

ÉCLAIRAGES

Les demandeurs d'emploi face au NUMÉRIQUE



Mai 2019

Unédic

amnyos
groupe

SOMMAIRE

L'utilisation croissante du numérique est particulièrement exigeante pour les demandeurs d'emploi	p 05
Le numérique est reconnu comme une dimension incontournable de la recherche d'emploi, mais la place qui lui est accordée varie	p 09
Les ressources mobilisables par les demandeurs d'emploi qui ont besoin de mieux intégrer le numérique dans leur recherche d'emploi sont dispersées, disparates et partiellement adaptées	p 10
Les difficultés à intégrer le numérique dans la recherche d'emploi ont des manifestations et des conséquences variables, mais qui pèsent souvent lourd dans le parcours	p 12
Conclusions et perspectives	p 15

Le numérique est devenu incontournable dans la vie courante comme dans les démarches administratives

Quand on est au chômage, l'inscription à Pôle emploi se fait désormais par Internet et la recherche d'emploi passe également par Internet via les nombreux services en ligne proposés pour la consultation et la sélection d'offres d'emploi, la préparation d'entretiens de recrutement, l'identification de formations, etc. De quoi parle-t-on lorsqu'on parle du « numérique » ?

Comment les demandeurs d'emploi les plus en difficulté avec le numérique s'y prennent-ils dans

leur recherche d'emploi ? Dans quelle mesure ce qu'on appelle « exclusion numérique » impacte l'accès aux droits et leur qualité ?

Afin d'alimenter la réflexion des partenaires sociaux sur ce sujet, l'Unédic a chargé le cabinet d'études Amnyos de réaliser une étude qualitative sur l'exclusion numérique des demandeurs d'emploi et l'accès aux services dans le cadre de leur recherche d'emploi.

À partir d'une quinzaine d'entretiens avec des demandeurs d'emploi en difficulté avec le numérique et une dizaine de professionnels de structures d'accompagnement, spécialisées ou non dans le numérique, cette étude met en lumière la nature des difficultés rencontrées et la façon dont les personnes y font face.

Principaux résultats

- ▶ **L'utilisation croissante du numérique est particulièrement exigeante pour les demandeurs d'emploi** : elle est incontournable lorsqu'on est en recherche d'emploi et l'est également pour les professionnels qui les accompagnent. Pour autant, pour ces deux publics, le niveau d'équipement n'est pas forcément à la hauteur de cette place prépondérante, la maîtrise du numérique reste imparfaite et inégale, et tous n'ont pas la capacité de se saisir des informations ou de maîtriser les démarches à suivre. Par ailleurs, la place qui est accordée au numérique et sa perception varient : il ne se suffit pas à lui-même dans le cadre de la recherche d'emploi ou des démarches administratives. Pour autant, il crée des besoins spécifiques, pas toujours exprimés.
- ▶ **Les ressources mobilisables par les demandeurs d'emploi sont souvent dispersées, disparates et partiellement adaptées**, notamment parce que certaines attentes ne sont pas toujours explicites, donc les moyens pour y répondre sont parfois inadaptés. Cette question des moyens interroge beaucoup les professionnels, qui doivent trouver le bon degré d'accompagnement, le juste milieu entre « faire à la place » et « former ».
- ▶ **Les difficultés à intégrer le numérique dans la recherche d'emploi ont des conséquences variables**, mais qui souvent pèsent lourd dans le parcours, en termes d'efficacité de la recherche d'emploi, de l'accompagnement ou de qualité du droit. Plus que des profils-types de demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés avec le numérique dans le cadre de leur recherche d'emploi, l'étude souligne l'existence de facteurs limitant la capacité à se saisir pleinement de ces outils, et générant des difficultés dans le parcours.
- ▶ **L'étude met en avant la nécessité d'aborder le sujet du numérique non pas comme un sujet en soi**, mais bien une dimension incontournable de chacun des sujets attachés à la recherche d'emploi, lesquels doivent être contextualisés au regard de la situation des personnes.



Le numérique est devenu incontournable dans la vie courante comme dans les démarches administratives.

Les usages et les appropriations du « numérique » sont divers¹. La dématérialisation d'un grand nombre de services publics et le fait qu'un certain nombre de personnes ne soient pas équipées ou pas à l'aise avec le numérique peut générer des difficultés d'accès aux services et comporte un risque de non-recours au droit. Quand on est au chômage, les démarches d'inscription se font désormais par Internet et Pôle emploi a développé ces dernières années sur son site Internet et via son Emploi Store un ensemble de services destinés à la recherche d'offres d'emploi, la préparation d'entretiens de recrutement, l'identification de formations, etc.

En moyenne, les demandeurs d'emploi présentent un niveau d'équipement numérique (ordinateur, smartphone, tablette) et un taux d'utilisation d'Internet très proche de celui de l'ensemble de la population française².

Les moyennes masquent toutefois d'importantes disparités³ parmi les demandeurs d'emploi. Dans une récente étude, Pôle emploi établit une typologie de profils en fonction des usages du numérique. On retrouve une majorité de demandeurs d'emploi « à l'aise avec le numérique » (82%), puis 13% de « peu familiers du web », et enfin 5% de demandeurs d'emploi qualifiés de « non web »⁴. L'âge et le niveau d'étude constituent les facteurs les plus discriminants sur le taux d'équipement et de connexion. De manière transversale, les risques d'exclusion numérique apparaissent plus forts pour les femmes.

Afin d'alimenter la réflexion des partenaires sociaux sur ce sujet, en 2018 **l'Unédic a chargé le cabinet d'études Amnyos de réaliser une étude qualitative sur l'exclusion numérique des demandeurs d'emploi et l'accès aux services dans le cadre de leur recherche d'emploi (encadré 1)**. De quoi parle-t-on lorsqu'on parle du « numérique » ? Comment les demandeurs d'emploi les plus en difficulté avec le numérique s'y prennent-ils dans leur recherche d'emploi ? Dans quelle mesure ce que l'on appelle « exclusion numérique » impacte l'accès aux droits et leur qualité ? Et plus largement les droits des citoyens, des salariés, des demandeurs d'emploi ?

La présente étude propose un éclairage qualitatif des conditions dans lesquelles les demandeurs d'emploi mobilisent le numérique pour leur recherche d'emploi, et du risque que représente l'exclusion numérique pour une partie d'entre eux.

