



HAL
open science

Optimiser les pratiques de veille des demandeurs d'emploi grâce à l'ouverture des données de Pôle emploi : un pas vers l'empowerment professionnel ?

Hélène Hoblingre Klein

► To cite this version:

Hélène Hoblingre Klein. Optimiser les pratiques de veille des demandeurs d'emploi grâce à l'ouverture des données de Pôle emploi : un pas vers l'empowerment professionnel?. Colloque du RUMEF - La réforme permanente de la formation continue. Quels enjeux pour l'éducation des adultes et les métiers de la formation ?, 2021, Visioconférence, France. 10.4000/questionsvives.614 . hal-03410281

HAL Id: hal-03410281

<https://hal.science/hal-03410281>

Submitted on 3 Nov 2021

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

Optimiser sa veille grâce à l'ouverture des données de Pôle emploi : un pas vers l'*empowerment* professionnel ?

Depuis sa création en 2008, Pôle emploi s'est imposé comme un organisme public de lutte contre le chômage (Pillon & Vivés, 2016). Les actions de cette institution permettent à la fois d'aider les demandeurs d'emploi à retrouver un travail, mais elles ont également pour objectif la formation, l'insertion et l'orientation de ces derniers. Ce faisant, les services offerts par Pôle emploi peuvent favoriser la mise en œuvre de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel ». Or, Pôle emploi s'est associé à une démarche globale de transparence en ouvrant ses données au grand public en 2015 (Stricher, 2017). Pôle emploi tente ainsi d'accélérer la création de services digitaux, l'objectif étant de permettre : « aux chercheurs, développeurs et entrepreneurs d'imaginer de nouveaux outils au service de l'emploi »¹. Nous avons donc mené ici une recherche afin de comprendre dans quelles mesures cette ouverture des données peut effectivement permettre d'atteindre les objectifs poursuivis par la loi du 5 septembre 2018.

Cette recherche s'inscrit dans le prolongement d'une thèse traitant de l'impact des nouvelles technologies numériques sur l'*empowerment* professionnel (EP) de l'individu. L'*empowerment* consiste à « tirer parti au mieux de son potentiel et de ses ressources » (Piot, 2017, p. 363), c'est-à-dire à « sortir d'une posture de soumission internalisée et de résignation apprise et [à] s'autoriser à se penser [...] comme sujet » (Piot, 2017, p. 361). Il est synonyme de capacité à agir pour la réalisation de ses propres objectifs professionnels, qu'il s'agisse d'évolution de carrière, de formation, de valorisation de l'expérience ou de développement d'une activité professionnelle propre. Il nécessite donc une acceptation de notre fonctionnement capitaliste et néo-libéral. Sur cette base, on peut affirmer que la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » vise précisément le développement de l'EP de l'individu.

Notre ambition a principalement été ici de savoir si cette ouverture des données pouvait permettre de créer de nouveaux outils propices au développement de l'*empowerment* professionnel. Quels sont les systèmes innovants d'exploitation des données qui ont pour l'instant été créés ? Modifient-ils les pratiques de veille des demandeurs d'emploi, à une heure où celles-ci sont de plus en plus difficiles à cerner (Canet, 2013) ? Ces systèmes permettront-ils à l'individu de choisir librement son avenir professionnel et favoriseront-ils le développement professionnel (Marcel, 2009) (Martineau et al., 2009) des demandeurs d'emploi ? Pôle emploi réduit-il son aire d'intervention, en déléguant progressivement la responsabilité des logiciels de recherche d'emploi aux citoyens ? Cette ouverture des données peut-elle ouvrir la voie à des pratiques de veille collaborative (Bondu, 2017) ?

