

Ce que les NEET font du recrutement digitalisé : conventions et pensée magique

Par Jean PRALONG

EM Normandie

Et Marie PERETTI-NDIAYE

Société coopérative COPAS

La digitalisation du recrutement est régulièrement présentée comme une solution au chômage des plus jeunes. Pourtant, les jeunes Français durablement éloignés de l'emploi (ou NEET : "*Neither in Employment, nor in Education or Training*") pour ni employé, ni étudiant ou en formation) représentent 20,2 % de leur tranche d'âge (18 à 26 ans). Dans cet article, nous proposons une analyse des comportements des jeunes chercheurs d'emploi confrontés aux pratiques de recrutement digitalisé. Un modèle d'analyse des pratiques est construit puis utilisé pour analyser les pratiques d'un groupe de jeunes diplômés éloignés durablement de l'emploi. Dans cette population au niveau de qualification élevé, l'effet du diplôme sur l'insertion est neutralisé, ce qui met en relief l'effet du recrutement lui-même. Les résultats indiquent que les candidats échouent à valider les conventions normatives en matière de recrutement. Cet échec et le maintien de pratiques inefficaces, comme la recherche d'un « CV exact », sont analysés comme les conséquences d'un rapport au savoir éloigné de celui du monde des affaires. La persistance dans l'échec conduit les jeunes interrogés à des registres de pensée inattendus dans l'univers technologique du recrutement digital : la chance et la pensée magique. Ces constats permettent de formuler des recommandations.

La digitalisation du recrutement est régulièrement présentée comme une solution au chômage. Selon l'analyse économique néoclassique (Fretel, Touchelay & Zune, 2020), l'asymétrie d'information entre les candidats et les recruteurs serait une cause majeure de l'inefficacité du marché du travail ; la gratuité et l'accessibilité d'Internet permettraient de réduire cette asymétrie en regroupant et en augmentant les informations diffusées. Les recours à des applications pour trier les profils permettraient de réduire les biais et la subjectivité du recruteur. Les chercheurs d'emploi les plus jeunes, qualifiés de *digital natives* (Eisner et O'Grady Harvey, 2009) et supposés les plus agiles avec la technologie, bénéficieraient en premier lieu de ces nouvelles opportunités. Pourtant, les jeunes Français durablement éloignés de l'emploi (ou NEET : "*Neither in Employment, nor in Education or Training*") pour ni employé, ni étudiant ou en formation) représentent 20,2 % des 18 à 26 ans (INSEE, 2020). Ce taux est très largement supérieur à la moyenne des actifs de tous âges (8 %).

L'accès à l'emploi est une conjugaison de pratiques sociales qui se diversifient. Internet n'est pas qu'un média de publication d'annonces. Les réseaux sociaux, comme LinkedIn, fournissent un espace d'exposition de candidatures potentielles. Les outils digitaux

permettent aussi le tri des CV grâce à des algorithmes. L'usage de ces ressources par les recruteurs a déjà été analysé (Corbillé, Foli & Tassel, 2018). Mais on sait peu de choses sur les comportements des jeunes chercheurs d'emploi confrontés à ces outils. Nous ambitionnons avec la recherche présentée dans ce texte d'analyser ces pratiques et les représentations qui les orientent. Notre recherche se confronte à la difficulté de construire un cadre théorique adapté, car la digitalisation est un phénomène hybride, à la fois technologique, social et économique.

La première partie présente la construction d'un modèle d'analyse des pratiques des chercheurs d'emploi dans le contexte de la digitalisation du recrutement. Ce modèle a été ensuite utilisé pour analyser les pratiques de jeunes diplômés éloignés durablement de l'emploi. Dans cette population au niveau de qualification élevé, l'effet du diplôme sur l'insertion est neutralisé (Amsellem-Mainguy et Loncle-Moriceau, 2015 ; Madeira, 2020), ce qui met en relief l'effet du recrutement lui-même. Trente-deux situations de jeunes diplômés (bac +2 à bac +5) ont été étudiées : des entretiens semi-directifs ont été réalisés avec des candidats âgés de 18 à 25 ans, et durablement éloignés de l'emploi en 2020 et 2021.

Les résultats, dans la deuxième partie, indiquent que les candidats interrogés échouent à utiliser les conventions normatives en matière de recrutement. Cet échec et le maintien de pratiques inefficaces, comme la recherche d'un « CV exact », semblent les conséquences d'un rapport au savoir éloigné de celui du monde des affaires. Or pour ces jeunes, qui estiment avoir agi au mieux, la persistance dans l'échec est inexplicable. Ces « trous de sens » auxquels les confrontent leurs expériences les conduisent à un registre de représentation inattendu dans l'univers technologique du recrutement digital : la chance. Pour eux, chance ou malchance sont les seuls registres appropriés (Auger, 1997, p. 238) autant pour boucher les « trous de sens » que pour agir. Nous proposerons, en conclusion, quelques pistes pour ouvrir la boîte noire du recrutement digitalisé aux jeunes diplômés.

Ce que le recrutement digitalisé requiert des candidats

Le chemin qui va de l'université à un premier emploi confronte le postulant à trois épreuves : maîtriser les conventions qui organisent les pratiques de recrutement, quitter le rapport au savoir académique de l'université pour rejoindre celui du monde des affaires, et apprendre à agir malgré les nombreuses incertitudes concernant les postes ou les entreprises.

Repères sur la digitalisation du recrutement et le processus d'appariement

La digitalisation de la gestion des ressources humaines est la mise en œuvre d'applications informatiques pour gérer certains processus RH, en complément ou en substitution des actions humaines. Cette définition simple cache une grande variété de cas, autant dus à la variété des stratégies et des processus des entreprises qu'à la variété des solutions proposées par les fournisseurs de technologie RH. Mais deux effets, au minimum, sont constatés en matière de recrutement.

Les sites d'emploi en ligne sont désormais le lieu principal de rencontre entre l'offre et la demande. Leur gratuité pour les candidats semble décupler la visibilité des offres, gage supposé d'opportunités pour les postulants et de sélectivité pour les recruteurs. Mais cette profusion, quantitative, ne modifie en rien les problèmes qualitatifs que pose la sélection (Cyrrermann, 2019) : elle ne modifie pas les logiques de choix des recruteurs (Altman, 2014). Enfin, paradoxalement, l'augmentation du nombre d'annonces accessibles en ligne révèle aux lecteurs l'hétérogénéité des types d'offres publiées ainsi que l'hétérogénéité des nomenclatures des emplois qui structurent le classement des offres. Elle est génératrice de confusion.

