



Offre de services digitale Pôle emploi Île-de-France

Offre de services digitale Pôle emploi Île-de-France

1 *Pourquoi Pôle emploi s'engage dans un virage numérique ?*

a. *Les usages*

b. *Les acteurs*

b. *L'opportunité pour le Service Public de l'Emploi (SPE)*

2 *Quels services ?*

a. Les usages sur le marché du travail changent

Les personnes en recherche d'emploi accèdent à davantage d'information et de services (formations en ligne, évaluation de compétences, outils de conception de CV, etc...)

- **40%** de la population active sera **née avec le digital** en 2015 (source : INSEE)
- **50 %** des demandeurs d'emploi possèdent un smartphone* (Baromètre Pôle emploi 2013)
- **La fréquentation du site depuis des supports mobiles augmente (+84% entre octobre 2012 et octobre 2014 pour atteindre 1.3 millions de visiteurs uniques)**
- **96%** des 18-24 ans détiennent un compte sur un réseau social (Observatoires des réseaux sociaux Ifop)



*Smartphone : téléphone mobile évolué disposant des fonctions d'un assistant numérique personnel, d'un appareil photo numérique et d'un ordinateur portable.

a. Les usages sur le marché du travail changent

Les entreprises modifient leurs méthodes de recrutement

développement de services web et mobiles, approche directe, participation à des salons de l'emploi en ligne...

- **89 %** des DRH déclarent inclure le recours à **Internet** lors d'un recrutement (source : APEC)
- **3 semaines** : durée d'un **cycle de recrutement** sur internet vs. 3 mois pour un processus traditionnel (source : APCE)
- **500€** : le **coût moyen d'un recrutement** par internet vs. 5000€ par une annonce dans la presse (source : APCE)

En 2014, moins de **10%**
des recrutements ont été réalisés
sur les médias sociaux**

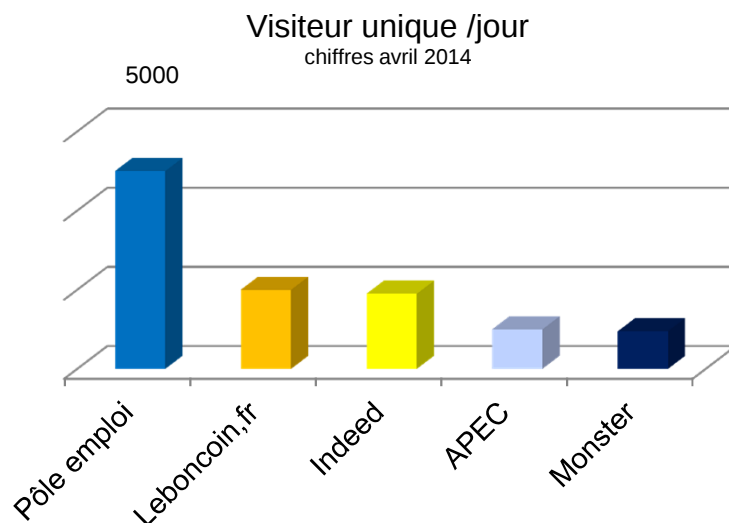
b. De nouveaux acteurs émergent

Les acteurs de l'emploi investissent les canaux digitaux.

Les job boards* enrichissent leur panel de services et se spécialisent.

- 50 job boards sont spécialisés par secteur d'activité
- 42 job boards sont spécialisés par métier

**Pôle emploi premier site emploi carrière en France
loin devant les autres sites**



* Job boards : Sites publiant des offres d'emploi



C. Des opportunités

- **Pour personnaliser les services :**

- **De nouveaux services** adaptés aux besoins des **demandeurs d'emploi**
- Proposition **aux entreprises de services flexibles et réactifs**

- **Pour toucher des publics plus larges :**

- Intéresser **les actifs occupés dans un contexte où les mobilités professionnelles sont plus nombreuses**

