

# Les usages du numérique sur le marché du travail

Jean-François Amadiou

# Quelques usages du numérique

- Accès amélioré à l'information par les acteurs (diffusion des offres, job boards, CV thèques, formations, CV Videos, réseaux sociaux, informations sur les firmes, références et recommandations, Google ...)
- Rapidité et automatisation du traitement des informations (offres, CV, compétences ...)
- Mesure plus précise des compétences, du potentiel et des autres caractéristiques des individus
- Détermination des caractéristiques individuelles prédictives de la performance dans l'emploi ou en formation
- Meilleur « matching » individu/emploi/formation

# Quel usage en France par les candidats et les employeurs ?

- Les demandeurs d'emploi utilisent beaucoup plus le « numérique » ... mais ce n'est pas le plus pertinent pour obtenir un emploi
- Les employeurs font de même ... mais ce n'est pas ainsi qu'est trouvée et choisie la personne embauchée

# Les demandeurs d'emploi (Pôle emploi-IFOP, janvier 2017)

- 96 % utilisent internet et 75 % tous les jours
- 85 % consultent des offres et candidatent en ligne
- 66% trouvent des informations en ligne
- 38 % recherchent sur les réseaux sociaux

## Canaux mobilisés

Réseau personnel/ prof	77%
Offres sur internet	75 %
Conseiller pôle emploi	71 %
Dépôt CV sur internet	64%
Rencontre employeurs	58 %
Cand. Spontanées courrier	57%
Agences d'intérim	54 %
Cand. Spontanées internet	51 %
Autres organismes de placement	36 %
Annonces papier dans la presse/commerçant	34 %
Réseaux sociaux internet	32 %

## Moyen par lequel le job est trouvé

Réseau personnel	37 %
Intermédiaire de l'emploi	26%
Offres sur internet	12%
Rencontre avec employeurs	10 %
Cand. Spontanées courrier	5%
Cand. Spontanées internet	2%
Réseaux sociaux internet	2%
Dépôt CV sur internet	2%
Annonces papiers	1 %

# Les relations font de la résistance !

- Réseau personnel, rencontre et « liens faibles » des réseaux sociaux :
  - Cf. Sondage Pôle emploi,
  - Enquêtes OFER 2005 (et 2016) : 33 % des embauches via le réseau personnel et/ ou professionnel
  - Enquête Apec 2015 : 35<sup>0</sup>% des candidats recrutés sont connus et/ou recommandés
- Et les « liens forts » sont déterminants \*:
  - Accès à l'emploi
  - Réduction du Turn over
  - Productivité plus forte

\*L.K. Gee, J.J. Jones, M. Burke, “Social networks and labor markets: how strong ties relate to job transmission on facebook's social network”, J. Lab. Econ., 35 (2) (2017)

# Comment s'explique la place encore modeste du « numérique »

- L'importance persistante des réseaux personnels, du contact physique
- La résistance à la quantification : « le facteur humain ne se mesure pas ! »
- La protection de la vie privée (croisement des bases de données et usage d'internet dans le recrutement pour connaître la religion, les mœurs, l'orientation sexuelle ....)
- L'algorithme comme couperet « Des outils pour progresser ou pour exclure ? »
- La question de la conception des outils et de leur transparence

# La face cachée du marché du travail et la difficile intégration des variables :

- Négligées
- Connues ou moins connues
  - Légales ou non



# Quelles sont les compétences et les critères réels de recrutement pour les emplois ?

- L'exemple des emplois d'accueil

# La fiche Rome M1601 « Accueil et renseignements »

- **Appellations**

- Agent / Agente d'accueil
- Agent / Agente d'information
- Chargé / Chargée d'accueil
- Chef hôte / hôtesse d'accueil
- Employé / Employée d'accueil
- Hôte / Hôtesse
- Hôte / Hôtesse d'accueil
- Hôte / Hôtesse d'accueil bilingue
- Hôte / Hôtesse d'accueil standardiste
- Hôte / Hôtesse d'accueil standardiste bilingue
- Standardiste
- Standardiste bilingue
- Steward / Hôtesse au sol