La généralisation de la diffusion des offres sur Internet est la face émergée de la digitalisation du recrutement ; la diversification des modalités de coordination entre candidats et recruteurs est sa face immergée. La part des recrutements traités par des annonces décroît, au profit des candidats trouvés *via* les réseaux sociaux ou les CVthèques. Dans le premier cas, l'annonce

coordonne la relation entre candidats et recruteurs. Dans les deux derniers, la coordination entre candidats et recruteurs s'exerce selon des modalités nouvelles. Il ne s'agit plus d'être choisi par un recruteur mais d'être trouvé par des algorithmes, parfois après que d'autres algorithmes ont lu, interprété et classé le profil ou le CV. Les relations entre candidats et recruteurs sont coordonnées par ces logiciels. Leur présence est très variable selon les entreprises, mais elle fait rarement l'objet d'une information à destination des postulants. Pourtant, il est raisonnable de penser que recruteurs ou logiciels ne s'intéressent pas aux mêmes informations et, donc, devraient être destinataires de CV différents.

La digitalisation du recrutement semble ainsi confronter les candidats à plus de confusion et d'incertitude.

Recrutement et conventions

Le recrutement est aussi une confrontation à l'incertitude pour les recruteurs. Puisque nul n'est jamais candidat à son propre remplacement, les postulants sont au mieux des salariés connus mais affectés à d'autres postes ; dans la plupart des cas, ce sont des inconnus. Comment choisir parmi eux ? Comment évaluer ce que seront leurs performances dans des contextes d'action futurs et contingents ? Comment converger vers le même choix quand les décisionnaires ne possèdent pas tous les mêmes connaissances en matière de recrutement ? Cette décision sera un jugement étayé par des conventions et des modes de légitimation. Les conventions sont des pratiques routinières récurrentes et consensuelles dans un groupe social donné. Elles permettent aux acteurs de prendre des décisions et de se coordonner. Les conventions de recrutement sont l'ensemble de pratiques qui assurent la coordination des acteurs en jeu en matière de recrutement. Parmi elles, la convention de qualification lie diplôme et potentiels. Les hiérarchies des niveaux de qualification et des prestiges des institutions qui les délivrent sont des signaux donnant lieu aux recruteurs de hiérarchiser les candidats. Mais cette convention ne permet pas de différencier les détenteurs d'un même diplôme ou de prendre en compte les expériences vécues depuis la fin des études. La convention de compétences est alors plus efficace, car elle permet des descriptions plus fines des besoins et des candidats. Des listes de compétences attendues par poste permettraient de prendre en compte les spécificités de chaque entreprise ou de chaque département. Réciproquement, décrire chaque candidat par ses compétences permet des tris rapides.

Le consensus sur l'usage des conventions n'est pas étayé uniquement sur l'efficacité perçue. Leur partage marque l'appartenance d'un individu à un groupe, notamment par le fait que les conventions incorporent les croyances fondamentales de ce collectif. Le recours à la convention de compétences plutôt qu'à la convention de qualification exprime l'existence de différences interindividuelles stables, et justifie, dans un même temps, de hiérarchiser les individus (Eymard-Duverney et Marchal, 1997). Les conventions structurent donc la description des postes à pourvoir et l'analyse des profils des postulants. À la fois

rapport au travail, règles et catégories, elles fournissent la rhétorique des annonces d'emploi et les nomenclatures qui les classent dans les sites. Mais le consensus qui les rend efficaces ne doit pas occulter leur caractère fondamentalement arbitraire. De cette caractéristique en découle une autre : pour un candidat autant que pour un recruteur, la manipulation des conventions nécessite un apprentissage.

Une candidature efficace, capable de différencier le postulant des autres, demande de reformuler parcours et identités selon les conventions de recrutement. Ce travail de traduction est le rôle principal des intermédiaires du marché du travail, chasseurs de têtes et agences de travail temporaire. Lorsque le candidat est seul, sa maîtrise des conventions est cruciale. Elle prend encore plus de poids lorsque la coordination est assurée par des algorithmes : pour être trouvé, il faut mobiliser les informations qui rendent trouvable.

Du rapport au savoir académique au rapport au savoir du monde des affaires

Les établissements d'enseignement supérieur et les entreprises ne partagent pas le même rapport au savoir. Dans le premier, la connaissance peut être une fin en soi. Dans le second, le savoir est un moyen d'accéder à la performance. Il représente un coût, donc un investissement, qui prend sens s'il peut être rentable. La culture des affaires s'éloigne de la culture académique au point que, pour Abraham (2007), « le sérieux de l'un(e) est le frivole de l'autre ». Par exemple, la préoccupation universitaire pour les connaissances s'éloigne de la préoccupation des entreprises pour les compétences. Selon l'une ou l'autre, l'interprétation d'une annonce ou les points à rendre saillants sur un CV ne seront pas les mêmes.

Selon Abraham, HEC a institutionnalisé les moyens de cette conversion d'un rapport au savoir à l'autre (2007). Les classes préparatoires lui fournissent des étudiants dont l'excellence académique est avérée et les attentes, dans ce domaine, élevées. La modération des attentes scolaires (rares sont les admis qui n'obtiennent pas le diplôme), la valorisation d'activités associatives et la manipulation des rhétoriques managériales (structurées autour des notions de compétences, d'efficacité et de motivation notamment) provoquent une socialisation des étudiants dans l'univers gestionnaire. L'importance du sérieux scolaire et l'exigence académique sont relativisées : des préoccupations plus pragmatiques, plus opérationnelles et plus individuelles apparaissent, qui préfigurent le rapport au savoir auquel les diplômés seront confrontés dans les entreprises. Il leur apparaît progressivement que les critères pour être un bon étudiant et un bon candidat sont différents. Ces différences éclairent leur mutation du sérieux scolaire au sérieux gestionnaire, et orientent leurs apprentissages. Cette volonté de « convertir » (Darmon, 2011) les étudiantes et les étudiants s'observe dans de nombreuses écoles d'enseignement supérieur, voire dans certaines filières universitaires. Elle peut se traduire par l'opposition entre enseignants et enseignements « académiques » et « professionnels » (Jaidi et Point, 2011).

Agir dans l'incertitude

Chercher un emploi est, aussi, agir dans l'incertitude. Les annonces ne reflètent que partiellement la réalité des postes à pourvoir. Elles renseignent rarement sur le processus de sélection. Elles n'informent pas du tout sur l'intensité de la concurrence et sur le nombre de postulants. Si, comme beaucoup de recruteurs l'affirment, « le CV est mort » (Corbillé, Foli & Tassel, 2018), les pratiques de « chasse » traditionnelles ou algorithmiques sur les réseaux sociaux placent les candidats dans une posture d'attente : leur profil sera-t-il vu ? Provoquera-t-il l'intérêt d'un recruteur ? Sera-t-il correctement identifié par un algorithme ?

