GUIDE PRATIQUE

→ **Pour les professionnels du recrutement**

RECRUTER avec des outils numériques **SANS DISCRIMINER**

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Sommaire

AVANT-PROPOS 4

GLOSSAIRE 6

CADRE JURIDIQUE 7

RECOMMANDATIONS POUR LA CONCEPTION ET LE PARAMÉTRAGE DES OUTILS NUMÉRIQUES 9

- Progiciels de recrutement 9
- Sites internet de recrutement (ou « job board ») 11

RECOMMANDATIONS POUR L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES 14

- Sécuriser les pratiques des professionnels 14
- Informer et sensibiliser les professionnels du recrutement 16
- Accompagner les candidats 17

Avant-propos

Depuis les années 1990, l'usage des outils numériques s'est considérablement développé dans les procédures de recrutement. Introduits dans une logique de professionnalisation des ressources humaines, ces outils ont fortement modifié les pratiques de recrutement et favorisé l'émergence de nouveaux acteurs : éditeurs de progiciels, cabinets de conseil aux entreprises, sites internet de recrutement (« job board »)…

Les professionnels du recrutement considèrent le recours à ces « nouvelles » technologies de l'information et de la communication (TIC) comme une réelle opportunité, en ce qu'ils permettent une plus large diffusion et une meilleure accessibilité de l'offre et de la demande d'emploi disponibles.

Côté candidats, la recherche d'offres sur les sites internet est de plus en plus un réflexe, sinon une nécessité. Pour les cadres, il est aujourd'hui impensable de ne pas disposer d'un profil sur les réseaux sociaux professionnels. Côté recruteurs, la vérification sur internet des informations fournies par un candidat est devenue une pratique courante.

Encore plus récent, le phénomène du Big data a fait d'internet un véritable marché de l'information, où les données personnelles sont collectées et analysées dans le but de proposer aux utilisateurs les services les plus personnalisés. Dans le champ de l'emploi, et particulièrement du recrutement, ces ressources sont mobilisées pour la recherche et l'identification de profils de candidats le plus en adéquation avec les besoins d'une entreprise.

Si les pratiques de recrutement évoluent à grande vitesse pour s'adapter aux opportunités qu'offre le « tout digital », **le Défenseur des droits entend réaffirmer les principes juridiques qui encadrent les procédures de recrutement.** Dans une société où la visibilité des informations personnelles n'est plus maîtrisée, où la frontière entre vie personnelle et vie professionnelle tend à s'atténuer, notre institution se doit de rappeler que les candidats à l'emploi disposent de droits, et que ces droits les protègent contre les discriminations et contre l'usage non consenti de leurs données personnelles.

La mise à disposition d'informations personnelles par des candidats à l'emploi et leur exploitation, parfois à leur insu, dans des procédures de recrutement, a également fait émerger de nouveaux risques de situations de discriminations. La fracture numérique affecte elle aussi les chances de ceux qui n'ont pas accès ou pas la maîtrise de ces outils et qui sont déjà parmi les plus vulnérables pour (re) trouver un emploi.

Le présent guide a donc pour objet de proposer aux professionnels du recrutement des recommandations et des exemples de bonnes pratiques, pour les aider à se saisir de ces nouvelles opportunités tout en respectant les droits des candidats à l'emploi.

Ont notamment contribué à la réalisation de cet ouvrage :

Le Défenseur des droits

Rédaction : Clémence Levesque

Relecture : Sarah Benichou, Slimane Laoufi

Mise en page : Bénédicte Bourdil

Fondation FACE

Pauline Malaguti, Bérangère Pessaque

Les constats, recommandations et bonnes pratiques présentés dans ce guide sont, pour la plupart, issus d'une étude exploratoire réalisée par la Fondation Face pour le Défenseur des droits : « TIC et procédures de recrutement : sélection des candidat-e-s pour des emplois peu qualifiés sur le marché du travail et risques discriminatoires », 2014.

