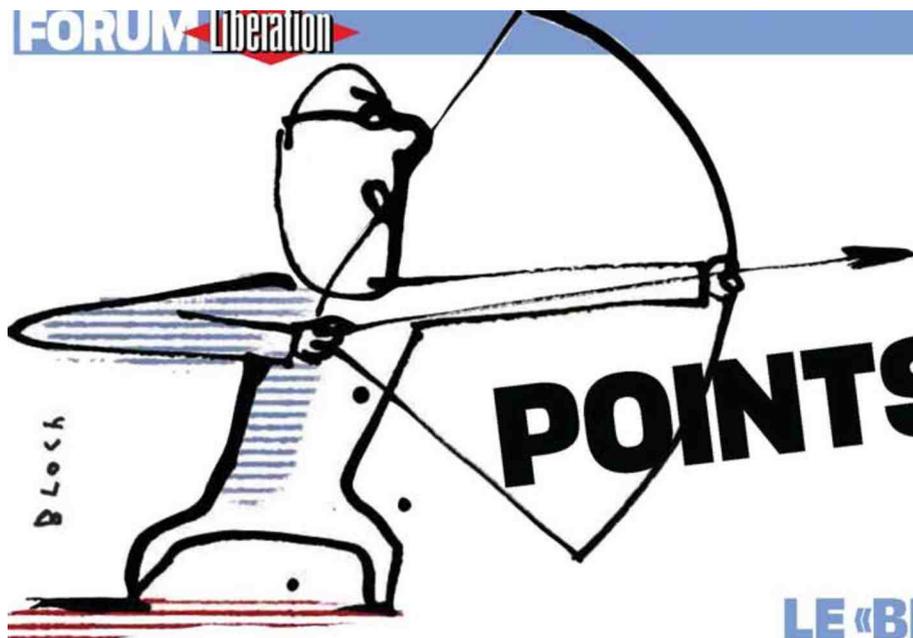


FORUM Libération



POINTS DE VUE

L'ALGORITHME ET LE CONSEILLER

JEAN BASSÈRES
 Directeur général de Pôle Emploi

Parce qu'ils sont capables de traiter en temps réel des quantités très importantes de données, et ce de manière simultanée et croisée, les algorithmes fascinent autant qu'ils inquiètent. Il faut savoir que plus de la moitié des applications installées sur un smartphone sont prédictives et que nous confions déjà une grande partie de nos décisions aux algorithmes et à leurs «super-pouvoirs» d'automatisation et d'optimisation. Et si certaines de ces décisions n'ont qu'une importance relative, d'autres seront peut-être demain plus essentielles pour nos vies. Le potentiel des algorithmes apparaît alors infini. Ils permettent de créer des applications innovantes, d'améliorer un service ou tout simplement de faciliter le quotidien, dans tous les domaines : du marketing et de la publicité bien sûr, mais cela est aussi vrai lorsque l'on s'intéresse au transport ou à l'emploi. Capables de rendre la ville «intelligente», ils seraient aussi en mesure de résoudre le chômage? A Pôle Emploi, nous avons fait le pari du digital et des algorithmes. Nous mettons à disposition de nombreuses données en libre accès et nous travaillons avec des développeurs et des start-up pour imaginer de nouvelles applications, capables de fluidifier et d'optimiser le marché du travail. Nous nous sommes aussi associés à l'ONG Bayes Impact, dans une logique d'innovation collaborative, pour créer un nouveau service à destination des demandeurs d'emploi et des conseillers; il s'agit de donner accès à la bonne information, au bon moment, et de suggérer des actions utiles au parcours professionnel. Ce service sera en open source, c'est-à-dire potentiellement réexploitable par toute structure en mesure de le nourrir avec des données intéressantes pour son fonctionnement. Cette capacité

