

DOSSIER DE PRESSE

LANCEMENT DE L'EMPLOI STORE

2 JUILLET

CONTACT PRESSE
Jean-Baptiste Lafay
01 40 30 66 69
jb.lafay@pole-emploi.fr

CONTACT PRESSE
Anne-Solène Roudel
01 40 30 66 80
anne-solene.roudel@pole-emploi.fr

 @emploistore
#EmploiStore
 EmploiStore


pôle emploi

LANCEMENT DE L'EMPLOI STORE LA PLATEFORME DES SERVICES DE L'EMPLOI

Le 2 juillet, Pôle emploi lance une nouvelle étape de son offre de services digitale à destination des personnes en recherche d'emploi : l'Emploi Store. Cette plateforme a pour vocation de réunir un ensemble de services de l'emploi disponibles et dispersés sur le Web, issus à la fois, d'acteurs privés et publics.

Des candidats connectés vs des informations dispersées

80%¹ des demandeurs d'emploi utilisent Internet pour leur recherche d'emploi, devenant ainsi plus autonomes et connectés. Internet est donc un outil qui leur octroie plus de possibilités et de moyens pour trouver de l'information sur le marché du travail ou développer un réseau. Parallèlement, de nombreux outils, conçus par des acteurs publics et privés, sont à leur disposition mais de par leur multiplicité, dispersés sur la toile. Ainsi, dans un système en perpétuelle évolution, bénéficier d'un point d'accès unique aux services, permet de mieux organiser la recherche d'information, de gagner en temps et en autonomie.

L'Emploi Store, un point d'entrée unique pour tous les services digitaux de l'emploi

Pour rendre plus accessibles les différents services digitaux de l'emploi tout en maintenant leur exhaustivité, Pôle emploi a souhaité les réunir sur une seule et même plateforme : l'Emploi Store. Dès le 2 juillet, une centaine de services, classés par centres d'intérêt, seront accessibles : « Choisir un métier », « Se former », « Préparer sa candidature », « Trouver un emploi ».

Une grande autonomie dans la recherche d'emploi ne veut pas dire isolement !

Si l'utilisateur peut désormais accomplir de nombreuses tâches lui-même, les conseillers Pôle emploi restent présents. C'est pourquoi, tous ont été formés à l'utilisation de l'Emploi Store, renforçant ainsi leur expertise en matière d'accompagnement.

Au-delà des Moocs pour l'emploi lancés en avril dernier, des serious games, modules d'e-learning ou encore un simulateur d'entretien viennent compléter les services que peuvent aujourd'hui proposer les conseillers.

L'Emploi Store, c'est aussi... de l'innovation collaborative !

Innover pour l'emploi, c'est aussi l'ambition du projet stratégique Pôle emploi 2020, lancé en début d'année. Ainsi, l'Emploi Store associe deux espaces complémentaires à l'espace « services » : l'Emploi Store Développeur, permet d'accéder à des données de Pôle emploi tels que le ROME, le référentiel des agences, les statistiques du marché du travail... Les professionnels peuvent ainsi développer des applications en lien avec l'emploi. L'espace « Développeurs » ira de paire avec « Idées » qui verra le jour en septembre. Les idées déposées par les utilisateurs inspireront les développeurs et de nouvelles applis pourront naître de ces partages et échanges.

Dès 2016, l'Emploi Store aura un espace dédié aux entreprises ainsi qu'une rubrique consacrée à la « Création d'entreprise ».

Cette stratégie digitale s'inscrit dans un double objectif, délivrer une offre de services toujours plus différenciée en fonction des besoins des demandeurs d'emploi et consacrer plus de temps en agence aux demandeurs d'emploi qui en ont le plus besoin.

Rendez-vous sur
www.emploi-store.fr



LE DIGITAL AU SERVICE DE L'EMPLOI



Le digital est aujourd'hui partout dans nos vies. Tous les secteurs d'activités sont impactés par la révolution digitale. Le secteur de l'emploi n'est pas une exception.

Ce n'est pas seulement Pôle emploi qui le dit. Ce sont d'abord nos usagers, nos publics. Que ce soient les demandeurs d'emploi, les entreprises qui cherchent à recruter, les acteurs du secteur, ou encore nos conseillers, tous se saisissent des nouvelles technologies pour développer de nouveaux usages, de nouvelles manières d'envisager leur recherche d'emploi ou leur métier.

Le digital crée donc de nouvelles attentes pour des services de qualité, simples, personnalisés et à l'état de l'art en termes d'expérience utilisateur.

Pour Pôle emploi, le digital est une opportunité. Une opportunité de mieux comprendre nos publics, et ainsi de mieux les servir. C'est pourquoi j'ai souhaité accélérer la transformation digitale de Pôle emploi au service de nos usagers pour améliorer leur satisfaction et accélérer le retour à l'Emploi.

Le lancement de l'Emploi Store est la première étape de cette accélération. Cette plateforme inédite propose aux personnes en recherche d'emploi d'accéder à près d'une centaine de services digitaux de l'emploi. Simple d'utilisation, l'Emploi Store permet à l'internaute de se repérer facilement dans l'univers éclaté des services digitaux de l'emploi, et de trouver en quelques clics le service le plus adapté à son besoin.

La plateforme est structurée autour de 4 centres d'intérêt, représentatifs des grandes étapes de la recherche d'emploi et de l'évolution professionnelle : choisir un métier, se former, préparer sa candidature, trouver un emploi.

L'Emploi Store est la vitrine de la nouvelle offre de services digitale de Pôle emploi. Dédiée aux personnes en recherche d'emploi, elle propose aux usagers plus d'une vingtaine de services web et applications mobiles développés par Pôle emploi. L'enjeu est autant de proposer une partie du contenu existant de Pôle emploi sur les canaux digitaux, que de développer de nouveaux services innovants et en auto-délivrance, comme les MOOCs pour l'emploi, des serious games, et « Entretien virtuel », notre simulateur qui allie cinéma et intelligence artificielle, une offre inédite sur le secteur.

LE DIGITAL AU SERVICE DE L'EMPLOI

Nous ne pouvons pas y arriver tout seul. C'est l'ensemble de l'écosystème et du secteur de l'emploi qui doit réussir le passage au digital. C'est à ce prix et par une action coordonnée de l'ensemble des acteurs que nous ferons du digital un levier efficace pour dynamiser le marché de l'emploi au service du retour à l'emploi. A ce titre, l'Emploi Store est la plateforme de l'Emploi, avec un grand « E ». Elle est celle de tous les acteurs privés et publics qui souhaitent proposer à l'ensemble des personnes en recherche d'emploi, des services digitaux de qualité et répondant à un besoin.

Je suis donc fier d'accueillir sur l'Emploi Store, une cinquantaine de partenaires référençant chacun un ou plusieurs services digitaux. Je les remercie d'avoir souhaité rejoindre l'Emploi Store aux côtés de Pôle emploi.

L'Emploi Store est une plateforme gratuite et ouverte, dont le nombre de services proposés et référencés va augmenter progressivement, l'enjeu étant de développer ou de proposer rapidement un large catalogue de services couvrant l'ensemble des besoins de nos usagers. Prochainement, nous lancerons une plateforme dédiée aux développeurs visant à développer, à partir des données de Pôle emploi disponibles en open-data, des applications mobiles qui viendront enrichir le catalogue de l'Emploi Store.

