N° 5 | 2024
Les plateformes en ligne comme dispositifs de production relationnelle. Produire de la relation, produire par la relation.

La plateformisation 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

David STINDT *Doctorant*
Droit social
IODE
University of Rennes 1

Édition électronique :
URL :
https://intelligibilite-numerique.numerev.com/index.php/articles/revue-5/2186-la-plateformisation-du-service-public-du-placement-et-lemprise-de-leconomie-numerique
DOI : numerev_1952
Date de publication : 20/03/2024

CertiScience© *Certifié évalué par les pairs*

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : STINDT, D. (2024) La plateformisation du service public du placement et l'emprise de l'économie numérique. *Intelligibilité du numérique*, (5). https://doi.org/10.34745/numerev_1952

L’accompagnement des demandeurs d’emploi repose désormais en partie sur un espace en ligne proposant un panel de services d’intermédiation développés par des éditeurs tiers, l’Emploi store. Le recours à la figure de la plateforme numérique par Pôle emploi pour assurer, auprès de certains de ses usagers, la mission de service public qui lui est dévolue présente des caractéristiques singulières opérant ou annonçant une reconfiguration du service public du placement.

The assistance provided to job seekers is now partially based on an online space offering a range of intermediation services developed by third-party publishers, the Emploi store. The use of the digital platform tool by Pôle emploi to provide its public service mission to some of its users has singular characteristics which operate or announce a reconfiguration of the public employment service.

Mots-clés :
Protection sociale, Plateformes numériques, Placement, Service public, Demandeurs d'emploi, Droits sociaux fondamentaux, Digital platforms, Social protection rights, Job placement, Public service, Fundamental social rights, Labor law

---

Les missions du service public du placement sont constituées de la mise en relation entre les offres et les demandes d'emploi et de la prescription des actions visant au développement des compétences professionnelles, à l’amélioration de l’employabilité ou tendant à favoriser reclassement ou promotion professionnelle et mobilité géographique et professionnelle[1]. Jusqu’à présent confiées à Pôle emploi, elles seront assurées demain par France travail[2], auprès des demandeurs d’emploi et, plus largement, de toute personne, y compris celle disposant d’un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel[3].

Les services proposés par Pôle Emploi reposent depuis 2015 pour partie sur l’Emploi store. Inspiré par les magasins d’applications apparus il y a une quinzaine d’années sur les terminaux mobiles ainsi que par les places de marché proposées par les acteurs du e-commerce, l’Emploi store est un espace en ligne proposant un panel de services

d'intermédiation visant à assurer le rapprochement entre une offre et une demande d'emploi ou une offre et une demande de formation. Répondant ainsi à la qualification de plateforme numérique (DELPECH, 2021), l'Emploi store permet l'accès indifféremment à des services développés par Pôle emploi ou des éditeurs tiers.

La plateforme rassemble 229 services[4] regroupés en six thématiques *Choisir un métier*, *Se former*, *Préparer sa candidature*, *Trouver un emploi*, *Créer une entreprise* et *S'ouvrir à l'international*[5]. Elle se trouve par ailleurs dotée d'une identité visuelle fortement ressemblante à *l'App store* Apple et au *Google play store* Androïd[6]. Reprenant certains des codes du web 2.0 couramment rencontrés dans le domaine de l'économie numérique, la plateforme propose ainsi à ses utilisateurs de noter les services utilisés et d'y adjoindre un commentaire.

S'inscrivant dans un contexte général de dématérialisation des services publics sociaux (Okbani, Camaji et Magord, 2022 ; Camaji et Isidro, 2021), l'Emploi store est une émanation du LAB Pôle emploi (Dirringer, 2022). Il constitue la mise en œuvre de l'*« approfondissement de la transformation de Pôle emploi* […] *s'appuyant sur une politique d'innovation ouverte »* assigné à l'opérateur public de placement par la convention tripartite État - UNEDIC - Pôle emploi pour la période 2019 - 2022. Il vise à permettre la réalisation de l'objectif, qualifié de stratégique dans la convention précitée, tenant à *« accélérer et faciliter le retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi, en adaptant la personnalisation et l'intensification de l'accompagnement aux besoins de chacun »*. L'Emploi store devient ainsi l'une des modalités d'accomplissement de certaines des principales missions assignées au service public du placement, quoique le public qu'il vise demeure pour l'heure celui considéré comme étant le plus autonome. Se substituant pour partie à l'accompagnement réalisé par les conseillers Pôle emploi, l'Emploi store opère le déploiement de procédés d'automatisation (Camaji, 2023-1) dont le ressort est constitué par la collecte et l'exploitation des données personnelles des demandeurs d'emploi (Camaji, 2023-2).

La délivrance des prestations aux usagers de Pôle emploi *via* une plateforme sous-tendue par des logiques d'optimisation et d'individualisation présente des caractéristiques singulières. D'un point de vue organique, le service se trouve désormais confié pour partie à des *« partenaires »* privés dont certains poursuivent un but lucratif. Ces derniers sont susceptibles de délivrer le service par recours à leur propre plateforme sur laquelle se trouvent orientés les usagers de Pôle emploi, si bien qu'ils se trouvent ainsi dirigés vers un espace de médiation privé, parallèle au marché de l'emploi traditionnel dont Pôle emploi assure la régulation, animés par des opérateurs relevant de la sphère marchande mus par la recherche de profits. D'un point de vue fonctionnel, si les partenaires se trouvent astreints au respect du principe de gratuité des activités relevant du placement (C. trav., art. 5312-1), leur intervention paraît au surplus être bien peu encadrée en considération tant des objectifs qui leur sont assignés dans la délivrance du service aux usagers que des finalités poursuivies par le service public du placement.

