant, de manière cohérente et simultanée, 3 champs de progrès et de transformation : nos comportements individuels, le mode de fonctionnement de nos organisations et la manière de construire nos politiques publiques ;

UNE VOLONTÉ « D'ALLER AU CONTACT »
Le Pacte civique est une communauté d'influence, trans-politique et trans-spirituelle, qui :

- s'engage sur un objectif de transformation de la société plutôt que de se contenter de s'indigner et de dénoncer les dégâts du présent ;
- recherche, dans tous les domaines de la vie sociale, une meilleure qualité de la vie démocratique ;
- participe à la construction collective de l'avenir, impliquant la société civile, le monde politique et la sphère médiatique et s'appuyant sur une délibération citoyenne.

LE VIRAGE NUMÉRIQUE DE PÔLE EMPLOI
RISQUES D'EXCLUSION / OPPORTUNITÉS D'INCLUSION

L'ATELIER EMPLOI, LE PROJET VIRAGE NUMÉRIQUE

L'ATELIER EMPLOI A ÉTÉ CRÉÉ IL Y A 5 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 ». 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 débriefing 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 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 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).

Cette plaquette a pour objet de rendre compte de cette année de travail collaboratif et de reliance menés par le Pacte Civique.

Bonne lecture !

Patrice BONY
Pacte Civique – animateur Atelier Emploi

LE PROJET

pôle emploi

De nombreux échanges avec la Direction de Pôle emploi

- Des échanges réguliers avec une équipe projet au sein de la Direction des partenariats de Pôle Emploi
- Une immersion dans les outils numériques de Pôle Emploi et échanges avec des opérateurs au CIDC de Noisy-le-Grand

Des rencontres en agences

- Agence urbaine : Paris Cardinet
- Agence en banlieue : Argenteuil (Val d'Oise)
- Agence rurale : Guéret (Creuse)

Des déplacements sur le terrain auprès de Comités de liaison

- Haute Garonne (Colomiers)
- Var (Toulon)

Des interlocuteurs variés à Pôle emploi

- Des jeunes en service civique
- Des conseillers
- Des chefs d'équipe
- Des directeurs d'agence
- Des agents des services centraux

Merci à tous pour leur disponibilité et collaboration !

Agence de Cardinet

Cindy (jeune en service civique)
On aide des gens sans compétence numérique ou alors avec un manque d'assurance, avec une peur de faire des erreurs, qui veulent vérifier les informations avec une personne « qui connait ».

Pascal (conseiller, ambassadeur numérique)
On a mis en place des ateliers, essentiellement pour personnes « senior » non équipées.
- Découvrir l'équipement. Sensibilisation aux bases du numérique, mais aussi sujets plus avancés. Exemple : Comment repérer une page sécurisée ?
- Découvrir des outils utiles pour la recherche d'emploi sur internet
- Présentation de l'espace PE, aide à créer un CV, sensibilisation aux raisons de le faire. Cela permet de rester en contact avec son conseiller, d'envoyer des mails, de télécharger des documents.

Constat de tous : le scan, même si mis à disposition gratuitement en agence, pose problème :
- Exemple : taille du fichier scanné dépasse la limite de poids autorisé.
- Certains viennent pour scanner des documents sans rapport avec PE.
- Mais, gratitude des usagers envers la volontaire en Service Civique !

Agence d'Argenteuil

Karim (jeune en service civique)
On est bien perçus comme positionnés « entre » les conseillers et les publics en difficulté. Ils osent plus facilement confier leurs difficultés de compréhension ou d'utilisation du site à des jeunes que directement à un conseiller.
Pour me remercier, un jour un « senior » m'a donné une cassette audio… Cela m'a touché !

André (Directeur d'agence)
L'agence travaille également avec 5 Maisons de quartiers et 4 Espaces Publics Numériques situés sur le territoire de la commune. L'agence est en lien avec les médiateurs animant ces espaces. Ceux-ci sont en particulier régulièrement informés/formés sur l'utilisation et les évolutions de l'Emploi Store

Tous les conseillers
Le numérique leur a bien permis un transfert de leur temps d'accompagnement au bénéfice des DE les plus en difficulté au niveau de la recherche d'emploi.