Pôle emploi lancera également, dès début janvier 2016, une première offre de services digitale à destination des entreprises. Par ailleurs, la transformation digitale de notre établissement se fera par la mise à disposition de services digitaux pour l'ensemble des agents de Pôle emploi. Ils seront les premiers ambassadeurs de notre ambition sur le digital.

Si nous ne sommes donc plus au stade de la prise de conscience de l'importance du digital dans la transformation profonde du secteur de l'emploi et du marché du travail, nous sommes encore au début de cette transformation. Je tiens à ce que Pôle emploi soit un moteur vers cette révolution numérique, au service de tous les acteurs de notre secteur et des personnes en recherche d'emploi.

Jean Bassères, Directeur Général de Pôle emploi

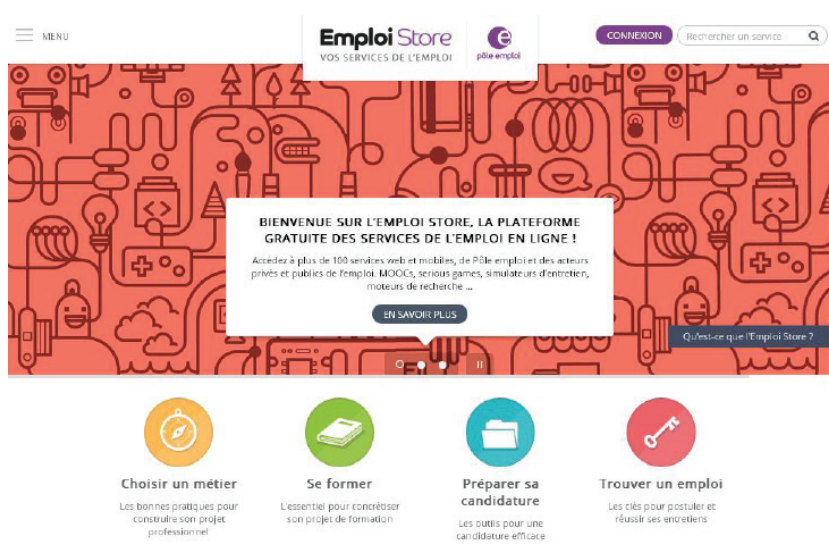
L'EMPLOI STORE : KESAKO ?

Le Web est aujourd'hui devenu la nouvelle interface d'un marché du travail plus réactif sur laquelle les demandeurs d'emploi sont 80% à surfer pour rechercher un emploi. De fait, Internet permet de gagner en autonomie alors que les services de l'emploi se multiplient et se dispersent sur la toile. Dans ce système en perpétuelle évolution et morcelé, l'autonomie suppose aussi une organisation pour rechercher l'information.

La réponse : l'Emploi Store. Explications.

L'Emploi Store pour tous est un point d'entrée unique pour les services digitaux de l'emploi

En toute gratuité et accessible depuis son ordinateur, tablette, smartphone... Tout internaute en recherche d'emploi ou souhaitant évoluer professionnellement peut aujourd'hui se rendre sur une seule et même plateforme de services. Plus d'une centaine de services issus de Pôle emploi mais aussi des acteurs privés de l'emploi et de la formation sont disponibles.



Choisir un métier : dans cet espace, tous les outils utiles à la première étape d'une recherche d'emploi ; construire un projet d'orientation durable et cohérent avec le marché du travail, s'informer sur le marché du travail, identifier ses atouts ou encore, définir son projet professionnel.

Se former : le marché du travail est en mouvement, les métiers changent, les besoins des entreprises évoluent. Pour s'adapter et obtenir un diplôme, un allié indispensable pour tous : la formation. Ici, les utilisateurs trouveront tous les outils pour consolider et concrétiser leur projet de formation correspondant à leurs besoins et à leur projet professionnel.

Préparer sa candidature : comment rédiger un CV et une lettre de motivation adaptés à un poste ? Comment mobiliser son réseau pour promouvoir son profil ? Un espace grâce auquel le demandeur d'emploi acquiert les bons réflexes lui permettant de comprendre les attentes d'un employeur.

Trouver un emploi : parce qu'une recherche d'emploi doit être organisée et ciblée, les utilisateurs trouveront ici tous les outils pour rechercher des offres d'emploi selon leurs compétences, expériences ainsi que toutes les clés pour se préparer à un entretien d'embauche en fonction de l'offre diffusée.

L'EMPLOI STORE : AVEC QUI ?

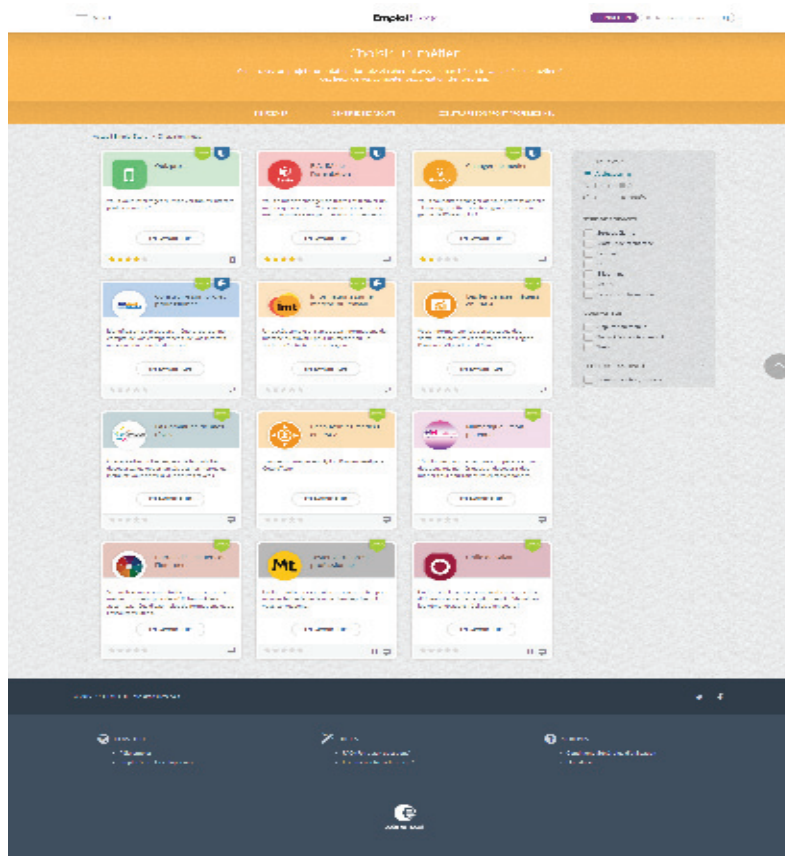
Plus de 50 partenaires de l'emploi et de la formation sont référencés aujourd'hui sur l'Emploi Store.

Ils contribuent à l'EmploiStore

• 1311 Ventures SARL • AFPA • Agence du Numérique • Allianz • APCE • APEC • APECITA • Association du réseau des Carif Oref • Batiactu Emploi • Beepjob • boxmyjob • Breaz • Cadremploi • CARIF Espace Compétences • CCI Bretagne • Cercle des Emplois • CGI • Cogiterra • DGEFP • Distrijob • Do You Buzz • E-territoire • Figaro Classifieds • Fuyons la Défense • GlassDoor • JobAroundMe • Jobi Joba • JobTeaser • Keework • Keljob • Kudoz • L'Hôtellerie Restauration • La Passion du soin • Le Groupe La Poste • Linkfinance • Meteo Job • Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche • MonkeyTie • Monster • My Job Company • ONISEP • Open Classrooms • Orange • OXILIA • Pôle Rhône-Alpes de l'Orientalion - GIP PRAO • Prisme Limousin • Regions Job • SEEKUBE • Seniors à votre service • Solocal • Talentéo • Viadéo • Wall Finance • Wizbii • Yupeek •

CENTRE D'INTÉRÊT « CHOISIR UN MÉTIER »

La première étape dans la recherche d'emploi est de construire un projet d'orientation durable et cohérent avec le marché du travail. L'espace « Choisir un métier » offre tous les outils pour s'informer sur les métiers et le marché du travail, trouver des idées de métier, réaliser un état des lieux des compétences, identifier ses atouts, construire un projet professionnel ou encore, créer une entreprise.