Les demandeurs d'emploi ont été volontairement choisis en fonction de leur appétence pour le numérique, plutôt limitée par rapport à la moyenne, afin d'éclairer la situation de ceux qui risquaient d'être « exclus du numérique ». Ainsi, l'étude met en évidence in fine des facteurs favorables ou défavorables à la mobilisation du numérique dans la recherche d'emploi, et des points de vigilance pour l'action du Service public de l'emploi. Les matériaux recueillis dans cette étude renseignent sur l'équipement numérique des demandeurs d'emploi, leurs usages, les compétences qu'ils mobilisent ou qui leur manquent, les services numériques qu'ils utilisent, les appuis qu'ils sollicitent, les difficultés qu'ils rencontrent, leurs attentes et besoins à l'égard du Service public de l'emploi dans le domaine du numérique.



1 *L'Internet des familles modestes*, Dominique Pasquier, Presses des Mines, 2018

2 « Quel usage des outils numériques pour la recherche d'emploi ? », *Eclairages et Synthèses*, Pôle emploi, janvier 2017.

3 Emmaüs Connect, « Numérique : facteur d'exclusion ou levier d'insertion ? De la double peine à la chance numérique », *Les Cahiers connexions solidaires*, n°1, 4^{ème} trimestre 2014.

4 « Les demandeurs d'emploi et leur usage du numérique », *Eclairages et Synthèses*, Pôle emploi, février 2019.

L'utilisation croissante du numérique est particulièrement exigeante pour les demandeurs d'emploi

Le numérique est devenu incontournable pour les demandeurs d'emploi, mais également pour les professionnels qui les accompagnent. Pour autant, leur niveau d'équipement n'est pas forcément à la hauteur des enjeux, la maîtrise du numérique reste imparfaite et inégale et tous n'ont pas la capacité de faire le tri dans les informations dont ils disposent grâce au numérique.

La recherche d'emploi passe nécessairement, et de plus en plus, par les outils numériques

Demandeurs d'emploi comme professionnels en charge de leur accompagnement constatent que la recherche d'emploi passe de plus en plus par le recours au numérique. C'est le cas par exemple pour rechercher des offres d'emploi, préparer et adapter sa candidature à une offre d'emploi, contacter des employeurs potentiels, envoyer une candidature.

Martine est cadre administratif et financier depuis plus de 25 ans, et réside en milieu urbain. Elle considère qu'on est « **obligé si on veut travailler d'être calé avec l'évolution technologique** ».

Geneviève a 54 ans et vit seule en milieu urbain. Elle est consciente de ses difficultés par rapport aux outils et usages numériques, et de la nécessité pour elle de maîtriser l'informatique : « **mes copains, eux ils savent s'en servir** ». Elle ne possède ni ordinateur, ni smartphone mais elle fait des démarches pour accéder à des ordinateurs en libre accès : elle réalise ainsi son inscription et son actualisation à Pôle emploi avec les postes en libre accès de Pôle emploi. Elle est également consciente que le fait de ne pas disposer d'ordinateur est un manque, notamment pour chercher du travail.

La place importante et croissante du numérique dans la recherche d'emploi génère des exigences supplémentaires pour les demandeurs d'emploi et les professionnels qui les accompagnent.

En premier lieu, la recherche d'emploi via le numérique nécessite un certain niveau d'équipement. Par exemple, **Annie a 58 ans et vit en milieu rural**. Elle possède un ordinateur personnel mais n'a pas Internet à son domicile (pas d'abonnement). Elle explique qu'avant il n'y avait pas de couverture numérique là où elle habite, mais que depuis peu elle pourrait avoir une connexion Internet mais « **[elle se] débrouille comme ça. Pour le peu que je fais ça suffit** ». Si les demandeurs d'emploi disposent généralement d'au moins un équipement, un palier important se situe entre l'utilisation du smartphone et celle de l'ordinateur :

- ▶ le smartphone est désormais relativement répandu et remplace de plus en plus les téléphones « classiques ». Cependant, les options et les possibilités d'usages semblent limitées en ce qui concerne la recherche d'emploi : les applications dédiées ne proposent pas le même éventail de possibilités que les sites Internet, les possibilités de traitement de texte sont très limitées. Les smartphones sont majoritairement utilisés pour des usages plus récréatifs et sociaux que professionnels, ces derniers étant souvent limités et parcellaires par rapport au potentiel des outils.
- ▶ l'ordinateur, quant à lui, renvoie à un niveau d'équipement et de maîtrise « supérieur », souvent associé à un usage plus professionnel et s'articulant avec d'autres équipements complémentaires (imprimante, scanner, clef USB, mais aussi box et abonnement Internet...). Un certain nombre de personnes renoncent à s'équiper, considérant que le coût d'équipement est trop important.

Le cas de **Caroline** (24 ans) est très illustratif. « Digital native », ultra connectée, elle ne dispose pas d'ordinateur personnel et n'en voit d'ailleurs pas l'intérêt : « **Je ne suis pas fan. Peut-être que plus tard j'achèterai un ordinateur mais aujourd'hui je n'en ai pas l'intérêt. De toute façon, mes copines ont des imprimantes si je dois avoir un papier. Car en fait, je garde tout en papier. On ne sait jamais. Par exemple, il y a eu un speed-dating. Je garde tout si des fois on veut me recontacter. Et puis pour les formations on nous demande souvent des papiers.** » En revanche elle possède une tablette dont elle se sert comme d'une mini-TV nomade, ainsi qu'un smartphone. Elle estime ne pas rencontrer de difficulté à utiliser ces outils qui font partie de son quotidien, principalement dans une optique récréative et de lien social : « **J'utilise mon smartphone pour appeler, écrire des SMS. Je passe mes journées sur Pinterest, Snapchat ou Instagram. Beaucoup pour communiquer et partager avec mes copines. On s'appelle beaucoup en vidéo avec mes copines. C'est plus sympa car au moins on se voit. Par contre, les personnes que j'appelle 'en normal' sont par exemple mes conseillères de la Garantie Jeunes. Et en fait quand j'appelle ma conseillère ça me fait bizarre car on aime bien voir les têtes.** »

En deuxième lieu, disposer d'un équipement numérique ne suffit pas. Encore faut-il maîtriser ces équipements et les différents outils auxquels ils donnent accès (tant bureautiques que web) : savoir se repérer dans les différentes offres d'abonnement à Internet existantes, acheter un ordinateur performant, brancher une box Internet... Mais aussi savoir allumer un ordinateur, accéder au wifi, télécharger des applications, manipuler une interface, protéger son ordinateur des virus, gérer sa messagerie, manier la bureautique...

