

EMPLOI / INSERTION

Ce qui fonctionne bien et qui pourrait être amélioré

Constats	Propositions d'actions
<ul style="list-style-type: none"> - Réforme qui confie à France Travail une mission d'animation du réseau des acteurs de l'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Réforme France Travail qui repose sur deux principes : <ul style="list-style-type: none"> - « dites-le nous une fois » qui permet le partage des informations entre professionnels et d'éviter les erreurs d'interprétation ; - l'aller-vers 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la présence territoriale de France Travail via les Espaces France Services (EFS), les tiers-lieux et le réseau de lieux d'accueil créer en partenariat avec l'AMRF
<ul style="list-style-type: none"> - Étude sur les freins au numérique piloté par l'université de Tours Mise en évidence de l'importance du rapport à l'école, qui peut générer des freins à l'utilisation du numérique 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Expérimentation du pass numérique (chèque de formation d'un montant de 10 euros) La mise en œuvre s'est appuyée sur un maillage territorial, composé d'acteurs prescrivant la formation aux usagers et les orientant vers les structures compétentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser le travail partenarial en réseau en s'appuyant sur la prescription et l'orientation - Transcender les frontières entre acteurs dans un souci d'efficacité du service rendu à l'utilisateur
Équipements numériques	
<ul style="list-style-type: none"> - Les outils numériques peuvent être très utiles pour tous à condition de disposer des conditions matérielles, cognitives, sociales suffisantes et que les outils soient fiables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler sur les outils pour les rendre le plus accessibles possible en évaluant l'effort numérique de l'utilisateur (évaluation des freins à l'autonomie numérique)
<ul style="list-style-type: none"> - Services informatiques très développés au sein de France 	<ul style="list-style-type: none"> -

Travail, qui peuvent aller jusqu'à proposer une offre de services	
<ul style="list-style-type: none"> - Accès aux services numériques en distanciel et en physique Les Agences sont équipées d'ordinateurs, en accès libre, tablettes tactiles, scanners (téléversement des documents directement dans l'espace personnel de l'utilisateur et système d'alerte au(x) conseiller(s)), imprimantes et connexion WIFI. Des services civiques sont présents pour accompagner à l'utilisation des outils. Accueil libre le matin, accompagnement sur rendez-vous l'après-midi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer sur l'équipement des Agences France Travail et l'offre de services associées
<ul style="list-style-type: none"> - Équipement de tous les agents en ordinateur portable (politique 1 agent / 1 portable) favorisant le nomadisme La période Covid a accéléré le déploiement 	-
<ul style="list-style-type: none"> - Expérimentation menée dans certains départements / certaines régions d'une ouverture plus large des Agences France Travail Lieu d'accueil d'entreprises et partenaires dans une logique de tiers-lieu 	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'émergence et développer des lieux ressources, dans une logique de tiers-lieux
Formation	
<ul style="list-style-type: none"> - Offre de formation pour aider les managers, notamment à repérer l'isolement des agents en difficulté avec le numérique 	-
<ul style="list-style-type: none"> - Déploiement d'un plan de résilience 	-
<ul style="list-style-type: none"> - Développement d'outils pour dynamiser les équipes 	-
<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité de parcours de formation numérique adapté (après réalisation d'une évaluation par l'outil PIX) 	<ul style="list-style-type: none"> - Systématiser le recours à l'évaluation PIX et son utilisation par les professionnels - Coordonner l'accompagnement sur PIX entre les acteurs. Il faudrait chercher une solution qui permette d'avoir un outil centralisé et partagé entre tous les opérateurs.
<ul style="list-style-type: none"> - Liens possibles avec le dispositif VISA numérique du Conseil régional 	-