Agence de Guéret

Laeticia (jeune en service civique)
Il faut savoir faire preuve de souplesse dans son aide. Je m'adapte au profil des DE et arrive à gérer plusieurs cas en même temps si les niveaux de besoins sont différents. Parfois, quand il n'y a pas trop de monde, je dois faire « à la place » du DE (Demandeur d'Emploi).

Guy (directeur d'agence)
Compte tenu des distances dans cette zone rurale peu dense, des expériences ont été lancées pour des entretiens en visio. Cela semble intéressant (avec possibilité de travailler sur un document visuellement partagé) quand les 2 interlocuteurs s'y sentent bien et y voient une plus-value. Cela pourra se faire depuis des ordinateurs de DE ou d'espaces partagés.

Sophie (conseillère)
Cette évolution numérique (de la société) est parfois ressentie comme « brutale » par des générations qui la subissent. Cette difficulté devrait disparaitre avec le renouvellement de génération et des DE (et des conseillers…) nés avec le numérique.

LES COMITÉS DE LIAISON, C'EST QUOI ?

Les comités de liaison réunissent, dans chaque département, puis dans chaque région et au niveau national des représentants de Pôle emploi, les associations de chômeurs et précaires et les organisations syndicales de salariés représentatives au plan national. Ils constituent un lieu d'information et d'échanges en vue d'améliorer les services rendus par Pôle emploi.

Les organisations participant de droit aux comités de liaison sont :

Les organisations syndicales représentatives au plan national :
- CFDT
- CFTC
- CFE-CGC
- CGT
- CGT-FO

Les organisations ou « associations de chômeurs » ayant spécifiquement pour objet la défense des intérêts ou l'insertion des personnes en recherche d'emploi.
Les associations disposant d'une structure nationale sont :
- AC ! (Agir ensemble contre le Chômage)
- APEIS (Association Pour l'Emploi, l'Information et la Solidarité des chômeurs et travailleurs précaires)
- CGT- Chômeurs
- MNCP (Mouvement National des Chômeurs et Précaires)
- SNC (Solidarités Nouvelles face au Chômage)

La présence de ces associations est variable localement. D'autres associations de chômeurs, non rattachées à ces associations, peuvent exister localement et participer aux comités de liaison.

source : www.pole-emploi.fr

RETOURS DE DEUX COMITÉS

Comité de Haute-Garonne

Les « irritants »

C'est une spécialité locale : les différentes associations interrogent régulièrement les DE à la sortie des agences PE, recueillent leurs avis et doléances et font remonter ces "irritants" au Comité de Liaison qui peut ainsi traiter les sujets.

Lors de cette réunion **4 types d'irritants** sont portés à connaissance et débattus :
- **Accueil :** améliorer le flux important à certains moments le matin avec des conditions d'attente peu confortables.
- Beaucoup de DE disent ignorer de quel **type de suivi** ils relèvent.
- Beaucoup aussi disent ne **pas connaitre leur conseiller** (ce sont les mêmes qui portent un jugement négatif sur PE). Dès la rencontre et l'identification du conseiller, cet irritant semble diminuer.
- Les **critères d'accord ou refus des formations** soulèvent aussi beaucoup de questions.

Les retours aux questionnements par les associations sont de tous types avec tout le spectre (y compris très bons et très mauvais). **En particulier sur le numérique certains sont très satisfaits et d'autres très en détresse.**
- Le numérique "aide à la recherche d'emploi" (Emploi Store) souffre d'un déficit de connaissance, en particulier chez les gens les plus en difficulté et qui en auraient le plus besoin.
- Un gros effort, intéressant à suivre et à accompagner, est fait sur le développement prometteur des applis smartphone. Ex : actualisation via smartphone avec photos de justificatifs transformées en pdf.