« *L'ordinateur est apparu dans le milieu professionnel avant d'arriver chez les gens. Ça s'est démocratisé d'accéder à Internet mais les gens n'ont pas appris dans leur parcours scolaire et professionnel. Importer un fichier, le mettre en page, avoir une adresse email, envoyer un mail, tout ça ils n'ont pas appris à le faire.* »

Professionnel au sein d'un **Relais emploi**

Les entretiens réalisés mettent en exergue l'importance de l'utilisation d'une messagerie électronique, qui constitue un palier d'usage important pour la recherche d'emploi. Si elle est mal maîtrisée, cela peut constituer un frein majeur pour les démarches. Le risque est d'autant plus fort que le diagnostic du degré de maîtrise de la messagerie Internet par les professionnels de l'accompagnement paraît souvent approximatif, dans la mesure où le fait de disposer d'une adresse mail (nécessaire pour de nombreuses démarches administratives) peut être faussement interprété comme le signal d'une maîtrise de l'outil par la personne concernée.

Encadré 1 – Méthodologie

Cette étude qualitative a été réalisée sur la base d'un matériau recueilli par entretiens entre juillet et septembre 2018.

Elle a pris appui sur la réalisation d'entretiens individuels semi-directifs en face à face avec **un échantillon de 15 demandeurs d'emploi** présentant des caractéristiques contrastées, et d'entretiens individuels et collectifs avec **11 professionnels** issus de **6 structures différentes**.

L'accès au terrain s'est fait via un panel de 8 structures différentes sollicitées pour l'identification des demandeurs d'emploi (en plus des 6 précédentes : un CCAS et une association spécialisée dans l'accompagnement numérique). Ces structures étaient réparties dans plusieurs régions (Ile-de-France, Occitanie, Bourgogne-Franche-Comté, Auvergne Rhône-Alpes).

L'échantillon de 15 demandeurs d'emploi

Les personnes interrogées dans le cadre de l'étude sont des personnes inscrites à Pôle emploi rencontrant des difficultés importantes d'accès ou de retour à l'emploi (2/3 étaient au chômage depuis un an ou plus). Souvent, les modalités d'accompagnement par Pôle emploi ne sont pas bien identifiées par les demandeurs d'emploi. Au-delà du déclaratif, les demandeurs d'emploi interrogés étaient quelquefois en modalité d'accompagnement « suivi », plus souvent « guidé » ou « renforcé », et fréquemment en accompagnement confié à des structures partenaires.

La sélection des demandeurs d'emploi a été faite de manière à disposer d'un échantillon contrasté sur les critères suivants : sexe, âge, niveau de qualification, ancienneté d'inscription au chômage, territoire de résidence (rural, péri-urbain, urbain), situation conjugale et familiale, situation de santé (notamment handicap), niveau d'équipement informatique personnel, situation vis-à-vis d'un accompagnement au numérique.

Nota : les citations en italique sont extraites des entretiens. Tous les prénoms ont été modifiés.

L'échantillon des 11 professionnels

Les professionnels interrogés dans le cadre de l'étude travaillent tous dans les différentes structures sollicitées pour l'identification des demandeurs d'emploi.

Il s'agit de professionnels travaillant dans les structures suivantes : PLIE, association de cadres, Relais emploi, Cap emploi, Mission locale, CCAS. Les structures interrogées se situent dans des régions différentes.

Ils occupent les fonctions suivantes : référent de parcours, chargé d'accueil, animateur, conseiller emploi, directeur de structure, chargé de communication.

Leïla, 37 ans, sans diplôme, recherche un emploi à temps partiel dans le secteur des services à la personne : « **Je ne sais plus qui m'a aidée à la faire [boite mail] mais je ne l'utilise pas. A chaque fois, on me demande mon adresse mail, j'en ai une, c'est déjà ça, mais je l'utilise pas. Uniquement des SMS** ». Selon elle, personne dans son entourage n'utilise les mails pour communiquer.

Enfin, l'utilisation du numérique dans la recherche d'emploi nécessite des compétences spécifiques liées à l'activité de recherche d'emploi ou la capacité à trier les informations : identifier les sites Internet qui proposent des annonces, créer des profils et des abonnements/alertes, faire des recherches multicritères sur des « job boards », créer et actualiser un CV, mobiliser les outils proposés par Pôle emploi, mobiliser les ressources de l'Emploi Store.

L'enquête a mis en évidence la nécessité de maîtriser 6 domaines de compétences pour atteindre une autonomie numérique dans le cadre de la recherche d'emploi (*encadré 2*).

En pratique, de nombreux demandeurs d'emploi ne maîtrisent pas toutes les compétences numériques nécessaires

L'étude a permis d'illustrer l'existence de différents stades d'appropriation et d'usage du numérique dans la recherche d'emploi, nécessaires pour accéder à une autonomie numérique de base dans sa recherche d'emploi. Le schéma ci-dessous illustre la progressivité entre différents types d'approches et différents degrés d'autonomie.

Encadré 2 – Six domaines de compétences liés au numérique pour être autonome dans le cadre de sa recherche d'emploi

- ▶ Maîtriser l'environnement et les fonctions de base de son téléphone (appels, SMS...)
- ▶ Connaître l'environnement et les fonctions de base d'un ordinateur*
- ▶ Saisir et mettre en forme du texte, gérer des documents*, notamment pour créer et actualiser son CV, rédiger une lettre de motivation...
- ▶ Utiliser la fonction de messagerie (email)*
- ▶ Se repérer dans l'environnement Internet et effectuer une recherche sur le web*, notamment pour trouver des services utiles à la recherche d'emploi (distinguer les outils/sites fiables et utiles)
- ▶ Maîtriser les outils de la recherche d'emploi en ligne

* Domaines de compétences du référentiel CLÉA

Focus - Les stades d'appropriation et d'usage du numérique dans la recherche d'emploi jusqu'à une autonomie numérique de base

Usage a minima et compensation

- dispose d'une adresse mail, éventuellement créée à l'occasion d'un RDV avec un conseiller (notamment adresse email *La Poste* pour créer l'espace personnel Pôle emploi),
- démarches d'actualisation en ligne via smartphone ou téléphone
- pour le reste, recours à des points d'appui, qui font « à la place de »
- génère un problème d'estime de soi

Maîtrise des compétences indispensables

- maîtrise les bases : messagerie et bureautique pour actualisation du CV
- mobilise les différents outils

Evitement

- privilégie papier, face à face, déplacement
- ne fait pas mais fait faire : ce sont les autres qui « font à la place de » (amis, famille, professionnels...)