Le présent article rend compte de recherches sur l'Emploi store et les éditeurs qui y participent conduites principalement en juin et juillet 2022. La plateforme a depuis subi une refonte sans cependant que le nombre d'éditeurs tiers partenaires ne s'en trouve grandement modifié et sans que les conditions de participation ne s'en trouvent altérées[7]. Il entend en premier lieu mettre en évidence les caractéristiques du service délivré par l'Emploi store aux usagers du service public du placement. Il envisage en second lieu les reconfigurations opérées ou annoncées par le recours à l'outil plateforme.

1. Les caractéristiques du service proposé par l'Emploi store

La particularité de l'Emploi store tient à ce que les services qui y sont proposés sont, pour une large part, l'œuvre d'acteurs privés appartenant au secteur marchand partenaires de Pôle emploi. Les propriétés de la plateforme peuvent être révélées par l'étude du contenu obligationnel des contrats de référencement énonçant les conditions de la participation des éditeurs tiers ainsi qu'au moyen de l'examen des activités lucratives et du modèle économique de certains de ces derniers[8].

1.1. La participation d'éditeurs tiers à l'Emploi store

Les éditeurs tiers désireux de proposer leurs services ou application *via* l'Emploi store sont susceptible de le réaliser selon deux modalités. La première consiste en un simple référencement de l'éditeur, dont l'effet est de permettre l'attribution à ce dernier d'un espace sur la plateforme destiné à la présentation de ses services et permet l'insertion d'un lien conduisant l'utilisateur à ceux-ci. La seconde autorise le recours par l'éditeur à un catalogue d'interfaces de programmation d'application[9] dénommé *Pôle emploi Connect*, dont la finalité est double : permettre d'une part aux demandeurs d'emploi de se connecter à l'application ou au service proposé sans nécessiter la création d'un compte utilisateur distinct et d'autre part, autoriser l'éditeur du service à accéder à certaines des informations dont Pôle emploi dispose sur le demandeur d'emploi. Suivant cette distinction, deux documents contractuels viennent encadrer la participation d'un éditeur tiers à l'Emploi store, le premier détermine les conditions du seul référencement, le second celles de l'accès aux API et données produites ou collectées par Pôle emploi ou par des organismes tiers ayant conclu un contrat avec cette dernière[10].

1.1.1. Les conditions du référencement sur l'Emploi store

L'examen du *Contrat de référencement d'une application mobile ou d'un service web sur la plateforme Emploi store* dont l'objet est la détermination des conditions de présence sur l'Emploi store révèle la conciliation de deux séries de finalités : celles visant à assurer la qualité du service rendu aux usagers et celles tendant à attirer les développeurs. Il est perceptible que, pour les rédacteurs du document, la poursuite de la première finalité se réaliserait au détriment de la seconde. Deux pôles d'attraction distincts exercent ainsi leurs effets sur le contenu obligationnel du contrat (Ancel, 1999) : le premier se rapporte à l'encadrement des activités des éditeurs, le second à la mise à la disposition de ces derniers de conditions attractives d'usage de la plateforme.

L'encadrement est tout d'abord réalisé par la stipulation de conditions tenant au référencement lui-même. La présence sur l'Emploi store est ainsi conditionnée par la délivrance d'un agrément préalable de l'éditeur par Pôle emploi. Une suspension de celui-ci entrainant le déréférencement du service peut être prononcée sans préavis en cas de manquement aux prescriptions contractuelles relatives au référencement, au contenu ou à la conformité de l'application ou des services. Le référencement de l'éditeur est par ailleurs incessible et la cession de l'application emporte résiliation du contrat. Ce dernier aménage enfin une faculté de modification unilatérale des conditions contractuelles du référencement, son éventuel refus par l'éditeur emportant encore rupture de la relation contractuelle et déréférencement du service.

L'activité d'un éditeur tiers sur l'Emploi store se trouve ensuite limitée en ce qu'un contrôle du *« contenu ou* […] *objet de l'application mobile ou du service web ou* [de] *la démarche d'ensemble dans laquelle elle ou il s'inscrit »* est opéré. Formellement, la classification du contenu du service proposé doit *« correspondre à l'un des types de service suivant : cours en ligne (MOOC) ; jeu sérieux (Serious Game) ; formation en ligne (e-learning) ; réseau social ; coaching ; création d'outils ; moteur de recherche ; questionnaire (quizz) ; salon virtuel ; service d'information interactif ; simulateur »* et *« être interactif »*. Sur le fond, la portée du mécanisme de contrôle se rapportant au contenu parait cependant limitée en ce sens que, sous la réserve que le contenu proposé corresponde *« directement au domaine de l'emploi, de la formation professionnelle ou du projet professionnel »*, la norme au regard de laquelle la conformité est éprouvée est constituée des seules *« grandes orientations assignées à Pôle emploi »*. Il est en outre énoncé que le rejet d'une demande d'agrément en l'absence de conformité n'est prononcé qu'*« à titre exceptionnel »*.