Comité du Var

Focus sur les « applis »

L'une d'entre elles « Maintenant », a été testée dans le Var pour le recrutement de vendangeurs.

Les services civiques sont bien présents dans les agences avec l'objectif d'un jeune par « grappe » d'ordinateurs (5 ou 6 postes)

Comme ailleurs, **le rôle des « ambassadeurs du numérique » est important** vis-à-vis de leurs collègues conseillers et des partenaires (MSAP, EPN, IAE, Missions Locales…). Il y a eu ainsi une action à destination des 35 médiathèques du Var (accès du public à internet) avec formation des agents d'accueil des médiathèques.

Témoignage d'une DE (accompagnée SNC)
« Vous n'imaginez pas la solitude d'un demandeur d'emploi qui passe plusieurs heures par jour, seul devant son ordinateur pour sa recherche d'emploi ! »

Vigilance
Mais ailleurs…

Un simple CR affiché dans l'agence avec 3 pages de statistiques (fournies par PE) et 3 pages de revendications nationales (fournies par un mouvement de chômeurs).

DES PARTENAIRES RASSEMBLÉS ET MOBILISÉS

Paroles de partenaires :

(extraits de témoignages vidéos disponibles sur le site du Pacte Civique)

Lucie Louvet (ADIE - Association pour le Droit à l'Initiative Economique)
« Nous avons mené une enquête auprès de 1 130 clients de l'ADIE voulant créer leur entreprise sur leurs rapports avec le numérique. Elle nous a conduit à construire une offre digitale qui soit disponible, autant que de besoin, adossé à une proposition d'accompagnement physique, dès que nécessaire. Cette articulation nous parait indispensable ! »

Florent Gueguen (Fédération des Acteurs de la Solidarité)
« Ces nouvelles procédures numériques sont imposées aux usagers et peuvent devenir pour certains une barrière supplémentaire pour accéder aux droits. Il faut donc accompagner les personnes les plus précaires et les plus fragiles vers le numérique. Les travailleurs sociaux doivent être formés pour participer à cet accompagnement. Mais le bénévolat doit aussi s'adapter à ce nouveau contexte. En particulier, les bénévoles qui interviennent en contact direct des personnes en difficulté. »

Labo de l'ANSA Agence Nationale des Solidarités Actives

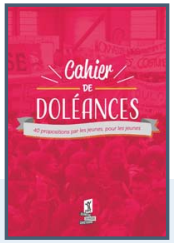
Numérique et Inclusion : Vers une société pleinement inclusive

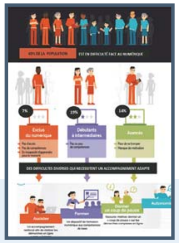
➡ **Atelier #1.** Dresser un état des lieux des besoins et des réponses existantes.
➡ À venir :
- Cahiers thématiques
- Plaidoyer

Expressions, l'enquête thématique sur le numérique Solidarité Nouvelles face au chômage

Une plateforme dédiée aux témoignages des chercheurs d'emploi

➡ L'objectif de cette plateforme : nous aider à améliorer l'offre de service de Pôle emploi.
La plateforme donne la parole aux demandeurs d'emploi.
Et permet aux accompagnants de communiquer sur le retour d'expérience, participer à un espace collaboratif et co-constructif.





Initiative ANLCI - Agence Nationale de Lutte Contre l'Illetrisme

Une Charte pour que le numérique profite à tous

➡ Maîtriser la lecture, l'écriture et les compétences de base, une première marche indispensable.
➡ Simplifier les contenus et proposer un accompagnement adapté.
➡ Faire du numérique un levier puissant pour prévenir et lutter contre l'illettrisme.