Les services à retrouver sur l'Emploi Store (non exhaustif)

S'informer

- IMT – Informations sur le Marché du Travail, Pôle emploi
- Portail des métiers de l'Internet, Agence du Numérique
- Agrorientation, APECITA
- Les tendances métiers en PACA, CARIF – PACA
- La Commune de mes rêves, E-territoire
- Référentiel des métiers, Linkfinance
- ONISEP TV, ONISEP
- Grille de salaires, Cadreo / Régions Job
- Onisep Mobile
- Wallfinance

Identifier ses atouts

- QuizPro, Pôle emploi
- Numérique : mon potentiel, Agence du Numérique
- Tester votre profil professionnel, MonkeyTie

Construire son projet professionnel

- B.A.-BA de l'orientation, Pôle emploi
- MOOC Construire son projet professionnel, Pôle emploi
- Demain je change de métier, Pôle emploi
- Feuille de route du créateur d'entreprise, APCE
- Quizz d'accompagnement personnalisé, APECITA
- 100 métiers en Languedoc-Roussillon, ONISEP
- Blog des métiers, Régions Job
- The Dream Job
- Keework

CENTRE D'INTÉRÊT « CHOISIR UN MÉTIER »

Des services à la loupe !



MOOC – Construire son projet professionnel

Le MOOC « Construire son projet professionnel » fait partie de la collection « Les MOOCs pour l'emploi » lancée par Pôle emploi en avril 2015. Ce MOOC permet de réfléchir sur son orientation professionnelle et d'identifier un ou plusieurs métiers, en tenant compte des compétences, des intérêts et du marché du travail. En ciblant et en s'informant sur un métier, on peut ainsi connaître les exigences d'une profession, ce qui permet d'alimenter l'argumentation du candidat dans un entretien d'embauche.

Animé par Fabien Beltrame, responsable du département Orientation professionnelle et Formation de Pôle emploi, il fait également intervenir des recruteurs de Carrefour et France Loisirs.

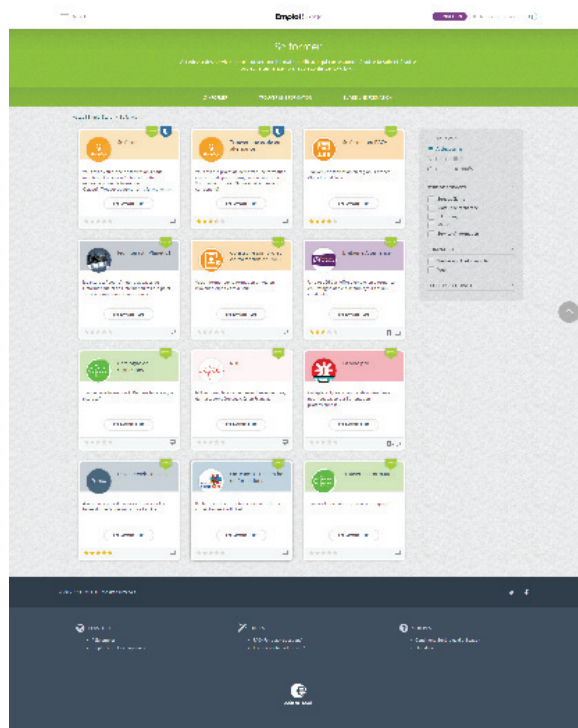


Portail des Métiers de l'Internet

Ce service, développé par l'Agence du Numérique, regroupe un ensemble de fiches métiers autour des métiers de l'Internet accompagnées d'exemples de formations et de ressources utiles. Il constitue une aide à l'orientation.

CENTRE D'INTÉRÊT « SE FORMER »

Que ce soit pour se réorienter, remettre à jour ses compétences ou tout simplement acquérir une première expérience, la formation professionnelle constitue aujourd'hui un enjeu majeur dans le parcours du demandeur d'emploi. Les supports existants sont multiples : alternance, formation continue, Compte Personnel de Formation, Droit Individuel à la Formation, Préparation Opérationnelle à l'Emploi... Comment trouver la formation efficace qui corresponde au besoin et au projet professionnel de chacun ? Cet espace apporte l'essentiel pour concrétiser son projet de formation !



Les services à retrouver sur l'Emploi Store (non exhaustif)

S'informer

- Demain j'initie un projet de formation, Pôle emploi
- Ma voie pro, ONISEP
- Avis sur les formations en finance, Linkfinance
- Onisep mobile, ONISEP
- Orientation pour tous, DGEFP

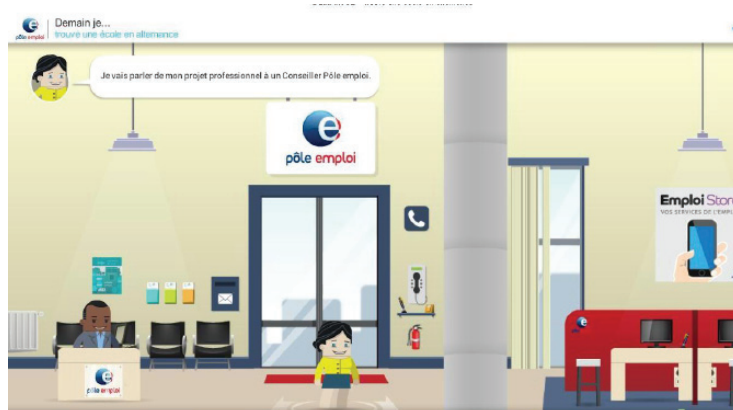
Trouver une formation

- Trouver ma formation, Afp
- Demain je trouve une école en alternance, Pôle emploi
- Bretagne alternance, CCI Bretagne
- Recherche de formations, Association du réseau des Carif Oref
- Recherche de formations, Jobijoba
- Se former, Meteojob
- Onisep Post Bac, ONISEP
- Ma formation, Regions Job
- Aujourd'hui je m'informe sur l'alternance, Pôle emploi
- Kelformation, Figaro Classified

Suivre une formation

- Jeu interactif Planet 01, Agence du Numérique
- I-FIL, Prisme Limousin
- Plateforme de MOOCs FUN, Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- MOOC Devenir Web Conseiller, Orange
- Se former, suivre une formation, Open Classrooms

CENTRE D'INTÉRÊT « SE FORMER »



Serious Game – Demain je trouve une école en alternance

Le Serious game « Demain je trouve une école en alternance » fait partie de la collection des « Demain je » lancée par Pôle emploi en juillet 2015. Il s'agit d'un jeu alliant esprit ludique et pédagogique, et qui permet d'acquérir les réflexes essentiels pour trouver l'école en alternance la plus adaptée.

Ce Serious game propose à ses apprenants un accompagnement dans la construction et la validation de leur projet de formation en alternance à travers un jeu d'aventure pédagogique. Chaque apprenant devra explorer des lieux, réfléchir sur des problématiques et interagir avec des personnages de façon simple et intuitive. A l'issue du jeu, un guide pratique regroupant toutes les informations nécessaires à la réussite d'un projet en alternance est proposé.