Investissement

- n'est pas dans le déni : reconnaissance de l'importance du numérique et de ses besoins
- se pose la question de l'investissement matériel et le réalise le cas échéant (ordinateur, imprimante, clé usb...)
- engage des actions en vue du développement des compétences
- (NB. peut être frustrant si blocage)

Le numérique est reconnu comme une dimension incontournable de la recherche d'emploi, mais la place qui lui est accordée varie

Si le numérique est indispensable, il ne constitue qu'une des dimensions de la recherche d'emploi. Cependant, il crée des besoins spécifiques, pas toujours exprimés.

La perception nuancée du numérique

Bien que le numérique soit perçu comme une composante incontournable du marché du travail et de l'emploi, son importance dans la recherche d'emploi donne lieu à une perception nuancée. Certes le numérique est identifié comme une dimension nécessairement intégrée aux activités de recherche d'emploi, mais dans le même temps le numérique est souvent perçu comme une dimension parmi d'autres de la recherche d'emploi, un moyen parmi d'autres de chercher et de trouver du travail.

Annie, 58 ans. A la suite d'un licenciement économique il y a 4 ans, elle a découvert l'importance du numérique pour poursuivre son parcours et engager des démarches de reconversion. Elle estime qu'Internet est désormais « **incontournable dans le monde d'aujourd'hui** ». Elle porte un regard à la fois résigné (« **c'est obligé** ») et positif (« **je veux m'informer et m'adapter aux évolutions de la société** ») sur le numérique.

La recherche d'emploi renvoie en effet à un éventail d'enjeux et d'activités très large, pour lesquels le numérique n'apparaît pas toujours comme indispensable, ou en tout cas pas comme prioritaire : élaborer son projet et se projeter dans un univers professionnel, identifier ses compétences professionnelles et ses atouts, s'informer sur le marché du travail, mobiliser son réseau, etc... sont des activités que les demandeurs d'emploi abordent sans faire nécessairement le lien avec le numérique, en premier lieu au moins.

Même pour la recherche d'offres d'emploi et la candidature, la place du numérique peut être jugée comme secondaire. Ainsi dans certains secteurs d'activité comme le commerce et la restauration, la recherche d'emploi passe en partie par l'identification d'offres d'emploi affichées sur les devantures, et par la remise en main propre des candidatures. Lorsque l'exercice du métier recherché ne fait pas appel à des compétences numériques, les demandeurs d'emploi ont d'autant plus tendance à minorer l'importance du numérique dans la recherche d'emploi.

Le numérique et la dépersonnalisation du lien

A contrario, la nécessité de passer par le numérique est parfois vécue comme une contrainte, synonyme de mise à distance voire de dépersonnalisation du lien, notamment vis-à-vis des professionnels de l'accompagnement et des employeurs, alors qu'un accompagnement individualisé est attendu, que des contacts sont recherchés, et que les demandeurs d'emploi expriment souvent le besoin de ne pas s'isoler.

Dans cette logique, les demandeurs d'emploi cherchent avant tout à être accompagnés dans leurs démarches de recherche d'emploi et à bénéficier de conseils et aides personnalisés au regard de leur propre situation.

Emilie, 45 ans, en couple, est plutôt autonome dans sa recherche d'emploi malgré des difficultés ponctuelles. « **Le souci c'est qu'on est enfermé chez soi et on se ferme un peu au monde. C'est pour ça aussi que j'aime bien venir au Relais emploi. Avant on était obligé de venir à l'ANPE, ça obligeait à sortir de chez soi. En plus on pouvait avoir un avis extérieur. Aujourd'hui [avec les procédures numériques] on est livré à soi-même, c'est moins bien.** »

Christophe, 28 ans, vit en milieu rural et cherche à entrer en formation afin de travailler dans la réparation automobile. Il est simultanément en contact avec le CCAS, la Mission locale et Pôle emploi, trois établissements au sein desquels il se rend régulièrement pour réaliser ses démarches sur les postes à disposition. « **Avant, Pôle emploi était joignable par téléphone : un simple coup de fil et c'était réglé ! Maintenant on doit tout faire sur Internet : ça complique tout ! Il faut trouver un endroit avec le wifi, trouver un ordinateur, se connecter à son adresse email etc... (...) On ne peut plus avoir personne.** »

Gilles a 50 ans et une longue expérience professionnelle derrière lui. Diplômé d'un BTS en communication, il a occupé de nombreux emplois différents. Il dispose de tous les équipements informatiques et des compétences nécessaires pour utiliser ces équipements et mobiliser les ressources disponibles sur Internet. Il regrette cependant que cette autonomie apparente limite ses interactions, notamment en face à face, avec sa conseillère car il ressent un besoin d'accompagnement pour son projet professionnel. A la suite de sa réinscription à Pôle emploi, il a envoyé un mail à sa conseillère pour lui dire qu'il souhaitait faire un bilan de compétences. Il a eu une réponse positive puisqu'il a été inscrit mais il regrette ne pas avoir été reçu en entretien « **pour pouvoir échanger sur sa situation, avoir un regard extérieur, un avis sur son projet** ». Il aurait aimé être « **reçu, écouté et conseillé** » dans sa démarche. Il vit très mal le fait de n'avoir jamais rencontré sa conseillère car il se sent démuné : on le renvoie systématiquement sur des sites Internet.

Les ressources mobilisables par les demandeurs d'emploi qui ont besoin de mieux intégrer le numérique dans leur recherche d'emploi sont dispersées, disparates et partiellement adaptées

Comment se faire aider lorsqu'on cherche un emploi et qu'on a besoin d'aide sur le numérique ? Cette question centrale ne trouve pas toujours de réponse satisfaisante chez les professionnels de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, qui cherchent souvent le bon degré d'accompagnement, et des moyens adaptés.

Usage du numérique : un besoin d'appui qui mobilise des acteurs variés

S'agissant du numérique, les demandeurs d'emploi rencontrent des besoins et expriment des attentes extrêmement variées, qui dépendent de leur situation à un moment précis (parfois en lien avec des démarches à effectuer, des obligations...). Les besoins et les attentes exprimés sont rattachés à une finalité spécifique et contextualisée : être aidé pour s'actualiser sur le site de Pôle emploi, pour répondre à un mail reçu, pour actualiser son CV...

En revanche, « l'usage du numérique dans la recherche d'emploi » constitue rarement une problématique ou un besoin spontané. Pour répondre à ces besoins, les demandeurs d'emploi sont susceptibles de mobiliser des ressources très variées. Il peut s'agir de l'entourage proche (famille, amis, voisins...) pour un certain niveau d'usage mais aussi des professionnels qui entourent les demandeurs d'emploi : les conseillers de Pôle emploi ou de la structure assurant l'accompagnement vers l'emploi, les travailleurs sociaux... D'ailleurs, la frontière est parfois floue entre les demandes portant exclusivement sur des démarches de recherche d'emploi et d'autres démarches de la vie courante (utiliser son adresse email, réaliser des démarches administratives...).