Doléance #26 JOC - Jeunesse Ouvrière Chrétienne

Pour un libre accès au numérique et à sa maîtrise par tou·te·s les jeunes

➡ Thème : faciliter l'insertion professionnelle des jeunes.
Plus de 10 millions de personnes en France n'ont pas accès à Internet, soit 15 % de la population. Ce taux atteint 25 % pour les plus démuni·e·s (foyers dont les revenus médians sont d'environ 1 200 euros mensuels) et 43 % pour les non-diplômé·e·s (Observatoire des inégalités, 2016). Il est faux de croire que l'image de la jeunesse connectée soit la réalité de tou·te·s. Les jeunes ont souvent difficilement accès aux informations liées à leurs droits. Ne maitrisant pas ces droits, nous avons alors des difficultés à les faire valoir.

Étude EMMAUS - We Tech Care

Une étude transmise aux acteurs de l'inclusion numérique

➡ Les Français en difficulté avec le numérique : des réalités diverses qui nécessitent un accompagnement adapté (étude menée par We Tech Care & Cap Gemini Consulting)

RETOUR SUR LE COLLOQUE

21 NOVEMBRE 2017 AUDITORIUM DU MONDE - PARIS

Jean-Baptiste de Foucauld

Jean Bassères

Introduction

Jean-Baptiste de Foucauld (Pacte Civique)
La co-construction des politiques publiques avec les personnes concernées fait partie des objectifs du Pacte Civique. Elle doit mobiliser, « à tous les étages », nos 4 valeurs : créativité, sobriété, justice et fraternité.
Le numérique s'est imposé sur la planète avec ses facteurs de progrès, mais aussi ses courants induits et ses effets pervers. Il faut donc maitriser les effets iatrogènes (« effets secondaires ») et corriger les aspects négatifs qui empêchent ce progrès d'être partagé par tous.

Jean Bassères (Directeur général de Pôle Emploi)
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 malentendantes par exemple) ont pu être développés grâce au numérique. 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 également 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). 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.

Regard sur 20 ans d'évolution (vidéos projetées en séance)

1997 : un président découvre le numérique

2017 : une conseillère bancaire humanoïde

Séquence 1

Élément de contexte : l'évolution de l'usage du numérique dans notre société

Margot Beauchamp

Marie Lacoste

Souad Maatallah

Margot Beauchamps (M@rsouin)
- À la différence d'autres révolutions techniques, le numérique vient impacter tous les aspects de notre vie, professionnels, sociaux ou personnels.
- La vitesse des évolutions et la difficulté d'imaginer avec précision les suites même à moyen terme sont aussi des caractéristiques propres à ce « virage numérique » de la société.
- La question, très politique, des régulations à mettre en place pour partager ce progrès est aussi importante et assez spécifique.
- La dématérialisation des services publics est la transposition dans ce domaine de cette révolution numérique.
- Elle permet de réduire les couts de fonctionnement de ces services publics, de donner plus de souplesse dans l'accès des usagers à ces services, de pouvoir donner plus de valeur ajoutée aux accompagnements et rendez-vous physiques.
- Mais on a parfois l'impression que les difficultés rencontrées par une partie des usagers face à ces évolutions ont été prises en compte « à posterori » et non en amont ou au moins « en même temps » que la mise en œuvre de ces évolutions.
- Certaines situations complexes de gens ayant des difficultés fortes seront plus difficilement traitables par les outils de l'intelligence artificielle même les plus performants.
- Les services publics doivent rester transparents et bien séparer les aspects humains et le digital (ex : faux « chat » faisant croire à un dialogue, mais géré par un robot)