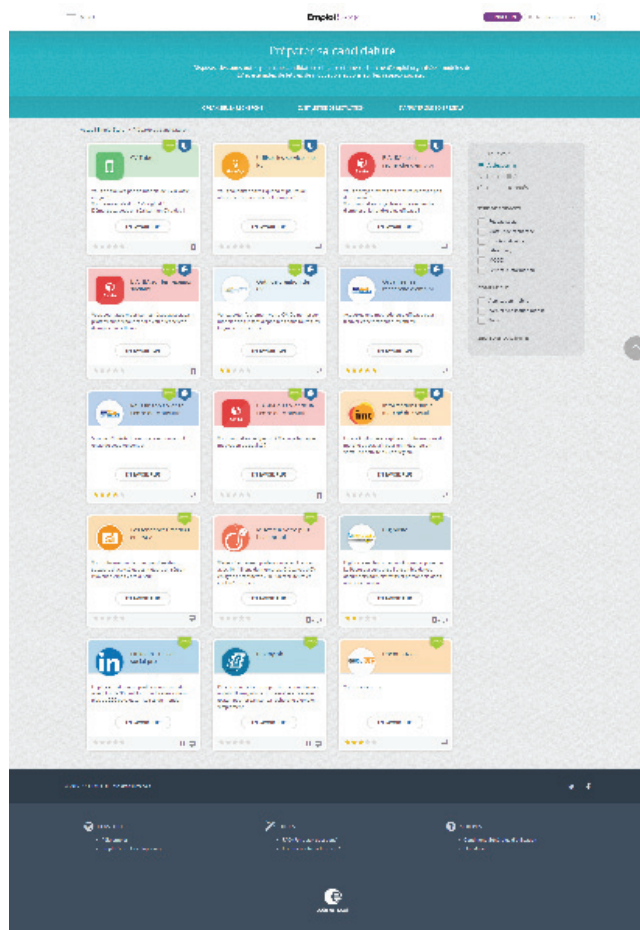


Trouver ma formation – Afpa

« Trouver ma formation » de l'AFPA (Association de Formation Professionnelle des Adultes) est un moteur de recherche qui permet d'accéder à toute l'offre de formation de l'AFPA : contenus et dates de formations toutes régions, diplômes, métiers accessibles etc. L'offre de l'AFPA aide principalement à la construction de son projet professionnel et au choix de la formation la plus adaptée. Elle propose des formations à la fois aux demandeurs d'emploi et aux salariés, en partenariat avec les organismes publics, les collectivités territoriales, les entreprises de toutes tailles (grandes, PME-PMI, ou artisans). Ces formations permettent également d'obtenir une certification professionnelle délivrée par le Ministère du travail et de l'emploi et reconnue par l'employeur.

CENTRE D'INTÉRÊT « PREPARER SA CANDIDATURE »

Organiser sa recherche d'emploi pour être efficace et assurer le suivi de ses candidatures, être conseillé pour la rédaction de son CV et de sa lettre de motivation, développer son réseau pour promouvoir son parcours ... Ici, le candidat trouvera tous les outils pour l'aider dans sa recherche d'emploi.



Les services à retrouver sur l'Emploi Store (non exhaustif)

Organiser sa recherche

- B.A.-BA de la recherche d'emploi, Pôle emploi
- Demain j'utilise les services de Pôle emploi, Pôle emploi
- MOOC Organiser sa recherche d'emploi, Pôle emploi
- Academyk.org, 1311 Ventures
- Boxmyjob
- Le Conseiller Emploi Virtuel, Jobijoba
- Digiposte, Groupe La Poste
- Faire son CV, Pôle emploi

Cv et lettre de motivation

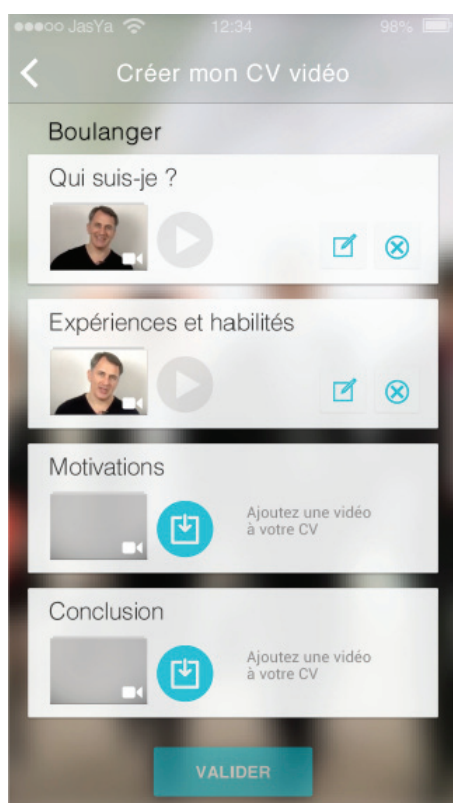
- B.A.-BA CV et Lettre de Motivation, Pôle emploi
- CV Tube, Pôle emploi
- Outil de création de CV, Europass, Pôle emploi
- MOOC Réussir CV et lettre de motivation, Pôle emploi
- Votre meilleur CV, Doyoubuzz

S'appuyer sur son réseau

- B.A.-BA Réseaux Pro, Pôle emploi
- Glassdoor
- Avis sur les recruteurs, Linkfinance
- Recrutement participatif, MyJobCompany
- Le Réseau Talenteo, Talenteo
- Misez sur votre plus beau profil, Viadeo
- My Yupeek, Yupeek
- Wizbii

CENTRE D'INTÉRÊT « PREPARER SA CANDIDATURE »

Des services à la loupe !



Appli – CV Tube

Cette application vous donne des conseils pour réaliser un CV vidéo, outil qui peut attirer l'attention des entreprises. Elle comprend :

- Conseils pour réaliser un CV dans ce format et les circonstances dans lesquelles l'utiliser
- Possibilité de créer un CV en une prise ou pas-à-pas
- Séquençage par étapes du CV

Le CV vidéo généré par CV Tube se partage facilement sur les réseaux sociaux ou par mail. Il peut être un vrai plus pour votre candidature !

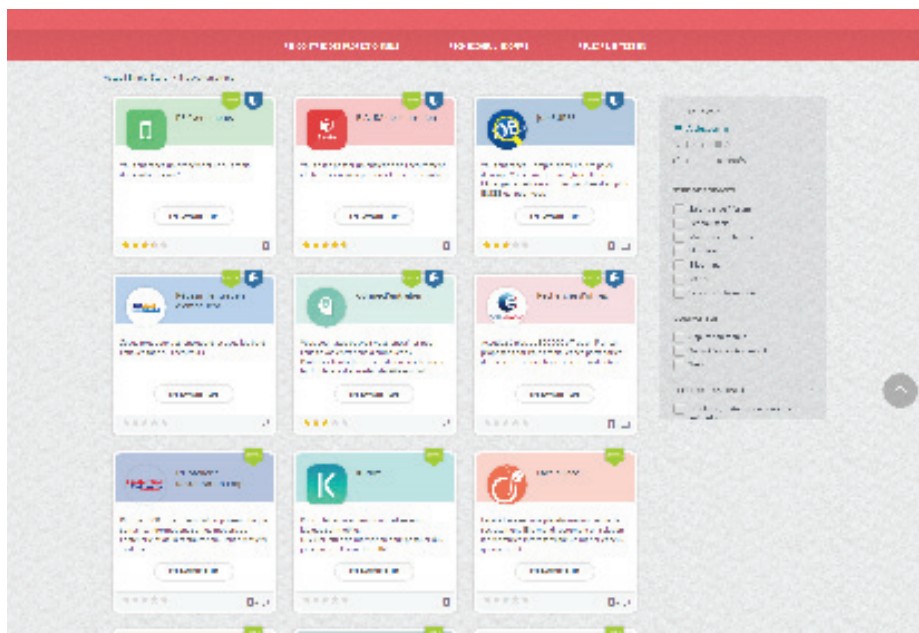
Doyoubuzz

Ce service permet à son utilisateur de se concentrer sur le contenu de son CV : il s'occupe de la forme, du référencement et de la compatibilité avec tous les supports.