Les éditeurs tiers se trouvent également contractuellement astreints au respect des dispositions du Code du travail se rapportant à la gratuité (C. trav., art. L. 5321-3) des services visant à rapprocher les offres et les demandes d'emploi. Concession cependant ici encore à l'attractivité de la plateforme et aux usages propres au domaine de l'économie numérique, la gratuité peut n'être que partielle et le contenu relever d'un modèle *« freemium »*, combinant contenu gratuit et contenu payant, sous réserve dans ce cas que *« le service gratuit proposé* [corresponde] *à un tout cohérent, permettant à l'Utilisateur de bénéficier dudit service de bout en bout »*.

Le respect des prescriptions contractuelles qui précèdent est enfin susceptible d'être éprouvé au moyen de la réalisation d'audits dont les modalités sont aménagées.

Un ensemble de stipulations visent à permettre le développement sur l'Emploi store d'une activité économique lucrative par les éditeurs tiers. L'usage de la plateforme ne fait ainsi l'objet d'aucune contrepartie financière.

Les décisions relatives à la délivrance de l'agrément ou à son rétablissement en cas de suspension se trouvent encadrées par des délais (respectivement 21 et 15 jours) et le refus de délivrance est sujet à une obligation de motivation pesant sur Pôle emploi.

Il est prévu que l'audit pouvant être diligenté par Pôle emploi soit réalisé aux frais exclusifs de cette dernière et la confidentialité des informations portant sur les méthodes et outils utilisés par l'éditeur est protégée en ce que le prestataire réalisant l'audit ne peut être un concurrent de l'éditeur qui en est l'objet et se trouve soumis à une obligation de confidentialité.

Outre le recours possible à un modèle dit *« freemium »*, la possibilité de financement du service par la publicité est expressément prévue sans que le fait de recourir à de la publicité ciblée ne soit exclu[11].

1.1.2. Les conditions d'accès aux API Pôle emploi Connect

L'objet du dispositif *Pôle emploi Connect* est de permettre l'usage par les développeurs tiers des données produites ou collectées par Pôle emploi suivantes :

- API *Pôle emploi Connect* : nom, prénom, genre, adresse email ;
- API *Abonnement aux offres* : mots-clés (métier, compétences), zone géographique de recherche, salaire souhaité, contrats recherchés, durée hebdomadaire, expériences demandées, domaines professionnels, qualifications, éléments techniques. ;
- API *Compétences professionnelles* : intitulés, niveaux et types de compétences, intitulés et niveaux de langues, compléments se rapportant aux centres d'intérêt ;
- API *Coordonnées* : nom, prénom, téléphone, email, adresse postale ;
- API *Date de naissance* : date de naissance ;
- API *Expériences professionnelles* : période d'activité, description d'activité, durée, nom de l'entreprise, expérience à l'étranger ;
- API *Expériences déclarées par l'employeur* : intitulé du poste, période d'activité, nature du contrat, niveau de qualification, cumul et unité de temps de travail, identification de l'entreprise ;
- API *Formations professionnelles* : intitulés de formation, descriptions, année d'obtention, diplôme *etc*. et permis de conduire détenus ;
- API *Indemnisations* : individu bénéficiaire d'une prestation de l'assurance chômage, individu bénéficiaire d'un ou plusieurs minima sociaux (ASS, AAH, RSA,

AER)[12] ;

- API *Métiers recherchés* : libellés des métiers recherchés, expérience, trajet accepté, lieux de travail acceptés, salaire minimum accepté, types de contrats souhaités, temps de travail souhaité ;
- API *Statut* : individu inscrit comme demandeur d'emploi.

Outre le respect des conditions précédemment évoquées relatives au référencement, le recours à *Pôle emploi Connect* est régi par le *Contrat du dispositif Pôle emploi Connect*. Ici encore, deux séries de finalités ayant présidé à l'élaboration du document peuvent être identifiées : la volonté de permettre une exploitation aisée des données afin d'encourager la conception d'applications mobiles ou services web en vue *« de favoriser l'utilisation par ses Usagers de services digitaux contribuant à leur recherche d'emploi, leur formation professionnelle ou la construction de leur projet professionnel »*, d'une part, et la nécessité pour Pôle emploi d'assurer la sécurité des données qu'elle met à disposition ainsi que la conformité de leur usage à l'intérêt du service et de ses usagers, d'autre part.

Figurent au nombre des stipulations visant à à faciliter l'exploitation des donnée celles qui autorisent l'usage des API à titre gratuit et celles permettant que les données fassent l'objet d'une consolidation dans les bases de données de l'éditeur .

Il en va de même de la possibilité aménagée pour l'application ou le service d'inclure de la publicité sans, là encore, que le fait de recourir à de la publicité ciblée, laquelle pourrait reposer sur l'exploitation des données mises à disposition, ne soit explicitement exclu.

L'affirmation de la nécessité de l'expression d'un consentement préalable de l'usager à la communication et à l'exploitation de ses données au sein de l'application ou du service développé par l'éditeur compte au nombre des mécanismes d'encadrement destinés à assurer la protection des données. De même, le contrat opère la prescription de mesures techniques et organisationnelles portant sur la sécurité des données et le transfert par l'éditeur de ces dernières en dehors de l'Union européenne, de l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein ou de la Suisse est prohibé. Le contrat est expressément conclu *intuitu personae*, de sorte que l'éditeur agréé demeure le seul utilisateur possible des API. Enfin, une faculté de modification unilatérale des API mises à disposition est reconnue à Pôle emploi, sans que l'exercice de cette dernière ne puisse ouvrir droit pour le cocontractant qui s'en trouverait lésé à une quelconque indemnisation.