<ul style="list-style-type: none"> - Formations par les conseillers numériques dans des lieux ressources répartis sur le territoire Les formations fonctionnent bien mais il est nécessaire de passer par plusieurs sessions pour mettre en confiance l'utilisateur (nécessité de plusieurs RDV individuels avant de pouvoir passer à un ou des atelier(s) collectifs 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la présence et l'action de formation des conseillers numériques sur le territoire en fonction des besoins identifiés - Qualifier/certifier la formation dispensée et l'inscrire dans un parcours pour favoriser une progression de l'utilisateur
Ressources	
<ul style="list-style-type: none"> - Fiches pas à pas 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la connaissance et l'accès aux ressources
<ul style="list-style-type: none"> - Tutoriels vidéo 	
<ul style="list-style-type: none"> - Chaîne Youtube 	
Sensibilisation	
<ul style="list-style-type: none"> - La convivialité du lieu favorise l'attraction et l'accompagnement des usagers Certains espaces disposent de canapés, d'espace café/restauration, etc. Aménagement conçu avec l'appui de psychopédagogue 	<ul style="list-style-type: none"> - Développer la convivialité des lieux de médiation numérique
<ul style="list-style-type: none"> - Travail partenarial avec des acteurs déjà reconnus par les usagers pour capter le public, valoriser le numérique et l'amener vers une formation / un accompagnement numérique 	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre et renforcer les relations partenariales entre acteurs pour inscrire les usagers dans un parcours d'autonomie numérique
<ul style="list-style-type: none"> - Ateliers de sensibilisation des collaborateurs France Travail pour démonter les idées préconçues pouvant freiner l'utilisation des outils numériques L'objectif est de favoriser l'aisance numérique des conseillers 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Développement de l'aller-vers en utilisant les réseaux sociaux et pour répondre au besoin de toucher un public plus large (tous les usagers potentiels de France Travail) Dispositif de captage, par maraudes numériques, des usagers, notamment les plus jeunes, en passant par l'utilisation récréative des outils numériques (plateformes de deux vidéos, etc) => dispositif Olecio 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapprocher les dispositifs similaires pour renforcer l'usage administratif du numérique et rapprocher l'utilisateur de ses droits
<ul style="list-style-type: none"> - Proposition d'ateliers 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité d'évaluer les compétences numériques des 	<ul style="list-style-type: none"> - Systématiser l'évaluation des compétences numériques

usagers via l'outil PIX, puis de proposer un parcours de formation adapté	et proposer un parcours de formation adapté
- Ateliers thématiques pour véhiculer les bons usages du numérique	-
Process / parcours usagers	
- Simplification des flux d'informations par : <ul style="list-style-type: none"> - le recours aux outils numériques ; - la recherche d'interopérabilité 	-

Ce qui freine et qui pourrait être amélioré

Constats	Propositions d'actions
<ul style="list-style-type: none"> - Absence d'indicateurs pertinents - Constat d'une baisse de l'indicateur sur les recours auprès du conciliateur de justice sur le manque d'accès aux droits 	<ul style="list-style-type: none"> - S'appuyer sur le taux de non-recours aux droits
<ul style="list-style-type: none"> - L'absence d'autonomie numérique figure parmi les principaux freins à l'emploi (4^e ou 5^e freins) - Carence professionnelle, le cas échéant - Fort besoin pour les personnes en situation de reconversion, notamment pour l'auto-entreprenariat qui demande une force d'auto-gestion de son entreprise. Ces acteurs-là ne sont peut-être pas les plus connus. 	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser la montée en compétence des usagers (demandeurs d'emploi, BRSA, etc) dans le domaine du numérique
<ul style="list-style-type: none"> - Corrélation du niveau d'éloignement au numérique avec les niveaux scolaires et sociaux - Vigilance pour ne pas multiplier les outils 	<ul style="list-style-type: none"> - Établir un référentiel commun des outils pertinents (Canva, Word, tel ou tel IA, etc) - Graduer les outils en fonction du niveau d'autonomie numérique, établi par PIX.
<ul style="list-style-type: none"> - Les usagers préfèrent une démarche de catalogue, plutôt qu'un questionnement sur leurs besoins 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Trouver la bonne distance à adopter dans la relation avec les usagers : <ul style="list-style-type: none"> - demandeurs d'emploi ; - (prochainement) toutes les personnes enregistrées à France Travail - et les entreprises qui peuvent aussi avoir des besoins d'accompagnements (notamment les plus petites) 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Les langages administratif et numérique sont complexes et peuvent constituer un frein à l'autonomie numérique. Il est parfois nécessaire de vulgariser les propos pour permettre/faciliter l'appropriation. 	<ul style="list-style-type: none"> -