CENTRE D'INTÉRÊT « TROUVER UN EMPLOI »

Comment rechercher des offres d'emploi par secteur professionnel ou géographique ? Aller à la rencontre des professionnels ou encore maîtriser les bonnes pratiques pour réussir un entretien d'embauche ? Dans cet espace se trouvent tous les outils qui permettent de maîtriser les phases incontournables des dernières étapes pour trouver un emploi.



Les services à retrouver sur l'Emploi Store (non exhaustif)

Rechercher une offre

- Recherche d'offres, Pôle emploi
- Job Eures, Pôle emploi
- Action BTP, Cercle des Emplois
- Batiactu Emploi
- Beepjob
- Breaz
- Bretagne Alternance, CCI Bretagne
- Distrijob
- Reprise d'activité, de locaux ou d'emploi, E-territoire
- Emploi Environnement
- Fuyons la défense
- JobAroundMe
- JobArtisans
- Jobi Joba
- Job Teaser
- Keljob, Figaro Classifieds
- Kudoz
- L'Hôtellerie Restauration Emploi
- La Passion du Soin
- La Poste recrute
- MeteoJob – Recherche d'offres
- Cadremploi, Figaro Classifieds
- CGI m-recrutement, CGI
- Emplois Monster, Monster

- Monkeytie – Recherche d'offres
- Oxilia
- Cadreo - Recherche d'offres, Regions Job
- Regions Job - Recherche d'offres,
- Seniors à votre service
- Hamak, Solocal

Rencontrer des professionnels

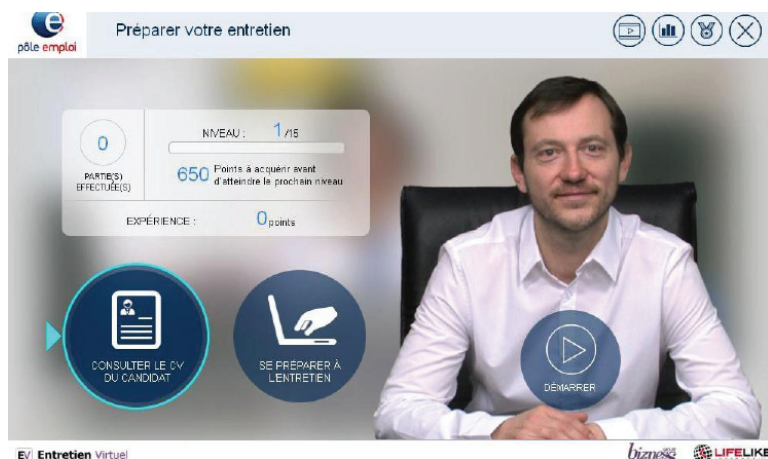
- Agenda de l'orientation, formation, emploi, CARIF PRAO - Rhône Alpes
- Evènements de recrutement et challenges, JobTeaser
- Seekube
- Face à face, Viadeo
- Let's Meet by Viadeo, Viadeo

Réussir son entretien

- Entretien virtuel, Pôle emploi
- Réussir l'entretien d'embauche, Pôle emploi
- B.A.B.A de l'entretien, Pôle emploi
- Recrutement conseiller commercial, Allianz
- Simulateur d'entretien, APEC
- Métier de conseiller commercial, Allianz

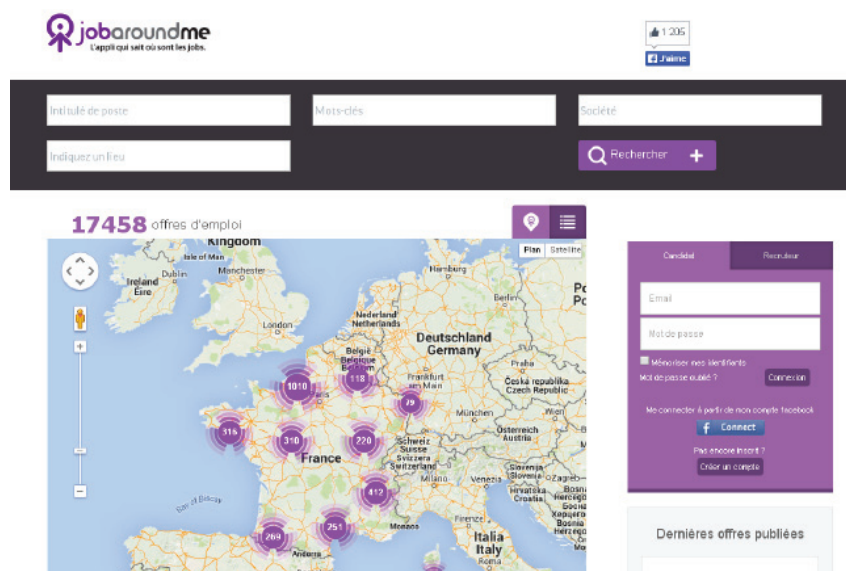
CENTRE D'INTÉRÊT « TROUVER UN EMPLOI »

Des services à la loupe !



Entretien virtuel

Entretien virtuel est le simulateur d'entretien de recrutement de Pôle emploi qui associe cinéma interactif et intelligence artificielle : il permet, par des séquences d'une vingtaine de minutes, de s'entraîner au travers d'une succession de situations réalistes. Chaque question posée par le recruteur dépend des situations et des réponses apportées. Tous les entraînements amènent donc à des combinaisons différentes.



JobAroundMe

Ce service permet de géolocaliser les offres d'emploi qui entourent l'utilisateur de l'application mobile. Il est ensuite possible de postuler en un clic, avec son CV.

INNOVER ENSEMBLE AVEC DEV ET IDEES

Réfléchir et construire avec vous pour enrichir les outils à destination des demandeurs d'emploi !

L'Emploi Store Développeurs : Vous êtes développeurs et souhaitez créer des applications à partir de données ? Rendez-vous sur l'Emploi Store Développeurs le 2 juillet ! Sur cette plateforme, accessible depuis l'Emploi Store, Pôle emploi met à disposition un ensemble de données destinées aux développeurs. Ils pourront les utiliser sous forme d'API pour créer et développer des services digitaux liés à l'emploi et à la formation. Parmi elles, le référentiel des agences, les statistiques du marché de l'emploi, les offres anonymisées... Une fois le service développé, il pourra demander à être référencé sur l'Emploi Store.
www.emploi-store-dev.fr

L'Emploi Store Idées : Vous avez une idée d'application en lien avec l'emploi ou vous êtes développeur et recherchez des idées pour votre prochaine appli ? Déposez ou adoptez une idée et mettez-la en couveuse ! L'Emploi Store Idées, c'est la rencontre entre les besoins des utilisateurs et ceux des développeurs à la recherche de tendances pour leur prochaine application. Pour participer à cette démarche collaborative, chacun peut proposer une idée et la partager auprès de la communauté. L'objectif final ? Qu'une application voit le jour !