Marie Lacoste et Souad Maatallah (MNCP)
- Depuis les années 80, le MNCP et l'ensemble des associations travaillant aux côtés des demandeurs d'emploi ont vu beaucoup de réformes et changements de tous types dans la gestion du service public, mais le « virage numérique » est vraiment le plus lourd et celui ayant le plus d'impact direct sur les personnes.
- Cela a demandé beaucoup d'efforts d'adaptation pour les associations (pour continuer à accompagner dans ce contexte) et sans beaucoup d'aide pour le faire.
- En matière de maîtrise du numérique, les choses ne sont pas binaires avec ceux qui maîtrisent tout et ceux qui ne maîtrisent rien (même si ces 2 catégories existent). Il y a aussi tous ceux qui maîtrisent « un peu » ou seulement certains aspects. On peut avoir une adresse mail, mais ne pas en avoir un usage réel et ne la consulter qu'une fois par mois ou ne pas savoir joindre une pièce (un CV !).
- Pour les personnes en difficulté avec le numérique, le message ressenti est parfois qu'on veut se débarrasser d'eux, ne plus les voir.
- Les comités de liaison permettent de vrais échanges entre usagers et responsables d'un service public. C'est très utile et c'est bien que Pôle Emploi s'y prête (pas le cas de tous les services publics). Le numérique et ses conséquences y sont beaucoup abordés et un travail concret peut s'y faire.
- Le sujet du numérique dépasse largement Pôle Emploi. Il faut un grand plan national d'inclusion numérique avec des mesures pour la formation et l'accompagnement, l'équipement et un abonnement social permettant l'accès de tous.

Séquence 2

Mesures prises pour réduire les risques d'exclusion : comment faire plus et mieux

Hélène Cazalis

Jean Deydier

Hélène Cazalis (SNC)

- Le numérique bouscule tout l'environnement de la recherche d'emploi, pour nos bénévoles accompagnateurs (qui ne sont pas tous nés avec le numérique) comme pour les chercheurs d'emploi (même les « non-exclus » du numérique).
- Ce n'est pas qu'une question d'usage, mais vraiment de connaissance (fonctionnement du marché caché ou logique de « matching des compétences »).
- Cela a conduit SNC à revoir entièrement sa politique de formation des bénévoles. Il faut commencer par aider les aidants.
- Pour les chercheurs d'emploi, le problème principal est l'exclusion de second degré (difficultés avec les outils d'aide à la recherche d'emploi) lorsque la première étape (inscription, actualisation et consultation d'offres) est franchie.
- C'est dans ce domaine que les accompagnateurs doivent beaucoup travailler pour s'y retrouver dans ce qui apparait souvent comme un « labyrinthe d'informations ».
- Il faut également arriver à inscrire le numérique dans une stratégie globale de recherche d'emploi. Le numérique y est « nécessaire, mais pas suffisant ».
- La prise en compte de la parole des chercheurs d'emploi est indispensable. Les comités de liaison sont un outil important dans ce domaine. SNC a également lancé la plate-forme « expressions » qui permet une remontée libre du ressenti, des difficultés, des demandes, des suggestions.

Jean Deydier (Emmaüs Connect)

- Le numérique est incontournable dans l'accueil de tous les publics (y compris les plus « cassés » par la société et les plus en difficultés « primaires »), car le numérique traverse tous les aspects de la vie et du lien social.
- Emmaüs Connect a expérimenté un partenariat étroit avec une agence de Pôle Emploi (Paris Daviel) reposant sur un diagnostic de la situation des demandeurs d'emploi vis-à-vis du numérique et proposant ensuite des réponses adaptées et personnalisées (du coup de pouce complémentaire à bien caler à des parcours plus importants et modulaires). Dans tout cela il y a toujours à prévoir des phases de « déminage » : des freins à lever, de la confiance à installer.
- De telles expériences interrogent aussi sur le rôle de chacun : accompagnant social, médiateur numérique, conseiller Pôle Emploi.

Dominique Delaitte (Pôle Emploi)

- Pôle Emploi a créé la Direction « Expérience utilisateurs » pour s'assurer que le virage numérique pris n'exclut pas une partie des usagers de ses services et imaginer dans tous les domaines concernés les mesures à prendre pour limiter ce risque.
- Une méthode a été mise en place pour cette prise en compte de l'expérience utilisateur. Elle est basée sur une écoute multi-canaux des utilisateurs (usagers, conseillers….) et des processus itératifs d'amélioration.