# Fiche Rome

## Compétences de base

### Savoir-faire

### Savoirs

Accueillir une clientèle

Etudier une demande client

Assurer un accueil téléphonique

Renseigner un client

Orienter les personnes selon leur demande

Contrôler l'accès et la circulation des personnes

Actualiser les informations mises à la disposition d'un public

## Compétences spécifiques

### Savoir-faire

Remettre des documents de référence à l'arrivée des clients

Tenir un registre client

Réaliser des travaux de reprographie

Mettre en forme des documents avant impression

Saisir des documents numériques

Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier

Utiliser une machine à affranchir

Conseiller un interlocuteur dans des démarches administratives

Coordonner l'activité d'une équipe

Veille informationnelle

Règles et consignes de sécurité

Système d'information et de communication

Techniques de prévention et de gestion de conflits

Techniques de communication

Modalités d'accueil

### Savoirs

Outils bureautiques

Méthode de classement et d'archivage

Techniques de numérisation

# Bob Emploi exploite ainsi les fiches

## Rome

- « Accueil et renseignements »

theoretical\_skill

First = **Veille informationnelle**

Last = **Modalités d'accueil**

[https://github.com/bayesimpact/bob-emploi/blob/master/data\\_analysis/notebooks/datasets/rome/ROME\\_skills.ipynb](https://github.com/bayesimpact/bob-emploi/blob/master/data_analysis/notebooks/datasets/rome/ROME_skills.ipynb)

# La Fiche métier Onisep 2017

## Hôte / hôtesse d'accueil est ainsi présentée

- « Premier interlocuteur des visiteurs, l'hôte d'accueil représente l'image de l'entreprise qui l'emploie ; sa prestation doit donc être irréprochable. »

# Une compétence majeure : l'apparence physique

## ► Compétences requises

### Excellente présentation

L'hôte d'accueil figure parmi les métiers où l'apparence physique compte énormément. Qu'une tenue vestimentaire leur soit imposée (uniforme ou code vestimentaire) ou pas, leur présentation doit être irréprochable : vêtements sobres, lavés, repassés ; cheveux coiffés ; les filles doivent être correctement maquillées et les garçons rasés.

### Sens du relationnel


Interface entre la structure et le public, l'hôte d'accueil doit apporter un service de qualité. Le relationnel se trouve donc au cœur du métier. Sourire, courtoisie, diplomatie, patience, goût pour le contact humain, facilités d'élocution et de compréhension, résistance nerveuse et gestion du stress sont autant d'éléments indispensables pour exercer cette profession.

### Qualifié et bilingue

Si certains professionnels sont de véritables autodidactes, sans qualification, les employeurs recrutent davantage des personnes possédant un niveau de formation au moins égal à un bac + 2 ainsi qu'une bonne culture générale pour envisager une évolution. La pratique d'au moins une langue étrangère, l'anglais, représente un atout supplémentaire pour les entreprises qui travaillent avec des clients étrangers.

# Le choix des variables exploitables : une question très sensible

- Le Capital érotique comme compétence . Agée ou obèse : Quel avenir comme hôtesse d'accueil et quels choix d'orientation ?
- La « proximité ethnique » inspire confiance et se révèle source de performance dans la vente !
- Niveau de testostérone et de cortisol dans les équipes
- ADN, santé et performance
- QI, personnalité et ... taille en centimètre, IMC, âge, sexe, ethnie, handicap psychique, etc.
- La bonne santé au quotidien et les moeurs
- Les logiciels d'analyse faciale (personnalité perçue voire réelle)

- 
- Quid de l'origine sociale ?
    - Les systèmes de cooptation
    - Réseaux sociaux et capital social
    - L'effet « Kardachian » et la visibilité sur internet
    - La fracture numérique



# Les enjeux pour les acteurs

- Mesurer les compétences pour le bon accès aux formations et la réussite = une technique de sélection à l'entrée des formations
- Mesurer précisément taux d'accès à l'emploi et salaires des diplômés = un outil d'affectation des moyens et de mesure de la performance individuelle et collective des formateurs
- Les recommandations faites aux chômeurs par un algorithme et l'indemnisation des demandeurs d'emploi
- L'emploi des conseillers et des recruteurs

# Algorithme ou humain ?

- Un algorithme exploitant des tests (cognitif, de personnalité, de connaissances ...) montre une forte corrélation test/performance (productivité et durée d'emploi des employés recrutés). Ce n'est pas surprenant.
- Mais ... si un recruteur passe outre la décision de l'algorithme, le résultat est mauvais. L'algorithme est ici plus efficace que les recruteurs.
- Aux Etats-Unis, sur 300 000 recrutements dans le secteur des services, 15 firmes et 555 recruteurs.
- Hoffman, M., Kahn, L.B., & Li, D. (2015). Discretion in Hiring (Working Paper No. 21709). Retrieved from National Bureau of Economic Research website: <http://www.nber.org/papers/w21709>

# Conclusion

- Les promesses, les risques, les enjeux pour les acteurs nécessitent :
- La transparence (open source)
- Des évaluations de qualité et multiples\*

\*L'évaluation des innovations est indispensable mais est-elle toujours satisfaisante ? Cf. Le cas de l'évaluation de l'expérimentation du CV anonyme en 2011