

Quelle identité numérique pour les demandeurs d'emploi ?

Thierry Raffin – Sociologue –
Conseiller Technique Pôle Emploi Bretagne –

mai 2010



Internet incontournable dans la chasse aux emplois ?

Dès qu'on croise « recherche d'emploi » et « Internet », il apparaît vite qu'utiliser Internet pour chercher un emploi est devenu incontournable. Une étude sur l'augmentation de la fréquentation des sites emploi (+ 45 % entre mai 2009 et mai 2008 – étude Comscore – Plus de 12 millions de personnes ont fréquenté un site emploi en mai 2009 – dont 3,8 pour pole-emploi.fr) semble bien confirmer le phénomène. Mais en même temps Internet est devenu d'une certaine manière une forêt vierge (il suffit de voir les centaines de milliers de résultats que Google – mais les autres moteurs aussi – remontent pour la moindre requête) et en particulier une véritable jungle pour la recherche d'emploi. Anpe.fr a un temps tenté, à défaut de pouvoir faire la police, de guider ou d'orienter les chercheurs d'emploi dans la profusion des sites emploi avec la mise en place d'un label « Net Emploi ». Depuis les modalités de la recherche d'emploi sur Internet se sont diversifiées avec la sophistication des sites, l'enrichissement des services et des fonctionnalités, avec la croissance et la multiplication des réseaux sociaux du Web 2.0, avec l'extension tentaculaire de la blogosphère. Bref, aujourd'hui plus qu'hier encore il est devenu complexe d'organiser sa recherche d'emploi via Internet. Les questions de savoir comment valoriser ses compétences et de comment se donner une visibilité sur Internet sont devenues à la fois plus cruciales et plus épineuses. Vaut-il mieux multiplier à l'infini ses envois de candidatures sur les sites emploi ou « corporate » qui diffusent des offres ? ou bien déposer en ligne son CV dans une banque de profils ? ou encore accumuler les références sur son réseau social ? ou bien ouvrir un blog personnel pour attirer l'attention ? sachant que tout cela peut être fait de manière complémentaire ? mais où est la priorité ? quel est le meilleur moyen ? car dans la course à l'emploi l'efficacité de la recherche est un critère crucial. Mais comment apprécier cette efficacité dès lors que les processus de consultation, de recherche sur Internet sont parfois sinon erratiques du moins obscurs ? Cela est d'autant plus stressant que se mêle inévitablement à toutes ces interrogations une dimension psychologique de présentation de soi face à ce Moloch moderne que peut apparaître Internet. Le choix entre déposer son profil à l'intérieur d'une immense banque de CV où l'on peut avoir le sentiment de s'y perdre, de s'y sentir comprimé, d'y être « anonymisé » comme « atomisé » ou ouvrir un blog valorisant l'individu dans toute son originalité créatrice mais perdu dans l'infini corpusculaire de la blogosphère peut apparaître cornélien. Toutes ces questions peuvent se résumer en une seule : « quelle identité numérique promouvoir pour trouver ou retrouver un emploi ? » dans un espace Internet des sites emploi largement occupé par la présence quasi-incontournable du site « pole-emploi.fr », premier site emploi en France.

Comment s'y retrouver dans la jungle des sites emploi ?



Offre Emploi
Des Milliers d'Offres d
www.RegionsJob.com

JobsDotnet - Emp Votre nouvelle vie vous appelle
Toutes les offres d'emploi Dotnet Postulez en
www.jobsdotnet.com/emplois/

C# Chart Solutions
Advanced .NET Data Visualization. See Our Free Demos & Get More Info.
www.Dundas.com

Recrutement Internet
Infos Pour Optimiser Recrutements. Bénéficiez Des Servi
Recruteur:



La charte Net Emploi

Initiée par l'ANPE et signée par Manpo
d'identifier les acteurs de l'emploi en li
faire du Web un vecteur sûr et fiable e



Les sites du réseau Net-Emploi s'engagent :

1. Au respect de la légalité et de la déontologie.
2. À l'accès gratuit à la consultation des offres et à la mise en lign



Vous êtes : Accueil Pôle emploi > Sites

Page précédente

site utile : Emploi

Armée de Terre

Partenaire majeur des jeunes dans
recrute chaque année 15 000 jeune
style de vie hors du commun et un
<http://www.devenezvousmeme.com>

Site de l'emploi agricole

Ce site regroupe toutes les offres d'emploi des si
services en milieu rural.
<http://www.emploi.agriculture.gouv.fr>

Job Artisans

Job Artisans est un site emploi spécialisé exclusi
dépôt de CV et une consultation des offres d'emp
<http://www.jobartisans.com>

Action BTP : la Centrale Emploi du BTP

Site de recrutement spécialisé dans la constructi
CVthèque actualisée en permanence



Les conseils de Pôle emploi

- Vos démarches avec Pôle emploi
 - Les démarches pour s'inscrire à Pôle emploi
 - Changement de situation et actualisation
 - Droits et engagements
 - Situations et professions particulières
- Votre allocation
 - Autres allocati
 - L'ARE
- Votre protection so
 - Assurance m
 - Prestations fa
 - Retraites
- Orientation et form
 - Orientation/pr
 - Info formation
- Des conseils pour

Video

Le e-recrutement de quoi parle-t-on et pour qui ?