Le Défenseur des droits remercie les membres du comité technique ayant contribué au pilotage de cette étude, ainsi que les membres du Comité de liaison des intermédiaires de l'emploi, l'ANDRH et la CNIL, pour leur relecture du présent guide.

Glossaire

Fracture numérique : expression qui désigne les inégalités d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et notamment à internet. Concrètement, sont particulièrement touchés par ces inégalités : les personnes âgées qui sont restées en marge des nouvelles technologies (fossé générationnel), les plus démunis (fossé social) et les moins instruits (fossé culturel). Dans l'accès à l'emploi, cette fracture a surtout des conséquences au niveau des emplois peu ou non qualifiés (niveaux Bac et inférieurs).

NTIC : ensemble des techniques utilisées pour le traitement et la transmission des informations. L'adjectif « nouvelles » est aujourd'hui dépassé et l'on préférera la notion de « TIC ».

Outils numériques pour le recrutement : ensemble des outils informatiques (progiciels de recrutement, progiciels de gestion intégrée (ERP), « job board », réseaux sociaux, etc.), dédiés à la gestion et au traitement des informations liées au recrutement (données d'identification des candidats, de leurs compétences et de leur expérience, suivi des candidatures, etc.).

Progiciel de recrutement : programme informatique permettant de gérer l'ensemble du processus de recrutement (définition des offres d'emploi, vivier de candidats et CV, automatisation de la correspondance, etc.).

Réseaux sociaux numériques : réseaux sociaux formalisés par l'intermédiaire d'un dispositif fondé sur les technologies numériques et dont l'objet est la constitution ou la reconstitution de connexions sociales, leur gestion et/ou leur mobilisation à des fins personnelles ou professionnelles. Selon le profil du candidat recherché, les recruteurs vont mobiliser des réseaux sociaux professionnels (comme Viadeo, LinkedIn) et/ou des réseaux sociaux personnels (Facebook).

Sites d'e-recrutement (ou « job board ») : forme dématérialisée des processus de recrutement, allant de la publication de l'offre à la gestion des candidatures. Ces sites mettent à la disposition des candidats et des employeurs des espaces respectifs et facilitent la rencontre entre l'offre et la demande d'emploi. Les informations sont traitées et gérées par des logiciels en réseau informatique. Exemples de sites spécialisés : monster.fr, pole-emploi.fr, apec.fr. Des sites d'annonces généralistes permettent aussi le rapprochement d'offres et de demandes d'emploi (ex : leboncoin.fr). Les entreprises se dotent également d'un espace sur leur site internet, dédié à leurs recrutements.

Cadre juridique

Même si les outils numériques sont conçus par un prestataire extérieur, l'utilisateur est responsable juridiquement de l'usage qu'il en fait.

➜ **Protection du droit à la vie privée** (art. L. 1221-6 à L. 1221-9 du Code du travail)

Un recruteur, intermédiaire de l'emploi ou employeur, n'a pas le droit de demander aux candidats à un emploi des informations sans lien direct avec le poste à pourvoir.

Les méthodes de recrutement utilisées doivent être pertinentes et portées à la connaissance des candidats.

Ainsi, bien qu'il s'agisse d'une pratique très répandue, **la vérification du profil d'un candidat via les réseaux sociaux personnels et la collecte de données personnelles à son insu sont interdites.**

➜ **Interdiction de discriminer** (art. L.1132-1 et suivants du Code du travail, art. 225-1 et suivants du Code pénal)

La discrimination consiste à traiter différemment un candidat sur la base d'un ou plusieurs critères de discrimination prohibés par la loi (origine, lieu de résidence, âge, sexe, handicap…). Par conséquent, **la recherche (« sourcing ») et la sélection de candidats fondées sur un critère discriminatoire sont interdites et sanctionnées** (paramètres du progiciel, filtres de recherche dans un job board…).

Par dérogation, certaines données peuvent être collectées de manière très exceptionnelle et dans des cas bien déterminés, notamment lorsque le contrat de travail s'adresse à un public bien précis par détermination de la loi (exemple : l'âge du candidat pour un contrat aidé).