18% des actifs ont changé de situation professionnelle en 2009
contre 14% en 1982 (Conférence sociale pour l'emploi 2013)

- **Augmentation de la disponibilité des services** de Pôle emploi
Plus de distance, ni de contrainte horaires avec des services accessibles 24h/24

C. Des opportunités

- **Pour simplifier et être plus efficace :**

- Simplification **des démarches**
- Simplification **du travail** des conseillers

- **Pour mieux exploiter les perspectives**

- **Rendre le marché du travail plus transparent :**

Exploitation des potentialités du « big data* » et de l'«open data* » pour **mieux comprendre les parcours professionnels**

*Big data : Explosion du volume de données disponible - Pour avoir une vision plus riche et prédictive d'événements, comportements socio-éco,,
Open data : partage avec le grand public de jeux de données produits par une structure

2 Quels services ?



- Personnaliser et adapter notre accompagnement.
- Les demandeurs d'emploi les plus connectés et les plus autonomes ont la possibilité d'accéder à distance à nos services et à nos conseils.

Le 100% Web

- Lancée dès 2013, avec des retours très positifs (87% de satisfaction).
- Deux plateformes 100 % web, Paris et Lieusaint, en Île-de-France
- Des demandeurs d'emploi volontaires, suivi en accompagnement par les conseillers essentiellement en visio-conférence et tchats.
- Cette modalité de réception intégrera très vite la palette de tous les conseillers.

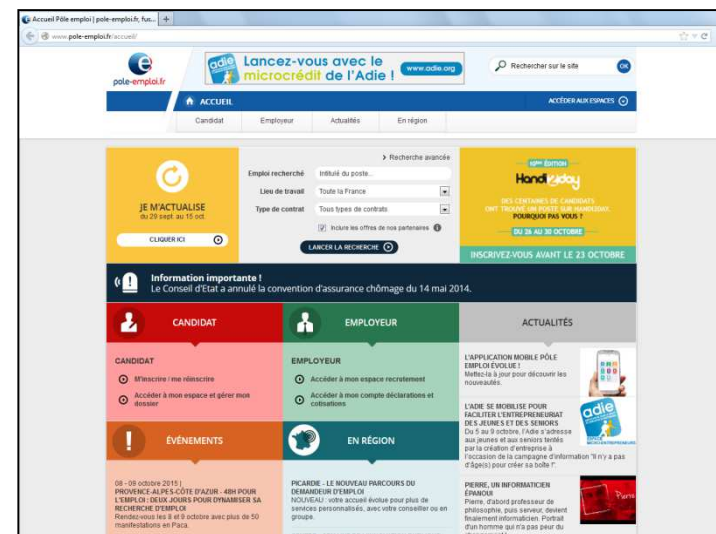
2 Quels services ?

Le site de Pôle emploi : www.pole-emploi.fr

Poursuite des évolutions engagées depuis 2013

Enrichissement des services sur pole-emploi.fr :

- Grâce à son **espace personnel**
 - demander un rendez-vous pour s'inscrire
 - mettre son **CV en ligne**
 - rechercher des offres
 - s'actualiser.



- Un simulateur d'allocation permet aux demandeurs d'emploi d'estimer leurs indemnités.

La Transparence du Marché du Travail (TMT) :

- **56 partenariats** avec des jobs boards* et des partenaires :
 - Le nombre d'offres agrégées mises à disposition des candidats est passé à 423 000 offres en ligne par jour.



L'agrégation des offres emploi participe à rendre le marché du travail plus transparent.