d'innovation repose aussi sur nos conseillers, qui peuvent devenir des «intrapreneurs»: et c'est ainsi que nous avons développé «La bonne boîte» ou «La bonne formation». Nous avons fait ce pari sans oublier que la recherche d'emploi ou l'embauche d'un candidat, n'est pas seulement une question de rapprochement mécanique et automatique entre un profil et une offre (ou l'inverse). Bien sûr, les algorithmes et le numérique peuvent faciliter une recherche d'emploi ou de candidat, dans le sens où ils peuvent détecter des opportunités, révéler des potentiels ou initier une rencontre. Mais ils ne remplaceront jamais le travail qu'accomplissent au quotidien les conseillers. Ils accueillent, écoutent, proposent des formations, orientent, accompagnent demandeurs d'emploi et entreprises de manière personnalisée. Une récente enquête a même permis de démontrer que le travail de prospection des conseillers entreprise de Pôle Emploi a fait progresser le nombre d'embauches en CDI de 13%. Le contact humain, l'échange, l'expertise apportée par les conseillers, accélèrent la création d'emploi ou lèvent les obstacles à une embauche qui ne se serait peut-être jamais faite. Et surtout, nous accordons une vigilance particulière à ce que ces nouveaux outils puissent bénéficier à tous, y compris aux publics les plus fragiles, pour lesquels l'accessibilité au numérique est un défi que nous nous engageons à relever. C'est en les mettant au service des conseillers, des demandeurs d'emploi et des entreprises, que les algorithmes seront véritablement au service de l'emploi. ◆

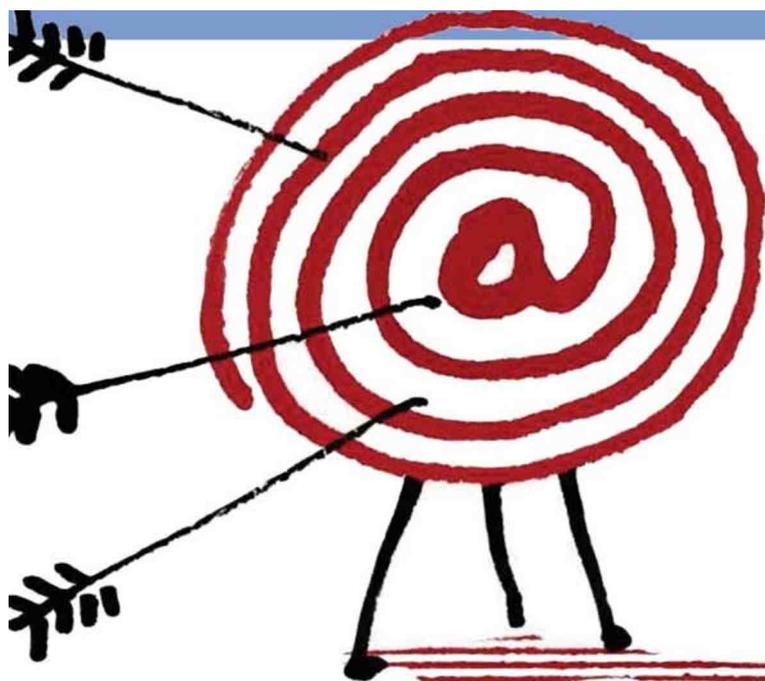
FRANÇOIS BÉHAREL
 Président du groupe Randstad France

Big Data. L'expression, sans conteste, a du succès. Aussi peut-il paraître incongru de se demander si cette étiquette, malgré les apparences, n'est pas trompeuse. Car même lorsqu'elle résonne en français – mégadonnées –, l'expression laisse poindre des accents technologiques qui voilent l'essentiel. Non que la technologie soit désormais reléguée à l'arrière-plan. Simplet, l'accès aux logiciels «open source» et l'essor des plateformes de cloud computing mettent désormais le «big data» à la portée de chaque nouvelle start-up. Résultat, investir massivement en recherche et développement pour développer de nouvelles solutions n'est plus une nécessité absolue: la véritable innovation réside dans l'usage des données, toujours plus nombreuses au fur et à mesure que nos économies se digitalisent. Les entreprises les plus emblématiques de la nouvelle économie du partage le prouvent.