Pendant longtemps les mots en « isme » constituaient un incontournable de la rhétorique savante, aujourd'hui on fait plus court et plus ésotérique, puisque ce sont les mots en « e- » qui se prononce « i » qui focalisent l'attention. Ainsi « e-exclusion » ou « e-inclusion » viennent supplanter la « fracture numérique » sans qu'il soit toujours facile de définir ce que l'on entend vraiment par là d'un strict point de vue conceptuel. Dans le domaine spécifique de l'emploi, c'est le « e-recrutement » qui s'impose. Le mot est en vogue et peuple largement la littérature web du secteur RH. Pourtant, sauf à en avoir une acception large en disant que le e-recrutement concerne toutes les techniques consistant à opérer un recrutement par Internet ; lorsqu'on y regarde de prêt l'expression désigne pour les spécialistes plus particulièrement l'opération qui consiste à chercher des profils sur la toile et à traiter de manière numérique les candidatures via des logiciels RH dédiés. Ceci demande donc un minimum d'investissements en temps et en solutions logicielles qui ne sont pas nécessairement accessibles à toutes les organisations et qui ne sont pas forcément rentables pour tous les profils ; et qui en tout état de cause participent aussi d'une culture Internet particulière la « eRH ».

Là les avis des experts peuvent diverger dans le champ qui est aussi un champ professionnel en mutation et qui appelle donc des prises de positions novatrices qui sont autant de moyens de se démarquer et de construire ce nouveau marché du recrutement. On peut tout au moins constater que si tout un chacun des candidats peut être invité à mettre son profil en ligne et à le valoriser (on y reviendra), cette opération qui demande un minimum de compétence et qui n'est pas toujours dans ses formes les plus élaborées accessible à tous, n'est pas forcément productive pour tous non plus.

Il convient déjà là de rappeler que dire qu'Internet est devenu « incontournable » c'est surtout dire que sa prégnance dans la recherche d'offre est le phénomène émergent de

ces dernières années. Il est devenu le premier vecteur de recherche d'emploi pour les cadres en 2008 (enquête mobilité des cadres – APEC 2008)

PAR QUEL MOYEN AVEZ-VOUS TROUVÉ UN EMPLOI DANS VOTRE NOUVELLE ENTREPRISE ? (CADRES AYANT CHANGÉ D'ENTREPRISE)					
En (%)	2003	2004	2005	2006	2007
Relations personnelles	43	35	38	35	31
Petites annonces sur la presse papier	12	5	7	3	3
Internet	15	29	26	33	36
Cabinet de recrutement et société d'intérim	8	12	15	19	20
Création de votre entreprise	9	1	4	1	1
Candidature spontanée	6	7	5	7	5
Autres*	7	11	5	2	4

* suite à un stage, salons spécialisés, association d'anciens élèves, ...

Source : Apec

Mais on parle ici des cadres, il faut se souvenir le marché des cadres représente à lui seul moins de 20 % des offres et que leur moyen privilégié d'accès à l'emploi a longtemps été le jeu des relations personnelles et dans une moindre mesure les candidatures spontanées.

C'est aussi rappeler que le marché du travail se subdivise classiquement en deux zones dont Internet vient d'une certaine manière perturber les frontières : le « marché caché » où des opportunités d'emploi ne sont jamais déclarées et où opèrent le système des prospections individuelles via les réseaux d'amis ou professionnels ou encore les candidatures spontanées ; et le marché des offres d'emploi proprement dit longtemps monopolisé par la Presse et l'ANPE. Le marché caché représente encore (de manière variable selon les secteurs et les niveaux d'emploi) de 50 à 70 % des opportunités, et constitue ainsi un canal non négligeable pour les demandeurs les moins qualifiés qui peuvent espérer contourner ainsi la suprématie médiatique d'Internet en développant leurs techniques de recherche d'emploi. Il reste que pole-emploi.fr a vocation à donner un peu plus de visibilité au marché du travail et ainsi à faciliter l'intermédiation entre les offres et les demandes par leur affichage, aujourd'hui numérique.

L'effet de la fusion « Pôle emploi » sur l'identité numérique du Demandeur d'emploi

De manière toute générale la question de l'identité numérique pour un chercheur d'emploi revêt plusieurs dimensions qui s'enchevêtrent et qui rendent sa gestion complexe ; ce qui ne va pas sans affecter la capacité à optimiser l'utilisation d'un site comme pole-emploi.fr.

Mon hypothèse est qu'on ne peut comprendre cette gestion de l'identité numérique, et les difficultés qu'elle pose, sans la rapporter à la question de l'identité physique et psychologique du chercheur d'emploi au sens classique du terme, tant du point de vue de la reconnaissance (ou non-reconnaissance) sociale que du point de vue de la (re)connaissance des compétences (et l'exigence permanente de pouvoir les attester ou les valoriser).

La situation a été transformée par le processus de fusion de l'ANPE et de l'ASSEDIC, dont il faut rappeler que l'ambition et l'objectif aujourd'hui en partie réalisés, est de simplifier les démarches des demandeurs d'emploi en créant pour eux un interlocuteur unique sur toutes les questions relatives à cette situation de demandeur d'emploi tant au niveau de l'indemnisation, que de l'insertion ou la réinsertion professionnelle (par l'emploi direct, aidé ou par des dispositifs d'accompagnement, de reconversion ou de formation).

Avant l'unification le « chômeur » pouvait avoir d'une certaine manière une double identité,

celle d'un « ayant droit » en tant que bénéficiaire de l'Assurance chômage et il se définissait de ce point de vue en regard de l'ASSEDIC ; et celle à proprement parlé d'un « chercheur d'emploi » et avait affaire surtout sur ce versant identitaire à l'ANPE. Aujourd'hui qu'il ait à faire valoir ses droits, mais aussi ses obligations de recherche active d'emploi, il n'a plus affaire qu'à une seule institution Pôle emploi. Et cette mutation s'est opérée dans un temps record : 1 an à peine ; bien plus vite qu'évoluent les comportements et les pratiques humaines.