* Job boards : Sites publiant des offres d'emploi

2 Quels services ?

La Cvthèque du site pole-emploi.fr L'intermédiation digitale

Pour la recherche d'emploi

Le service CV pôle emploi permet :

- de créer jusqu'à 5 CV différents,
- de postuler aux offres en ligne,
- d'envoyer le CV depuis l'espace personnel,
- d'être contacté par des recruteurs pour un emploi
- de connaître le nombre de vu du CV
- le nombre de propositions d'offres reçues
- de télécharger le cv pôle emploi sur leur ordinateur
- de joindre un CV personnel.
- D'accéder à leur CV 24H/24, 7J/7

Export de profils

Pôle emploi Ile de France lance **dés le 21 mars**, sur 2 départements dans un premier temps, **« Export de profils »** : L'opportunité pour les demandeurs d'emploi d'alimenter leurs profils chez nos partenaires Job Boards avec les informations de leur CV sur leur espace emploi créé sur www.pole-emploi.fr

Pour la recherche de candidats

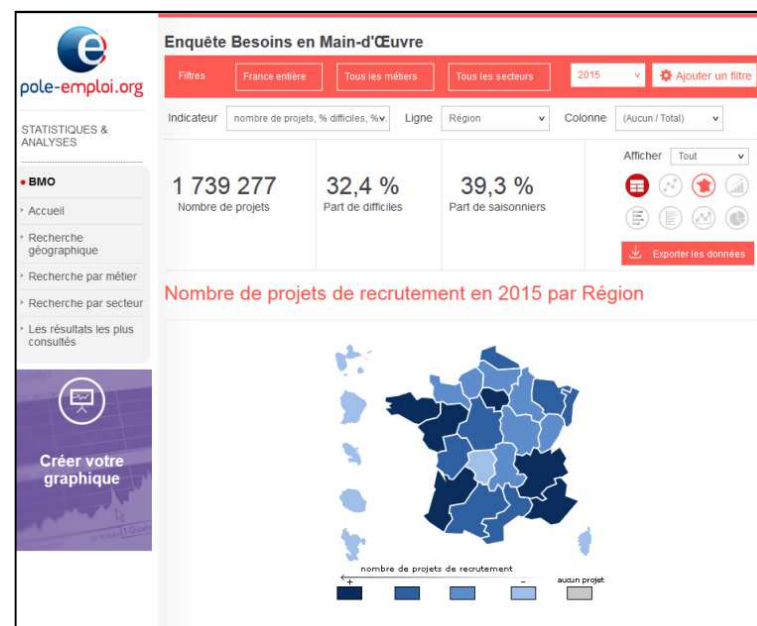
Un vivier de candidatures potentielles :

- Accessible via Pôle-emploi.fr 24H/24, 7J/7
- De nombreuses fonctionnalités :
 - Rechercher
 - Consulter
 - Télécharger des CV
 - Proposer un emploi directement
 - S'abonner pour être informé des nouveaux CV
 - Recevoir des propositions de CV identifiés par un conseiller

2 Quels services ?

IMT et BMO

- Mise en place de l'outil : **Information Marché du Travail (IMT)**. Au sein de pole-emploi.fr, cet espace délivre de l'information sur les perspectives de recrutement par zones géographiques et métiers.



- « Besoins en Main d'Œuvre » (BMO), sur www.pole-emploi.org mise à disposition d'un outil de requêtes en ligne pour explorer les tendances du marché recueillies lors d'une enquête qui répertorie les besoins en recrutement déclarés des entreprises.

2 Quels services ?

Les tchats emploi*

*Evènements lors desquels recruteurs et grand public dialoguent, par écrit, chacun devant écran.



Pôle emploi Île-de-France, organise régulièrement des tchats emploi :

- En partenariat avec la radio Voltage lors des Journées emplois **Participation d'entreprises qui recrutent** (Carrefour, Monoprix, Burger King, Blablacar, Colombus café...) et d'experts de Pôle emploi IDF.
- Thématiques, organisés pour des évènements ponctuels afin de **promouvoir des recrutements** (secteur du numérique, Disneyland Paris...)

2 Quels services ?



Le salon en ligne

- Faciliter les rencontres entre recruteurs et candidats
- Lever les freins liés à la mobilité
- Postuler en ligne.
- Chaque entreprise dispose d'un stand en ligne.
Mise en avant des offres d'emploi
Vitrine de la politique RH



Cette innovation combine les avantages d'un salon classique et les nombreuses possibilités offertes par internet.