S'agissant des mécanismes destinés à assurer un usage conforme des données à l'intérêt du services, plusieurs principes semblent avoir présidé à leur insertion.

Le recours aux API et l'exploitation des données en résultant est assujetti à un principe de conformité à l'objet contractuel en ce qu'ils ne peuvent être réalisés que dans le but de développer et exploiter le service ou l'application déclaré dans la demande d'accès aux API à peine de résiliation du contrat.

Tendent à ébaucher un principe de spécialité les stipulations prévoyant que l'accès aux API et données est permis pour les seules applications et services dont le contenu *« correspond directement au domaine de l'emploi, de la formation professionnelle, du projet professionnel, ou à la levée des freins périphériques à l'emploi, et correspond, notamment, à l'un des types de service »* évoqué *supra*, toujours à la condition qu'ils soient interactifs. Il s'évince par ailleurs des CGU de pole-emploi.io que l'institution exerce un contrôle *a priori* du respect du projet de l'éditeur à ce qui précède et qu'elle peut exercer ce contrôle à nouveau en cas de *« changement significatif par rapport aux informations déclarées sur le formulaire de demande d'accès »*.

Le principe de gratuité devant bénéficier à l'usager se trouve affirmé dans des conditions identiques à celles énoncées précédemment.

Aucun principe de finalité dans l'exploitation des données ne parait en revanche pouvoir être identifié. En effet, si le contrat entend *prima facie* instituer une limitation de l'usage des données en stipulant que le partenaire *« s'interdit expressément d'utiliser les API à d'autres fins que de satisfaire les besoins de l'Usager dans les limites mentionnées à l'article 2 »*, l'article 2 se borne en réalité à énoncer que *« Les données sont utilisées pour la mise en œuvre de la fonctionnalité de création de compte et d'authentification (…) »*. La création du compte de l'usager constituant le préalable au traitement de ses données par l'éditeur tiers pour délivrer le service promis, les données le concernant, pour autant que l'usager y consente, peuvent être exploitées pour la création d'un compte susceptible de servir tout type de finalité.

Soulignons enfin que, si le contrat énonce certaines modalités de contrôle du respect de ses obligations par le cocontractant, il n'institue aucun mécanisme de contrôle de la pertinence de l'usage des données en regard des buts poursuivis par l'outil développé ni ne fournit aucun référentiel pour procéder à un tel contrôle.

1.2. Activités et services proposés dans et en dehors de l'Emploi store, éléments de typologie des éditeurs tiers

Outils au service de la politique d'*open innovation* désormais suivie par Pôle emploi, les instruments contractuels encadrent *a minima* les activités des éditeurs et leur examen ne délivre à ce titre aucune indication quant aux prestations pouvant être délivrées aux demandeurs d'emploi et autres usagers de Pôle emploi par les applications et services présents sur l'Emploi store. L'examen des informations publiquement accessibles sur les partenaires de Pôle emploi apparait alors utile à la détermination des services proposés aux usagers. La démarche a été conduite sur un panel composé de vingt éditeurs présents sur la plateforme. Elle ne prétend à aucune forme d'exhaustivité et, compte tenu du caractère souvent parcellaire des informations recueillies, ne saurait permettre la formulation d'un quelconque avis quant à la qualité des services rendus. La démarche poursuit l'objectif, dans un contexte où une large majorité des éditeurs sélectionnés

sont des organismes privés à but lucratif, d'éclairer l'observateur quant aux modèles économiques pouvant être adoptés par les partenaires de Pôle emploi, ce afin de donner matière à réflexion sur le processus de reconfiguration du service du placement dans l'emploi auquel nous assistons.

1.2.1. Les services proposés dans le périmètre de l'Emploi store

Il est possible de dresser une cartographie des services proposés par les éditeurs dont l'offre a été examinée suivant le référentiel interne à l'Emploi store ; lesdits services se répartissent alors comme suit : *Choisir un métier* - 3 (*Identifier ses atouts* - 2, *S'informer* - 1), *Trouver un emploi* - 8 (*Rechercher une offre* - 6, *Rencontrer des professionnels* - 3), *Préparer sa candidature* - 5,(*CV et lettre de motivation* - 3, *Organiser sa recherche* - 1, *S'appuyer sur son réseau* - 1) , *S'ouvrir à l'international* - 1 (*Préparer et valider son projet* - 1), *Se former* - 2 (*Suivre une formation* - 2). Trois des services examinés ne sont plus désormais sur l'Emploi store et ne sont par conséquent pas classés dans les thématiques / sous-thématiques.

Au-delà de la classification proposée par la plateforme, les services proposés par les partenaires de Pôle emploi précités se répartissent entre l'assistance à la rédaction ou à la mise en forme de CV ou de lettres de motivation ; la mise à disposition de moteurs de recherche d'offres d'emploi, ces derniers pouvant ou non proposer une personnalisation en fonction du profil de l'utilisateur et assurer ou non une mise en relation entre le candidat à l'emploi et une entreprise ; la réalisation de tests de personnalité, de « découverte des intérêts professionnels » ou de compétences numériques ; la mise à disposition ou la diffusion d'informations sur les employeurs ; l'offre de parcours d'orientation à l'adresse des 14 - 25 ans ; le mentorat réalisé par des professionnels en emploi ou en retraite ou encore l'organisation et la délivrance de formations.