Pour se confronter à ces incertitudes, il est efficace de croire que le marché du travail est rationnel (Pralong, 2010 ; 2020). Les détenteurs de cette croyance imaginent que des règles logiques et stables organisent le tri et le choix parmi les candidats. Cette croyance a deux conséquences. Puisque le recrutement est conçu comme relevant de règles stables, la réponse à l'incertitude des annonces peut être la pensée hypothético-déductive (Piaget et Garcia, 1971). Cette pensée est le troisième et dernier stade du développement mental théorisé par Piaget ; elle caractérise les adolescents et les adultes, seuls capables de mobiliser des opérations de pensée logique pour déduire des règles abstraites à partir des expériences vécues. Avec le développement cognitif, la pensée hypothético-déductive se substitue à la pensée magique enfantine : elle remplace une pensée toute puissante par la conscience des contraintes et des règles du monde extérieur. Mais la pensée magique demeure une ressource possible chez les adultes : dans les situations qui mêlent forts enjeux et fortes incertitudes, elle octroie une illusion de contrôle rassurante (Boy et Michelat, 1986). Cette pensée magique adulte agit pour « [contredire] le fait qu'un individu rationnel maximise son utilité espérée uniquement en fonction de son espace de décision. Elle suppose que l'individu imagine qu'il puisse modifier la probabilité d'événements aléatoires en adoptant tel ou tel comportement » (Petit, 2011). Elle s'observe chez des individus de tous milieux et de tous niveaux d'éducation (Delacroix et Guillard, 2012).

Si le recrutement relève de règles stables, si donc la pensée hypothético-déductive est applicable, alors la recherche d'emploi peut être conçue comme un processus d'apprentissage de règles par une succession d'essais et d'erreurs. Le rôle du candidat est donc de perfectionner ses pratiques de candidature (Pralong, 2019). Les échecs permettent de comprendre en quoi un compétiteur a pu être plus convaincant, et comment, à l'avenir, être un meilleur candidat.

En outre, la croyance en l'existence d'un marché du travail gouverné par des règles rationnelles provoque la persistance dans les démarches de candidature, même face à des échecs : si les règles sont rationnelles, il est possible de les comprendre ; les échecs ne sont que provisoires : ils sont des étapes d'apprentissage vers une meilleure compréhension des pratiques à mobiliser pour réussir : ils sont liés à l'absence d'une expérience qui finira bien par advenir.

Encadré méthodologique

Les sujets interviewés dans le cadre d'entretiens semi directifs réalisés en 2020 et 2021 ont été sélectionnés pour appartenir à la catégorie des NEET, mais aussi pour contrôler l'effet de variables sociodémographiques bien identifiées : les NEET sont moins diplômés, plus souvent en situation de handicap, plus souvent féminins et plus souvent en charge d'enfants (DARES, 2020). Le seuil d'une année écoulée depuis la sortie de l'emploi semble marquer le basculement vers une précarité durable : l'étude longitudinale menée par la DARES montre que les NEET qui ont été plus de douze mois dans cette situation mettront significativement plus de temps à trouver un emploi.

Les sujets retenus étaient donc âgés de moins de 26 ans au moment de l'étude. Ils n'étaient ni en emploi, ni en études et ni en formation. Mais ils étaient titulaires d'un diplôme de fin d'études (bac +2 à master 2) capable de les rendre insérables. Ils n'avaient pas d'enfants (exception faite d'une candidate) et avaient quitté formation, emploi ou études depuis au moins un an.

Afin de prendre en compte les probabilités réelles d'accès à l'emploi de chaque sujet, un regroupement selon le degré de tension du marché du travail associé à chaque diplôme a été opéré. Il reprend les résultats publiés par la DARES pour une période contemporaine de l'étude (Niang, Bergeat & Parent, 2021). Cette tension peut être faible (candidats compétents nombreux et / ou offres peu nombreuses, concurrence forte entre les postulants), moyenne (candidats compétents disponibles et / ou offres disponibles, concurrence modérée entre les postulants) ou forte (candidats compétents rares et / ou offres nombreuses, concurrence faible entre les postulants)

Les entretiens ont exploré deux domaines : les pratiques effectives de recherche d'emploi et les croyances qui les orientent.

Transcrits dans leur intégralité, ces entretiens ont fait l'objet d'une analyse thématique de contenu qui a permis de révéler et d'analyser récurrences et divergences dans les discours, et de reconstruire ainsi, sur la base d'une analyse croisée, les pratiques des jeunes et la manière dont représentations et croyances opèrent en matière de recherche d'emploi.

Le tableau ci-après décrit les genres des individus interrogés en fonction du niveau de tension du marché du travail pour leur qualification.

Tension sur le marché du recrutement	Hommes	Femmes	Ensemble
Faible	6	5	34 %
Moyenne	4	3	21,9 %
Forte	8	6	43,75 %
Ensemble	56,25 %	43,75 %	

Tableau 1. Âges et genres selon le niveau de tension du marché du travail (évalué pour leur qualification).

En résumé, les jeunes diplômés ayant les meilleures chances de s'insérer rapidement et de tirer profit de la digitalisation du recrutement partagent trois caractéristiques : ils ont fait l'apprentissage des conventions de recrutement (1) ; ils perçoivent les différences de rapport au savoir entre le monde académique et le monde des affaires (2) ; enfin, ils croient en la rationalité des règles du marché du travail (3). Ces trois caractéristiques fournissent une grille de lecture pour analyser les pratiques des NEET.

Les pratiques des jeunes candidats éloignés de l'emploi

« Ça fait deux ans que je cherche par-ci, par-là, jusqu'à présent. Là, ça devient plus une nécessité ces deux dernières années... J'envoie beaucoup de CV avec des lettres de motivation, mais j'ai pratiquement zéro réponse. Et je cherche dans tous

les domaines. [Aucune réponse et combien de CV envoyés en moyenne ?] Euh ... là, je dirais que depuis le déconfinement, j'en ai envoyé une quarantaine. [...] Je pense que soit je corresponds pas à leur profil soit... je ne sais pas, car je pense que c'est plus au niveau des boîtes que de mon profil » (Entretien 3).

Observer de près les comportements des jeunes candidats permet d'identifier des pratiques standardisées et routinières bien qu'inefficaces. Leurs discours témoignent, en parallèle, d'impensés concernant le processus de recrutement, à plus forte raison digitalisé, et d'une méconnaissance de ses conventions.

Collecter des offres et faire candidature : des routines rigides

Pour les jeunes interrogés, la recherche d'emploi est une démarche de collecte et de réponse à des offres. Où recherchent-ils ces offres ? Sur Internet, en général, et sur un site en particulier : Indeed. Ce site est

utilisé majoritairement et souvent exclusivement. Car Indeed est « le plus pratique » (Entretien 1) et « plus complet » (Entretien 1). Quant aux autres sites, ils « ne fonctionnent pas » ou sont « mal faits » (Entretien 2), car les emplois pertinents sont difficiles à trouver – c'est d'autant plus le cas, qu'« il y a souvent d'autres noms, comme pour femme de ménage, on dit technicien de surface » (Entretien 3). Indeed est perçu comme plus facile à manier, car les nomenclatures d'emplois qu'il mobilise sont compatibles avec les catégories mentales des utilisateurs. Indeed propose, en outre, deux fonctionnalités très appréciées : la possibilité de s'abonner à des offres et la possibilité de stocker un CV pour postuler en quelques clics. Le site de Pôle Emploi semble dédaigné, car il est associé au stéréotype du chômeur :

« C'est pour des gens qui chôment, qui ne savent pas quoi faire [...] et je ne voudrais pas m'inscrire dans ça » (Entretien 6).