Déjà 4 salons en ligne en IDF

- lors des Rendez-vous de l'emploi 2014,
- Fin 2014 pour les emplois en CAE,
- Au printemps 2015 pour les offres en alternance,
- et lors des Rendez-vous de l'emploi en octobre 2015.

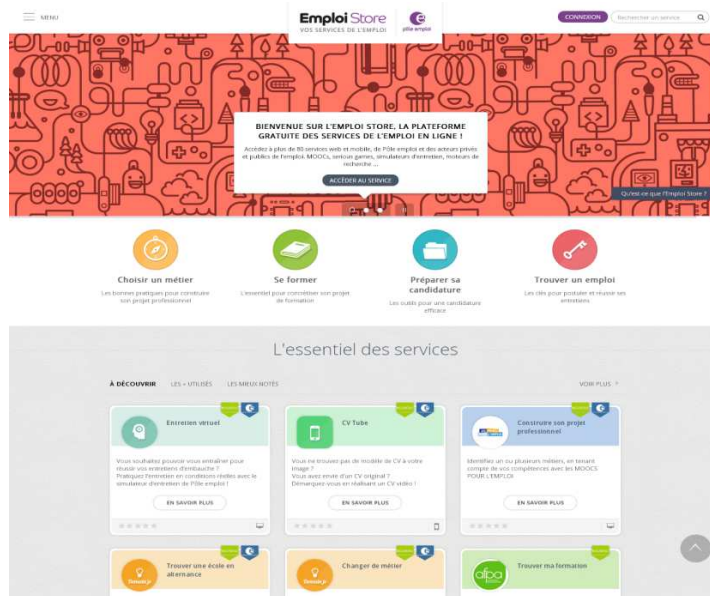
2 Quels services ?

Emploi Store

Lancement le 2 juillet 2015 de la plateforme centrale d'accès à l'offre de service digitale dédiée à l'emploi.

- Plusieurs types de services (Mooc, Serious game*, e-learning**, simulateur d'entretien...
- Lieu central d'accessibilité aux services initiés par Pôle emploi et ses partenaires.
- Enrichissement permanent des services.

L'Emploi Store est structuré autour de 4 centres d'intérêts :



- « Choisir un métier »



- « Se former »



- « Proposer sa candidature »



- « Trouver un emploi »

* Serious game : jeu sérieux – terme englobant tous les dispositifs d'apprentissage et de transmissions d'information, faisant appel aux mécanismes du jeu, pour favoriser l'appropriation

** e-learning : formation en ligne

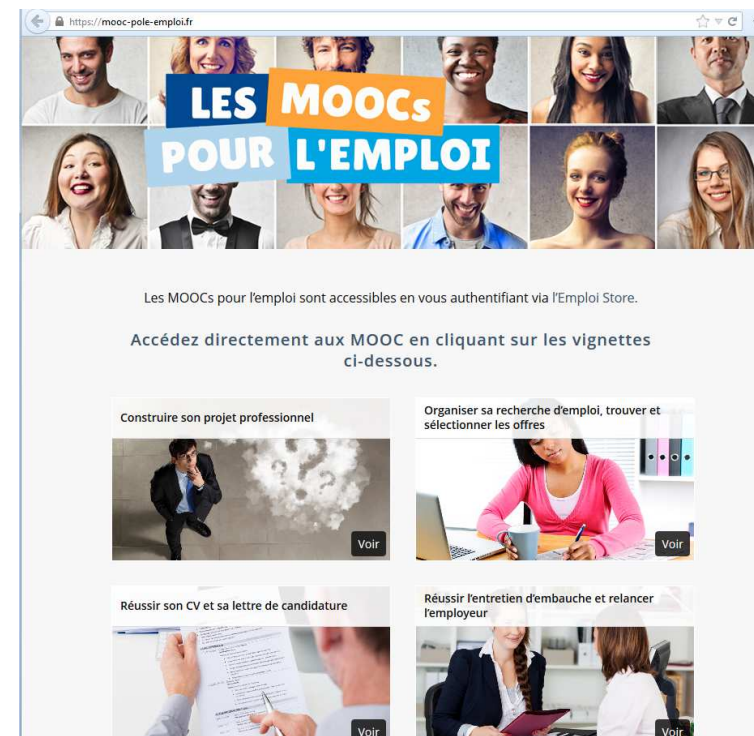
2 Quels services ?