Alors qu'une majorité de ces services fournit des offres personnalisées et propose la création d'un compte utilisateur ou fait de celle-ci un prérequis à la délivrance de la prestation, il n'a été possible d'en identifier qu'un seul ayant recours au dispositif *Pôle emploi Connect*. Il apparait ainsi que la nécessité pour l'utilisateur de communiquer ses données personnelles n'est pas perçue par les éditeurs comme un frein à l'utilisation de leurs services. Plusieurs éléments d'explication peuvent ici être avancés. Le premier tient au contexte, la plateforme est proposée et animée par l'institution publique et celle-ci assure la promotion des services des éditeurs tiers, elle apporte, ce faisant, une caution quant à la qualité des prestations délivrées par ces derniers. Le deuxième s'inscrit dans le prolongement direct de ce qui précède et tient à ce que l'Emploi store offre des services développés et proposés par Pôle emploi aussi bien que par des éditeurs tiers et que la différenciation de l'origine des services peut être malaisée pour l'observateur non-averti. Le dernier élément d'explication réside probablement dans le profil des utilisateurs ciblés par les services proposés par voie numérique sur l'Emploi store et le type d'accompagnement délivré par l'institution. Lesdits services sont en effet adressés en priorité au public considéré comme étant le plus autonome ; dans un

contexte global de dématérialisation des services délivrés par Pôle emploi dans lequel autonomie dans la recherche d'emploi et autonomie dans l'usage des outils numériques tendent à être confondues, les utilisateurs de l'Emploi store constituent vraisemblablement un public doté d'une aisance numérique suffisante pour que la création d'un compte utilisateur auprès d'un ou plusieurs services tiers ne constitue pas un obstacle significatif. Les usagers considérés comme autonomes font en outre l'objet d'un accompagnement par les conseillers Pôle emploi de plus faible intensité et se trouvent à ce
titre incités, dans la conduite de leur recherche d'emploi, à faire usage des outils numériques mis à leur disposition et, ainsi, à communiquer les données nécessaire à l'usage des services de l'Emploi store que l'institution envisage comme le soutien du conseiller dans sa relation avec les demandeurs d'emploi.

S'agissant de l'opération de qualification juridique des services proposés, constitue, depuis la fin du monopole public du placement, une activité de placement celle consistant à fournir, à titre habituel, des services visant à rapprocher les offres et les demandes d'emploi, sans que la personne assurant cette activité ne devienne partie aux relations de travail susceptibles d'en découler. Il en résulte qu'une large majorité des services ici examinés doit être considéré comme relevant de l'activité de placement et se trouve par conséquent astreinte à respecter le principe de gratuité à l'égard des personnes à la recherche d'un emploi (C. trav., art. L. 5321-3 précité).

Quatre éditeurs proposent ici aux demandeurs d'emploi un service de base gratuit et offrent, moyennant rémunération, soit le même service dans une configuration plus étendue offrant d'avantage de fonctionnalités, soit des prestations complémentaires.

1.2.2. Les activités extérieures à l'Emploi store

Le profil des éditeurs présents sur l'Emploi store n'est pas homogène. Parmi les vingt services examinés, deux émanent de collectivités publiques . La vaste majorité est cependant constituée d'acteurs privés poursuivant un but lucratif, ou non dont l'activité déployée à l'égard des personnes à la recherche d'un emploi se double d'une activité de services aux entreprises.

On peut ainsi découvrir parmi les prestations proposées aux entreprises par les partenaires de Pôle emploi, la consultation de bases de données de travailleurs, la mise en visibilité de la marque employeur, le conseil en recrutement et la communication RH, la mise à disposition d'espaces publicitaires, les services en systèmes et logiciels informatiques, programmation et édition de logiciels, la « recherche et de sélection de personnel au moyen d'outils de gestion et d'exploitation de base de données », ou encore la recherche de candidats au moyen d'outils algorithmiques de rapprochement de la demande et de l'offre d'emploi, l'évaluation algorithmique des candidatures reçues, la fourniture d'une plateforme de « micro-*coaching* aux *softskills* » ou encore l'accompagnement de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences... Les

promesses faites aux entreprises peuvent porter sur la maximisation de « l'engagement [des] collaborateurs », la maitrise des embauches et du *turnover* ou la perspective d'« attirer, engager et fidéliser » des travailleurs.

Dans le cas de certains éditeurs auxquels nous nous sommes intéressé, le décalage entre les prestations proposées *via* l'Emploi store et l'activité principale (classée selon la nomenclature NAF) de l'entreprise éditrice ou son objet social déclaré peut s'avérer significatif. Parfois, les informations communiquées relatives à la collecte des données et aux traitements réalisés nous révèlent que des partenaires de Pôle emploi partagent les données des usagers avec des sites partenaires aux fins d'améliorer le service rendu aux utilisateurs en recherche d'emploi ou en vue de *« proposer des services à haute valeur ajoutée à ses parties prenantes »*, ou encore dans l'*« objectif de constituer un fichier de gestion des prospects et clients de la société* […] *utilisé à des fins statistiques, pour contacter et/ou proposer des contenus pertinents aux contacts »*.