La procédure de recrutement, qu'elle soit ou non dématérialisée, doit être objective, traçable et transparente. Un système de recrutement caractérisé par un manque de transparence fait naître une présomption de discrimination qui impose au recruteur de prouver que sa pratique n'est pas discriminatoire.

Pour en savoir plus : www.defenseurdesdroits.fr / Charte des intermédiaires de l'emploi / Candidats à l'emploi : discriminations – quels sont vos droits ? /

Fiche : La rédaction des offres d'emploi

➜ **Protection des données personnelles** (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)

Les données collectées auprès des candidats, ainsi que les informations renseignées dans les « zones de texte libre » (par exemple, à l'issue d'un entretien avec le recruteur) doivent, comme toute donnée à caractère personnel enregistrée dans un fichier, être pertinentes, adéquates et non excessives au regard de la finalité du traitement.

Les candidats à l'emploi disposent d'un droit d'accès et de rectification des données qui les concernent et d'un droit d'opposition à ce que leurs données figurent dans un fichier.

Le responsable du fichier doit permettre aux personnes concernées par les informations qu'il détient d'exercer pleinement leurs droits par une mention d'information.

La Commission Nationale de l'Informatique et des libertés (CNIL) veille au respect de ces principes.

Pour en savoir plus : www.cnil.fr / délibération 02-017 du 21 mars 2002[1] ;

Fiches pratiques : Les opérations de recrutement ; Candidats à l'emploi : protégez votre réputation sur le web ●

1. Cette délibération est actuellement en cours d'actualisation par la CNIL. Une nouvelle délibération est attendue à l'automne 2015.

Recommandations
Conception et paramétrage des outils numériques

PROGICIELS DE RECRUTEMENT

Les risques

Les progiciels sont perçus par les acteurs du recrutement comme un cadre protecteur, garant d'un recrutement objectif. Or, sans précision de la part du commanditaire, le paramétrage est largement ouvert par défaut. Cette absence de limitation permet de collecter tout type de données et d'effectuer des recherches par mots-clés, sans prendre en compte la nécessité et la pertinence de la donnée au regard de l'emploi concerné et de la phase de recrutement.

En outre, les utilisateurs ne sont pas accompagnés dans l'appropriation du paramétrage et des limitations qui pourraient y être apportées au regard des risques induits en termes de discrimination.

Les préconisations du Défenseur des droits

❶ Décliner dans les cahiers des charges les obligations liées à la Loi Informatique et Libertés et à la non-discrimination afin de sécuriser le progiciel au stade de sa conception.

❷ Mettre en place des filtres restreints avant l'utilisation et en ouvrir de nouveaux en fonction de besoins spécifiques identifiés.

Exemple

Seuls trois métiers peuvent être expressément réservés à des femmes ou à des hommes : mannequin, modèle, comédien. Les filtres permettant de trier des candidats à raison de leur sexe ne sont donc pas autorisés en dehors de ces exceptions. Notamment, le respect d'un plan pour l'égalité professionnelle visant à favoriser la promotion des femmes au sein de l'entreprise ne saurait se traduire par des mesures de discrimination positive à travers la sélection de candidatures exclusivement féminines.

❸ Instaurer des systèmes permettant de limiter la recherche, le tri et la sélection des candidats sur des critères discriminatoires.

Plusieurs solutions peuvent être mises en place : par exemple, une fenêtre d'information, un système de filtres et/ou de mots-clés interdits, ou encore des mots-clés générant un message d'alerte sur les risques juridiques.

Bonnes pratiques

Randstad a mis en place des messages automatiques d'alerte à l'attention des utilisateurs, rappelant la loi sur la non-discrimination lors d'étapes où les choix discriminatoires peuvent s'opérer (recherche multicritères ou rédaction d'un commentaire en zone de texte libre, laquelle est strictement encadrée : référentiel de conseils de rédaction, mots « bloqués », ajout automatique de la date et du matricule du rédacteur...).