Le LAB

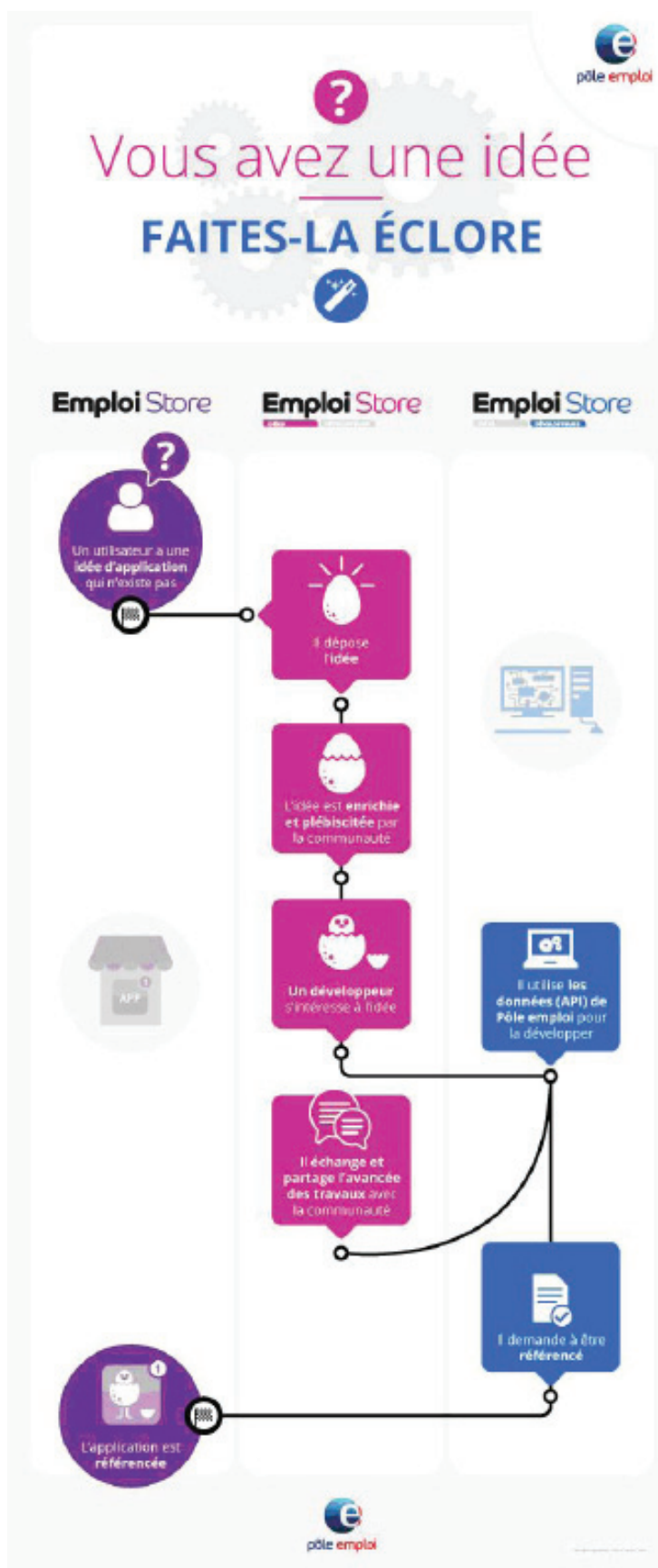
Le LAB est un lieu ouvert, à Paris, où peuvent échanger collaborateurs et usagers de Pôle emploi avec des acteurs de l'emploi, des chercheurs ou encore des offreurs de services et des start-up. Il facilite la mise en œuvre des projets avec des séquences de travail agiles et créatives afin d'obtenir des résultats rapides et concrets notamment sous forme de prototypes. Avec le LAB, l'idée devient un projet structuré. Et si besoin, celui-ci est développé sur une durée de 1 à 6 mois.
www.lelab.pole-emploi.fr

Les Challenges

Pôle emploi se lance dans l'organisation de challenges afin de fédérer une communauté autour de problématiques concrètes. À la clé : des lots, de la visibilité pour les équipes participantes, un accompagnement des porteurs de projets au LAB Pôle emploi pour échanger avec des professionnels de l'innovation et de l'emploi... Un premier challenge a été lancé en juin 2015 autour de la mobilité des demandeurs d'emploi.



INNOVER ENSEMBLE AVEC DEV ET IDEES



L'IMPACT DU NUMERIQUE SUR LES ATTENTES ET LES USAGES DANS LE DOMAINE DE L'EMPLOI

La révolution digitale est une vague portée par de nouveaux comportements et usages, et à laquelle le secteur de l'emploi et ses acteurs n'échappent pas. Les nouvelles attentes et la demande de services de qualité de plus en plus personnalisés sont une conséquence directe de cette révolution.

L'évolution des technologies et l'explosion de la quantité d'informations disponibles ont progressivement transformé les usages et les attentes dans la grande majorité des secteurs d'activité en France. Le secteur de l'emploi et du recrutement n'y échappe pas. Ainsi, les demandeurs d'emploi et plus largement les personnes en recherche d'emploi accèdent à davantage d'informations grâce à des services en auto-délivrance : formations virtuelles, évaluation de compétences, outils de conception de CV, etc. L'accès à ces nouvelles fonctionnalités s'opère sur tout type de support, avec une forte progression de l'utilisation du canal mobile. Selon le baromètre Pôle emploi, 50 %¹ des demandeurs d'emploi possèdent un smartphone, pourcentage en constante augmentation.

En parallèle, les entreprises modifient leurs méthodes de recrutement avec la démocratisation des services web et mobiles. Aujourd'hui, ce sont près de 90 % des DRH qui déclarent intégrer le recours à Internet dans leur processus de recrutement. Les recruteurs privilégient de plus en plus l'approche directe : animation de pages dédiées sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Viadeo, Facebook, Twitter, ...) et de sites carrières, participation à des salons virtuels de l'emploi, ... Par ailleurs, le recrutement devient multicanal, avec notamment le développement de plateformes de multidiffusion d'offres d'emploi. Enfin, le recours aux technologies Big Data appliquées aux ressources humaines est de plus en plus répandu : ciblage des profils recherchés, identification des talents rares, opportunités de mobilité interne, ...

Le digital impacte également les acteurs du secteur de l'emploi. Les opérateurs privés et publics du placement investissent les canaux digitaux, notamment le mobile, et mettent à la disposition de leurs employés de nouveaux outils leur permettant d'améliorer la qualité du diagnostic, la précision du « matching », ... Ainsi, les jobboards enrichissent leur panel de services avec le chat, la vidéo, les tests en ligne, produisent des contenus à valeur ajoutée, créent des communautés, pour permettre au recruteur de mieux connaître le candidat, et au candidat d'en savoir davantage sur l'entreprise et le poste auquel il postule.

Des premières initiatives menées par Pôle emploi avec des résultats significatifs

- Le site www.pole-emploi.fr – près de 20 millions de visiteurs uniques par mois - dont l'espace personnel du candidat a été récemment refondu, offrant un tableau de bord unique au demandeur d'emploi / candidat et présentant, dès la page d'accueil, l'intégralité des services personnalisés à l'internaute connecté.