Le tableau qui se dessine laisse ainsi entrevoir que, pour bon nombre des partenaires de Pôle emploi présents sur l'Emploi store, les services proposés aux usagers en recherche d'emploi constituent en réalité le support de leur activité principale rémunératrice. Leur activité économique envisagée dans sa globalité se déploie alors en réalité sur un marché à versants multiples et cette caractéristique n'est pas sans effet sur le placement envisagé en tant que service public.

2. Les transformations opérées par la plateformisation

La stratégie de développement numérique suivie par Pôle emploi se démarque de celle des autres services publics par l'ampleur des transformation en étant résultées. Le recours à l'outil plateforme est ainsi annonciateur d'une mutation du service public du placement dont l'étendue demeure cependant encore incertaine.

2.1. La reconfiguration du service public du placement

Bien loin de ne constituer qu'une modalité différente de délivrance de la prestation d'accompagnement des demandeurs d'emploi, la plateformisation réalisée au moyen de l'Emploi store modifie l'aire du service public du placement dont Pôle emploi à la charge, l'externalisation qu'elle réalise altère la nature de la prestation délivrée aux usagers.

2.1.1. La modification du périmètre du service public du placement

L'observation rend compte ici d'une externalisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi les plus autonomes dans l'usage des outils numériques ou pour la conduite de leur recherche d'emploi. L'activité de Pôle emploi est externalisée, d'abord, auprès des demandeurs d'emploi eux-mêmes (Camaji et Isidro, 2021) ; elle est externalisée, surtout, auprès du secteur marchand, invité *via* l'Emploi store à participer au rapprochement de l'offre et de la demande d'emploi.

S'agissant de savoir quelle qualification doivent recevoir les contrats passés entre l'opérateur public et ses partenaires, il y a lieu d'observer, d'abord, qu'étant conclus à titre gratuit, ils sont insusceptibles de relever de la qualification de marchés publics. Pour ce qui est, ensuite, des critères jurisprudentiels de qualification, s'il ne fait pas de doute que le critère organique se trouve rempli, Pôle emploi étant une personne publique, la réponse à la question de savoir si le critère matériel est satisfait est plus incertaine. Il est vraisemblable qu'aucune clause exorbitante du droit commun ne puisse être identifiée, en revanche, déterminer si le contrat a pour objet l'exécution du service public est, au regard de la jurisprudence, malaisé.

Il apparait en toute hypothèse que, bien que Pôle emploi présente l'Emploi store et les services auxquels il donne accès comme une modalité d'accompagnement individuel du demandeur d'emploi, les contrats sur lesquels il repose ne comportent aucune prescription quant à la nature des services devant être rendus aux demandeurs d'emploi. À l'inverse, les stipulations des conditions générales de pole-emploi.io opèrent une distinction entre les API publiquement accessibles sur la plateforme et les API privées *« réservées à certains prestataires de Pôle emploi* […] *Dans le cadre de marchés en lien avec ses missions de service public »*, ce dont on peut déduire que Pôle emploi elle-même ne considère pas le référencement de services sur l'Emploi store comme relevant du concours de leurs éditeurs au service public du placement.

Ainsi entendue, l'externalisation réalisée consiste en une privatisation. Pareil mouvement de privatisation n'est au demeurant pas nouveau, la notion de droit interne de service public du placement cohabite de longue date avec celle de service d'intérêt économique général du droit de l'Union et la reconnaissance de l'existence de services sociaux d'intérêt général demeure à ce jour sans effet.

Le placement dans l'emploi constitue ainsi depuis la fin du monopole public un marché à deux versants. Les services sont fournis par Pôle emploi aussi bien que par les agences privées de placement, ces dernières assurent auprès des demandeurs d'emploi une activité de placement soumise, à leur égard, au principe de gratuité et, corrélativement, fournissent aux entreprises une prestation rémunérée. La tentation serait de voir dans l'irruption des éditeurs partenaires sur l'Emploi store le même mécanisme. Il semble cependant que le changement soit en réalité plus profond et porte sur le destinataire du service délivré par Pôle emploi.

2.1.2. La nature de la prestation délivrée

Les termes des contrats de référencement sur l'Emploi store et d'utilisation du dispositif *Pôle emploi Connect* organisant la participation des éditeurs privés au fonctionnement du service public du placement sont révélateurs des transformations auxquelles nous assistons. Au lieu où serait attendue une diffusion de la logique du service public vers les partenaires de l'institution, le contenu des contrats laisse observer un glissement sémantique révélateur de la nature de la prestation qu'ils définissent. La plateforme vise ainsi à *« proposer* […] *du contenu »* plutôt qu'à délivrer un service, une prestation ou à conduire un accompagnement ; le destinataire n'en est pas l'usager d'un service public, mais un simple « utilisateur ».

Davantage, l'Emploi store se trouve contractuellement défini comme *« plateforme mise à disposition par Pôle emploi permettant de présenter l'application mobile ou le service web de l'Editeur et de le rendre accessible au public via un lien url »*, elle est *« mise à disposition par Pôle emploi »* aux fins de permettre aux développeurs de *« concevoir et développer une application mobile ou un service web à partir des données produites et/ou collectées par Pôle emploi »* ; l'institution *« fait ses meilleurs efforts pour fournir un Emploi Store d'un niveau de qualité standard »* sans *« garantir l'absence d'anomalies et/ou de dysfonctionnements le concernant. Pôle emploi ne garantit pas non plus l'accessibilité et le fonctionnement ininterrompus de l'Emploi Store »* et les applications ou services font l'objet d'une *« mise en visibilité »* assurée par Pôle emploi.