Les réseaux sociaux, comme LinkedIn, ne sont pas cités parmi les démarches de recherche d'emploi. Toutes les personnes interrogées ont bien des profils, notamment sur LinkedIn. Mais dès que le profil est renseigné, les réseaux sociaux semblent assimilés à des vitrines statiques pour CV. Consulter LinkedIn, par exemple, n'est pas un rite quotidien. Ces réseaux sont finalement perçus comme des outils d'interconnaissance entre collègues.

Les alternatives aux annonces sont, quant à elles, peu citées spontanément : les forums, les salons sont méconnus. Le fonctionnement des agences de travail temporaire est « difficile à comprendre » (Entretien 4).

La recherche des offres sur les *jobboards* (sites Internet dédiés à la recherche d'emploi) est menée selon trois critères : la qualification, c'est-à-dire le niveau et le type de diplôme demandé, l'expérience et le lieu géographique. Or les sites classent les annonces par domaine d'activité ou par métier. Ici se révèle un autre intérêt d'Indeed : son moteur de recherche permet de retrouver des annonces perçues comme pertinentes en saisissant un diplôme et un niveau d'expérience. Pour les jeunes interviewés, il s'agit d'ailleurs plutôt d'absence d'expérience :

« J'ai encore un peu plus d'expérience depuis le déconfinement, mais je cherche "sans expérience" le plus possible » (Entretien 5).

La recherche est rarement conduite selon des intitulés d'emplois.

« Un CV, ça doit être un CV exact »

Pour répondre aux annonces, les NEET interrogés utilisent des « modèles » rédigés grâce au logiciel Word ou, parfois, PowerPoint. Pour les décrire, les répondants évoquent d'abord le choix des couleurs et, dans un second temps, celui des « mots-clés » à mettre en avant. Les interviewés ne modifient que rarement leurs documents de candidature. Ils ne les personnalisent pas pour répondre à une offre en particulier, et utilisent majoritairement la possibilité offerte par Indeed de postuler en transmettant un CV générique. Certains ajoutent le logo de l'entreprise recruteuse, mais ne modifient pas les autres aspects de leurs documents.

Ces pratiques sont justifiées par des principes très stricts : « Il faut ... », « la règle c'est ... » (Entretiens 2 et 5). Ces règles expliquent l'absence de personnalisation : puisqu'un CV doit refléter fidèlement un parcours, il ne peut être modifié qu'au risque d'être mensonger :

« Un CV, ça doit être exact : ça ne doit pas être farfelu » (Entretien 5).

Certains expliquent utiliser des « mots-clés », c'est-à-dire mettre en exergue, dans un encart particulier du CV, certains acquis pour attirer le regard du lecteur. Il peut s'agir de compétences, de réalisations ou d'éléments plus quantitatifs comme la durée d'une expérience. L'encart des mots-clés est différent du reste du CV : lui seul peut être modifié selon les besoins du poste, tandis que le reste du document, qui doit être « exact », ne peut être adapté. Ces règles ont la même origine : une formation ou un cours, toujours dans le cadre des études :

« Souvent, on avait des... des journées ou des... des semaines liées à... à l'amélioration des CV, et souvent j'avais des bons retours là-dessus » (Entretien 5).

Le traitement des candidatures

La réflexion des jeunes interrogés sur le devenir de leurs dossiers de candidature est modeste. La plupart d'entre eux ne sait pas décrire un processus de recrutement. Des mécanismes de tri sont supposés mais peu représentés :

« Les CV sont classés en fonction... je ne sais pas » (Entretien 6) ; « Bah, je ne sais pas. Moi, je pense qu'ils prennent l'expérience ou le diplôme le plus... qui se rapproche le plus de l'emploi » (Entretien 1) ; « Ils vont regarder, peut-être l'envoyer à la DRH, à la personne concernée. Et après, on a un avis favorable ou négatif » (Entretien 4).

Le rôle des algorithmes de tri est tout aussi peu pensé (« Ah oui : avec des robots. Je n'y avais pas pensé », Entretien 4). Il n'entraîne donc pas d'actions spécifiques dans la rédaction ou l'adaptation des CV. Il semble même peu vraisemblable. Les recruteurs eux-mêmes ne sont pas représentés. Aucune image, positive ou négative, ne vient incarner ces individus. Enfin, les autres candidats aux mêmes postes ne sont jamais évoqués. Le recrutement comme processus de tri basé sur une mise en concurrence n'est pas perçu. Finalement, les jeunes interrogés ne peuvent que voir une continuité entre le recrutement traditionnel et le recrutement digital : le digital ne serait qu'un vecteur de communication alternatif.

La recherche d'emploi des jeunes interrogés pourrait être résumée comme une routine en deux étapes : prendre connaissance des offres fournies automatiquement par les abonnements, puis, d'un clic, répondre avec le CV et la lettre de motivation types :

« J'envoie un CV *via* Indeed, qui me permet d'envoyer plutôt simplement mon CV, ma lettre de motivation [...]. Je le trouve beaucoup plus pratique. [On] peut plus facilement s'inscrire, j'ai l'impression. Et facilement faire passer son CV sur les postes » (Entretien 2).

La mise en avant du diplôme plutôt que des réalisations, l'utilisation d'un CV unique et factuel plutôt que la conception de CV spécifiques à chaque candidature

sont les plus saillantes de ces pratiques qui échouent à valider la convention de compétences. Mais, le blocage persistant de l'accès à l'emploi ne conduit pas ces jeunes à mieux comprendre les pratiques des entreprises ; ils ne développent pas non plus un sentiment explicite d'injustice. L'expérience de cet échec est triste. Les jeunes ne se leurrent pas sur les menaces qui pèsent sur eux, mais c'est la résignation qui s'impose :

« Je n'ai plus la foi » (Entretien 3) ; « Pendant le confinement, j'ai arrêté de postuler, car tout était au ralenti. Là, je vais bien pouvoir reprendre mais je suis un peu découragée » (Entretien 6).

La sélection est une boîte noire : ces pratiques ne sont ni connues, ni explorées, ni jugées.

Si les jeunes NEET ne mobilisent pas les conventions de recrutement, quels sont les principes organisateurs de leurs candidatures ?