Bien sûr du jour au lendemain, du 31 décembre 2008 au 1 janvier 2009, les deux sites assedic.fr et anpe.fr qui servaient à délivrer à distance les services de l'indemnisation et du placement ont été fusionnés par l'ouverture du portail pole-emploi.fr ; mais on pouvait voir que cette fusion n'était pas encore totale et que sous l'unité du nouveau logo, continuaient en pages secondaires à vivre les anciens services à distance des sites assedic.fr et anpe.fr devenus des services de pole-emploi.fr.

Du coup cela avait une conséquence immédiate : s'agissant d'utiliser les services personnalisés sur ces deux sites, les demandeurs d'emploi devaient jongler (mais comme ils le faisaient jusqu'ici avec deux séries de codes de connexion, pour circuler d'une part dans les services de l'indemnisation (s'actualiser, déclarer un changement de situation, connaître le montant de son indemnisation et ses avis de paiement, télécharger des attestations fiscales ou de situation...) et d'autre part dans les services de la recherche d'emploi (recevoir des offres, diffuser son CV, télé-candidater sur des offres ou répondre à des propositions d'employeurs).

Ce qui pouvait se comprendre lorsque ANPE et ASSEDIC étaient encore des entités séparées, pouvait apparaître un peu incongru dès lors que les deux constituaient un seul organisme POLE EMPLOI. Ceci conduisait ou obligeait les DE à se déconnecter d'un service pour se connecter à un autre en passant de l'indemnisation au placement ou le contraire. Donc ce n'était pas simple ; et cette complexité qu'on connaît habituellement lorsqu'on navigue sur Internet entre ses différents espaces personnels ouverts sur une multitude de sites – avec les risques de s'y perdre, d'oublier ses codes etc...- se retrouvait à l'intérieur d'un seul site dont l'ergonomie de navigation devait être totalement revue et se mettre en conformité avec l'évolution institutionnelle. C'est ce qui a été fait au 14 novembre 2009 avec la possibilité offerte de « fédération des identités ».

Ce qu'il est intéressant de noter immédiatement c'est que cette entreprise de simplification, cohérente avec le projet institutionnel de simplifier les démarches en proposant aux demandeurs d'emploi un seul site (physique et virtuel) de référence pour constituer son identité de Demandeur d'emploi, ne va pas sans difficultés ou interrogations, qui trouvent un écho particulier dès lors que cette identité se pose en termes numériques.

« Demandeur d'emploi » : une identité difficile à assumer

Avant de revenir sur la question de la fédération des identités et pour bien comprendre les enjeux et les questions qui se posent aujourd'hui, il faut revenir un peu en arrière et faire un « petit » détour. Car on part de loin dans cette affaire.

Tout d'abord, il convient de rappeler que l'identité de demandeur d'emploi (c'est le nom consacré par l'institution et la loi) apparaît dans le monde social comme une identité négative : le demandeur d'emploi c'est dans la conscience sociale le « sans emploi » ou

plus communément « le chômeur ». Il n'est pas facile psychologiquement d'élaborer une identité sur cette situation d'exclusion du marché du travail. D'ailleurs, deux séries de codes (l'identifiant DE – pour demandeur d'emploi- et le code emploi métier, le fameux code ROME – pour Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois) sont immédiatement associés à cette situation pour ceux des chercheurs d'emploi qui se déclarent comme tels et s'inscrivent aujourd'hui à Pôle emploi. Un « DE » s'identifie déjà à la base - ou plutôt est identifié-désigné- comme tel par ces deux codes fondamentaux. On comprend vite que le syndrome du « Prisonnier » (« je ne suis pas un numéro ») peut jouer à l'encontre d'une telle identité et la taraude négativement de l'intérieur. Bref, il y a dans l'existence même du « DE » dûment inscrit une réelle tension entre :

- les effets institutionnels de la codification (une désignation numérique avant même qu'on parle d'Internet) telle qu'elle s'opère au travers des nécessités d'une part de l'enregistrement administratif (l'identifiant DE) et d'autre part des opérations d'intermédiation entre l'univers de l'offre de travail et celui de la demande de travail (sur un marché où l'ajustement spontané reste bien une fiction libérale) le code ROME servant là d'opérateur incontournable et récurrent ;
- et le souci permanent d'une institution qui n'a eu de cesse depuis 20 ans d'organiser la personnalisation de ses services qui prend aujourd'hui la figure d'un référent unique ou conseiller personnel, chargé de suivre et d'accompagner la bonne réalisation du Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi (PPAE).

On peut dès lors chercher à comprendre les réticences des « DE » ou du moins de certaines fractions d'entre eux d'utiliser (plus ou moins) le site pole-emploi.fr ou certaines de ses fonctionnalités. Une étude réalisée en 2004-2005 avec le concours de l'ANPE (« L'usage d'Internet par les demandeurs d'emploi » - G. Beauvallet, MC. Le Garff, AL. Negri, F. Cara – IRES 2006) montrait bien que la valorisation d'un site emploi pouvait être fonction de l'estime de soi, et que le site anpe.fr pouvait apparaître plus rassurant à ceux des DE qui commençaient à se démoraliser et à douter d'eux-mêmes que les sites commerciaux développant un discours de compétition plus agressif, au travers des exigences de personnalisation plus fortes.

La fédération des identités numériques

A partir de ce constat et de ce contexte qui est lourd de significations sociales, comment se pose la question de l'unification d'un espace personnel sur pole-emploi.fr, de la construction d'une seule identité numérique en tant que DE inscrit à Pôle emploi ? Pour répondre à cette question il faut distinguer différents cas qui viennent illustrer que le chemin de la simplification n'est jamais aussi simple qu'on le voudrait et nécessite toujours un effort d'accompagnement pédagogique, d'autant plus important que les personnes ciblées éprouvent des difficultés avec cette gestion des services en ligne. C'est le problème de l'e-exclusion qui est une des composantes de l'exclusion socio-économique qui est au cœur même des traitements sur la question de l'accès à l'emploi.