- La démarche « TMT - transparence du marché du travail » qui permet de faciliter l'accès aux offres d'emploi en rendant visible sur le site de Pôle emploi, des offres issues des autres acteurs du recrutement. Plus de 70 partenaires se sont unis à la démarche. Aujourd'hui, pole-emploi.fr compte plus de 430 000 offres dont plus de la moitié issue de nos partenaires.

- Le projet « 100% Web », un dispositif d'accompagnement à distance qui a permis fin 2014 d'accompagner plus de 30 200 demandeurs d'emploi. Les rendez-vous physiques sont remplacés par des entretiens par webcam. Le chat et le rappel Web sont également utilisés dans ce dispositif. Des services en ligne ont été mis en place pour améliorer l'efficacité de la recherche d'emploi (3 modules de e-learning et 2 kits permettant la découverte de métiers).

- L'application mobile Pôle emploi qui compte 2,8 millions de téléchargements et permet de rechercher des offres d'emploi, de trouver une agence ou de s'actualiser.

- Les salons en ligne, accessibles et sans contrainte, sont aujourd'hui testés en région et viennent s'ajouter aux 4 000 salons physiques (job dating, forums...) organisés par/ ou auxquels participe Pôle emploi. Les salons en ligne seront généralisés à la rentrée 2015 dans l'ensemble des régions.

PÔLE EMPLOI AU RENDEZ-VOUS DE LA REVOLUTION DIGITALE

Pôle emploi s'est fixé comme objectif d'« être au rendez-vous de la révolution digitale ». Cette ambition est l'un des 5 axes du plan stratégique « Pôle emploi 2020 – Ensemble, innovons pour l'emploi ». Pour atteindre cet objectif, Pôle emploi accélère sa transformation digitale dans la continuité des premières initiatives qui ont amorcé le tournant digital de l'établissement, il y a déjà plus de 2 ans : Transparence du Marché du Travail, 100% web, ...

Cette volonté stratégique répond à deux enjeux majeurs. Tout d'abord, avec les possibilités offertes par les nouvelles technologies digitales (le mobile, les réseaux sociaux,...), les usages et les comportements des usagers de Pôle emploi qui évoluent extrêmement rapidement. Ainsi, les demandeurs d'emploi, et plus largement les personnes en recherche d'emploi, les entreprises, mais également les collaborateurs de l'établissement, sont en attente de réponses personnalisées, simples et rapides, avec un accès illimité à l'information. Autre enjeu majeur, Pôle emploi a affiché la volonté de recentrer le travail des conseillers sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi qui en ont le plus besoin. En effet, le digital est un puissant levier pour proposer des services en auto-délivrance aux demandeurs d'emploi les plus autonomes.

Mise en place d'un « programme Digital » pour accélérer la transformation

Pour réussir son virage digital, Pôle emploi a lancé, en octobre 2014, un programme de transformation dédié à l'accélération digitale de l'établissement. Ce « programme Digital » contribue directement à la réalisation des deux objectifs stratégiques de l'établissement : accélérer l'accès et le retour à l'emploi, et améliorer la satisfaction des usagers. Il couvre l'ensemble des publics adressés par Pôle emploi, et est structuré en 3 thématiques :

- Développer de nouveaux services digitaux, pour les personnes en recherche d'emploi et les entreprises, et les rendre accessibles via une plateforme qui accueille à la fois des services développés par Pôle emploi et par ses partenaires ;
- Transformer les services phares de Pôle emploi, notamment en améliorant des services liés aux CVs et aux offres, et en généralisant le 100% web ;
- Développer de nouveaux services digitaux pour les collaborateurs de Pôle emploi.

Trois publics concernés par l'offre de services digitale de Pôle emploi

- L'Employ Store est une réponse aux besoins des personnes autonomes en recherche d'emploi, qu'elles soient en recherche d'emploi ou en recherche d'une mobilité géographique et / ou professionnelle. (Mise en ligne le 2 juillet).
- L'offre de services digitale s'adressera également aux entreprises, dès 2016. Notre enjeu est d'être plus flexibles et réactifs vis-à-vis des grands comptes, TPE et PME qui ont des besoins spécifiques.
- La mise à disposition de services digitaux pour l'ensemble des agents Pôle emploi afin qu'ils soient à la fois porteurs de la démarche, prescripteurs, et innovants auprès de nos publics. À ce titre, les conseillers sont d'ores et déjà associés au choix et à la conception des services digitaux mais également formés sur l'Employ Store. Ces services seront développés progressivement, avec une accélération à partir de 2017.

D'autres initiatives sont en cours au sein de Pôle emploi :

Pôle emploi travaille à l'amélioration des services digitaux et multicanaux mis à disposition des demandeurs d'emploi, notamment en ce qui concerne la gestion administrative via la dématérialisation de l'inscription et la simplification du processus de la demande d'allocation. Ces projets permettent de recentrer le premier entretien sur l'accompagnement au retour à l'emploi et non plus sur l'indemnisation. Autre exemple ? La mise en place d'un programme de Proofs of Concept (POC) pour expérimenter certains leviers digitaux.

COMMENT PÔLE EMPLOI LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

Alors que la recherche d'emploi se fait de plus en plus sur Internet, il existe une fracture numérique qui exclut davantage des publics déjà éloignés de l'emploi. C'est pourquoi, en parallèle du développement de ses services numériques, Pôle emploi renforce son accompagnement auprès des publics en difficulté.

80 %¹ des demandeurs d'emploi ont eu recours à Internet dans leur recherche d'emploi, de même que près de 90 % des employeurs pour le recrutement. Un chiffre peu surprenant si on considère que 82 % des Français disposent d'au moins un ordinateur connecté à Internet ...

... Mais cela revient aussi à dire que près de 20 % de la population ne dispose pas d'un accès à Internet à domicile aujourd'hui. Par ailleurs, il existe une importante disparité entre individus et foyers en termes d'accès et de maîtrise des nouvelles technologies de l'information. Ainsi, si 82 % des Français ont une connexion à domicile, la proportion varie de 94 % chez les diplômés du supérieur à 49 % chez les sans diplômes. Une parfaite illustration de la fameuse « fracture numérique ».

Pour lutter contre la fracture numérique, Pôle emploi a mis en place une offre de formation et de services pour accompagner ceux qui le désirent vers une meilleure maîtrise et compréhension du marché du travail en ligne, mais également pour aider les publics éloignés de ces nouvelles technologies à s'intégrer sur le marché du travail.

Pour les volontaires, des formations aux usages du numérique pour faciliter leur intégration sur le marché du travail

Aujourd'hui, il est acquis que l'accès au marché du travail via le web est incontournable. Les sites d'emploi, à l'image de Pôle emploi, (4 millions d'offres d'emploi publiées en 2014) ou encore les sites d'emploi privés de type jobboards – qui sont pour la plupart nos partenaires- en sont les principaux visages. Ainsi, 87 % des employeurs déclarent utiliser des sites Internet pour recruter². Par ailleurs, de plus en plus d'employeurs cherchent à identifier et recruter, par le biais d'Internet, des profils de personnes déjà en emploi. Une tendance qui renforce encore la nécessité pour les demandeurs d'emploi d'être présents sur le web et les réseaux sociaux.

Pour qu'un maximum de demandeurs d'emploi puisse accéder aux opportunités du marché du travail en ligne, Pôle emploi s'attache à les former aux usages du numérique. Ainsi, 250 000 demandeurs d'emploi ont été formés à l'usage d'Internet en 2013 grâce aux ateliers « Aide à la recherche d'emploi sur Internet ». L'objectif ? Améliorer leurs méthodes et techniques de recherche d'emploi en ligne. Depuis leur création en 2005, ces ateliers sont accessibles à tout demandeur d'emploi qui en fait la demande.