Dominique Delaitte

- Nous veillons à ce que soient associés à nos développements d'outils numériques, des panels variés d'utilisateurs. La présence de demandeurs d'emploi ou de conseillers peu à l'aise ou méfiants vis-à-vis du numérique est une garantie que les outils seront utiles pour tous (et pas que pour les « geek »).
- Le Lab de Pôle Emploi a ainsi travaillé avec cette méthode sur les modalités d'inscription. Ces échanges et le travail collaboratif réalisé ont permis de passer d'une inscription en 8 étapes (un peu anxiogène) à une session en 3 blocs beaucoup plus intuitifs.
- Les Comités de liaison pourraient être plus sollicités sur le plan de l'expérience utilisateur (en direct et sur les outils à mettre en place pour la recueillir).
- Des espaces de « coworking » sur sa recherche d'emploi, avec de l'aide ponctuelle, mais favorisant l'entraide et la stimulation par l'échange pourraient permettre de rompre l'isolement du demandeur d'emploi dans sa recherche numérique. Ils pourraient aussi être complétés par des réseaux créant des communautés de dialogue et d'échanges d'expériences.

RÉACTIONS

Il y a eu une absente : l'entreprise !

Le problème, c'est comment on fait collaborer tous les gens concernés par le problème de l'emploi.

Il y a des grosses différences d'une région à l'autre sur le plan du numérique. Dans la mienne, c'est pauvre et cela pose des gros problèmes aux gens qui sont largués et laissés sur le bord de la route.

Le numérique c'est plein d'opportunités pour ceux qui y ont accès et un très gros risque d'augmentation des inégalités pour les autres.

Il faut arriver à construire « avec » les chômeurs et non « pour » les chômeurs !

Séquence 3

Perspectives : réflexion autour d'un numérique inclusif

Elie Maroun

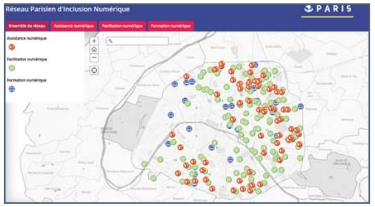
Laurence Assous

Elie Maroun (ANLCI, Agence Nationale de Lutte Contre l'Illetrisme)

- La compétence numérique est devenue une compétence de base au même titre que les compétences « lire-écrire » et « calculer-compter ».
- Ces compétences sont à considérer « en situation » (mobilisées dans la vie courante) et inter-agissant (savoir écrire en utilisant un support numérique).
- Sur les 2,5 M de personnes en situation d'illettrisme en France, plus de 50% sont en emploi. Mais on peut considérer qu'elles sont « en fragilité » pour l'avenir.
- Avec le numérique, on doit apprendre à s'orienter dans un nouvel espace et si on n'y arrive pas on se retrouve en situation d'illectronisme quels que soient ses rapports à l'écrit.
- L'un des axes de notre Charte est un appel à une simplification des contenus au moins pour les entrées dans les espaces numériques et un accompagnement humain adapté.

Laurence Assous (Mairie de Paris)

- 2016 a été une année charnière avec une progression très marquée du « numérique par défaut » et une place de plus en plus importante de la dématérialisation au sein des services publics.
- Paris a donc décidé de se doter d'une stratégie d'inclusion numérique. L'un des objectifs était de dépasser l'approche en silo conduisant chaque service public à former « ses » usagers à l'utilisation de « son » espace numérique.
- Nous avons travaillé avec We-tech-care à la construction d'un réseau d'e-inclusion sur le territoire parisien.
- On constate en outre que les publics les plus en difficulté ne sont pas forcément ceux que rencontrent Pôle Emploi. Pour beaucoup d'allocataires du RSA, l'incitation à l'inscription à Pôle Emploi est déjà une étape à franchir.
- Le Grand Paris s'est doté d'une cartographie des « lieux d'inclusion numérique » basée sur la collaboration avec 247 structures. Il y est distingué les lieux de « facilitation numérique », ceux d' « assistance numérique » et ceux de « formation numérique ».
- Il a été également mis en place une charte de l'aidant numérique et un appel à projets pour associer les différents partenaires travaillant sur le sujet (en particulier sur le plan de la formation des aidants numériques) a été lancé.