Il apparait ainsi que la finalité poursuivie par le contrat n'est pas l'organisation de la participation de partenaires prêtant leurs concours à une mission de service public, ou même la détermination des qualités attendues d'un service délivré au demandeur d'emploi, mais de réaliser la promotion et rendre accessibles les produits des éditeurs référencés ; c'est à dire d'aménager les conditions de la délivrance par Pôle emploi d'une prestation à ses cocontractants. L'enjeu devient la réunion de conditions favorables aux acteurs de l'économie numérique, laquelle serait la plus à même de susciter une démarche d'*open innovation* jugée incompatible avec la définition préalable d'un cahier des charges. Dans ce contexte, par l'effet de l'emploi des méthodes « agiles » de développement, l'attention est portée non sur la valeur des services proposés au demandeur d'emploi ou leur adéquation à ses besoins, mais sur l'expérience d'un utilisateur-client avec pour objectif de maximiser son engagement, lequel génère en retour davantage de données pouvant à leur tour être mobilisées dans le cadre des activités lucratives de services aux entreprises des éditeurs partenaires de Pôle emploi.

2.2. Le service du placement et l'économie de plateforme

Alors que les transformations réalisées tendent dès à présent à faire passer l'accompagnement des demandeurs d'emploi les plus autonomes au second plan par rapport au soutien réalisé aux entreprises, les caractéristiques propres au domaine de l'économie de plateforme sont susceptibles à l'avenir d'avoir une incidence sur les demandeurs d'emploi aussi bien que les travailleurs.

2.2.1. Aide aux entreprises et soutien aux start-up

La convention tripartite État - UNEDIC - Pôle emploi pour la période 2019 - 2022 détermine ainsi le cadre dans lequel le développement de l'Emploi store s'inscrit : *« Afin de continuer à favoriser le développement d'un écosystème digital de l'emploi et l'émergence de services de qualité pour les usagers, Pôle emploi poursuit résolument sa politique d'ouverture et de partage des données et renforce son soutien aux start-ups et aux acteurs de l'économie numérique dans le domaine de l'emploi, tout en garantissant le respect des principes d'universalité et de continuité du service public. »* Il est cependant possible de s'interroger, en considération de ce qui précède, si, du point de vue de Pôle emploi et au regard des missions qui lui sont assignées par le législateur, la création de l'Emploi store ne relève pas tout autant sinon d'avantage de l'aide et du conseil aux entreprises dans leur recrutement (C. trav., art. L. 5312-1, 1°) que de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Au-delà, l'idée selon laquelle le service aux demandeurs d'emploi sera assuré efficacement par la mise en concurrence d'éditeurs aux fins d'élaborer des solutions innovantes s'inscrit dans une politique où la gratuité du service rendu par par Pôle emploi aux éditeurs dissimule en réalité l'économie réalisée par l'institution sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi les plus autonomes désormais assuré, partiellement pour l'heure, par une plateforme.

Dans cette perspective, la capacité des plateformes à permettre une diminution des coûts de transaction par rapport à d'autres modes de coordination et à assurer la viabilité économique de transactions de très faible valeur (EUROFOUND, 2018) se trouverait mise à contribution pour, incidemment, permettre d'assurer l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

2.2.2. L'influence des acteurs de l'économie de plateforme

La marchandisation de l'accompagnement destiné à certains demandeurs d'emploi tend ainsi à accentuer un mouvement de séparation des publics déjà observé avec les agences d'emploi privé. Il est vraisemblable que les partenaires de Pôle emploi se concentrent sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi les plus qualifiés dont la richesse du parcours peut se traduire en une multitude de points de données accessibles au traitement algorithmique d'outils de *matching* qu'ils contribuent en

retour à développer ou entraîner.

Les partenaires de Pôle emploi ont la possibilité d'attirer, depuis l'Emploi store, les demandeurs d'emploi sur leurs propres plateformes qui sont autant d'espaces de médiation privés, parallèles au marché de l'emploi, animés par des opérateurs mus par la seule recherche de profits et sur lesquels Pôle emploi est peu à même d'assurer une forme de régulation.

Enfin, la contribution à l'accompagnement des personnes à la recherche d'un emploi en contrepartie de la captation de leurs données pour développer et proposer des services aux entreprises suggérée par ce que nous pouvons percevoir du modèle économique de certains des acteurs de l'Emploi store constitue potentiellement un versant supplémentaire au marché sur lequel opèrent les pourvoyeurs de services aux entreprises. Celui-ci serait constitué de la commercialisation de solutions logicielles développées à l'occasion de l'accompagnement des demandeurs d'emploi mais destinées à assurer la gestion des travailleurs en emploi.

3. Bibliographie

Algan, Y. et Cazenave, T. (2016). *L'État en mode start-up*, Eyrolles.

Ancel, P. (1999). Force obligatoire et contenu obligationnel du contrat, *Revue Trimestrielle de Droit Civil*, p. 771.

Camaji, L. (2023). Contractualisation et automatisation du droit du non-emploi : une trajectoire inquiétante, *Revue de droit sanitaire et social*, p. 407.