Claudia habite seule avec ses trois enfants dans une très grande ville. Bien que disposant d'un ordinateur à domicile « **qui prend la poussière** », elle est très peu autonome dans les usages numériques ; ses enfants ne l'aident pas dans le domaine du numérique, et elle sollicite parfois l'aide d'une personne du quartier : « **Heureusement dans le quartier, le monsieur de la cabine téléphonique [un cybercafé], on peut aller le voir et il vous sort les papiers. Je vais le voir, il imprime, il envoie les mails. C'est surtout ce monsieur qui m'aide. Il voulait fermer dernièrement, car on lui avait volé son matériel. Mais on a fait une pétition, du coup il reste** ».

Luc, 53 ans, au chômage depuis plus de 3 ans souhaite se reconverter en chauffeur VTC ou chauffeur-livreur. Il dispose d'un équipement informatique très correct mais rencontre cependant des difficultés dans son utilisation, au niveau du clavier pour saisir les caractères spéciaux. Dans ce cas, il « bidouille » pour régler le problème et n'a jamais eu besoin de se tourner vers un interlocuteur extérieur. Un autre problème concerne les messages électroniques : il se dit « inondé » de publicités et ne parvient pas à repérer les messages qui lui sont réellement destinés. « **Je passe 1 ou 2 heures pour savoir si j'ai reçu des mails, et pour trouver le mail utile, alors au bout d'un moment j'ai envie de tout supprimer...** ». Il dit également avoir été victime d'« arnaques ». Concernant sa situation en tant que demandeur d'emploi, il a réalisé l'inscription en agence avec un conseiller. Il actualise mensuellement sa situation sur son ordinateur.

Des ressources limitées et pas toujours bien identifiées

Les besoins d'appui de la part des demandeurs d'emploi ne font pas toujours l'objet d'une attente, et les attentes ne sont elles-mêmes pas toujours explicites ou exprimées. Certaines personnes ne sont pas pleinement conscientes de leurs difficultés et des freins que cela génère dans leur parcours. Parfois les demandeurs d'emploi peuvent être dans une forme de déni vis-à-vis de ces difficultés et de l'enjeu que représente la maîtrise du numérique, en minimisant l'importance.

Ensuite, la capacité à repérer les ressources d'appui mobilisables est elle-même limitée. Les demandeurs d'emploi interrogés expriment parfois des attentes non satisfaites en termes d'orientation vers « quelqu'un qui pourrait les aider », à Pôle emploi ou dans une autre structure.

Enfin, même lorsque des ressources d'appui sont identifiées, l'aide apportée demeure souvent insuffisante à leurs yeux : la nature des services proposés, les compétences des professionnels qui les assurent, le niveau de disponibilité et d'accessibilité des services leur semblent très hétérogènes (selon les personnes, les structures, les territoires...). A titre d'exemple, l'outillage mobilisé par les professionnels pour assurer un diagnostic des compétences et de l'autonomie numérique des personnes dans leurs démarches de recherche d'emploi semble souvent limité et relativement artisanal. Autre exemple, le manque de disponibilité des conseillers Pôle emploi pour aider les demandeurs d'emploi dans l'appropriation des outils numériques proposés est souvent regretté.

L'enquête a souligné l'existence de plusieurs angles morts dans l'accompagnement vers l'autonomie numérique, concernant la dimension financière. D'une part les dispositifs d'aides et d'accompagnement relevant de l'économie sociale et familiale (dispensés

par des professionnels de l'assistance sociale) semblent peu intégrer à ce jour la question de l'optimisation du budget lié au numérique, alors que les besoins semblent importants. Plus largement, il semble n'exister que peu d'aides financières pour permettre aux demandeurs d'emploi de s'équiper lorsqu'ils ont besoin de franchir un palier en termes d'équipement – par exemple acheter un ordinateur.

Christophe, 53 ans, au RSA, n'a pas souscrit d'abonnement mensuel auprès d'un opérateur (téléphone et Internet). Il achète régulièrement au bureau de tabac des cartes « à 20 euros » pour avoir du crédit. Le budget est compris entre 40 et 60 euros par mois : « **Parfois plus ! Tout dépend si je suis en pleine période de démarche pour les formations et tout. Quand je travaillais, les 20 euros me suffisaient. C'était en cas d'urgence si on voulait me contacter. Mon chef me disait que je devais aller là ou là... pour le reste je n'en avais pas intérêt. Par contre, dans des moments comme là, depuis que je suis sans emploi, on me contacte plus donc c'est plus cher... On m'a dit qu'il y avait des forfaits moins chers mais bon... Comme j'ai eu un problème avec Orange, ça peut aller jusqu'à 80 euros... Ben oui ça pèse sur mon budget mais je ne suis pas quelqu'un qui dépense beaucoup...** »

Leïla a 37 ans, élève seule 4 enfants, est au chômage depuis 15 mois. Elle a un budget « téléphonie et wifi chez SFR » d'environ 130 euros par mois en raison des dépassements fréquents de consommation liés à de nombreux appels sur des portables en Algérie. Une dépense jugée essentielle, mais très importante au regard de ses ressources, et dont manifestement aucun professionnel accompagnant ne lui a parlé afin de réduire éventuellement ce budget.

Le point de vue des professionnels de l'accompagnement

Le numérique est complètement intégré aux pratiques des professionnels qui l'utilisent au quotidien dans leur activité (échanges par mail, utilisation des logiciels métiers, etc.). Néanmoins, les professionnels de l'accompagnement eux-mêmes peuvent rencontrer des difficultés ou des craintes, parfois similaires à celles des personnes qu'ils accompagnent. D'ailleurs, souvent ils semblent eux-mêmes peu formés, généralement « sur le tas », peu outillés et disposent de niveaux d'équipement variables.

« **On se forme toute seule par nos pratiques et aussi pour nos propres besoins, nos propres démarches à nous.** » Une conseillère au sein d'un Relais emploi

« **On aurait besoin d'une solution de webconférence pour faire des rendez-vous à distance avec certaines entreprises qui recrutent, mais on n'a pas la solution technique pour.** » Un conseiller Cap emploi

Pour autant, les professionnels apparaissent très conscients des difficultés rencontrées par les publics qu'ils accompagnent. Certains décrivent une barrière quasiment infranchissable par les publics les plus éloignés du numérique, pour lesquels l'apprentissage des usages numériques serait un investissement important, tandis que d'autres publics rencontreraient des difficultés plus spécifiques auxquelles ils tentent de répondre selon leurs propres moyens. Certaines représentations renvoient d'ailleurs à des clichés (« les jeunes n'ont pas de difficulté avec le numérique », « les seniors sont tous en difficultés »...), sans que les professionnels concernés ne disposent de données de diagnostic leur permettant de réviser leurs idées reçues.