Des pratiques façonnées par le rapport au savoir scolaire

« [Comment as-tu procédé pour ton CV ?] Je l'ai beaucoup travaillé sur le long terme. La dernière version, c'est moi qui l'ai faite mais j'ai intégré les choses [...] qu'on a vues à l'école où j'ai fait mes études de communication [...]. [Et la lettre de motivation ?] [...] J'ai mis d'abord ce que je recherchais. Une phrase d'accroche, puis ce que je recherche en travaillant avec l'entreprise. Si j'ai de l'info sur l'entreprise, c'est là que je le mets. Par exemple, les valeurs qui me correspondent... Ensuite, je mets ce qui me plaît et pourquoi je suis motivée par ça. Ensuite, je résume un peu ce que m'ont apporté mes expériences, celles qui m'ont le plus apporté. Par exemple, quand j'étais jeune fille au pair au Canada. Ensuite, à la fin, je mets "J'espère que ma motivation et mon sérieux...". Bla bla bla ... C'est des phrases-types que je modifie jamais. [Tu penses que c'est utile ?] Pas forcément » (Entretien 1).

Pour les jeunes diplômés, dont l'essentiel des acquis provient des études, rédiger un CV devrait consister en la traduction d'un parcours en compétences, c'est-à-dire de conventions scolaires (diplômes, spécialisations, stages...) en conventions de compétences. À cette conversion des moyens devrait s'ajouter une conversion des finalités : il ne s'agit plus de réussir un examen individuel dont le nombre de lauréats importe peu, mais de se distinguer dans une compétition qui ne connaît qu'un seul gagnant.

Aux origines du « CV exact »

Les pratiques des jeunes interrogés ne sont organisées ni en fonction des besoins des recruteurs, ni selon l'objectif de se démarquer des autres candidats. Elles sont dominées par le souci de produire un « CV exact ». Exact dans le contenu, car les trajectoires sont avant tout des faits, qui doivent être présentés sans erreur. Exact, aussi, dans ses aspects formels, car la tournure à donner aux CV, enseignée en cours, est présentée comme une règle stable.

Les destinataires de ces « CV exacts » sont appréhendés comme des examinateurs dont le rôle serait d'évaluer un CV comme un professeur jauge une copie. La copie a une valeur intrinsèque : l'exercice de mathématiques est juste ou faux quel que soit le correcteur. De même, les CV auraient une valeur intrinsèque et leur rédaction serait un exercice qu'il s'agirait de mener à bien. La rédaction des CV apparaît comme un exercice scolaire, destiné à la mesure des connaissances sur les attendus du CV exact. La connaissance de ces règles et la rédaction du CV comme exercice d'application semblent être des fins en elles-mêmes.

Enfin, les CV ne sont pas des instruments au service d'un candidat compétiteur. Ici encore, à la manière d'un exercice, le CV exact est une confrontation individuelle et absolue au savoir, pas une mesure relative en fonction des performances des autres.

Les jeunes interrogés mentionnent peu les conseils que d'autres jeunes ou d'autres actifs auraient prodigués. Ils ne mentionnent pas non plus les nombreuses ressources à leur disposition sur Internet. Car ces deux sources d'information n'ont pas la légitimité que donne la sphère scolaire. Les conseils d'amis ne sont que des retours d'expérience ponctuels et idiosyncratiques. Les nombreux tutoriels semblent souffrir du même mal. L'institution scolaire semble seule détentrice du savoir légitime, et le professeur constitue le seul médiateur identifié vers ce savoir.

La prégnance du rapport au savoir scolaire explique que les jeunes interrogés peinent à produire des candidatures adaptées aux besoins de chaque annonce. Elle s'oppose à l'acquisition de conventions qui mobilisent un rapport au savoir compatible avec les besoins des affaires. Ces « CV exacts » n'apportent pas d'emploi à leurs auteurs, les maintenant à l'état de candidats. Comment les jeunes font-ils sens de ces échecs ?

Trous de sens, chance et pensée magique

L'expérience de ces jeunes est, en premier lieu, celle d'un échec dont les causes apparaissent méconnues ou hors de portée :

« On nous dit jamais, à nous, pourquoi est-ce qu'on n'est pas pris » (Entretien 5).

Ces causes sont d'autant plus opaques que le chemin parcouru par les CV et lettres de motivation envoyés n'est pas perçu clairement par la majeure partie de nos interviewés :

« [Et, une fois que vous envoyez le CV, comment vous imaginez la suite ?] Imaginer... Ce que j'espérerais, plutôt... Ce que j'espère quand j'envoie ou ce que j'imagine ? [Les deux !] Bah moi, ce que j'espère déjà, ce serait juste une réponse avec des délais raisonnables. Dans le sens où là, moi, si je vous demande... Enfin, si je vous pose une question... si j'envoie une candidature, c'est pour avoir une réponse assez rapide. Qu'elle soit positive ou négative, hein ! C'est vraiment pas ça la question ! Donc, déjà, de un, ce serait ça. [...]. [Et maintenant, à votre avis, comment ça se passe, après ?] Ah, d'accord : de leur côté ? [Oui, de l'autre côté] Euh... je pense qu'ils doivent en recevoir des milliers, mais... je pense quand même qu'ils jettent un coup d'œil. Et ça dépend, franchement.

Euh..., franchement, je sais pas. J'imagine que des fois, ça leur arrive de pas voir du tout, des fois, ça leur arrive de cliquer et de ne pas être intéressés, je pense aussi. [Qui ?] Euh... je pense... euh, sûrement les ressources humaines. Les personnes qui ont besoin de cet individu. [...] Ou la personne qui va travailler en direct avec le nouvel arrivant. Franchement, je sais pas. [Vous ne vous êtes jamais posé la question ?] Euh..., non. Peut-être même pas, c'est vrai [rire] » (Entretien 18).

Le recours aux plateformes et aux applications⁽¹⁾ semble opacifier les trajectoires des candidatures et laisser les candidats démunis face à la répétition des échecs. Pour la plupart des personnes interviewées, la chance apparaît comme la seule vraie cause d'accès à l'emploi.

« Les offres où je pense que j'ai vraiment de la chance, c'est vrai que je vais faire une lettre de motivation. [...] Quand ils disent "sans expérience" et que ça a l'air assez accessible à tout le monde... je me dis qu'il n'y a pas de raison que je n'aie pas mes chances » (Entretien 3).

« Tant qu'on ne me laisse pas ma chance, on ne sait pas vraiment de quoi je suis capable » (Entretien 4).

« J'essaie de trouver un travail. Pour l'instant, j'en ai pas trouvé. J'ai pas eu beaucoup de chance » (Entretien 3).

L'idée de chance semble solutionner une équation complexe : expliquer l'absence de performances des candidatures en ne les remettant pas en cause, sans non plus remettre en cause le rapport au savoir qui est leur matrice, et l'auteur de la candidature.