Méthodologie

Afin de formuler de premières pistes de réponse, nous avons pris pour terrain d'étude l'institution Pôle emploi elle-même. Nous avons donc réalisé un entretien exploratoire semi-directif avec un(e) professionnel(le) de Pôle emploi ayant participé au lancement de l'ouverture des données. Cet entretien était structuré en trois parties. Dans un premier temps, il s'agissait de connaître précisément la fonction de l'interviewé au sein de pôle emploi, afin de comprendre quel est son type d'implication par rapport à l'ouverture des données. Les premières questions nous ont donc permis d'appréhender le positionnement subjectif de l'interviewée. Dans une seconde partie, les questions nous ont permis de savoir quels sont les objectifs poursuivis par pôle emploi au travers de l'ouverture des données. Dans une troisième partie, nous avons enquêté sur les API créées grâce à cette ouverture des

¹ <http://www.pole-emploi.org/statistiques-analyses/>

données. Qui sont leurs concepteurs ? En quoi consistent ces API ? Sont-elles innovantes ? Modifient-elles les pratiques de veille des demandeurs d'emploi ? Les API développées ont-elles été créées de manière collaborative ? Quelle est la part entre la visée collaborative et l'intérêt propre des créateurs dans la mise à disposition d'API ?

Le guide d'entretien comportait donc notamment les questions suivantes : « Quelles sont les données qui sont dorénavant disponibles ? » ; « En quoi l'ouverture des données peut-elle favoriser l'accès à l'emploi, à la formation et plus globalement le développement professionnel ? » ; « L'ouverture des données génère-t-elle de nouvelles pratiques d'accompagnement pour les conseillers de pôle emploi ? »

L'entretien a été enregistré puis retranscrit dans son intégralité. Il a ensuite été analysé de manière quantitative, grâce à un logiciel d'analyse lexical, puis de manière qualitative, au travers d'une analyse sémantique.

Résultats

Durant l'entretien, l'interviewé a souligné que les services créés grâce à l'ouverture des données poursuivent 4 grands objectifs : donner une meilleure visibilité aux offres d'emploi ; permettre aux individus de choisir une formation adaptée à leurs besoins et à leur projet ; encourager la mobilité professionnelle ; faciliter la recherche d'emploi et de formation pour les personnes en situation de handicap qui souhaitent se rendre dans les agences. Globalement, les informations qui sont mises à la disposition sur *Emploi store* se rapportent donc aussi bien aux emplois, qu'aux territoires, aux formations, et aux agences Pôle emploi. Ces informations constituent des éléments « d'aide à la décision », une expression qui a été utilisée à trois reprises par l'interviewée durant l'entretien. La décision concerne ici aussi bien le choix d'une formation que celui d'un emploi ou d'une offre d'emploi. L'interviewée explique ainsi :

« On a pu développer un service qui s'appelle « La bonne formation », et qui permet à un utilisateur, qu'il soit demandeur d'emploi ou pas, de consulter la liste des formations disponibles, avec les prérequis et les possibilités de financement. Ça participe aussi à la mise en autonomie des personnes, en donnant les éléments nécessaires à la prise de décision. »

Mais lorsque l'individu se retrouve face aux données c'est avant tout la réflexion qui lui permet de prendre une décision dite « rationnelle ». L'interviewée souligne par exemple que les données disponibles devraient permettre à l'individu de s'engager dans une véritable réflexion sur l'utilité de ce qu'il entreprendra, par exemple sur l'utilité d'une formation. Elle décrit cette réflexion en énumérant les questions que les bénéficiaires devraient se poser face aux données :

« Est-ce que cette formation est vraiment utile sur mon territoire ? Est-ce que je vais me retrouver au chômage si j'ai cette formation ? Est-ce que j'ai l'ensemble des compétences demandées par le recruteur pour être embauché [après cette formation] ? »

Ici le souci d'une rationalisation de la démarche est palpable, puisque le questionnement doit idéalement porter, comme le dit l'interviewée, sur l'« utilité » et l'efficacité de la formation. Mais rationaliser le choix d'un emploi ou d'une formation à partir des informations disponibles ne va pas de soi. Cette rationalisation nécessite de mettre en relation différents paramètres auxquels le chômeur ne va pas penser nécessairement, par exemple il faudrait qu'il se soucie des caractéristiques du bassin de l'emploi, des attentes réelles des recruteurs sur le terrain, etc.