<p>Nécessité d'adapter la posture et le vocabulaire pour rendre le numérique accessible</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Complémentarité des actions entre professionnels (prescription / orientation) - Rôle de la mission locale qui parfois flèche vers l'EFS pour établir un lien de confiance. Lien de confiance à établir avec l'utilisateur. - Rôle des autres opérateurs (associations d'insertion notamment) 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la complémentarité des acteurs
<p>Publics cible / Accompagnements</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Les problématiques rencontrées sont différentes selon les publics. Il faut différencier l'approche selon qu'il s'agit de jeunes ou de seniors, car les codes et les usages ne sont pas les mêmes. Les jeunes bien que très à l'aise avec les outils numériques pour un usage récréatif n'ont aucun repère pour un usage administratif. Ils éprouvent souvent un sentiment de défiance pour tout ce qui relève de l'institutionnel, du solennel. Les seniors ont plutôt l'habitude du papier et peuvent éprouver un sentiment de défiance de l'outil informatique en raison de la dématérialisation des démarches et de l'insécurité numérique. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adopter une position de bienveillance et de confiance par un accueil et un accompagnement humain - Adopter une démarche différenciée pour concilier la fracture générationnelle. Le numérique doit rassembler ces deux mondes (jeunes et seniors) au lieu de les séparer. - Pour les jeunes, adopter une démarche d'aller-vers en s'appuyant sur des acteurs reconnus et acceptés (ex : missions locales, etc) et en capitalisant sur un usage récréatif pour mettre en confiance puis les emmener progressivement sur un usage administratif. Sensibiliser aux démarches dans le milieu scolaire et informer sur le parcours usagers, particulièrement à l'approche de la sortie de la scolarité permettant aux jeunes de bénéficier de résultats immédiatement et donc de percevoir l'utilité du « numérique administratif ». - Pour les seniors, dédramatiser la démarche en rassurant l'utilisateur et en redonnant de la matérialité (par exemple : envoi d'un récapitulatif ou de l'accusé de réception de la démarche sur la boîte mail de l'utilisateur, ou enregistrement sur clé usb ou impression). - Conjuguer les approches en fonction des besoins et des publics : parfois encourager, d'autres fois être davantage en contrainte - Autonomiser les usagers dans leur recherche d'emploi : CV (à faire le + souvent en individuel car besoin très

	<p>ponctuel) Lettre de motivation (besoin de formation pour les jeunes) Rechercher des offres, etc</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Les entreprises aussi peuvent éprouver des difficultés avec le numérique Il faut également les accompagner dans la digitalisation des échanges et l'usage du numérique Besoin d'appui des employeurs pour la promotion de leur activité (voir si cela relève de l'inclusion numérique) - La CMA le fait déjà, mais l'action pourrait être appuyée 	<ul style="list-style-type: none"> - Développer et renforcer l'accompagnement des entreprises à l'utilisation du numérique
<ul style="list-style-type: none"> - La fracture avec le numérique et la dématérialisation des démarches peut entraîner une déresponsabilisation de l'utilisateur - La déréalisation peut accélérer le sentiment de déresponsabilisation sur ce qui a été produit (avec une tendance au recours). 	<ul style="list-style-type: none"> - Impliquer les usagers dans la réalisation de sa démarche quel que soit son niveau d'autonomie avec le numérique - Lorsque c'est nécessaire, passer par la pratique de l'écrit sur papier avant d'utiliser l'outil numérique (ex : rédaction de CV, lettre de motivation, etc) - Évaluer le niveau d'autonomie numérique (par exemple avec l'outil PIX) et graduer le niveau de participation de l'utilisateur à la réalisation de sa démarche, inscrire l'accompagnement dans un parcours de progression numérique de l'utilisateur (prescription et orientation vers une formation numérique de niveau immédiatement supérieur) - Replacer l'outil dans sa seule fonction d'outil. Produire son CV et sa lettre de motivation, ça doit rester un geste d'engagement
Lieux de médiation numérique	
<ul style="list-style-type: none"> - L'utilisateur recherche la proximité Or, les lieux et le niveau d'accompagnement sont mal définis - Besoin de proximité et d'avoir un lieu ressource pour avoir des actions plus complètes - France Travail est encouragé à aller vers une logique de tiers-lieux - Équation difficile pour plein de gens entre l'« emploi près 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les lieux ressources et qualifier le niveau d'accompagnement proposé pour orienter correctement les usagers - Renforcer l'action des lieux existants