En première analyse, cet argument de la chance est probabiliste. Cette chance-là, c'est la probabilité qu'un poste correspondant à un candidat particulier soit diffusée. Attendre sa chance est, donc, attendre son tour. Cette attente ne peut qu'être passive : lorsque le CV est exact et rédigé selon les règles, il n'existe pas d'autre alternative que d'attendre que « la chance tourne » et qu'un poste accessible apparaisse. Parler de chance ressemble donc encore, ici, à la pensée hypothético-déductive. Attendre son tour pourrait être une tactique adaptée pour des primo-entrants sur le marché du travail. Or ces pratiques sont justifiées par une logique scolaire plutôt que par les effets attendus sur les recruteurs. Ce qui se passe après la candidature semble méconnu et même impensé. On n'y reconnaît en rien l'utilisation des règles de causes à effet qui caractérisent la pensée hypothético-déductive. Dès lors, l'argument de la chance prend un autre sens.

Lorsque les échecs se répètent trop, il devient impossible de n'y voir que le fruit du hasard. Dans ce cas, les lois probabilistes ne s'appliquent plus. Et, face à la récurrence inexplicable de l'échec et à l'absence de chance, comment ne pas penser au « sort », ce double symétrique de la chance qui n'est, dans les entretiens, jamais nommé comme tel ?

Comme le soulignait Jeanne Favret-Saada à propos des paysans du bocage mayennais, « il est communément admis (du moins en privé, car en public, on le désavoue) d'invoquer les 'sorts' pour expliquer

une catégorie particulière de malheurs, ceux qui se répètent sans raison » (Favret-Saada, 2009, p. 21). La répétition de l'infortune conduit les candidats malchanceux à mobiliser un autre registre de pensée pour boucher les trous de sens et faire face à la succession d'échecs. Le discours sur la chance décrit alors un périmètre et encapsule un champ d'action où des forces autres agissent. Il est substitutif : il bouche les trous de sens que la pensée causale ne peut pas remplir (Couchoud, 2002). Et il appelle d'autres moyens d'action : la pensée magique (Hubert et Mauss, [1904] 2019). Ici, elle permet de croire à l'influence d'un comportement (l'envoi de la candidature) sur la survenue d'événements aléatoires (une offre d'emploi correspondant parfaitement aux compétences du candidat).

Les routines des jeunes interrogés (découvrir les offres d'emploi sélectionnées par la plateforme, transmettre son « CV exact » pour y répondre) sont donc des rituels, mises en actes de la pensée magique. La fonction première du rituel est de témoigner de la considération et du respect aux forces agissantes. Les jeunes interrogés n'ignorent pas que leurs pratiques sont inefficaces puisqu'elles ne leur permettent pas d'accéder à des entretiens. Les maintenir n'a donc pas pour but d'agir directement sur le recruteur, par exemple en le convainquant. Il est, plutôt, d'agir sur les forces capables d'infléchir la chance. À chaque nouvelle candidature envoyée, le candidat, littéralement, « tente sa chance » : il teste les forces du hasard pour savoir si elles veulent bien infléchir le cours des événements. Il y gagne une illusion du contrôle et du rééquilibrage du pouvoir entre les forces en présence.

Conclusion

Le chômage massif de jeunes, pourtant de plus en plus éduqués, interroge *a minima* la performance du processus de recrutement et les promesses du digital. Les acteurs du recrutement font face à de nombreuses critiques (Gangloff, 2000), qui trouvent un écho spécifique dans le débat public et dans leurs pendants fictionnels⁽²⁾. Ces critiques génèrent des réactions – la création de l'association À compétence égale, par exemple. La digitalisation du recrutement introduit des modifications dans l'expérience des candidats, certaines d'entre elles sont aux antipodes des promesses en matière d'appariements facilités et pérennes. Par le modèle et les données présentés dans cet article, nous nous proposons de rendre compte des difficultés rencontrées par un échantillon de jeunes diplômés bien que durablement éloignés de l'emploi.

Le modèle suggère que les comportements efficaces face à l'emploi mobilisent trois ressources cognitives : maîtriser les conventions qui organisent les pratiques de recrutement, distinguer le rapport au savoir scientifique de l'université de celui du monde des affaires, et agir malgré les nombreuses incertitudes concernant les postes ou les entreprises.

⁽¹⁾ Cardon parle, à ce propos, de « la boîte noire du calcul algorithmique » (Cardon, 2015, p. 102).

⁽²⁾ Voir, à ce propos : L. CANTET, *Ressources humaines*, 1999 ou, plus récemment, N. SILHOL, *Corporate*, 2016.



Photo © Paris Musées / Musée Carnavalet – Histoire de Paris

« Lorsque les échecs se répètent trop, il devient impossible de n'y voir que le fruit du hasard. Dans ce cas, les lois probabilistes ne s'appliquent plus. Et, face à la récurrence inexplicable de l'échec et à l'absence de chance, comment ne pas penser au "sort", ce double symétrique de la chance qui n'est, dans les entretiens, jamais nommé comme tel ? »

Anonyme, dessinateur, Charles Lévy, imprimeur, *LA BOULE MYSTÉRIEUSE/ LE CRÉATEUR/ LEPERS*, estampe, après 1888, XIX^e siècle. Paris, Musée Carnavalet, Histoire de Paris.

Les entretiens, dont l'ambition était exploratoire, montrent que le modèle proposé permet d'analyser les discours et d'expliquer pourquoi les pratiques des sujets les maintiennent loin de l'emploi. L'expérience des candidats que nous avons rencontrés témoigne d'une mécompréhension des pratiques de recrutement. Comprendre leurs échecs et les effets de sidération qu'ils induisent implique de penser les contradictions entre l'*habitus* scolaire et les conventions concurrentielles du recrutement. Ces contradictions expliquent leur situation d'échec et, surtout, leur absence d'ajustement face à ces échecs récurrents. La maîtrise des conventions est comme bloquée par le rapport au savoir scolaire. Apprendre à citer des compétences est un renoncement : c'est abandonner le référentiel académique, dont la maîtrise a permis l'accès au diplôme. Le recours à la pensée magique est un moyen de faire sens de ces contradictions. Sa fonction est défensive : il fait des échecs les étapes aléatoires d'un « destin » personnel. Et même si cette « chance » ne peut être domestiquée par des rituels, elle n'en présente pas moins des bénéfices à l'heure de la résignation, rejetant hors de la sphère d'action plusieurs impensés, notamment ceux liés à l'influence possible des discriminations sur l'échec. Les individus évitent ainsi l'angoisse d'une décision arbitraire et définitivement négative.

L'expérience d'épreuves communes, en partie déterminées par le chômage de masse et par les conventions du recrutement, est exclue. Les échecs sont vécus dans un mode individualisé (Dubet, 2017).

Ainsi, paradoxalement, c'est parce qu'ils ont fait des études supérieures que ces jeunes sont en difficulté face aux exigences du recrutement en ligne. Ce constat permet de dépasser le lien linéaire entre niveau de qualification en emploi. Il rappelle que la jeunesse, le niveau d'études et l'agilité digitale ne sont pas automatiquement liés. L'absence d'influence du niveau de qualification ou du degré de tension sur le marché est révélateur à cet égard.