Jean-Baptiste de Foucauld

Conclusion du colloque

Jean-Baptiste de Foucauld

- Le numérique était au départ un « service ». Il semble bien maintenant devenir « obligatoire ». Cela interpelle ! Surtout dans une société qui souvent n'aime pas les devoirs.
- On pourrait aussi s'interroger sur la « dématérialisation ». On dématérialise quoi ? L'humain ?
- On a parfois aussi l'impression qu'il s'agit surtout de faire travailler l'usager… À lui de remplir le dossier ! On met l'usager au boulot pour mieux aider l'usager… Il y a là un petit paradoxe !
- Le chantier est pour nous de construire un numérique citoyen et un numérique fraternel.
- Il faut un numérique fraternel, car le risque de fracture reste fort malgré les efforts. En particulier il faut aller vers les allocataires du RSA qui sont les grands oubliés de cette dynamique liée au numérique.
- Et il faut garder le droit à l'humain, le droit à un visage, à une voix… et pas celle du robot.
- Le numérique ne doit pas transformer les services en forteresse se protégeant des usagers.
- Il faut sur tout cela une vraie coopération entre les services publics et la société civile pour animer les relations et créer du lien.
- Le numérique peut contribuer à créer du « collectif ». Mais il faut une vraie volonté de le développer dans ce sens et des moyens (y compris financiers) pour le mettre en œuvre.

A LA RECHERCHE D'UN PLAN NATIONAL D'INCLUSION NUMÉRIQUE

UN ACTEUR INTERESSANT : LA MEDNUM

MedNum, Le réseau national de la Médiation numérique, société coopérative d'intérêt collectif (SCIC), réunit des acteurs de la médiation numérique. Son but est de représenter et fédérer les médiateurs numériques qui œuvrent pour une société numérique plus inclusive. Le choix du statut de coopérative dont l'Etat est membre est une originalité. Elle pourrait tenir un rôle intéressant dans la mise en œuvre d'un plan national d'inclusion numérique.

RÉSEAU NATIONAL DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

RETOUR SUR LE COLLOQUE

NOS PROPOSITIONS À PÔLE EMPLOI

À l'issue des 6 mois de rencontres et d'échanges, et en s'appuyant sur les constats et analyses faits à l'occasion de nos différents déplacements, nous avons présenté, le 21 novembre, à Jean Bassères et aux équipes de Pôle Emploi, six propositions d'amélioration.

LES 6 PROPOSITIONS DU PACTE CIVIQUE ET DE SES PARTENAIRES

1. **Maintenir, renforcer et mieux animer un accueil et une médiation de proximité en agence avec les volontaires du service civique et des bénévoles associatifs.**

2. **Prévoir et maintenir un accueil « 100% humain » pour les publics ne pouvant accéder au numérique et de « l'humain dès que nécessaire » pour chacun.**

3. **Lancer la bataille contre l'exclusion de second degré (impossibilité d'accès aux aides numériques, une fois l'étape de l'accès aux démarches administratives franchie).**

4. **Aider les aidants. Beaucoup est fait par des aidants (proches, bénévoles accompagnants, travailleurs sociaux…). Pôle Emploi doit les aider à aider mieux et plus facilement.**

Merci pour leur participation

5. **Passer de la « satisfaction usager » (trop souvent abordé sous un angle « client ») à une véritable culture de la co-construction basée sur l'écoute des « irritants » et des difficultés des publics les moins à l'aise avec le numérique.**

6. **Intégrer l'action de Pôle Emploi dans des politiques d'inclusion « multi-services publics », dès que possible dans un plan national d'inclusion numérique.**

ET APRÈS…

Nous nous fixons pour ces propositions un « **devoir de suivi** » et espérons de Pôle Emploi une « envie de réponse » (sur la pertinence et la manière de prendre en compte).