Le cas le plus simple est d'une certaine manière celui d'une personne qui va s'inscrire pour la première fois à Pôle emploi (au chômage), après avoir travaillé pendant 20 ans par exemple dans la même entreprise connaît le choc du licenciement économique. On peut imaginer que même si le chômage peut toujours être une épée de Damoclès dans la vie d'un salarié, cette personne n'était pas en recherche d'un emploi avant d'être licenciée et n'avait pas encore fait un tour sur pole-emploi.fr, ne serait-ce que par exorcisation du chômage.

Aujourd'hui une personne dans cette situation et qui n'imagine pas d'aller sur pole-

emploi.fr peut s'inscrire en passant un simple coup de fil au 3949. A partir de là démarre le dossier qui sera finalisé lors d'un entretien physique. A l'issue de cet entretien le DE est officiellement inscrit (s'il remplit les conditions légales liés à ce statut) et on lui communique alors son Identifiant DE et son code personnel qui doit lui permettre d'accéder à son dossier en appelant le 3949 et d'actualiser sa demande d'emploi chaque mois. Ce qui est intéressant ici c'est que liée à son inscription et à sa reconnaissance du statut de DE, il y a création immédiate aussi d'une identité numérique. L'inscription génère en effet immédiatement un espace personnel sur pole-emploi.fr, avec des codes d'accès pré-définis liés à son inscription administrative. Dès lors s'il en a la compétence le DE peut rentrer dans son espace personnel et se créer un dossier de recherche d'emploi (c'est à dire utiliser les services « placement » – abonnement aux offres et dépôt de CV en ligne).

Du fait que le processus a été modifié récemment, la situation est différente pour une personne qui était déjà inscrite auparavant et qui avait du fait de son statut de DE un espace personnel indemnisation et un « espace emploi » séparé qu'il avait créé sur anpe.fr. On pourrait se dire que l'unification des espaces, des informations et donc des services aurait pu être automatique, mais deux choses s'y opposent :

- d'une part tous les DE qui avaient créé un espace emploi sur anpe-pole-emploi.fr ne s'étaient pas nécessairement déclarés comme DE inscrit au moment de cette opération.
- D'autre part, les numéros d'identifiant ne sont pas des numéros uniques, un même identifiant pouvait exister dans des régions Assedic séparés (la création de Pôle Emploi a eu aussi pour résultat l'intégration dans un même ensemble des entités Assedic anciennement séparées sur le plan national).

Dans ce cas l'opération d'unification doit être conduite volontairement (mais rien ne l'y oblige) ou avec l'appui d'une aide (et tout est mis en œuvre pour l'y encourager) pour être réalisée. Et là les choses peuvent être plus complexes, puisqu'il faut comprendre qu'il est nécessaire d'ajouter un espace emploi qui s'appelle maintenant Dossier de Recherche d'Emploi à son espace personnel ; et que c'est possible soit à partir de son espace personnel (assedic.fr) soit à partir de son espace emploi (anpe.fr) mais que dans tous les cas après la saisie dans le bon ordre des identifiants-mots de passe propres à chacun de ces espaces personnels séparés, il n'y aura plus qu'un seul identifiant-mot de passe valide (celui transmis par Pôle Emploi).

Faut-il ou non se déclarer DE sur pole-emploi.fr ?

Mais il faut revenir immédiatement sur le premier point qui au coeur même de la gestion de leurs identités numériques par les individus et à cette interrogation que l'on doit avoir immédiatement de savoir pourquoi des DE qui utilisent les services de recherche d'offre de pôle emploi ne s'identifient pas toujours comme tels sur le site ?

Aujourd'hui en Bretagne par exemple, sur l'ensemble des « Candidats » qui ont un espace emploi personnel, on dénombrait 60 % de DE inscrits (c'est-à-dire l'ayant déclaré au moment de la création de cet espace personnel). Ce chiffre est un minimum et on sait qu'une part (difficile à évaluer objectivement) de ces candidats étaient inscrits mais sans le déclarer dans leur espace de recherche d'emploi sur le site.

Je dois aussi faire une parenthèse ici, la part effective des DE utilisant un service en ligne personnalisé sur le champ du placement se situe aujourd'hui à un peu moins de 20 %. Ce qui ouvre un autre espace d'interrogations. Autrement dit tous les DE inscrits n'utilisent pas les services les plus performants de pole-emploi.fr (nécessitant la création d'un espace personnel), loin de là, mais ceux qui le font ne se déclarent pas toujours comme

DE inscrit en déclinant leur numéro identifiant. Les réponses sont à chercher dans une série d'hypothèses qui aujourd'hui ne sont pas objectivées et qui vont entre l'idée que :

- la recherche d'emploi via notre moteur de recherche est en accès libre et même si elle suppose de réitérer à chaque fois les requêtes nécessaires à cribler les offres, elle apparaît sans doute suffisante à nombre de DE, qui ne voient pas l'utilité de se « compliquer la vie » avec un espace personnel supplémentaire à gérer, ou qui ne savent pas trop comment s'y prendre, (hypothèse ergonomique)

et l'idée que :