Comment notre grille de lecture et nos résultats peuvent-ils aider les acteurs en charge de l'accompagnement vers l'emploi des NEET ? La pensée magique sert de ressource à ces jeunes pour faire sens de leurs échecs récurrents et pour ne pas renoncer à des pratiques pourtant sans effets. Elle fournit une illusion de maîtrise. Lui substituer une pensée hypothético-déductive, capable, elle, d'agir sur les processus effectivement à l'œuvre, apparaît comme un puissant levier d'accès à l'emploi et à l'autonomie. Plus concrètement, l'objectif à atteindre serait que les individus considèrent que les mécanismes de candidature

soient régis par des règles logiques, explicites et opératoires. Un apport de nos résultats est sans doute de montrer qu'un apport de connaissances descendant, de type académique, serait inefficace. La pensée magique est égocentrique (Piaget et Garcia, 1971) ; son dépassement doit passer par une étape de décentration : l'individu doit privilégier, pour un temps, la recherche d'une compréhension du monde sur la satisfaction de ses besoins personnels de cohérence. Ce processus doit être organisé en trois étapes : renoncer provisoirement aux pratiques actuelles et à leurs bénéfiques (1), leur substituer des actions nouvelles (2), puis analyser rétrospectivement des relations de cause à effet entre ces actions nouvelles et leurs conséquences (3). C'est l'observation des différences de résultats qui doit pouvoir faire acquérir, entre autres, les critères de décision des recruteurs, la convention de compétences et la logique de concurrence qui organisent le recrutement. Ce processus demande un accompagnement qui peut être individuel ou collectif. Il peut aussi puiser dans d'autres mondes sociaux intermédiaires, comme les communautés professionnelles, afin de refaire les liens entre les compétences acquises et les standards codifiés de coordination en vigueur (Mellet, 2006). Cette approche permettrait de conserver les légitimités des deux mondes, sans délégitimer l'un pour légitimer l'autre.

Enfin, les acteurs du digital ont ici un rôle à jouer. La digitalisation du recrutement, qui escamote l'image accessible du recruteur, renforce l'émergence de la pensée magique. Il est de l'intérêt des intermédiaires de faciliter l'accès aux offres, mais l'hétérogénéité et l'incertitude de leurs pratiques semblent le freiner. Il pourrait donc être utile de standardiser la classification des offres et de faire comprendre les logiques de sélection algorithmiques qu'ils utilisent. Ainsi pourrait se faciliter l'ouverture de la « boîte noire du calcul algorithmique » (Cardon, 2015, p. 102).

Bibliographie

ABRAHAM Y.-M. (2007), « Du souci scolaire au sérieux managérial, ou comment devenir un "HEC" », *Revue française de sociologie*, 48(1), pp. 37-66.

ALTMAN M. (2014), "Insights from behavioral economics on how labor markets work", *Working Paper Series*, 3466, Victoria University of Wellington.

AMSELLEM-MAINGUY Y. & LONCLE-MORICEAU P. (2015), « Inégalités et entrée dans l'âge adulte : éclairage sur la situation des jeunes vivant en France », *Regards*, 48(2), pp. 57-68.

AUGER N. (1997), « Registre », in MOREAU M.-L. (éd.), *Sociolinguistique. Concepts de base*, Bruxelles, Mardaga.

BOY D. & MICHELAT G. (1986). « Croyances aux parasciences : dimensions sociales et culturelles », *Revue Française de Sociologie*, 27(2), pp. 175-204.

CARDON D. (2015), *À quoi rêvent les algorithmes. Nos vies à l'heure des big data*, Paris, Le Seuil.

COUCHOUD M.-T. (2002), « Méditations autour de la dette », *Topique*, 79(2), pp. 7-24.

CORBILLE S., FOLI O. & TASSEL J. (2018), « Ce que les recruteurs font des outils numériques : pratiques, enjeux et paradoxes », *Communication & Organisation*, 53(1), pp. 19-38.

DARMON S. (2011), « Sociologie de la conversion. Socialisation et transformations individuelles », in BURTON JEANGROS C. & MAEDER C. (éd.), *Identité et transformation des modes de vie*, Paris, Seismo, pp. 64-84.

DELACROIX E. & GUILLARD V. (2012), « La superstition : définition et mesure », *Revue Française du marketing*, 239, (4/5), pp. 29-53.

DUBET F. (2017), « Frustration relative et individualisation des inégalités », *Revue de l'OFCE*, 150, 1, pp. 11-26.

EISNER S. P. & O'GRADY HARVEY M. E. (2009), "C-change? Generation Y and the glass ceiling", *SAM Advanced Management Journal*, 74(1), pp. 13-28.

EYMARD-DUVERNAY F. & MARCHAL E. (1997), *Façons de recruter : le jugement des compétences sur le marché du travail*, Paris, Métaillé.

FAVRET-SAADA J. (2009), *Désorceler*, Paris, Éditions de l'Olivier.

FRETEL A., TOUCHELAY B. & ZUNE M. (2020), « Contrôler les chômeurs : une histoire qui se répète (forte de ses croyances et à l'abri des réalités) », *Revue Française de Socio-Économie*, hors-série « En lutte », pp. 281-297.

GANGLOFF B. (2000), *Profession recruteur, profession imposteur*, Paris, L'Harmattan.

HUBERT H. & MAUSS M. ([1904] 2019), *Esquisse d'une théorie générale de la magie*, Paris, Presses Universitaires de France.

JAIDI Y. & POINT S. (2011), « Décrypter les comportements de recherche d'emploi des jeunes diplômés », *Revue de gestion des ressources humaines*, 81(3), pp. 39-56.

KERTZER D. I. (1992), « Rituel et symbolique politiques des sociétés occidentales », *L'Homme*, n°121, janvier-mars, pp. 79-89.

MADEIRA M. (2020), « Les jeunes ni en études, ni en emploi, ni en formation (NEET) : quels profils et quels parcours ? », *Dares Analyses*, février, n°6, pp. 1-9.

MAUSS M. (1950), « Essai sur le don, forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques », *L'année sociologique*, seconde série, 1923-24, tome 1. Réédition in MAUSS M. (1950), *Sociologie et Anthropologie*, PUF.

MELLET K. (2006), « Sésame, ouvre-toi ! Analyse des données d'usage d'un moteur de recherche d'annonces d'offres d'emploi : www.keljob.com », *La Revue de l'Ires*, 52(3), pp. 71-100.

NIANG M., BERGEAT M. & PARENT G. (2021), « Comment mesurer les tensions sur le marché du travail », *DARES. Document d'études*.

PETIT E. (2011), « L'apport de la psychologie sociale à l'analyse économique », *Revue d'économie politique*, 6, 121, pp. 797-837.

