

## Quand la fracture numérique touche des demandeurs d'emplois (PAPIER D'ANGLE), Prev

par Déborah Claude

Paris, 25 juil 2018 (AFP) -Utiliser une appli pour trouver un job de serveur, scanner son CV ou tout simplement s'inscrire chez Pôle emploi, le "digital" est partout pour celui qui cherche un travail. Mais, les demandeurs d'emplois ne sont pas toujours à l'aise avec les outils numériques.

Parmi les 14 millions de Français "éloignés du numérique", il y a une surreprésentation des plus âgés, des ouvriers, des personnes peu diplômées et des "sans activité professionnelle", explique France Stratégie, institut rattaché à Matignon, dans un rapport publié début juillet intitulé "les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique".

A l'agence Pôle emploi du centre ville de Roubaix, six jeunes en "service civique" se relaient à l'accueil pour aider les demandeurs d'emplois. L'agence travaille aussi avec l'association "Emmaüs connect" pour les chômeurs les plus éloignés du numérique et met en place des ateliers spécialisés, explique à l'AFP sa directrice, Zhora Elbasri.

Depuis 2016, l'inscription à Pôle emploi ne peut plus se faire que par internet.

D'après une étude de l'opérateur, une personne sur cinq se déplace néanmoins physiquement pour s'inscrire et 28% au total ont eu besoin d'une aide, qui peut se faire aussi par téléphone. "Certains n'ont pas d'ordinateur, ou ne sont pas sûrs d'avoir bien scanné un document", raconte Tarik, 21 ans, en service civique depuis juin à Roubaix.

Rose-Marie Péchallat, ancienne conseillère Pôle emploi, aide depuis plusieurs années les chômeurs en difficulté avec l'opérateur, grâce à un forum internet ([recours-radiation.fr](http://recours-radiation.fr)). Elle remarque que certains ont besoin de "quelqu'un pour les aider", qui parfois écrivent même les mails "à leur place".

- **"Etre absolument visible"** -

"C'est une certaine humiliation de venir, de dire +moi je veux qu'on m'aide+ ou +je ne comprend rien à ce qu'on me dit+", explique-t-elle également.

"Compte tenu du fait que 75% des emplois nécessitent au moins la maîtrise des compétences numériques de base, un individu a plus de chances d'avoir un emploi s'il maîtrise ces compétences que dans le cas contraire", rappelle France Stratégie.

L'association "Solidarité Nouvelles face au Chômage" (SNC), qui accompagne des chômeurs pendant plusieurs mois, a d'ailleurs mis en place des ateliers numériques. Hélène Cazalis, délégué générale adjointe, souligne par exemple que les "réseaux sociaux professionnels" pour la recherche d'emplois sont souvent "sous-utilisés".

"Nous avons aussi beaucoup de seniors qui ont une adresse mail et qui ne s'en servent jamais", explique-t-elle. De surcroît, et même s'il ne faut "pas tout miser sur le numérique", il faut néanmoins comprendre les nouvelles logiques de recrutement liées à internet.

Ainsi, explique-t-elle, les employeurs "cherchent leurs candidatures dans un vivier" si bien qu'"il faut absolument être visible". Par exemple, "quelqu'un qui ne remplit son CV qu'à 60% n'apparaît pas du tout, et cela c'est peu connu des demandeurs d'emploi", ajoute-t-elle.

Un autre versant, moins rose, du numérique est redouté par Mme Péchallat: "analyser les comportements des usagers, adapter mais aussi contrôler". "Les gens qui ne touchent pas à l'informatique, ils ne sont pas contrôlables!", estime-t-elle. "On ne peut pas savoir ce qu'ils font, ce qu'ils vivent et on ne peut pas les géolocaliser!", ajoute-t-elle.

Pour Mme Cazalis, qui entend parfois des demandeurs d'emplois s'interroger "+est-ce que le numérique n'est pas un moyen de nous empêcher d'accéder aux droits?+", c'est "important de les rassurer là-dessus".

Une récente étude CSA a évalué à près d'un quart (23%) les Français qui disent ne jamais naviguer sur internet ou difficilement.

dec/lum/pb ■