- La création d'un espace personnel sur pole-emploi.fr en tant que DE peut être objet d'inquiétude quant à la gestion des données personnelles introduites dans le système et le traçage éventuel des actes de recherche d'emploi sur Internet par l'Institution, et ne se fait pas sans que la question soit examinée dans une balance avantages/inconvénients dont l'individu ne possède pas nécessairement la clé (hypothèse stratégique) ;
- en passant par l'idée que certains DE se réassurent ou cherchent à éliminer le risque de passer à côté de certaines offres, en réinterrogeant sans cesse le moteur de recherche (hypothèse psychologique)

Du point de vue du DE des questions se posent en effet sur les enjeux de se déclarer ou non comme tel dans le moment où il utilise les services en ligne. Mon dossier en ligne est-il consultable par les conseillers de Pôle emploi ? Et si oui, pourquoi et avec quelles conséquences ? Les informations que je peux intégrer dans cet espace personnel sont-elles cohérentes et en ligne avec celles que j'ai pu ou que je peux mettre en avant lors des entretiens avec mon conseiller personnel ? Si je me déclare DE et que je candidate sur une offre est-ce que c'est visible pour l'employeur ? Et la question clé : peut-on me sanctionner si je ne réponds pas à une offre que j'aurais reçue via mon abonnement aux offres ?

Il y a donc mille questions plus ou moins formulées ou dites qui viennent infléchir la manière dont les DE s'identifient dans leur espace personnel et l'investissent. Les réponses ou non réponses à ces interrogations orientent la manière dont ils constituent cette identité numérique de chercheur d'emploi dans une gestion du risque minimum, qui est aussi la peur et l'évitement de l'échec. Ainsi il n'est pas rare que des DE renoncent à l'utilisation de certains services en ligne parce qu'ils n'en attendent rien du fait de leur démoralisation : « pourquoi les entreprises iraient chercher mon CV sur le site avec toutes les candidatures qu'ils reçoivent déjà... ? »

Nombre de DE n'ont pas une vision très claire du fonctionnement des services et de la manière dont les informations - et quelles informations ? - circulent entre leur espace personnel et leur dossier informatique comme DE dûment enregistré administrativement. De ce fait on peut se demander comment rendre compatibles l'identité du DE telle qu'elle ressort de son dossier d'inscription qui au-delà même des informations de type administratives se prolongent en un réel projet d'accès à l'emploi composé d'expériences, de compétences, de qualification, de projet professionnel... avec l'identité numérique que le DE se fabrique dans son espace personnel et dont il attend qu'elle soit la plus valorisante pour lui afin d'augmenter ses chances de succès dans son projet d'insertion professionnelle.

On le voit donc la question de la gestion de l'investissement dans une identité numérique de chercheur d'emploi peut apparaître, sous certains aspects, fantasmagique, faute d'informations suffisantes ou d'une insuffisante maîtrise technique des services en ligne. L'étude précédemment signalée (« L'usage d'Internet par les DE ») montre bien combien « l'utilisation d'internet pour la recherche d'emploi suppose un effort cognitif multi-tâches »

renforcé encore par la charge émotionnelle psychologique qui existe pour celui qui est en « quête d'emploi » et qui peut confiner à des stratégies de restriction mentale des potentialités techniques offertes par les services en ligne, comme la variation des profils de recherche.

Ce qui ouvre sur une question qui se trouve finalement au coeur même d'une composante essentielle du métier de Pôle emploi qui est l'accompagnement dans la recherche d'emploi.

Quel accompagnement du DE pour une maîtrise de son identité numérique ?

En constatant que pour des raisons diverses la capacité des uns et des autres à étoffer leur identité numérique comme DE disposant dans un espace personnel unifié l'ensemble des outils et des informations utiles à une recherche d'emploi performante et sécurisée, les DE ne sont pas tous dans une situation égale, Pôle emploi trouve sur le versant numérique un prolongement de sa mission de lutte contre les inégalités et un terrain « nouveau » qui est celui des actions de e-inclusion.

En effet ce n'est pas parce que peuvent se résoudre ou se clarifier les aspects techniques et réglementaires de l'accès à Internet et mieux encore aux services de plus en plus sophistiqués liés à l'activation d'un espace personnel en ligne couvrant toute une gamme de services dépassant souvent les capacités de manipulation des individus, que la question de la maîtrise d'une identité numérique peut être aussi résolue.

Cette question ouvre plus largement et plus profondément (ou finement) le champ de la capacité des uns et des autres à produire sur Internet des profils intéressants les entreprises ou susceptibles de cribler de manière la plus efficace et ciblée les opportunités d'emploi.

Se dessine ici l'idée que l'identité numérique d'un DE ne saurait être réduite aux seuls aspects psycho-techniques sécuritaires ou ergonomiques de l'accès à un espace personnel, mais renvoie d'emblée à la dimension plus classique des « tests psychotechniques » telle que la tradition de l'orientation professionnelle l'a établie. Le fait de savoir techniquement comment ouvrir un espace de recherche d'emploi sur pole-emploi.fr et d'y enregistrer des requêtes d'abonnement aux offres ou un CV n'est finalement que le point d'entrée dans la composition d'une identité numérique opératoire. Et l'on en revient alors aux fondamentaux de la recherche d'emploi : il faut apprendre à se connaître, à identifier ses compétences et son potentiel pour optimiser sa recherche d'emploi. Le modèle de référence reste ici celui du « trèfle chanceux » (proposé par le québécois Jacques Limoges professeur à l'Université de Sherbrooke au Québec présente, de façon imagée, en quatre dimensions, tous les éléments qui doivent être présents pour optimiser la recherche d'emploi : la dimension « Environnement Socio-Politico-Economique », la dimension « SOI », la dimension « LIEU », la dimension « METHODE »). Avant de mettre un CV en ligne encore faut-il le concevoir en adéquation avec sa stratégie de recherche d'emploi ; et alors on peut comprendre pourquoi (ce qui au premier abord peut apparaître obscur à celui qui fait l'impasse sur les techniques propres de la recherche d'emploi) l'espace personnel fournit la possibilité d'enregistrer jusqu'à 5 profils différents ou différenciés. On comprend alors comment l'identité numérique du DE devient une identité plurielle ou stratégique qui demande un effort d'élaboration et qui doit être souvent accompagnée.