Une entreprise de service d'aide à la personne a mis en place un progiciel de recrutement basé sur un référentiel de compétences élaboré en interne. Chaque profil de poste comprend une série de compétences évaluées sur une échelle. Au total, un référentiel d'une centaine de compétences permet de filtrer les candidats référencés à partir de leurs compétences et non de leurs données personnelles. Par l'usage des informations réellement pertinentes pour un recrutement, l'employeur réduit le risque de discrimination dans le choix des candidatures et augmente ses chances de trouver le candidat le plus performant pour le poste à pourvoir.

❹ Associer les « CIL » (Correspondants Informatique et Libertés) à la sélection des éditeurs de progiciels et au paramétrage de l'outil. ●

SITES INTERNET DE RECRUTEMENT (OU « JOB BOARD »)

Les risques

L'absence de garde-fous au stade de la conception du site engendre des risques de discrimination importants au regard des critères correspondant aux données généralement fournies par les candidats : sexe, âge, lieu de résidence, apparence physique (photo), handicap, nationalité, origine, patronyme et situation familiale.

L'exposition aux risques résulte :

- de zones de texte libre dans l'espace candidat sans alerte des utilisateurs quant à l'usage qui pourrait être fait des informations fournies ;
- d'un mode de recherche par mots-clés sans limitation des combinaisons possibles au regard des critères de discrimination ;
- d'un faible contrôle du contenu des offres d'emploi, en particulier sur les sites non spécialisés.

L'anonymisation des données fournies par le candidat pose également des difficultés, malgré son apparente vocation protectrice :

- lorsque l'anonymisation est laissée à la main des candidats : un employeur peut se voir proposer, pour une même offre, des candidatures plus ou moins anonymisées, risquant de rendre « suspects » ceux qui auront fait le choix de l'anonymisation ;
- lorsque l'outil ne permet pas une anonymisation cohérente des données : si certaines données peuvent être anonymisées dans l'espace candidat, un CV téléchargé en pièce jointe peut fournir lesdites informations au recruteur.

Dans l'ensemble, les sites ont été conçus pour le recrutement de cadres, mais leur usage a été étendu à tout type d'emploi.

Deux difficultés en découlent :

- leur ergonomie demeure complexe pour les profils moins qualifiés et/ou moins formés à l'usage des outils numériques ;

- l'importance accordée au diplôme n'est pas la même selon que le recrutement porte sur un emploi qualifié ou non. Or, les filtres sont souvent conçus pour sélectionner les candidats en fonction de leur diplôme. De ce fait et en l'absence de filtre pertinent pour les emplois peu ou non qualifiés, les éléments personnels (tels que l'âge, le sexe…) sont susceptibles d'être plus souvent utilisés comme critères de sélection, renforçant le risque de discrimination.

Les préconisations du Défenseur des droits

❶ Adapter l'ergonomie et les filtres proposés afin de valoriser les profils peu ou non qualifiés.

Bonne pratique

Le site d'e-recrutement « My fair job » valorise une approche à partir non pas du métier mais des compétences des candidats et des besoins des employeurs, ce qui minimise l'impact du diplôme dans le tri des candidatures.

❷ Sécuriser le contenu des offres d'emploi en instaurant un contrôle systématique et juridique des offres d'emploi postées.

La mise en place d'un système de scan/filtre automatisé permet au responsable du site internet d'analyser et de valider effectivement le contenu des offres d'emploi postées par les employeurs.

Bonne pratique

Pôle emploi a passé un marché avec un prestataire de service afin de mettre en place un **système d'analyse sémantique** automatique et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'ensemble des offres d'emploi. Cette analyse fonctionne sur la base d'une liste de « mots interdits » et d'une liste de « mots alerte » (propriétés du prestataire de services) : l'outil détecte ainsi les éventuelles mentions non conformes aux critères de légalité et de qualité d'une offre.

❸ Inclure un système d'information en direction des candidats et des employeurs sur les droits et obligations issus du cadre juridique en matière de non-discrimination et de protection des données personnelles.