PIAGET J. & GARCIA R. (1971), *Les explications causales*, Paris, Presses Universitaires de France.

PRALONG J. (2010), « Les "mondes de la carrière" : le cadre de référence de carrière et sa définition opérationnelle », *Revue Française de GRH*, 77, pp. 56-76.

PRALONG J. (2020), « Quand le sens prime sur l'expérience : Une étude longitudinale des relations synchroniques et diachroniques entre succès de carrière objectif et schémas de carrière », *Revue Internationale de Psychosociologie et de Comportements Organisationnels*.

PRALONG J. & PUJOL-DOREY M. (2019), « Entre capital humain et insertion professionnelle : le rôle des schémas cognitifs », in GOUJON-BELGHIT A. (éd.), *Capital Humain, entre performance et bien-être au travail*, Bordeaux, Presses de l'Université de Bordeaux.

WEICK K. E. (1995), *Sensemaking in Organizations*, Sage, Thousand Oaks, Californie.

Annexe 1 : échantillon

Numéro d'entretien	Informations biographiques	Données relatives aux études	Niveau de tension du marché du travail
1	Femme, 25 ans, en recherche d'emploi, suivie par la Mission locale, expériences d'hôtesse intérimaire	Formation bac +3 dans la communication (école post-bac)	Faible
2	Femme, 21 ans, réside dans la petite couronne parisienne, sans expérience professionnelle	Bac +3 (licence de lettres modernes)	Faible
3	Femme, 24 ans, réside à Paris, en recherche d'emploi (première expérience professionnelle)	École de commerce (post-bac), bac +5	Forte
4	Homme, 22 ans, réside dans un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) de la petite couronne parisienne, en recherche d'emploi. A bénéficié du dispositif Garantie Jeunes, a réalisé des missions avec le statut d'auto-entrepreneur	L2 informatique	Forte
5	Homme, 24 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, a eu quelques expériences en tant qu'intérimaire	DUT Technique de commercialisation (université)	Forte
6	Homme, 22 ans, réside dans un QPV de la petite couronne parisienne, actuellement en CDD après une période de recherche d'emploi (1 an)	Diplôme de la formation professionnelle, diplôme équivalent bac +2 dans le champ de l'intervention sociale	Forte / moyenne
7	Homme, 24 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, en recherche de stage. Des expériences professionnelles (précaires) sur des emplois peu qualifiés, « j'ai pas mal d'expériences, vu que j'ai travaillé dans différentes structures »	Diplôme de la formation professionnelle, diplôme équivalent bac +2 dans le champ de l'intervention sociale	Forte / moyenne
8	Homme, 25 ans, en recherche d'emploi, a eu quelques expériences professionnelles en CDD, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne	Titulaire d'un master en sciences de l'éducation	Forte
9	Femme, 20 ans, réside dans un QPV des Hauts-de-France, en recherche d'emploi	Licence 2 AEI (Administration et échanges internationaux)	Forte
10	Homme, 20 ans, réside dans un QPV des Hauts-de-France, en recherche d'emploi	Licence professionnelle en management des établissements hôteliers	Forte
11	Homme, 25 ans, réside dans un QPV des Hauts-de-France, des expériences de travail en intérim à l'étranger, en recherche d'emploi	Licence professionnelle mention logistique et pilotage des flux	Moyenne
12	Femme, 24 ans, en recherche d'emploi, réside dans un QPV d'Île-de-France	DUT technique de commercialisation	Forte
13	Homme, 21 ans, réside dans un QPV des Hauts-de-France, en recherche d'emploi, des expériences de travail « non déclarées »	Licence professionnelle en transformation des métaux	Faible
14	Homme, 21 ans, réside dans un QPV des Hauts-de-France, en recherche d'emploi, rencontre des difficultés administratives (droit de la nationalité)	Licence professionnelle en transformation des métaux	Faible
15	Homme, 22 ans, réside dans un QPV des Hauts-de-France, en recherche d'emploi	DUT technique de commercialisation	Forte

Numéro d'entretien	Informations biographiques	Données relatives aux études	Niveau de tension du marché du travail
16	Femme, 23 ans, réside dans un QPV de la petite couronne parisienne, en recherche d'emploi	Bachelor (école de commerce post-bac)	Forte
17	Femme, 19 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, en recherche d'emploi	DUT technique de commercialisation	Forte
18	Homme, 26 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, en recherche d'emploi	DUT technique de commercialisation	Forte
19	Femme, 22 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, en recherche d'emploi	Licence de psychologie	Faible
20	Homme, 20 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, en recherche d'emploi	DUT Génie mécanique et productique	Moyenne
21	Homme, 24 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, en recherche d'emploi	Licence AES (Administration économique et sociale)	Faible
22	Femme, 21 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, en recherche d'emploi, a bénéficié du dispositif Garantie Jeunes	DUT Carrières sociales	Moyenne
23	Homme, 25 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, en recherche d'emploi, sortant de prison	Mention Gestion des entreprises et des administrations Spécialité finance-comptabilité	Faible
24	Homme, 25 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, plusieurs expériences d'emploi (CDD), en recherche d'un CDI, suit une formation en ligne pour devenir agent de joueurs de football	DUT technique de commercialisation	Faible
25	Homme, 25 ans, réside dans un QPV de la grande couronne parisienne, en recherche d'emploi	A réalisé une formation professionnelle de niveau bac +2, couplée à une licence universitaire en sciences de l'éducation	Moyenne
26	Femme, 20 ans, réside en Île-de-France, en recherche d'un premier emploi	Licence 2 en sociologie	Faible
27	Femme, 25 ans, réside en Île-de-France, en recherche d'emploi (plusieurs expériences professionnelles passées dans la vente)	DUT techniques de commercialisation	Forte
28	Homme, 25 ans, réside à Paris, plusieurs expériences professionnelles (contrats à temps partiel en tant qu'animateur sportif), en recherche d'emploi à la suite d'une reprise d'études	Licence STAPS (Sciences et techniques des activités physiques et sportives)	Faible
29	Femme, 21 ans, réside à Paris, en recherche d'un premier emploi	Licence d'anglais	Faible
30	Femme, 25 ans, deux enfants, réside dans un QPV de la petite couronne, en recherche d'emploi, a eu plusieurs expériences d'emploi à temps partiel	Formation professionnelle de niveau bac +2 dans le champ de l'intervention sociale	Moyenne
31	Homme, 24 ans, réside dans un QPV de la petite couronne parisienne, très investi dans une association qui fait du tutorat-mentorat (dont il a bénéficié lorsqu'il était plus jeune : « J'ai eu des séminaires d'excellence à Dauphine où j'ai pu rencontrer des avocats »), en recherche de stage	Licence de droit dans une université parisienne	Moyenne
32	Femme, 23 ans, en recherche d'un premier emploi	Formation (bac +2) en intervention sociale	Moyenne