C'est bien cette exigence ou cette nécessité d'accompagnement, propre à la maîtrise – jamais totalement spontanée – des techniques de recherche d'emploi qui fait que pour le DE, la question de son identité numérique ne saurait être simplement une identité à

préservé, à développer de manière confidentielle, tout comme si elle était essentielle et strictement substantielle.

Pour bon nombre de DE l'optimisation de son identité numérique dans l'entreprise de recherche d'emploi, passe par le partage de cette identité et son élaboration avec l'aide de son conseiller personnel. C'est dire aussi que cette identité ne saurait le plus souvent pleinement s'établir dans la seule maîtrise technique des services à distance, mais qu'elle suppose aussi l'échange et la médiation physique avec un conseiller. C'est par cet accompagnement que peut alors s'ajuster et se régler cette identité numérique. Ainsi peut être comprise et légitimée la possibilité du conseiller à entrer dans l'espace personnel du DE, de la même manière qu'il dispose dans son système d'information métier des informations liées à l'usager (client) DE et à son cycle de vie de chercheur d'emploi. Tout l'enjeu ici est, d'un côté et de l'autre de la relation usager-client/conseiller de pouvoir et de savoir établir une relation de confiance, de telle sorte que les démarches liées à sa recherche d'emploi autonome par le DE et qui sont tracées dans son dossier personnel sur Internet puissent venir « naturellement » compléter le dossier client dont le conseiller dispose déjà par ailleurs du fait de son inscription et du suivi-accompagnement contractualisé qui est « normalement » opéré. Ce qui du point de vue sécuritaire ou de l'inquiétude relative à la protection et à la confidentialité des données personnelles pourrait apparaître comme une pratique de nature inquisitoriale, doit pouvoir être expliqué et compris comme une relation d'aide et d'appui dans la démarche de la recherche d'emploi. Il peut être utile de rappeler que cette relation d'aide et de confiance est encadrée par un code de déontologie professionnelle rigoureux lié à la dimension légale de l'inscription sur la liste des DE et au caractère de service public de l'établissement Pôle Emploi.

Tout l'édifice des choix techniques qui président aux procédures d'une génération mécanique d'un espace personnel pour les DE inscrits sur la base de leur identification administrative comme DE et ouvert aux conseillers de ce fait, repose sur cet engagement professionnel du conseiller dans la relation d'aide et d'appui. Ce qui peut apparaître à certains – et on peut toujours présenter les choses de la sorte pour les dénoncer – sur le mode de la suspicion comme une entreprise de traçage dans une logique de la sanction ; pourrait aussi bien être comme une condition à la réalisation d'un véritable accompagnement nécessaire aux DE les moins à même de pouvoir maîtriser seuls et immédiatement tant les aspects techniques d'utilisation des s@d que les techniques propres de la recherche d'emploi qui conditionnent leur pouvoir opératoire.

Ce long détour explicatif peut permettre de comprendre les questions relatives aujourd'hui à la pleine utilisation des services à distance mis à disposition des DE.

Des profils « à profusion » : Une identité numérique multi-facettes

Dès lors que le DE rentre dans son espace personnel et en faisant l'hypothèse qu'il ait fusionné ses dossiers indemnisation et placement, il se voit confronté à la possibilité de se créer des profils multiples. Et cette ouverture des possibles apparaît à nouveau comme riche en potentialités, mais source d'interrogations, de perplexités voire de complexité, pouvant nécessiter un éclairage.

En effet, l'identité numérique que le DE se constitue en ouvrant-utilisant son espace personnel n'est en fait qu'un premier socle ou plus exactement la première enveloppe d'une identité en poupée gigogne pour l'utilisation des différents niveaux de services, ce

premier profil n'est qu'un profil classique de type administratif. Tant qu'il reste dans l'espace indemnisation, les services sont de type consultation du dossier, informations diverses, dématérialisation des courriers, téléchargement de documents (attestations...), gestion éventuellement d'un outil agenda-contacts ; là où les choses se compliquent un peu d'une certaine manière c'est dans l'utilisation du dossier de recherche d'emploi, car il s'agit là d'entrer dans des opérations de construction de profils. Le pluriel est à lui seul objet d'interrogation : pourquoi des profils et pas simplement un seul profil ?

Tout d'abord il faut distinguer le profil de recherche d'offre, du profil-CV. Bien sûr la recherche d'offres peut et doit en principe se faire en fonction d'un profil de compétences (au sens large) qui trouve sa place dans la production d'un CV, mais une recherche d'offre repose sur bien d'autres critères complémentaires ou alternatifs ; ainsi en va-t-il de la nature de l'offre, du type de contrat, des conditions de travail et à commencer par la localisation de ce travail. Ainsi une requête pour rechercher les offres d'emploi peut-elle accumuler de nombreux critères (jusqu'à 12 critères distincts en comptant l'indexation par mots clés), avec ce constat et cette règle que la multiplication des critères dans une recherche conduit à restreindre les résultats de la recherche à mesure du niveau d'exigence dans le segment considéré. Il y a donc une sorte d'alchimie savante qui préside à la constitution d'un profil de recherche (et donc d'abonnement aux offres d'emploi) qui soit équilibré et ajusté aux capacités de mobilité et professionnelles du candidat. Plus je suis mobile et plus mon marché du travail est large et plus je peux filtrer les résultats (augmenter d'une certaine manière mon exigence). A contrario, moins je suis mobile et plus mon marché du travail est étroit et plus je dois cibler large.