Les MOOCs* pour l'emploi

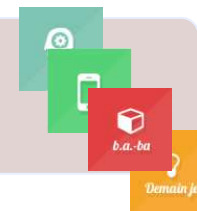
Depuis mars 2015, quatre **MOOC*** sont accessibles sur l'emploi store et pole-emploi.fr :

- construire son projet professionnel,
- organiser sa recherche d'emploi et trouver des offres qui me correspondent
- faire son CV et sa lettre de candidature
- l'entretien d'embauche et ses relances.



* Massive Open online course : formations ouvertes en ligne.
Un MOOC est une formation ouverte en ligne et gratuite.
Chaque cours dure quatre semaines, avec deux heures de travail hebdomadaire estimé.

2 Quels services ?



Des applications toujours plus nombreuses

- Simulateur d'entretien pour se préparer :
il plonge le candidat au cœur de situations d'entretien.



+ 100 services digitaux pour l'emploi
+ 56 partenaires de l'emploi et de la formation



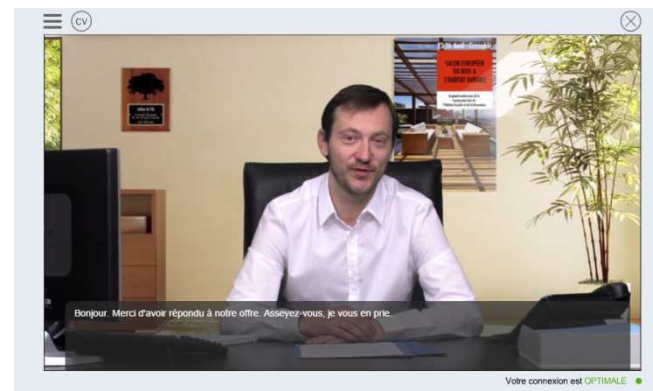
Parmi les 22 services de Pôle emploi,
18 ont été développés spécialement dans le cadre d'Emploi Store.



Un espace d'échange de données
Pour développer de nouvelles applications.



Mes Offres : une application dédiée à la recherche d'emploi
Mon Espace : une application pour gérer les démarches Pôle emploi



<http://www.emploi-store.fr/>

2 Quels services ?



L'Emploi Store Idées – Innovation collaborative

L'Emploi Store sera alimenté sur la base **d'idées recueillies en ligne** sur la plateforme qui facilite la rencontre des besoins utilisateurs et des forces de développement.

UNE IDÉE, UNE COMMUNAUTÉ, UNE APPLI !

RENDEZ-VOUS PROCHAINEMENT
pour découvrir la plateforme d'innovation collaborative de Pôle emploi.

Elle permettra à chacun de déposer ses idées afin que des développeurs à la recherche de tendances les fassent **éclore** sous la forme de nouvelles applis au service de l'emploi.

