



**HAL**  
open science

## La digitalisation au service des demandeurs d'emploi : une évolution ambiguë. Propos introductifs

Marion del Sol, Anne-Sophie Ginon

### ► To cite this version:

Marion del Sol, Anne-Sophie Ginon. La digitalisation au service des demandeurs d'emploi : une évolution ambiguë. Propos introductifs. Marion Del Sol; Anne-Sophie Ginon. La digitalisation au service des demandeurs d'emploi : une évolution ambiguë, Institut de l'Ouest : Droit et Europe, pp.9-11, 2024, Amplitude du droit, 978-2-9581843-5-3. halshs-04914413

**HAL Id: halshs-04914413**

**<https://shs.hal.science/halshs-04914413v1>**

Submitted on 27 Jan 2025

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

# Propos introductifs

---

**Marion DEL SOL**

Professeur de droit, Univ Rennes, IODE (UMR CNRS 6262)

**Anne-Sophie GINON**

Professeur de droit, Université Côte d'Azur, GREDEG (UMR CNRS 7321)

**La transformation numérique est une des composantes des politiques de modernisation de l'action publique dans lesquelles la France s'est lancée depuis environ une vingtaine d'années.** En effet, le déploiement des technologies numériques est présenté communément comme une « opportunité à saisir pour renforcer l'efficacité des services administratifs et, plus généralement, celle des services publics *via* une double dimension d'innovation de procédé et de produit », de changements organisationnels et de reconfiguration des relations avec les usagers (Algan, Bacache-Beauvallet, Perrot, 2016). À cet égard, la transformation numérique du service public de l'emploi s'inscrit de plain-pied dans ce mouvement. Elle est emblématique à la fois de la plateforme de l'État et de la nouvelle logique servicielle qui en découle. On peut même considérer que la transformation numérique de Pôle emploi est exemplaire de ces évolutions en raison de l'antériorité et de l'ampleur de cette transformation ainsi que de sa dimension systématique. D'une certaine façon, se trouvent créées les conditions d'une action publique « augmentée » et transformée en matière de chômage.

Pour autant, à l'observer de plus près, cette transformation numérique du service public de l'emploi ne peut être réduite à une simple déclinaison sectorielle d'une action publique « augmentée » par le recours systématique aux technologies informatiques et le déploiement de services digitaux à destination des usagers. En effet, elle présente la double particularité de mettre en jeu des droits sociaux et d'avoir une forte dimension systémique, conduisant à associer étroitement les outils numériques à la réalisation de ces droits.

**Une transformation numérique à forte dimension systémique.** La stratégie de plateforme de Pôle emploi (devenu France Travail) [Dirringer, 2022], la dématérialisation des procédures d'inscription ainsi que des relations conseiller/demandeur d'emploi, le développement de nouvelles fonctionnalités dans les espaces numériques personnels tout comme la mise à disposition de services digitaux (tels que ceux de l'Emploi store<sup>1</sup>) participent d'une réforme systémique impulsée à partir de 2012 par Jean Bassères, nommé en 2011 directeur général de Pôle emploi, avec l'accompagnement de l'État. C'est à partir de 2015 que le véritable tournant est pris avec l'annonce de la future « révolution digitale de Pôle emploi ». Se donnant pour ambition générale de « tracer la voie pour que Pôle emploi puisse se saisir de toutes les opportunités d'améliorer

---

1. Pour une analyse juridique, voir Stindt (2024).

et d'adapter son action face [au] chômage... », la convention tripartite État-Unédic<sup>2</sup>-Pôle emploi 2015-2018 identifie dès son préambule les technologies numériques comme une opportunité pour transformer « les pratiques de recherche d'emploi, de recrutement, ainsi que l'organisation du travail et les métiers dans l'entreprise », mais aussi comme « un levier mobilisable pour accroître son efficacité et atteindre les objectifs stratégiques qui lui sont fixés ».

La transformation numérique, très volontariste et profonde, crée les conditions pour le déploiement de choix stratégiques renouvelés ou évolutifs. C'est un levier systémique d'action qui permet de traduire opérationnellement les objectifs stratégiques de Pôle emploi dont on peut faire l'hypothèse qu'ils sont le reflet d'une certaine représentation des missions de l'institution, des demandeurs d'emploi ainsi que de son positionnement par rapport au marché du travail. La transformation numérique, telle qu'elle a été déployée (gestion du changement), devient cause de l'évolution des objectifs ou, à tout le moins, contribue à orienter les choix et participe à l'évaluation des missions. Tant la construction des objectifs que l'évaluation de la performance de l'institution (indicateurs stratégiques et d'éclairage) ont partie liée avec la transformation numérique.