Quoi qu'il en soit, l'accompagnement des publics sur le sujet du numérique est une préoccupation qui semble portée individuellement par chaque professionnel, qui rencontre la demande au quotidien.

Dans l'échantillon de structures rencontrées, il ne semble pas exister de stratégies internes concertées et formalisées sur le renforcement des compétences et des services liés au numérique (excepté pour des structures spécialisées et proposant des formations ou des ateliers dédiés). Ce constat pose la question de la transformation numérique des structures en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, à trois niveaux : le fonctionnement des structures, les pratiques et les compétences de leurs professionnels, et la nature des services qu'elles proposent ou vers lesquels elles orientent ou prescrivent.

Toutefois, au sein d'une des structures dont les professionnels ont été interrogés, le sujet des compétences et usages numériques des demandeurs d'emploi est bien identifié par les membres de l'équipe et fait l'objet d'une vigilance partagée, mais cela ne débouche pas sur une organisation, une stratégie ou une politique formalisée. « **Autrefois il y avait une collègue référente sur le numérique, elle avait un rôle moteur, mais elle est partie il y a quelque temps** ». A minima, entre collègues, les conseillers partagent des informations, des repères, des bonnes adresses, etc.

« Faire à la place de » ou rechercher la bonne formule pour former les demandeurs d'emploi ?

La faiblesse des ressources mobilisables par les professionnels de l'accompagnement s'illustre notamment dans le dilemme entre « former » ou « orienter vers une structure pour se former », et « faire à la place de ».

Par défaut, considérant que le fait de former les personnes nécessiterait soit un temps dont ils ne disposent pas dans la relation d'accompagnement, soit une orientation vers une structure spécialisée qui différerait d'autant la réponse au besoin, la solution par défaut est souvent de faire « à la place » des personnes, pour aller plus vite.

Leïla explique ainsi : « **quand on est à côté d'un conseiller par exemple, on voit l'ordinateur tous les deux. La plupart du temps c'est lui qui fait tout et après on nous demande si ça nous va... c'est tout. Je voudrais bien que le conseiller m'apprenne à prendre en main l'ordinateur mais je ne sais pas, cela doit prendre beaucoup de temps et il y a beaucoup de monde derrière...** »

Certaines structures dont le numérique n'est pas le cœur de métier tentent de proposer des ateliers « Numérique », mais les témoignages recueillis auprès des professionnels comme des demandeurs d'emploi suggèrent que ces initiatives sont relativement décevantes, peu efficaces car elles peinent à trouver leur public. Les demandeurs d'emploi semblent peu disposés à faire un « détour » par ces ateliers. Ils souhaitent trouver un emploi sans s'engager dans une action considérée comme une « perte de temps » au regard de l'objectif prioritaire d'accès à l'emploi de court terme. Par ailleurs, cette approche trop globalisante « du numérique » ne constitue pas une réponse suffisamment adaptée aux besoins spécifiques et souvent ponctuels que rencontrent les personnes.

« **Les personnes qui ont le plus besoin d'aide sont celles qui vont le moins s'en saisir : elles ne voient pas l'intérêt du CV, de la recherche, etc... Elles veulent un boulot tout de suite, maintenant.** » Professionnel au sein d'un Relais emploi

« **Les jeunes les plus éloignés veulent une réponse tout de suite. Le numérique fait gagner du temps pour nous les professionnels mais les jeunes ne le comprennent pas.** » Chargé d'accueil d'une Mission locale

En pratique, le sujet du numérique dans la recherche d'emploi semble rarement traité en tant que tel dans la relation d'accompagnement. Les témoignages recueillis suggèrent moins la nécessité de proposer aux demandeurs d'emploi des actions spécifiques sur ce sujet, que l'intérêt de renforcer la capacité des professionnels à intégrer pleinement et de manière permanente les ressources et usages numériques dans le contenu même de leurs pratiques d'accompagnement : depuis le diagnostic des besoins jusque dans l'éventail des prestations ou partenaires vers lesquels les demandeurs d'emploi sont orientés, en passant par l'accompagnement et les conseils dispensés en direct.

Les difficultés à intégrer le numérique dans la recherche d'emploi ont des manifestations et des conséquences variables, mais qui pèsent souvent lourd dans le parcours.

Plus que des profils-types de demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés avec le numérique dans le cadre de leur recherche d'emploi, l'étude souligne l'existence de facteurs aggravants ou défavorables limitant la capacité à se saisir pleinement de ces outils, et générant des difficultés dans le parcours.

Les facteurs d'exclusion numérique

Ainsi, les personnes qui nourrissent globalement une méfiance et des réticences à l'égard du numérique sont dans une posture qui limite l'appropriation des outils, notamment d'Internet. Cela peut se traduire par exemple par un usage quasi exclusif du site de Pôle emploi pour effectuer ses démarches de recherche d'emploi, sans plus d'intérêt pour le numérique.

Martine, cadre et relativement autonome sur le numérique : « **Moi je veux bien prendre le train de l'évolution technologique si j'étais formée sur la sécurité. Je n'ai pas envie de me donner en pâture aux médias. Après c'est certainement générationnel, c'est un réflexe culturel ancien... Mais en même temps j'ai des nièces de 25/30 ans qui commencent à me dire « ah ouais tu avais peut-être pas tort » : elles commencent à retrouver des éléments dont elles ne voulaient pas parler sur d'autres sites. A partir du moment où vous mettez une donnée sur le réseau, elle ne vous appartient plus.** »

Geneviève affiche également une certaine défiance face au numérique, en considérant que la place de l'ordinateur est trop importante : « **les ordinateurs c'est bien mais je trouve qu'il y a trop de choses, y'a plus d'humain** ».

Cette méfiance peut aller jusqu'au déni, refusant d'aborder le sujet ou bien le contournant. En outre, certaines personnes se trompent quant à leurs propres difficultés ou bien n'ont pas pleinement conscience des difficultés posées par la mauvaise maîtrise du numérique dans leur parcours. D'autres ont du mal à identifier l'intérêt de faire des démarches en ligne, notamment pour les candidatures, alors même que certains employeurs demandent explicitement un envoi de candidature par email.