Il y a donc une véritable stratégie de « profiling » attachée à la recherche et à la dimension du marché ciblé, qui dépasse la seule constitution d'un CV. A la base, il y a bien évidemment le ROME comme critère de ciblage, mais il doit souvent être croisé avec la zone géographique de recherche. Il s'agit là des deux critères principaux et ils constituent les éléments clés de la « recherche simple » qui est le formulaire de recherche fourni par défaut (qui contient aussi le critère « type de contrat »). Mais déjà l'éventail des possibles peut être très large, car rien que sur le choix d'un code ROME, les aires de mobilité professionnelle peuvent jouer. Le moteur de recherche mis en place ces dernières années permet de tenir compte de ces possibilités. Ainsi une recherche « peintre en bâtiment – CDI – Côtes d'armor » peut ramener une offre par rapprochement qui ne remplit pas exactement les critères mais qui peut être une opportunité comme Ouvrier(ère) polyvalent(e) d'entretien des bâtiments, dans l'Ille et Vilaine en CDD.

Bien sûr le candidat peut ne pas s'y retrouver, et cette « proposition » peut lui apparaître trop éloignée des ses critères et de son profil, et contrevenir ainsi aux critères de cette identité numérique de DE qu'on lui demande de préciser. Cela répond cependant à une logique qui est celle que la règle de la double mobilité professionnelle et géographique, déterminante sur le marché du travail concurrentiel. Ceci n'est pas toujours simple à expliquer ou n'est pas toujours simple à accepter plutôt ; mais la réalité est parfois inacceptable.

C'est pour cela qu'est donnée au DE la possibilité de se doter de plusieurs profils de recherche-abonnements aux offres qui démultiplient ainsi leur identité numérique. Cette multiplication des profils représente non pas un flou dans la recherche mais une augmentation des chances de trouver quelque chose, de ne pas passer à côté d'une opportunité accessible. Il y a là un peu de schizophrénie, entre cette exigence que l'on peut avoir pour que les DE sachent d'un côté être les plus pointus, les plus pertinents dans la constitution de leur CV et une multiplication de profils de recherche qui peuvent être d'autant plus productifs qu'ils sont sommaires tout en étant ajustés à l'univers du

possible. L'identité peut ainsi être mise à mal, qui dit bien combien « être DE » ne renvoie pas à une identité simple et univoque.

La même problématique peut être développée au sujet de la mise en ligne d'un profil-CV. Pourquoi ne pas se contenter d'un seul CV en ligne ? pourquoi cette possibilité de multiplier les CV ? Tout « simplement » parce que de la même manière qu'un DE peut avoir plusieurs cibles dans sa recherche d'emploi, il convient souvent d'ajuster son CV à sa cible. Si la raison peut apparaître évidente pour peu qu'on y réfléchisse, la mise en oeuvre de cette stratégie est plus difficile. Outre le contenu et le fond, il faut à la limite pouvoir faire varier la forme. D'une certaine manière, en écho de la lettre de motivation qui doit à chaque fois pouvoir être idéalement personnalisée, le CV devrait aussi – même de manière minimale être ajusté au poste et/ou à l'entreprise visés. Cela suppose souvent une compétence bureautique qui n'est pas universelle et qui lorsqu'elle manque contraint à une gestion plus difficile encore du temps de réaction et de réponse, pour trouver les médiations nécessaires à cet ajustement. Les outils proposés sur pole-emploi.fr de pouvoir prévoir en fonction de ses cibles principales jusqu'à une bibliothèque personnelle de 5 CV (voir davantage en multipliant les espaces de recherche d'emploi dans l'espace personnel), ou de modifier le format de présentation, sont une aide pour ceux qui sont démunis de ces compétences ou moyens de gestion instantanée des outils de leur recherche. Mais encore une fois, proposer les outils ne suffit pas, encore faut-il donner les moyens de s'en servir de manière optimale et à bon escient, de pouvoir s'y retrouver sans erreur dans cette multiplication des facettes de l'identité numérique en ligne. Cette maîtrise n'est pas donnée à tous et doit être vérifiée. C'est encore une fois le rôle du conseiller qui peut soutenir la démarche, pour autant que ces données numériques font l'objet d'un échange et d'un partage dans une relation de confiance.

On y revient à chaque fois. L'identité numérique du DE n'est pas simplement un bien personnel qu'il faut pouvoir protéger. C'est une information qui doit être construite y compris dans l'échange-conseil c'est-à-dire co-élaborée, afin de pouvoir circuler dans des échanges prospectifs sécurisés dans leur efficacité à accrocher un chercheur de compétences. Ce qui prime alors c'est la valorisation des compétences qui ne sont qu'une fraction de l'identité

En guise de conclusion : des stratégies opposées dans la recherche d'emploi ou la réputation du concombre masqué

La question de la gestion de son identité dans le domaine de la recherche d'emploi apparaît au final comme une question d'une grande complexité qui ne trouve pas de réponse simple ou univoque et qui appelle plutôt une réflexion de type stratégique selon les atouts ou les handicaps que chacun peut appréhender, mais aussi ajustée aux normes ou attendus (implicites le plus souvent) de la bonne manière de se présenter ou de présenter sa candidature sur le segment du marché du travail ciblé.