de mes choix ou près de chez moi »	
Équipements numériques	
<ul style="list-style-type: none"> - La plupart des usagers sont équipés d'un téléphone portable, objet personnel qu'ils ont toujours à proximité. Ils sont donc souvent plus à l'aise avec cet outil qu'avec l'ordinateur. Néanmoins difficulté avec la version (incompatibilité), la capacité de stockage du téléphone et du téléchargement des applications - Dans les familles, lorsqu'il y a présence d'un ordinateur, souvent l'outil est partagé. Cela peut constituer un frein à son utilisation. - L'outil France Travail fonctionne mieux sur le site que sur l'application. - Pour certains métiers, il est nécessaire de savoir utiliser un PC, ou en tous cas un autre type d'écran que le smartphone. 	<ul style="list-style-type: none"> - Développer l'utilisation de tablettes tactiles - Améliorer l'ergonomie des applications administratives sur téléphone portable - Engager l'utilisateur à participer à la démarche sur ordinateur selon les besoins - Adapter le niveau d'accompagnement et de formation au niveau d'autonomie numérique de l'utilisateur en conservant une logique de progression - Adaptation des médiateurs numériques aux codes de chacun : impression papier nécessaire dans certains cas pour quelques personnes, d'autres fois pas du tout - Développer des outils facilitant sur la création de CV, surtout pour les personnes éloignées de l'outil
<ul style="list-style-type: none"> - Recours possible à la visioconférence mais freiné : <ul style="list-style-type: none"> - par la peur de l'utilisateur (sentiment d'intrusion) ; - par le manque d'aisance avec l'outil des conseillers (réticences, fractures avec le numérique, manque de connaissances techniques, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> - Recourir à des tiers lieux (lieu neutre) offrant un accès à la visioconférence avec possibilité d'accompagnement (médiateurs numériques)
<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de l'IA dans les systèmes d'informations Orientation des mails des usagers vers le bon interlocuteur : conseiller placement ou indemnisation logiciel intelligent de reconnaissance 	<ul style="list-style-type: none"> - Développer l'IA pour appuyer les conseillers dans l'accompagnement des usagers et l'orientation vers les différents dispositifs
<ul style="list-style-type: none"> - Recours à de multiples outils numériques nécessitant une certaine aisance (agilité numérique) - Besoin d'harmoniser les différents outils / systèmes pour les utilisateurs (professionnels et usagers) 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Accélération des évolutions technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> -
Formation	
<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'aisance numérique de certains médiateurs numériques / professionnels (ex : conseillers insertion / indemnisation) avec un risque de transmission des peurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser des diagnostics PIX au sein des administrations pour déterminer le niveau d'autonomie numérique et proposer des parcours de formation adaptés