**Les effets de la transformation numérique sur les droits sociaux.** La transformation numérique de Pôle emploi modifie en profondeur la façon dont cette institution, centrale en matière de politique d'emploi, accomplit les multiples missions que la loi lui attribue. Au regard des missions d'accompagnement et de placement, de service des allocations et de contrôle des demandeurs d'emploi dévolues à France Travail, la transformation numérique intéresse nécessairement, par nature en quelque sorte, les droits sociaux. Cela relève de l'évidence mais cela ne dit rien des effets, potentiels ou réels, sur les droits sociaux même, pouvant laisser penser qu'il y aurait une forme de neutralité avec ces outils. Or, à partir de l'hypothèse partagée que les dispositifs numériques renouvelés sont de véritables facteurs de transformation des droits sociaux, plusieurs contributions de cet ouvrage (dé)montrent que l'accès aux droits sociaux des demandeurs d'emploi mais également leur substance, voire leur finalité, sont affectés par la profonde transformation numérique de Pôle emploi. Le plan de l'ouvrage est conçu pour rendre compte de ces mutations auxquelles la loi « Plein emploi » devrait donner plein effet<sup>3</sup>.

Dans la première partie, c'est la question de l'accès aux droits en contexte de dématérialisation des relations entre les usagers et l'institution que les contributeurs explorent. Il ne s'agit pas ici d'aborder les enjeux d'exclusion numérique, mais d'interroger les mécanismes juridiques de reconnaissance et d'exercice des droits mis à la disposition des demandeurs d'emploi dans leurs rapports avec l'institution Pôle emploi (par exemple, en cas de refus d'indemnisation, de décision de suspension de l'allocation ou encore de radiation de la liste des demandeurs d'emploi). Les mécanismes existants offrent-ils des garanties, tant individuelles que collectives, suffisantes et pertinentes aux demandeurs d'emploi pour faire valoir leurs droits dans un contexte de dématérialisation qui, d'une certaine façon, accentue le déséquilibre entre le service public de l'emploi et ses usagers ?

---

2. Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce.

3. Loi n° 2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi.

Dans la deuxième partie, les contributeurs s'intéressent au nouveau modèle d'accompagnement « par le numérique » construit par Pôle emploi, modèle qui met l'accent sur l'autonomie des demandeurs d'emploi et l'activation de leurs démarches pour améliorer leur employabilité. D'une part, ce modèle tire parti des potentialités et des fonctionnalités des outils numériques permettant une gestion rationalisée et optimisée des demandeurs d'emploi aux fins de tri, de classement et d'affectation dans différents parcours d'accompagnement ; d'autre part, il repose sur une logique servicielle par la mise à disposition de services numériques dont les demandeurs d'emploi sont invités à se saisir en autonomie. Cela donne à voir un nouveau paradigme de l'accompagnement qui transforme la représentation du demandeur d'emploi et renouvelle la logique d'activation dans le champ du service public de l'emploi.

Dans la troisième et dernière partie, l'ouvrage fait porter le regard sur la façon dont certains dispositifs numériques, déployés au sein ou en périphérie du service public de l'emploi, contribuent à la mise en visibilité des compétences qui sont devenues des éléments centraux d'employabilité. En effet, l'employabilité des demandeurs d'emploi dépend et se mesure à l'aune de la valeur marchande de leurs compétences. À terme, dans une logique adéquationniste offre d'emploi/offre de travail, l'ambition revendiquée est de réaliser « "un saut qualitatif sur l'intermédiation" par l'amélioration et le déploiement de quelques outils communs à tous, par exemple avec une base « profils et compétences » de candidats dûment renseignée et plus accessible... » (Guilluy, 2023, p. 13).

Cet ouvrage s'inscrit dans le prolongement d'un projet de recherche financé par la DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques des ministères sanitaires et sociaux) et la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) dans le cadre du programme Usages des technologies numériques dans le champ de la santé, de l'autonomie et de l'accès au droit. Ce projet dénommé Digeps, pour Digitalisation, emploi et protection sociale, a réuni de 2022 à juin 2024 une équipe de juristes dont la recherche a principalement porté sur la digitalisation de Pôle emploi et de sa mission d'accompagnement<sup>4</sup>. L'ouvrage constitue tout à la fois une façon de valoriser cette recherche et de mettre en lumière les travaux de sociologues et de juristes sur des enjeux qui sont au cœur du déploiement de France Travail. Ces enjeux ont également donné lieu à une journée d'échanges interdisciplinaires *Les demandeurs d'emploi au défi de la digitalisation de Pôle emploi*, dont les vidéos sont en libre accès.

## Bibliographie

ALGAN Y., BACACHE-BEAUVALLET M., PERROT A., 2016, « Administration numérique », *Notes du Conseil d'analyse économique*, n° 34

DIRINGER J., 2022, « À la découverte du Lab Pôle emploi », *RDSS*, n° 5, p. 804-813

GUILLUY Th., 2023, *Mission de préfiguration France Travail. Synthèse de la concertation*

STINDT D., 2024, « La platformisation du service public du placement et l'emprise de l'économie numérique. L'Emploi store Pôle emploi : modalité d'accompagnement du demandeur d'emploi ou service aux entreprises », *Revue Intelligibilité du numérique*, n° 5, [[https://doi.org/10.34745/numerev\\_1952](https://doi.org/10.34745/numerev_1952)]

4. Laure Camaji, Théo Dagan, Marion Del Sol, Josépha Dirringer, Anne-Sophie Ginon, Lola Isidro, Tristan Pellerin et David Stindt.