Camaji, L. (2023). Les données personnelles des demandeurs d'emploi: où est le droit?. *Revue de droit du travail*, (10), 616.

Isidro, L., & Camaji, L. (2021). La dématérialisation des services publics: quels impacts sur les droits sociaux des salariés?. *Revue de droit du travail*, (10), 569.

Chevallier, J. (2018). Vers l'État-plateforme ? *Revue française d'administration publique*, (167), 627.

Colin, N. et Verdier, H. (2015). *L'âge de la multitude. Entreprendre et gouverner après la révolution numérique*, Armand Colin, 2ème éd.

De Bustillo Llorente, R. M. (2021), *Digitalization and social dialogue: Challenges, opportunities and responses.* In Vaughan-whitehead Daniel, Ghellab Youcef et De bustillo llorente Rafael, *The New World of Work*, Edward Elgar Publishing.

Delpech, X. (2021)(dir.), *L'émergence d'un droit des plateformes*, Dalloz.

Dirringer, J. (2022). À la découverte du Lab Pôle emploi. *RDSS. Revue de droit sanitaire et social*, (5), 804.

EUROFOUND. (2018). *Automation, digitisation and platforms: Implications for work and employment*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Granjon, F. (2022). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée*, Transvalor - Presses des Mines.

Jeannot, G. (2020). Vie et mort de l'État plateforme, *Revue française d'administration*

publique, (173), 165.
Jeannot, G. et Cottin-Marx, S. (2022). *La privatisation numérique*, Éditions Raison d'Agir.
Mazet, P. (2019). Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative, *La Vie des idées*, 04/04/2019 ;
Okbani, N., Camaji, L., & Magord, C. (2022). Dématérialisation des services publics et accès aux droits. *Revue des politiques sociales et familiales*, (4), 3-10.
Türk, P. (2020). *L'État plateforme numérique*, RDP 2020.1189
UNEDIC. (2019). Rapport *L'autonomie vue par les demandeurs d'emploi*, juillet 2019.

4. Notes

[1] C. art. L. 5312-1, 1° et 2° ; le service public du placement est une composante de l'ensemble plus vaste constitué du service public de l'emploi, lequel vise à assurer « l'accueil, l'orientation, la formation et l'insertion » et « comprend le placement, le versement d'un revenu de remplacement, l'accompagnement des demandeurs d'emploi et l'aide à la sécurisation des parcours professionnels de tous les salariés » , C. trav., art. L. 5311-1.

[2] Cette dernière devant se substituer au 1er janvier 2024 à Pôle emploi dès lors que sera promulguée la loi pour le plein emploi, adoptée par le Parlement et, à date de rédaction de la présente contribution, objet d'un recours devant le Conseil constitutionnel.

[3] C. trav., art. L. 5312-1, 2°.

[4] En novembre 2023. La plateforme proposait 237 services en juin 2022 lorsque l'analyse exploratoire de son contenu fournissant la matière première du présent article a été réalisée.

[5] Chacune de ces six thématique se décompose en trois sous-thématiques, celles-ci sont accessibles sous l'onglet 'Thématiques' depuis la page d'accueil de l'Emploi store ; les thématiques principales sont en outre organisées chacune sous 4 à 6 catégories.

[6] Nous pouvons sur ce point dès à présent noter que les similitudes ne se limitent pas à l'apparence de l'interface, dans la mesure où certaines des applications proposées sur les magasins d'applications précités se retrouvent également sur l'Emploi store.

[7] La présente recherche s'inscrit dans le cadre du projet Digep's (Digitalisation, emploi et protection sociale) visant à exposer les transformations et les reconfigurations qu'induit le recours à des outils technologiques pour diffuser une dimension servicielle de la protection sociale, conduit sous la coordination de M. Del Sol et A.-S. Ginon, IODE, Université de Rennes (https://iode.univ-rennes.fr/digeps-digitalisation-emploi-et-protection-sociale).

[8] L'analyse proposée repose sur l'exploitation et l'analyse des documents contractuels accessibles : le contrat de référencement définissant les droits et obligations de l'éditeur présent sur la plateforme et le contrat relatif à l'accès au dispositif 'Pôle emploi connect' autorisant la communication aux éditeurs tiers des données relatives aux demandeurs d'emploi détenues par Pôle emploi. Elle mobilise par ailleurs les données

publiquement accessibles relatives à l'activité exercée par les partenaires de Pôle emploi.

[9] Application programming interface , communément désignée API.

[10] Les formulaires des contrats sont accessibles aux adresses suivantes : s'agissant du contrat de référencement, https://www.pole-emploi.fr/files/live/sites/PE/files/fichiers-en-telechargement/contrat-editeursemploi-store ; s'agissant de l'accès au dispositif Pôle emploi Connect , https://pole-emploi.io/data/documentation/comprendre-dispositif-pole-emploi-connect/contrat-licence .

[11] Seules sont prohibées les publicités « faisant la promotion de boissons alcoolisées, de sites de rencontre ou pour adultes, de médicaments, de produits contrefaisants, de produits financiers ou d'investissement et services liés, de jeux en ligne, ainsi que de celle susceptible de nuire à l'image des Utilisateurs et/ou à l'image ou à la réputation de Pôle emploi » .

[12] es informations communiquées par l'API indiquent uniquement si l'individu bénéficie ou non de l'une quelconque des prestations citées sans communiquer l'intitulé de la prestation éventuellement perçue.