Sur des marchés existants – celui de la mobilité pour Uber et de la location courte durée pour Airbnb –, ces deux sociétés viennent bousculer des acteurs historiques pour mettre en relation une offre et une demande. Comment s'opère l'équilibre? L'analyse puis l'exploitation des données vont permettre de mobiliser des ressources privées sous-utilisées (le propriétaire d'un vé-

hicule dans le cas d'Uber; des particuliers prêts à louer leur logement pour Airbnb) afin de répondre à un besoin. La prouesse n'est pas tant technologique que servicielle. En matière d'emploi, de telles perspectives ouvrent de nouvelles voies pour améliorer le fonctionnement du marché du travail. Et ce en raison de la nature du chômage dans notre pays. Davantage que chez nos principaux partenaires européens, le chômage en France est structurel. La faute à des institutions (code du travail, assurance chômage, dialogue social, etc.) inadaptées et à une gestion des données chaotique. Il en résulte des asymétries d'information qui pénalisent l'équilibre de l'offre et de la demande. Résultat, trouver un emploi ou un candidat peut faire figure d'impasse. Le big data peut d'ores et déjà aider à en sortir. Par sa capacité à rendre intelligibles de très nombreuses données issues de sources aujourd'hui inexploitées, il permet d'éclairer les chemins de traverse menant au but visé. Un exemple. Une entreprise qui recherche en vain un robinetier saura qu'elle peut, à la place, recruter un mécanicien ajusteur. Ces métiers partagent en effet assez de compétences pour qu'il soit possible d'établir entre eux une passerelle – quitte à introduire un peu de formation. Le big data appliqué à l'emploi n'entend pas se substituer au candidat ou au recruteur. Il est en revanche un outil d'aide à la décision pour décrocher un emploi ou trouver la perle rare. Bref, une application plus qu'encourageante alors que l'open data est encore loin d'être une réalité. Quelle ne serait pas son efficacité si les données des services publics de l'emploi étaient totalement ouvertes! ◆





UNE ASPIRATION VERS D'AUTRES FORMES D'ACTIVITÉ

DAVID MENASCÉ
 Directeur du cabinet de conseil Azao

Les technologies de l'information s'imposent comme l'un des leviers pour optimiser les recherches d'emploi et mieux lutter contre le chômage. Les start-up se multiplient tandis que des plateformes comme le Bon Coin permettent à des millions de Français de trouver plus facilement un emploi. Mais, au-delà de l'optimisation de l'appariement entre offre et demande d'emploi, c'est l'enchevêtrement complexe du changement technologique et de l'évolution sociale en termes de travail qui constitue peut-être l'une des sources de transformation majeure à l'avenir. Le numérique accélère en effet le passage d'une norme sociale fondée sur l'emploi salarié, en CDI ou en CDD, à une logique plus large d'activité. La tendance sociale précède la révolution technologique. En France et plus largement dans les pays de l'OCDE, on voit se multiplier les statuts de freelance ou d'auto-entrepreneur, à la fois sous

l'effet de la nécessité et de nouvelles aspirations. La nécessité en premier lieu. La situation très dégradée du marché du travail, plus particulièrement pour les moins qualifiés, a contraint depuis plusieurs années de nombreuses personnes à imaginer de nouvelles formes d'activité et à opter, que ce soit à titre d'activité principale ou complémentaire, pour le self-employment ou le micro-entrepreneuriat. Cette solution est loin d'avoir été choisie; en temps de crise, il s'est simplement révélé plus facile de trouver un marché qu'un emploi, ou, en d'autres termes des clients qu'un patron. On compte plus d'un million d'auto-entrepreneurs en France et 14% des travailleurs européens font désormais partie de cette catégorie de «nouveaux entrepreneurs». Aux Etats-Unis, ce sont plus de 30 millions de *self-employed* qui sont décomptés sur le territoire, un nombre qui devrait atteindre les 40 millions d'ici 2020.