❹ Systématiser l'anonymisation dans le cadre d'une politique cohérente de gestion des offres et des candidatures.

❺ Limiter les zones de texte libre, afin de réduire la possibilité de mentions personnelles non pertinentes pour le recrutement.

❻ Prévoir un filtre basé sur l'aire de mobilité acceptée par le candidat, pour éviter un filtrage des candidatures en fonction du lieu de résidence. ●

Recommandations
Utilisation
des outils numériques

SÉCURISER LES PRATIQUES DES PROFESSIONNELS

Les risques

Les outils numériques ont été, pour la plupart, initialement conçus pour le recrutement sur des emplois de cadres, mais leur usage s'est depuis élargi.

En l'absence d'outils spécifiques dédiés au recrutement pour les emplois peu ou non qualifiés, le recours aux TIC dans ces procédures est :

- soit **inexistant :** les processus de recrutement sont encore parfois peu formalisés (CV papier, présentation physique du candidat). Il en découle un risque lié à l'absence de transparence et de traçabilité de la procédure ;
- soit s'effectue par le biais d'**outils pensés pour le recrutement sur des emplois de cadres** : l'usage d'un outil inadapté, conçu notamment pour favoriser une sélection des candidats selon leurs diplômes, renforce le risque d'une sélection des candidats via leurs données personnelles ;
- soit, enfin, se développe sur des **outils non spécifiques au recrutement**, comme des sites internet d'annonces généralistes : le risque de discriminer est alors élevé en raison de l'absence de garanties juridiques contre les discriminations.

Il existe un **risque spécifique lié à l'utilisation des réseaux sociaux.** Les réseaux sociaux professionnels, outils dédiés au recrutement, sont encore rarement utilisés pour les emplois peu ou non qualifiés. En pratique, ce sont souvent les réseaux sociaux personnels qui sont consultés par les recruteurs avec un risque amplifié d'accès aux données personnelles, sans que les candidats aient anticipé que ces données puissent être utilisées lors d'une procédure de recrutement. Le recours aux réseaux sociaux personnels crée un risque élevé de sélection biaisée, lié aux préjugés du recruteur.

Les préconisations du Défenseur des droits

❶ Garantir la traçabilité du processus de recrutement sur des emplois peu ou non qualifiés par le recours à des outils numériques adaptés à ces emplois.

❷ Formaliser en interne la procédure de recours aux TIC dans les pratiques de recrutement.

Cette procédure permet d'informer sur :

- l'interdiction d'effectuer des tris sur des critères discriminatoires même si les informations ont été spontanément fournies par les candidats, et notamment le sexe, la photo (apparence physique), l'âge, la reconnaissance d'un handicap, la situation de famille, la nationalité et le lieu de résidence.
- l'interdiction d'inscrire des mentions à caractère discriminatoire dans les zones de texte libre (compte-rendu d'entretien, commentaires...).

Bonne pratique :

L'association À Compétence égale a créé une Charte « Réseaux sociaux, Internet, Vie privée et recrutement » qui stipule, pour ses signataires, que : « dans le cadre d'une procédure de recrutement, la sélection des candidats doit reposer uniquement sur les qualifications et les compétences et exclure tout critère d'ordre personnel et privé ».

❸ Contrôler la conformité des pratiques aux procédures internes.

Bonne pratique :

Randstad réalise des **audits sur l'utilisation du progiciel de recrutement** dont les résultats sont exploités dans le cadre d'un comité anti-discrimination.

❹ Généraliser l'existence de « CIL » (Correspondants Informatique et Libertés) et développer le système de mutualisation de CIL pour les petites et moyennes entreprises. ●

INFORMER ET SENSIBILISER LES PROFESSIONNELS DU RECRUTEMENT

Les risques

Les acteurs en charge du recrutement **ne font pas suffisamment le lien entre l'usage des outils numériques et les risques discriminatoires qui en découlent.** Ils se sentent juridiquement sécurisés par le recours à un outil numérique.