Ainsi, certaines personnes ont parfois des usages du numérique décalés par rapport aux attentes des recruteurs et des intermédiaires de l'emploi. Ces décalages peuvent notamment être liés à l'âge des personnes concernées : d'une part certaines personnes, âgées, peuvent avoir des difficultés à se représenter la place d'Internet dans le monde et son fonctionnement plus globalement, d'autre part certains jeunes peuvent au contraire fusionner les deux mondes (physique et numérique) avec certains risques (une frontière peu marquée entre posture professionnelle et personnelle). Par exemple, Annie, 58 ans, insiste pour se rendre sur place afin de remettre ses candidatures en main propre ou bien envoie ses candidatures par courrier en mode suivi. A l'inverse, les plus jeunes peuvent développer une crainte de l'usage du numérique pour les démarches administratives ou de recherche d'emploi, alors même qu'ils sont très connectés avec des usages récréatifs (réseaux sociaux, jeux, etc.).

Enfin, l'absence de pratique du numérique au quotidien est également un facteur particulièrement défavorable pour développer ses compétences numériques. Ce manque de pratique est souvent lié à un défaut d'équipement (du fait de difficultés financières et/ou de niveau d'équipement du territoire). Plusieurs exemples montrent que cette absence de pratique dégrade l'efficacité des éventuelles formations que les demandeurs d'emploi ont pu suivre.

Christophe est très éloigné du numérique, ne possède pas d'équipement et ne s'en est jamais servi dans le cadre de ses expériences professionnelles. Il décrit ainsi avoir bénéficié d'une formation via Pôle emploi pour apprendre à utiliser les outils numériques (usages de base) : « **moi-même, je n'utilise pas beaucoup le numérique parce que je n'ai pas d'ordinateur financièrement et puis je pourrais utiliser parce que j'ai eu des cours, mais comme ils ont dit : " si vous ne pratiquez pas..." J'ai fait une formation il y a au moins trois ans... J'ai encore tous mes exercices, j'ai tout gardé quoi. Mais comme je vous dis, sans ordinateur... Ils m'avaient prévenu de toute façon, si vous ne travaillez pas, ça va tellement vite que vous perdez tout...** ».

L'absence d'utilisation du numérique dans le cadre du parcours professionnel est également un facteur clé. L'expérience du numérique dans le métier pratiqué ou recherché incite à investir le numérique dans la recherche d'emploi. Les usages professionnels d'Internet, du traitement de texte, du mail, sont des compétences transposables dans le cadre de la recherche d'emploi.

Notons que les personnes qui disposent d'une maîtrise limitée des compétences de base en français, notamment à l'écrit, voire qui souffrent de handicap (intellectuel, cognitif etc...), sont rapidement mises en difficulté pour agir seules derrière un écran.

Claudia, célibataire de 48 ans qui élève seule ses 3 enfants exprime ainsi ses difficultés avec l'utilisation du mail : « **Dans mon travail aussi il me fallait des mails pour les démarches, l'assurance prévoyance, ça m'a posé une difficulté. Mon problème avec les mails, c'est que ça donne l'impression que je ne sais pas écrire et lire, alors que je sais le faire, c'est juste que je ne peux pas écrire sur l'ordinateur. Pour mes mails, j'ai été aidée par quelqu'un (une connaissance), ça m'a permis de le faire, mais je ne l'ai pas refait depuis, j'ai oublié** ». Elle ne bénéficie pas d'aide à la maison sur ce sujet.

Enfin, les personnes disposant de réseaux personnels limités et ne permettant pas d'élargir leurs ressources peuvent se sentir particulièrement démunies et rencontrer des difficultés à accéder à un appui répondant à leurs besoins.

Les usages numériques dans la recherche d'emploi, porteurs de paradoxes

Les efforts consentis pour développer les usages numériques dans la recherche d'emploi peuvent parfois relever du paradoxe, et générer des tensions ou des contradictions. La candidature dématérialisée constitue une illustration emblématique de cet enjeu. Préparer un CV et une lettre de motivation sur un logiciel de traitement de texte afin de l'envoyer par mail à un employeur potentiel en réponse à une candidature représente aujourd'hui une pratique évidente, emblématique et répandue de la recherche d'emploi. Pour autant, lorsque l'on s'attache aux pratiques réelles et à l'efficacité de cette démarche, cette évidence devient plus nuancée :

- ▶ cette pratique d'apparence simple recèle en réalité des exigences relativement fortes (formalisation du mail/de la lettre de motivation, adaptation tactique et formelle du CV, etc...);
- ▶ la capacité à toucher un grand nombre d'employeurs potentiels grâce à la candidature dématérialisée est une illusion si les candidatures sont peu ou mal préparées et ciblées (exigences ci-dessus);
- ▶ les risques (voire effets pervers) de démultiplier des candidatures de faible qualité sont très importants et ont été souvent relevés;
- ▶ de plus, il existe un facteur aggravant dans la multiplicité des intervenants potentiels et donc des conseils dont bénéficient le demandeur d'emploi, et des versions de fichiers de CV qu'il doit gérer...

Dans le cas de **Claudia**, le CV cristallise les freins liés au numérique en même temps que les difficultés d'articulation des intervenants dans le parcours : « **J'avais mon CV, et j'avais écrit mon CV (sur une feuille); je suis allée dans une association du quartier, et on a repris ça en tapant à l'imprimante. Puis je suis allée à Pôle emploi,**

on m'a dit que ce n'était pas bon et on m'a envoyée rue xxx [chez un prestataire], avec un monsieur spécialisé sur les CV. Il m'a fait mon CV et ma lettre de motivation. Aujourd'hui je trouve que mon CV il est bien, moi-même je l'aime. Mais la conseillère (...) elle me dit qu'il pourrait être amélioré, elle veut le changer, mais moi je l'aime je veux le garder. »

« Avant, les demandeurs d'emploi ne savaient déjà pas bien faire le courrier, mais aujourd'hui avec le numérique il y a une certaine facilité à envoyer, donc ils ne mettent pas les formes. L'effet pervers c'est la masse de candidatures : le quantitatif sur le qualitatif ! Ils privilégient la quantité à la qualité et seuls face à leur ordinateur ils balancent... »
Professionnel au sein d'un Relais emploi

Des conséquences multiples de l'exclusion numérique, à plusieurs niveaux

L'exclusion numérique a des répercussions sur la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement des personnes. Par exemple, les personnes sont en difficulté pour échanger de manière dématérialisée avec le professionnel qui les accompagne ou leur conseiller Pôle emploi en ne lisant pas leurs mails de façon systématique.