Selon les lieux et les besoins, des ateliers spécifiques sont mis en place pour compléter cette formation généraliste : exemple avec les « ateliers e-réputation » qui proposent d'apprendre à gérer son image sur Internet et les réseaux sociaux.

Par ailleurs, nous développons des partenariats en local avec les autres acteurs de la lutte contre la fracture numérique, comme le réseau Cyber-base de la Caisse des dépôts ou encore le réseau des Espaces Publics Numériques (EPN). Concrètement, ces espaces proposent des accès à Internet, ainsi qu'un accompagnement pour favoriser l'appropriation des technologies et des usages liés à Internet, dont la recherche d'emploi en ligne.

COMMENT PÔLE EMPLOI LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

Absence de connexion Internet ou de matériel adapté, méconnaissance des nouvelles technologies de l'information, de nombreuses personnes restent toutefois durablement éloignées du marché du travail en ligne. Pour elles, nous renforçons notre accompagnement physique en agence.

Pour les publics éloignés du numérique, davantage de moyens humains

Parce que c'est le rôle de Pôle emploi de prendre en compte tous les publics, nous proposons depuis 2013 de nouvelles modalités d'accompagnement adaptées aux besoins de chacun et qui permettent de renforcer notre assistance aux personnes les plus éloignées de l'emploi, qui recouvrent pour la plupart les publics se situant du « mauvais côté » de la fracture numérique.

- Un accompagnement « intensif », qui permet des entretiens physiques plus réguliers et profite aujourd'hui à plus de 320 000 demandeurs d'emploi.
- Parmi les différentes modalités de cet accompagnement intensif, un accompagnement « global », qui mutualise les moyens des départements et de Pôle emploi pour une assistance sur deux niveaux (professionnel et social). Cette modalité a bénéficié à date à 16 000 demandeurs d'emploi et est proposée pour l'instant dans 68 départements.

 **323 500**

le nombre de bénéficiaires d'un
accompagnement renforcé en 2013

Par ailleurs, la mise en place d'un accompagnement dématérialisé (le « 100 % web ») pour les demandeurs d'emploi les plus familiers aux usages du numérique permet de redéployer des moyens humains en agence pour ceux qui en ont le plus besoin.

LEXIQUE

De la transformation digitale de l'emploi

Application

Logiciel développé pour un appareil électronique mobile comme un smartphone ou une tablette numérique, ou pour pour le web (mobile ou via ordinateur). Ces logiciels permettent d'effectuer une ou plusieurs tâches.

Candidat connecté

Candidat réalisant sa recherche d'emploi sur Internet. Aujourd'hui, la recherche d'emploi se fait massivement sur Internet : par exemple, 80 % des chômeurs utilisent Internet, dont pole-emploi.fr, pour leurs recherches d'emploi (Source : Credoc, 2013).

CV en 2015

Compte tenu des services permis par Internet, les CV ont beaucoup évolué. Ainsi, ont fait leur apparition des CV vidéos, mais aussi des CV présentés via un site Internet dédié, ou via d'autres applications numériques.

Coworking

Type d'organisation du travail collaborative qui peut désigner un espace de travail partagé, mais aussi l'échange au sein d'un réseau de travailleurs. Il existe 250 espaces de coworking en France à ce jour.

Crowdsourcing

Mode de production collaboratif qui fait appel à la créativité, à l'intelligence et au savoir-faire des internautes. Il peut être ciblé (niveau de qualification requis) ou ouvert au plus grand nombre. Il s'agit d'un mode de production externalisé (sous-traitance).

Data / Big data

L'informatisation des activités humaines a généré un très grand nombre de « données » (Big data), c'est-à-dire d'informations. Ainsi, chaque entreprise, association, organisme, etc. dispose souvent d'une grande quantité de données. Leurs exploitations peuvent être très diverses : optimiser le service-client, renforcer l'analyse des résultats, etc.

Dataviz

A cause de leur grand nombre, les données informatiques ne sont pas toujours spontanément compréhensibles. Pour les rendre plus lisibles, des « data visualisations », aussi appelées « dataviz », sont parfois créées pour représenter graphiquement ces données.

Développeur (codeur)

Informaticien qui crée des logiciels et les met en œuvre grâce à la programmation. La demande de développeurs pour la programmation de logiciels informatiques ou d'applications mobiles a progressé de 19 % en 2014, avec dans plus de 90% des cas un CDI à la clé. Pourtant, les candidats manquent en raison d'une offre de formation encore insuffisante.

E-learning et m-learning

La formation des actifs se fait maintenant de plus en plus via des voies électroniques et en ligne (« e-learning ») et, compte tenu d'un environnement perpétuellement en changement, chaque information se doit d'être régulièrement actualisée (« m-learning », référence à la mobilité). Le e-learning peut être ouvert ou fermé, à la différence du MOOC.

Empowerment

L'empowerment postule qu'Internet permet à chaque utilisateur d'avoir plus de « pouvoir » sur ses conditions de vie. Par les possibilités qu'il offre, le réseau permet en effet à chacun de renforcer sa capacité d'action.

LEXIQUE

De la transformation digitale de l'emploi

Géolocalisation

La géolocalisation est une technologie permettant de positionner un objet, une personne, un lieu sur un plan ou une carte à l'aide de ses coordonnées géographiques.

Identité numérique

Dès lors que nous avons une activité en ligne (publications sur un réseau social, participation à un blog, rédaction sur un forum, etc.), nous construisons une identité numérique. Cette identité numérique fait donc pleinement partie du CV de chaque salarié ou demandeur d'emploi.

Job-hopping

Compte tenu de l'évolution du marché du travail, les actifs changent de plus en plus régulièrement d'emploi. Les parcours se diversifient aussi par la nature du travail : par exemple, un actif commençant sa vie professionnelle en tant que salarié peut ensuite créer son entreprise, devenir indépendant, etc., ou l'inverse.

Learning Game

Service qui donne de l'information et teste les connaissances du candidat suivant un parcours pré-défini.

MOOC * (Massive Open Online Courses)

Formations en ligne ouvertes à tous, les MOOC permettent à chacun d'acquérir de nouvelles compétences et savoir-faire sur un temps limité. Ils sont l'une des modalités du e-learning.

Numérique

Tout contenu, support et pratique faisant appel ou s'appuyant sur Internet.

Réseaux sociaux (médias sociaux)

Désigne par extension les supports technologiques permettant des interactions sociales régulières et la production de contenus. Ils peuvent être d'ordre général (Facebook, Twitter) ou avoir un objectif plus précis comme la mise en relation professionnelle (LinkedIn, Viadeo).

Serious game

Jeux vidéos, parfois en ligne, dédiés à l'apprentissage, les «serious game» permettent, à l'instar des MOOC, d'enrichir ses connaissances, compétences et savoir-faire.

Simulateur de recrutement

Outil sur Internet qui permet aux candidats de passer un entretien avec un recruteur virtuel. A chaque question posée, le candidat dispose de conseils et d'éclairages l'aidant à mieux formuler ses arguments et ainsi, mieux répondre aux attentes des recruteurs.

Slasheur

Pour contourner, notamment, les contrats précaires, de plus en plus de travailleurs décident de cumuler plusieurs emplois. «Slasheur» est un terme dérivé du signe typographique slash (/).