Les préconisations du Défenseur des droits

❶ Inclure un volet spécifique sur les risques de discrimination liés à l'usage des TIC dans les modules de formation sur la non-discrimination.

En particulier, il convient d'aborder à cette occasion les risques induits par une utilisation des réseaux sociaux dans les procédures de recrutement.

Ces formations doivent viser les personnes en charge du recrutement, aussi bien au niveau des ressources humaines que du management, notamment de niveau intermédiaire.

❷ Intégrer dans les guides internes de procédures de recrutement des mentions spécifiques sur l'usage des outils numériques et les risques existant au regard du principe de non-discrimination et de la loi informatique et libertés.

❸ Créer des onglets spécifiques ou des messages automatiques rappelant l'interdiction de discrimination lors de la création d'un « compte entreprise » sur les sites de recrutement et lors de la publication d'une nouvelle offre d'emploi. ●

ACCOMPAGNER LES CANDIDATS

Les risques

Deux situations liées à des comportements radicalement opposés vis-à-vis d'internet et des TIC sont susceptibles de générer des discriminations :

- **un risque indirectement discriminatoire lié à la fracture numérique :** les outils numériques présentent une ergonomie complexe et proposent des paramètres d'utilisation et de confidentialité mal maîtrisés par les personnes peu formées aux TIC. De fait, celles-ci utilisent moins les outils numériques dans le cadre de leurs recherches d'offres et voient ainsi leurs chances d'accès à l'emploi réduites.
- **un risque lié à une visibilité non maîtrisée des données personnelles** mises à disposition sur internet, voire à une surexposition de la vie privée, rendant accessibles des informations personnelles non pertinentes (photos, opinions politiques, convictions religieuses, orientation sexuelle, mœurs…), qui, en fonction des stéréotypes et préjugés du recruteur, peuvent nuire aux candidats ou, inversement, les favoriser.

Les préconisations du Défenseur des droits

Le rôle des intermédiaires de l'emploi est particulièrement utile à l'éducation et la formation des candidats à l'emploi à la gestion de leur « e-réputation ».

❶ Inciter les candidats à utiliser les sites d'e-recrutement spécialisés et les accompagner dans cette démarche.

❷ Informer les candidats :

- **sur les risques discriminatoires** liés à l'usage des données personnelles visibles par les recruteurs sur les réseaux sociaux (notamment personnels) et les sites d'e-recrutement ;
- **sur la nécessité de mettre en cohérence les données fournies** sur les sites d'e-recrutement (espace personnel, profil candidat, pièces jointes…).

❸ Afficher clairement les informations transférées ou visibles par les employeurs lorsqu'une personne postule, ainsi que le lieu où sont stockées leurs données.

Le transfert des données hors de l'Union européenne fait en effet l'objet d'un encadrement spécifique (voir site de la CNIL).

❹ Alerter régulièrement les candidats inscrits sur les sites d'e-recrutement sur l'état de leur compte ainsi que sur la conservation et la visibilité de leurs données par les recruteurs. ●

Respecter le principe de non-discrimination dans les recrutements nécessite de prévoir et de mettre en œuvre des procédures à la fois objectives, traçables et transparentes. Si les outils numériques jouent désormais un rôle prépondérant sur le marché de l'emploi et constituent une source remarquable d'opportunités pour multiplier les possibilités d'embauche, ils présentent également un certain nombre de risques juridiques, dont les professionnels du recrutement n'ont pas toujours conscience.

Le Défenseur des droits, en s'appuyant sur l'expertise de nombreux acteurs du recrutement (intermédiaires de l'emploi, DRH), a conçu ce guide pratique pour répondre à un double objectif :

- identifier les risques juridiques, notamment discriminatoires, liés à l'utilisation des outils numériques dans les recrutements ;
- proposer des recommandations et valoriser des bonnes pratiques à destination des professionnels pour permettre un usage non-discriminatoire des technologies numériques.

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le Défenseur des droits
3, Place de Fontenoy
75342 Paris CEDEX 07
09 69 39 00 00
www.defenseurdesdroits.fr

Imprimé par la Dila