Ainsi pour caricaturer, mais pour bien me faire comprendre : quoi de commun entre le jeune homme sans diplôme, habitant un quartier dit « sensible » ou de ZEP, c'est-à-dire pour être clair ayant « mauvaise réputation » et tout en étant français à l'état civil mais ayant un nom à consonance étrangère (pour ne pas préciser davantage...) et qui peut voir ses chances augmenter de décrocher un entretien pour un emploi de manutentionnaire en avançant masqué par la voie du CV anonyme ; et le jeune diplômé sortant d'école d'ingénieur qui recherche un emploi dans une SSII et qui a tout intérêt à faire

démonstration de sa maîtrise experte des nouvelles technologies en déployant un site e-portfolio où il pourra développer sa réputation en la gérant à partir d'un agrégateur de réseaux sociaux comme « nomee.com » ou « flavors » et en alimentant un blog de niche sur une question au cœur de l'actualité professionnelle de son secteur ?

Les analyses de Yannick Fondeville et France Lhermitte sur les « Réseaux sociaux numériques et marché du travail » (IRES 2006), montraient que l'usage de ces plateformes de sociabilité professionnelle restait marqué par une appartenance à « une élite professionnelle soucieuse de sa carrière et à l'employabilité élevée ». L'usage tend-il à se démocratiser ? En tout cas, une des questions les plus difficiles à laquelle répondre, faute de données objectives récentes pour apprécier véritablement les pratiques et leurs évolutions, et surtout leur variation d'un recruteur à l'autre en fonction de son éthique professionnelle ou personnelle, est bien de savoir quelle est la stratégie gagnante pour le commun des mortels ? Avancer masqué au risque d'être discriminé pour cette simple raison ou bien faire démonstration et affirmation de son identité au risque de ne pas toujours savoir la maîtriser et de se retrouver « googélisé » de manière négative ? Qui peut le dire avec assurance ? Chaque cas et chaque combinaison peut être un cas d'espèce au point que la stratégie risque toujours de n'être ou n'apparaître que comme une simple loterie.

Dans cette course à l'emploi sur Internet qui est devenu l'espace de plus en plus incontournable pour connaître les opportunités d'embauche et pour faire connaître et valoriser sa candidature toujours plus vite et toujours plus fortement, les candidats restent dans des situations inégales liées à leurs positions dans l'espace social et à leurs capitaux culturels comme disait Pierre Bourdieu. Internet ne vient pas les gommer ou les amoindrir. Il risque fort de les amplifier d'une certaine manière si des gardes fous aux pratiques les plus intrusives et des accompagnements renforcés aux situations les plus difficiles ne sont pas développés. Le risque majeur dans cette compétition des modes de production d'une identité numérique est bien que les CVthèques apparaissent aux détenteurs des profils les plus pointus comme des instruments de compression de leur excellence et du coup qu'ils en fassent en les désertant des espaces de relégation pour ceux qui moins bien dotés peuvent toujours y tenter leur chance. En caricaturant (mais peut-être à peine) les candidats à la mobilité professionnelle ascendante et déjà en poste ou les jeunes diplômés du supérieur opéreraient préférentiellement pour les plateformes de réseau social numérique, tandis que les « chômeurs » seraient cantonnés (sauf à apparaître déplacés) à l'usage « populaire » des CVthèques anonymes. Les statistiques de Viadeo pour 2009 montrent que sur les 2,5 millions de membres enregistrés seulement 5 % étaient demandeurs d'emploi (sans emploi).

Je défends l'idée pour ma part que dans le domaine de la recherche d'emploi, Internet ne peut pas être laissé à ses seules potentialités technologiques à moins d'être de plus en plus une jungle libérale où l'impossible ajustement spontané des offres et des demandes sera dénoncé de manière récurrente comme une incurie du système de protection sociale. Il faut introduire dans le « système » des dispositifs éthiques et professionnels qui permettent de réguler les dérives techniques. Cette réflexion rejoint donc les conclusions d'une étude consacrée par l'IRES à « Internet, recrutement et recherche d'emploi » (n°52-mars 2006) (http://www.ires-fr.org/Sans-titre?var_recherche=internet%20et%20recrutement) qui tend à montrer que « les analyses empiriques montrent que l'effet d'Internet sur le marché du travail est ambivalent » (Yannick Fondeville)

Il ne s'agit pas au nom de l'éthique de faire un choix entre d'une part les sites de réseaux sociaux professionnels qui comme LinkedIn ou Viadeo sont des outils de la « promotion

de soi » qui est une pratique inscrite dans la logique du système comme on dit – qu'on le regrette ou non – et les sites qui comme Curricula-vitae.com se définissent en contre en faisant de « l'anonymisation de toutes les informations la priorité numéro 1 ». Il ne s'agit pas d'un choix d'outils mais de l'exigence d'une moralisation des pratiques du recrutement qui fasse que la gestion numérique de leur identité par ceux qui sont à la recherche d'un emploi ne soit pas un casse tête supplémentaire, alors même que leur identité comme chercheur d'emploi est d'emblée problématique.

Il faut donc remarquer et saluer l'instauration de telles pratiques éthiques qui se font jour par exemple au travers de la « Charte des réseaux sociaux Internet, vie privée et recrutement » de l'association « A compétence égale » qui rassemble des sites emplois, des associations professionnelles du recrutement, des réseaux sociaux, des organisations d'employeurs.

Anonyme ou pas : le paradoxe de l'identité numérique











[CV anonyme et réseau social](#)

Curricula-Vitae.com considère qu'un recrutement doit se faire sur la base des compétences du candidat et non de son identité. Or les réseaux sociaux permettent le recrutement via son identité : en effet, on donne à voir, via un blog ou un compte FaceBook, ce que l'on souhaite donner à voir de soi (une identité numérique et virtuelle). Curricula-Vitae.com n'est donc en aucun cas un réseau social et l'anonymisation de toutes les informations est la priorité numéro 1 de Curricula-Vitae.com.