Pour **Claudia**, en pratique, les échanges par mail génèrent beaucoup de déperdition et de perte d'efficacité dans l'accompagnement : *« Le problème c'est que parfois ça m'échappe, je ne sais pas qu'on m'envoie un mail, ou alors quand je le vois c'est passé... Moi, des fois, les mails je ne les vois pas (...) C'est Yahoo ! Je regarde la boîte, mais je ne suis pas trop branchée téléphone et informatique moi... Du coup, je loupe des choses. On m'a dit que si on ne venait pas une fois [à une convocation par mail], ce n'était pas grave, et la deuxième fois aussi, mais bon... »*

Luc, 53 ans, son ordinateur est tombé en panne récemment, il est resté quelques mois sans ordinateur car il n'avait pas les moyens d'en racheter un. Il n'a pas pu actualiser ses droits et a été radié de Pôle emploi. *« J'avais une carence de 2 mois sans pouvoir me réinscrire, j'ai fait un courrier à Pôle emploi pour tout expliquer, je me suis inquiété, j'avais peur d'être radié du RSA ! »*. Il s'est ensuite réinscrit à Pôle emploi. Il repère et identifie l'espace personnel de Pôle emploi sur lequel il a téléchargé son CV. Cependant, il a rencontré l'an dernier des soucis pour se connecter sur son espace personnel. *« J'ai changé d'opérateur Internet, du coup ils ont supprimé ma boîte mail, je pouvais y accéder en ligne mais je ne savais pas comment faire, je n'avais plus mon mot de passe... J'étais bloqué car le système Pôle emploi ne reconnaissait pas ma nouvelle adresse mail. »* Pour remédier à cette situation, il a contacté Pôle emploi par téléphone (numéro en 09), le conseiller a résolu la situation de façon rapide et efficace.

On relève aussi des répercussions sur l'efficacité des démarches de recherche d'emploi : par exemple certaines personnes manquent des opportunités d'offres d'emploi, d'événements, etc., car elles ne parviennent pas à s'informer sur Internet. D'autres encore ne parviennent pas à envoyer et suivre leurs candidatures par Internet, ce qui les empêche d'atteindre certains employeurs qui souhaitent passer par ce canal...

Nouria rencontre des difficultés importantes depuis plusieurs années dans ses démarches qui peinent à aboutir. Sa méthode de recherche d'emploi consiste essentiellement à se rendre dans les entreprises et déposer son CV et sa lettre de motivation en main propre. Elle ne comprend pas pourquoi elle n'a pas de réponse : *« je cherche toujours un travail mais je ne trouve pas. J'ai déposé les CV, j'ai été sur place, j'ai fait les entretiens mais je sais pas pourquoi je trouve pas de travail. »*

Des répercussions sont identifiées enfin sur les personnes elles-mêmes, notamment en ce qui concerne l'estime de soi, mise à mal par une difficulté persistante à résoudre un problème identifié et l'installation d'une forme de dépendance à l'égard de tiers. Il peut également s'agir plus largement d'un certain sentiment de relégation, d'isolement par rapport au monde qui, de toute évidence, semble de plus en plus « numérisé ».

Ibrahim ne sait pas se servir des emails et le regrette. *« Je voudrais [envoyer] un courrier électronique, c'est démodé d'envoyer une lettre ». « Je ne sais même pas faire un plan pour un trajet en voiture. C'est ma femme qui le fait »*. Il n'a jamais recours à l'informatique pour ses démarches administratives. On ne lui a jamais proposé d'accompagnement pour la prise en main d'un ordinateur et les usages digitaux, mais il considère qu'il en aurait besoin pour acquérir de l'autonomie. Il exprime ainsi son désarroi : *« Mme XX et Mme YY (ses conseillères) m'ont aidé un peu, mais je ne veux pas être assisté, je voudrais être indépendant. »*



Conclusions et perspectives

Cette écoute croisée des demandeurs d'emploi et des professionnels de l'accompagnement montre que les difficultés rencontrées avec le numérique dans la recherche d'emploi ne recoupent pas nécessairement les typologies et catégories de publics préexistantes pour décrire les pratiques numériques, la situation sur le marché du travail ou les pratiques de recherche d'emploi.

L'étude souligne en particulier la nécessité d'aborder le sujet du numérique non pas comme un sujet en soi, mais bien une dimension incontournable de chacun des sujets attachés à la recherche d'emploi, lesquels doivent être contextualisés au regard de la situation des personnes.

Amnyos, dans son analyse, propose plusieurs pistes d'intervention.

- ▶ **Intégrer systématiquement et par défaut la dimension numérique à toutes les interventions** (accompagnement, prestations...) relatives aux techniques et démarches de recherche d'emploi. Cette recommandation renvoie ainsi à la pratique courante des professionnels de l'accompagnement et de toute la chaîne de prestataires et de partenaires mobilisés. Il s'agit ici d'assurer la formation au digital et son appréhension par les accompagnants afin que chaque intervenant se sente suffisamment à l'aise avec le numérique pour apporter les conseils adéquats. Mais il s'agit également d'équiper les accompagnants d'outils de diagnostic facilement mobilisables, voire d'avoir des accompagnants spécialisés dans le domaine, et de pouvoir orienter les demandeurs d'emploi vers des structures spécialisées en cas de besoin.
- ▶ **Mettre en place les conditions permettant de proposer aux demandeurs d'emploi des interventions réactives et ciblées** en réponse à des besoins rencontrés dans leurs démarches de recherche d'emploi, plutôt que proposer ex ante des solutions. Il s'agirait ainsi de miser sur l'expérience du demandeur d'emploi pour attester de l'existence de son besoin, pour le préciser, et pour garantir, après l'intervention, un usage contextualisé des compétences acquises. En pratique, il peut s'agir par exemple d'ateliers « ouverts » dans lesquels chaque participant vient avec ses questions, ou bien de modules d'ateliers spécifiques sur un besoin très ciblé, avec plusieurs degrés de profondeur envisageables, comme par exemple l'utilisation d'Internet pour trouver des offres d'emploi, utiliser une messagerie, savoir créer un document pour mettre à jour son CV, etc.
- ▶ **Continuer à proposer des modules de mise à niveau et d'appui renforcé sur la maîtrise du numérique**, pour des personnes qui en expriment le besoin. L'enjeu est d'apporter une formation aux compétences de base liées au numérique essentiellement pour les publics les moins autonomes ou certains publics maîtrisant certaines compétences numériques mais peu adaptées à la recherche d'emploi.





LES DEMANDEURS D'EMPLOI FACE AU NUMÉRIQUE

ENQUÊTE RÉALISÉE PAR 

Mai 2019

Unédic

4, rue Traversière – 75012 Paris
Tél. : 01 44 87 64 00

www.unedic.fr –  @unedic – LinkedIn 

Unédic