C'est à cette étape du processus de réflexion que le conseiller en insertion joue un rôle clef : il aide le bénéficiaire à mettre en perspective les informations dont il a pris connaissance. Il l'aide à leur donner du sens, à mettre en lien différents paramètres. « On donne un certain nombre d'outils facilitants, et la combinaison, c'est la réflexion. [...] c'est aussi le rôle du conseiller » souligne l'interviewée. C'est à cette condition que les informations mises à disposition peuvent se transformer en connaissances, pour un passage raisonné à l'action. Ainsi, d'après l'interviewée, l'ouverture des données modifie effectivement les pratiques d'accompagnement, puisque le conseiller endosse désormais un nouveau rôle : accompagner l'aide à la décision des demandeurs. Les entretiens d'accompagnement semblent

donc en passe de devenir des moments dédiés à l'analyse des données et à la confrontation des informations que le bénéficiaire a consulté.

Outre la modification des pratiques d'accompagnement, l'ouverture des données induit une modification de la culture et du modèle organisationnel de Pôle emploi. Rappelons que l'ouverture des données a été réalisée dans un objectif d'innovation participative, dit d'« *open innovation* », qui recouvre deux principales orientations : le partage d'expertise avec d'autres structures et le développement de l'innovation en interne. Or, depuis qu'il met en œuvre un partage d'expertise avec d'autres structures, « Pôle Emploi n'est plus au cœur de l'écosystème » comme le souligne l'interviewée. Avant d'ouvrir ses données, PE se positionnait dans un système organisationnel en réseau centralisé, mais depuis l'ouverture des données, l'institution ne fait plus figure d'unique expert : elle a tissé un réseau de partenaires et/ou renforcé ses liens avec eux sur un mode décentralisé (Baran, 1964)

Bibliographie

- Baran, P. (1964). *On Distributed Communications. I. Introduction to Distributed Communications Networks* (p. 37). RAND Corporation.
- Bondu, J. (2017). Une veille collaborative... ou rien. *I2D – Information, données & documents*, 54(3), 12–14.
- Canet, F. (2013). Qu'est-ce que l'activité de veille en 2012 ? In J. Boustany, E. Broudoux, & G. Chartron (Eds.), *La médiation numérique: Renouveau et diversification des pratiques: Actes du colloque Document numérique et société, Zagreb 2013* (pp. 167–181). De Boeck Supérieur.
- Carré, P. (2005). *L'Apprenance: Vers un nouveau rapport au savoir*. Dunod.
- Ehrenberg, A. (2011). La société du malaise. *Adolescence*, n° 77(3), 553–570.
- Marcel, J.-F. (2009). Investir l'objet « développement professionnel » par l'entrée « indicateurs ». *Questions Vives. Recherches en éducation*, 5(11), 157–159.
- Martineau, S., Portelance, L., & Presseau, A. (2009). La socialisation au travail comme indicateur de développement professionnel: Analyse des approches basées sur la mesure. *Questions Vives. Recherches en éducation*, 5(11), 243–258. <https://doi.org/10.4000/questionsvives.614>
- Pillon, J.-M., & Vivés, C. (2016). La création de Pôle emploi: Entre spécificités françaises et déclinaisons de standards internationaux. *Revue française des affaires sociales*, 1, 405–424.
- Piot, T. (2017). L'émancipation: Un lien génétique et ambivalent avec les sciences de l'éducation. In J.-F. Marcel & D. Broussal (Eds.), *Emancipation et recherche en éducation* (pp. 355–375). éditions du Croquant.
- Stricher, L. (2017, June 13). *Digitalisation: Depuis deux ans, pôle emploi rend ses données publiques* [Le Parisien]. <http://www.leparisien.fr/economie/digitalisation-depuis-deux-ans-pole-emploi-rend-ses-donnees-publiques-13-06-2017-7046259.php>