Mais on observe dans le même temps une aspiration croissante vers ces nouvelles formes d'activité: la notion de «*slashers*» désigne ainsi la catégorie de personnes qui construisent leur parcours professionnel au travers de la combinaison de plusieurs activités, les unes étant plus rémunératrices et les autres sources d'épanouissement. Robin Chase, la fondatrice de Zipcar explique ainsi: «*Mon père a eu un seul travail pendant sa vie professionnelle, j'en ai eu six, mon fils en aura six en même temps.*» La rupture possible provient du fait que ces tendances sociales sont aujourd'hui largement accélérées par le changement technologique. Pour de nombreuses personnes, le recours à des plateformes digitales permet de trouver bien plus facilement et rapidement des clients, des débouchés, de gagner en indépendance et de sortir ainsi de la logique de l'emploi salarié. Que ce soit pour des activités ponctuelles ou principales, les plateformes leur offrent une réelle flexibilité allant du choix de leurs horaires de travail à celui de leurs missions et de leurs clients. En démocratisant l'accès à l'initiative économique et en élargissant le choix des formes de travail, les places de marché peuvent aussi apporter une solution innovante au chômage. ◆

NUMÉRIQUE LES NOUVELLES RÈGLES DU JEU

ADÈLE GALEY
 Co-fondatrice Ticket for Change

Nous le savons, et surtout, nous le vivons, nous sommes dans une nouvelle ère: celle du digital. Nous n'en sommes encore qu'aux débuts, mais nous voyons déjà notre quotidien, et notamment notre rapport à l'emploi, radicalement transformés. 80% des chercheurs d'emploi utilisent ainsi Internet pour trouver du boulot (1). Une évolution quantitative – accès à des milliers d'offres partout dans le monde –, mais aussi qualitative – on peut mieux cibler ses recherches. Et qui permet de réduire ce que l'on appelle le «chômage frictionnel», lorsque les offres et les demandes d'emploi ne se rencontrent pas. Lorsqu'on en a les clés, le numérique c'est aussi l'opportunité de renverser les rapports de force entre employeur et employé. Avoir une identité numérique optimisée et active permet d'augmenter ses chances d'être repéré puisqu'un quart des étudiants et jeunes diplômés sont chassés sur les réseaux et sites professionnels (2). Lorsqu'on est téméraire et créatif, on peut même directement interpeller son employeur sur les réseaux sociaux et se démarquer, comme cette candidature qui a créé le «buzz», réalisée sur une brique de jus de la marque (lire page VIII). C'est donc aux entreprises aujourd'hui de se montrer sous leur meilleur jour, pour attirer les talents: sur le site *welcometothejungle.co*, les chercheurs d'emploi peuvent étudier l'entreprise qui leur correspond le mieux à travers de belles photos et des informations sur l'équipe et ses valeurs. Car aujourd'hui on ne recherche plus seulement un salaire et une stabilité, mais aussi et surtout du sens, des valeurs, un bien-être au travail, une équipe. On voit ainsi se dé-

multiplier les initiatives qui accompagnent ce changement de rapport à l'emploi, telles Workup, Switch, Chomunity, ou Eklore. Et le numérique révolutionne la manière d'aborder ces problématiques. Chez Ticket for Change nous avons créé un outil numérique gratuit (Mooc) avec HEC Paris, pour permettre à chacun de se créer son propre job reliant business et sens, suivi par 35 000 personnes à travers le monde. Et des entrepreneurs tel Paul Duan sont en train de révolutionner la manière d'aborder la problématique du chômage et de la recherche d'emploi par le numérique. Il faut donc s'adapter à ce nouveau paradigme, tout le monde l'a compris, même Pôle Emploi. Le problème, c'est que nous vivons une période de transition, marquée aussi par une véritable fracture numérique, une fracture qui est territoriale, sociologique, culturelle ou générationnelle. Les sites et réseaux sociaux professionnels, par exemple, ont un effet pervers. Ils ne profitent qu'à ceux qui en connaissent les codes, ou qui peuvent se payer les versions payantes de ces sites, du côté de l'offre comme de la demande d'emploi, creusant ainsi un peu plus les inégalités. Il reste donc encore beaucoup à faire pour permettre à tout un chacun de bénéficier de ces nouvelles opportunités qu'offre le digital. Mais de nombreuses initiatives voient le jour pour tenter de réduire cette fracture, telles Simplon, Ici Montreuil ou We Tech Care, et qui prouvent que c'est possible. ◆

(1) Conseil d'orientation pour l'emploi.
 (2) Etude réalisée par l'Edhac NewGen Talent Centre et JobTeaser.com auprès de 1 000 jeunes, représentant 550 formations différentes en France.