Nous voulons nous donner **6 mois d'échanges avec nos interlocuteurs de Pôle Emploi** pour aborder ces 6 points. Notre objectif n'est pas de demander des « choses en plus » ou d'interférer avec des modalités de traitement des sujets déjà en place.

Nous pensons cependant utile de lister avec Pôle Emploi ce qui se fait déjà pour répondre à ces propositions et voir ensemble comment on peut **les rendre plus efficaces et plus inclusives**.

Nous rendrons compte de ce travail fin juin au plus tard à tous les participants au projet et au colloque et à tous via nos outils de communication.

NOTRE CONCLUSION

APPEL À MOUNIR MAHJOUBI (SECRÉTAIRE D'ÉTAT AU NUMÉRIQUE)

OUI, IL Y A URGENCE À METTRE EN PLACE UN PLAN NATIONAL D'INCLUSION NUMÉRIQUE !

Nos 6 mois de travail et d'échanges avec Pôle Emploi et notre colloque du 21 novembre 2017 ont permis de mettre en lumière des pistes d'amélioration et des propositions pour passer de nécessaires mesures palliatives, déjà en place, mais perfectibles, face aux risques d'exclusion dus au numérique à des opportunités de progrès partagé et donc d'inclusion (via le numérique).

Ces 6 propositions concrètes vont faire l'objet d'un suivi et seront retravaillées avec Pôle Emploi et nos partenaires. Pôle Emploi est invité à simplifier ses outils, faire plus pour les « aidants », écouter d'avantage et co-construire avec les usagers, mieux mobiliser les associations et les relais existants… Mais notre enquête et nos échanges « sur le terrain » nous conduisent à dire que cela ne suffira pas. On ne peut demander à chaque service public de gérer « son virage numérique ». On ne peut pas non plus se contenter de compter sur les initiatives prises dans certains territoires pour mutualiser les appuis ou tout attendre (sans les aider) des associations et des accompagnants sociaux.

Lorsque la Grande-Bretagne a mis en place en 2014 son plan de passage aux services publics numériques, elle a mis en place « en même temps » un plan national d'inclusion numérique (Government Digital Inclusion Strategy). En France, comme souvent, beaucoup d'acteurs sont « sur le sujet » (Secrétariat d'État, Agence du numérique, SGMAP, Coalition française pour le numérique, MEDNUM, Conférence nationale des territoires…). Mais il faut vraiment un chef d'orchestre… La loi « pour une république numérique » a été promulguée en 2016. Elle ne dit pas grand-chose sur l'inclusion numérique. Il est donc urgent de la compléter par une « Stratégie gouvernementale d'inclusion numérique » (pour reprendre la formulation britannique).

Un objectif d'avoir d'ici 2022 moins de 10 % de la population ne pouvant effectuer de démarches numériques de façon autonome pourrait être fixé. Des propositions ont été faites récemment par Emmaüs Connect auxquelles nous souscrivons pleinement. Et bien sûr, pour cela, il faut définir qui fait quoi, avec quels moyens et quels objectifs. Le gouvernement semble prêt à s'emparer de ce pilotage.

Monsieur Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État au numérique, on compte sur vous !
Vous pouvez compter sur nous.

POUR CHANGER LE MONDE : COMMENCER PAR SOI,
AVEC NOUS… ET LES AUTRES !

PENSER, AGIR AUTREMENT EN DÉMOCRATIE
& INVENTER UN FUTUR DÉSIRABLE POUR TOUS

le pacte civique

Pour nous connaitre, nous rejoindre :
www.pacte-civique.org
contact@pacte-civique.org
Tél. : 01 44 07 00 06

Merci pour leur soutien financier

MAIRIE DE PARIS

Projet soutenu par
Fondation de France

FONDATION CRÉDIT COOPERATIF
FONDATION D'ENTREPRISE