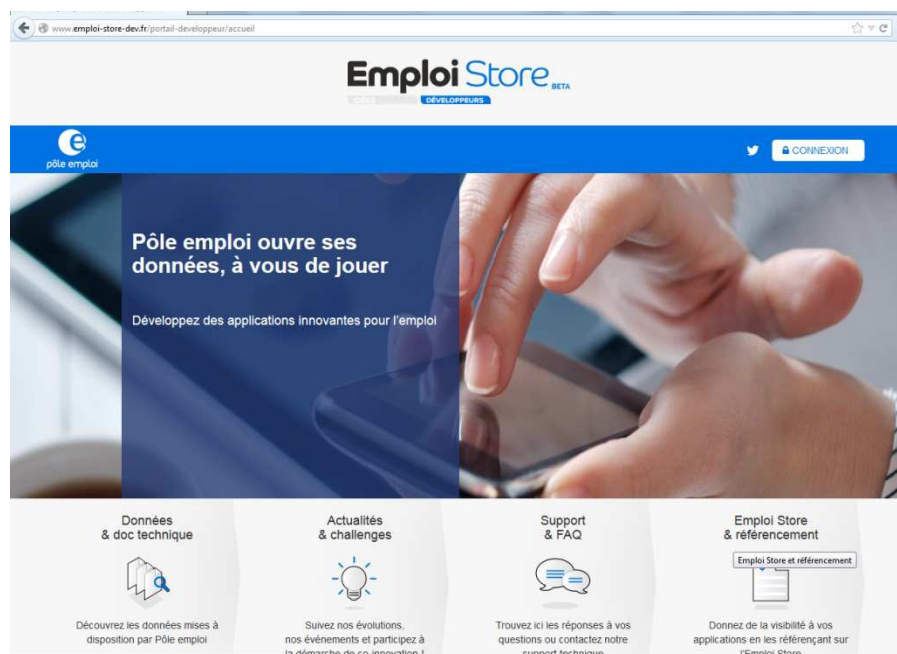


* Open data : partage avec le grand public de jeux de données produits par une structure

2 Quels services ?

L'Emploi Store Dev – L'open data chez Pôle emploi

Certaines de ces idées seront développées grâce aux données mises à disposition par Pôle emploi (**Open data**) sur l'Emploi Store Dev



Quelles sont les **données accessibles (open data)** à dispositions sur Emploi Store Dev :

- Des données statistiques
- Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois
- Des offres d'emplois anonymisées
- BMO et IMT
- Le référentiel des agences

L'Emploi Store Dev ?

Plateforme pour les professionnels qui souhaitent développer des applications mobiles en rapport avec l'emploi.

Elle favorise l'innovation avec la mise à disposition de données que nous possédons

2 Quels services ?



Pourquoi investir les réseaux sociaux ? Quel contenu y diffuser ?

2 Objectifs

Image

- Combattre les idées reçues
- Dynamiser l'image de de Pôle emploi et valoriser les actions menées
- Orienter les débats et les conversations

Information

- Répondre à des problématiques locales et être au plus près des besoins
- S'imposer comme source d'information
- S'adapter aux nouveaux canaux d'information

2 Quels services ?



Pôle emploi IDF : Facebook

- Un outil d'information rapide,
- Près de 11000 fans*,
progression de plus de 50% depuis 1 an
- Moderne, réactif et en phase avec
les usages actuels
- Des échanges quotidiens avec les fans et la constitution d'une communauté



* fans : personnes suivant le fil d'actualité de votre page

2 Quels services ?



Pages locales Facebook



Objectif : Diffuser de l'information à l'échelon local afin d'être toujours plus proche des personnes et de leurs besoins sur les territoires

12 pages locales créées en octobre 2015
une 13eme à été créée fin février 2016 : Mitry-Mory

AVS (audiovisuel spectacle IDF)
Dourdan
Seine Saint Denis – Roissy
L'Hay-les-Roses
Sartrouville
Sarcelles

100 % web Seine et Marne Essonne
Meaux
Nogent-sur-Marne
Trappes
Gonesse
Cadres Bois Colombe

2 Quels services ?



Pôle emploi IDF et Paris : Twitter



- Créé fin septembre 2015 :
- Le relais des agences parisiennes
- Une information axée sur l'opérationnel

- Près de 3400 followers*
- 1400 tweets – 600 aimés
- Communiquer sur le volet institutionnel
- Rester au contact des demandeurs d'emploi

* Followers : personnes suivant le fil d'actualité de votre page