<p>et maladresses aux usagers</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Réticences / résistances de certains professionnels à l'utilisation du numérique 	<ul style="list-style-type: none"> - Déploiement de nombreux outils de formation - Incitation à l'appropriation des usages numériques par la mise en place du télétravail
<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'aisance numérique de certaines entreprises France Travail s'appuie sur le développement d'une relation de confiance entre les conseillers et les entreprises Possibilité d'accompagnement à distance par les conseillers (navigation sur le site internet France Travail et l'espace collaboratif) 	<ul style="list-style-type: none"> - Développer des ateliers de présentation des outils
<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés à engager les usagers dans une démarche de formation (consommérisme des accompagnements) 	<ul style="list-style-type: none"> - Développer la prescription par les partenaires en s'appuyant sur un diagnostic numérique reconnu (ex : PIX) et permettant de proposer un parcours de formation qualifiant adapté aux niveaux d'autonomie numérique et aux usages souhaités.
<ul style="list-style-type: none"> - Manque de coordination de la formation des professionnels et d'animation de la communauté de professionnels Un plan de formation est en cours de définition à l'échelle régionale, il sera ensuite affiné à l'échelle départementale au regard des besoins identifiés La Région a réduit drastiquement son budget de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Établir un état des lieux de la formation numérique - Renforcer l'animation et la coordination de la formation des acteurs de la médiation numérique à l'échelle régionale (HubLo?) - Assurer une coordination des acteurs de la médiation numérique à l'échelle locale (CD28?)
Sensibilisation	
<ul style="list-style-type: none"> - Pour les jeunes, souvent la première expérience avec l'outil informatique passe par l'utilisation de l'ENT au cours de la scolarité. Soit un usage scolaire qui peut être vécu comme une expérience négative du numérique et générer un traumatisme (aversion pour l'outil (ordinateur) et l'usage administratif (caractère non récréatif). 	<ul style="list-style-type: none"> - Véhiculer une conception capacitante du numérique qui constitue un outil au service de l'utilisateur pour exercer ses droits, être citoyen, être autonome, etc - Développer des cours d'apprentissage à l'accomplissement des démarches administratives dans une logique de parcours usagers

SYNTHÈSE

Priorité	Intitulée de l'action	Public ciblé	Acteurs chargés de la mise en œuvre	Montant estimé de l'action	Acteurs souhaitant contribuer à la mise en œuvre et/ou au financement de l'action	Mot(s) clé(s)
	Définition d'un référentiel commun d'outils adaptés et qualification de ces outils selon le niveau d'autonomie numérique	Professionnels Usagers				Ressources
	Renforcer le déploiement des conseillers numériques					
	Coordonner l'animation et la formation des médiateurs numériques à l'échelle régionale et départementale					
	Favoriser le développement de lieux ressources (tiers-lieux) permettant d'accueillir une pluralité d'acteurs de la médiation numérique					

Liste des personnes ayant contribué aux réflexions

M. Fabrice GAUSSENS, Directeur Territorial France Travail d'Eure-et-Loir

M. Philippe CHERIAUX, Chargé de Mission Partenariat - Direction Territoriale France Travail d'Eure-et-Loir

M. Alain GUILLOTIN, Directeur Général – Chartres Innovations numériques

Mme Anne-Cécile SERRE, Directrice Proximité & Appui aux communes - Pôle Services à la Population - Communauté d'agglomération du Pays de Dreux

Mme Claudie BEAUFILS, Directrice de la médiathèque d'agglomération - Communauté d'agglomération du Pays de Dreux

M. Julien RANSON, Directeur de l'animation du territoire - Communauté de communes Entre Beauce et Perche

Mme SAMSON Lætitia, Coordinatrice des Espaces France Services et Chill&Learn de La Loupe / Chargée de mission formation et projets innovants – Communauté de communes Terres de Perche

Mme SAUVAGE Sarah, Coordinatrice et conseillère France services – Mairie de Châteauneuf-en-Thymerais

Mme BOUYSSOU Christelle – Conseillère France services – Ville de Nogent-le-Roi

Mme LEBEC Marion, Chargée du Point d'Accueil Numérique - Sous-préfecture de Nogent-le-Rotrou

Mme RENOU Aurélie, Adjointe en charge de l'action sociale, de l'emploi et des seniors – Mairie de Brou

Mme FOFANA Fatoumata, Conseillère insertion et parcours professionnels – Mairie de Vernouillet

Mme CASSAIGNE Lydie, Cheffe de projets numériques - Union Régionale de la Ligue de l'enseignement

Mme PAQUET Salomé, Chargée de mission départementale Eure-et-Loir - Hub-Lo

M. COUTAU Xavier, Directeur de projet Inclusion numérique – Conseil départemental d'Eure-et-Loir

Mme MONDAIN Brigitte, Conseillère numérique - Conseil départemental d'Eure-et-Loir

Mme LEDOUX Laëtitia, Conseillère numérique - Conseil départemental d'Eure-et-Loir

Mme BRASSARD Eléna, Coordinatrice Pôle Orientation Insertion – Chambre des Métiers et de l'Artisanat d'Eure-et-Loir (CMA28)