

La face cachée des CV

Les demandeurs d'emploi ont appris à se vendre. Mais 75% des recruteurs pensent que les candidats mentent dans leur CV. Un sujet tabou, inexploré en Suisse.

C'est en 1979 que Florian Mantione, fondateur et directeur de l'Institut du même nom à Paris, a décidé de lancer une étude sur la fiabilité des curriculum vitae. Il venait d'être confronté à un candidat qui lui avait affirmé, en le regardant droit dans les yeux, être diplômé de l'École Supérieure de Commerce de Toulouse en 1972. Pas de chance, Florian Mantione était lui-même un ancien élève de cette école et justement en 1972!

Depuis, ce conseiller en gestion des ressources humaines a mené successivement trois études sur les «CV trompeurs», en 1989, 1996 et 1999. La première a montré que dans une période d'expansion, les candidats étaient «relativement authentiques». Mais la deuxième, réalisée dans un climat d'incertitude conjoncturelle, a fait apparaître chez les candidats des comportements empreints d'un esprit de compétition très marqué, expliquant le recours plus fréquent aux artifices dans les CV.

«A présent, affirme Florian Mantione, les gens ont gardé la mauvaise habitude de tricher sur leur CV. Pour ma part, dit-il, je demande au candidat de venir au rendez-vous avec ses diplômes, ses certificats de travail et ses bulletins de salaire.» Et d'ajouter: «Comme par hasard, c'est fou le nombre de papiers perdus dans les déménagements, les incendies ou les inondations d'appartements!».

Diplôme Trucmuche & Cie

Pour sa troisième étude sur le sujet, menée exclusivement en France, Florian Mantione a envoyé un questionnaire à 1500 entreprises et 1500 candidats; il a ensuite mené un entretien avec 50 recruteurs et 100 postulants. «Par CV trompeur,

Le hit-parade des trompeurs

	Ne mentent pas (en %)			Mentent (en %)		
	Jamais	Rarement	Total	Souvent	Toujours	Total
Commerciaux	6	19	25	58	17	75
Ingénieurs/Techniciens	14	49	63	33	4	37
Responsables RH	12	42	54	44	2	46
Admin./comptables	12	62	74	23	3	36

il faut entendre un CV qui ne reflète pas la vérité, soit dans la forme soit sur le fond, dans le but de présenter un profil en adéquation avec les attentes du recruteur.»

Selon 75% des recruteurs interrogés, le candidat exagère «souvent» ou «toujours» ses responsabilités; seuls 25% pensent que le cas se produit «rarement» ou «jamais». De même, 35% des recruteurs, à savoir des responsables de la gestion des ressources humaines ou des directeurs de petites entreprises, estiment que l'aspirant exagère «souvent» la valeur de ses diplômes, voire en invente carrément (apparaissent alors des abréviations obscures telles que «diplôme de l'ESTHI»).

Par ailleurs, 75% des recruteurs sont d'avis que le candidat exagère «souvent» ou «toujours» le niveau de ses connaissances en matière de langues étrangères. Enfin, 46% sont convaincus qu'il triche «souvent» ou «toujours» sur sa rémunération réelle, par exemple en incluant les notes de frais ou en anticipant sur une éventuelle future augmentation.

L'étude fait la distinction entre tromperie par omission (le prétendant oublie de dire qu'il est au chômage), par addition (il s'adjuge un diplôme qui n'a jamais existé) ou par transformation (une activité bénévole devient un emploi). Les plus enclins à la triche sont les commerciaux, suivis des ingénieurs et des techniciens, puis des responsables de la gestion des res-

sources humaines, et enfin des administratifs et des comptables.

Quelques exemples

Les tromperies par omission sont relativement bénignes puisqu'il ne s'agit pas encore de mensonge. Un candidat qui a pratiquement toujours travaillé à mi-temps omettra probablement de signaler ce fait, mais qui pourrait lui en tenir rigueur? Il n'a jamais été stipulé que le pourcentage du temps de travail devait être précisément indiqué dans un CV.

De même, 82% des recruteurs se plaignent que le candidat oublie «souvent» ou «toujours» de mentionner les raisons pour lesquelles il a quitté un emploi, mais cette information n'est pas obligatoire dans un CV. Autres omissions courantes: l'âge (lorsque le postulant a dépassé la quarantaine) et le sexe (M. Dupont).

Dans la catégorie «mensonge par addition», on retrouve le «diplôme de l'ESTHI» cité plus haut ainsi que, dans les cas les plus graves, des documents fabriqués de toutes pièces.

La transformation des faits est essentiellement utilisée pour colmater les trous si honteux dans les CV. Une année sabbatique aux États-Unis devient un «séjour linguistique»; les stages sont assimilés à des expériences professionnelles, un petit boulot dans un fast-food devient un poste de «chef des ventes». Globalement,

56% des recruteurs pensent que le candidat ment «souvent» ou «toujours» sur la durée des emplois successifs, afin de masquer les périodes d'inactivité.

Dans certains cas, notamment lorsqu'il s'agit d'évaluer ses propres compétences, il est difficile de faire la distinction entre une personne qui ment délibérément et celle qui se surestime naturellement. Une légère surévaluation de ses propres capacités est normale, elle peut même constituer un atout dans la mesure où elle est gage de confiance en soi. Mais trop d'assurance (ou trop de modestie) tue les chances du postulant.

La réaction des Suisses

75% des recruteurs français procèdent «souvent» ou «toujours» à des vérifications auprès du précédent employeur, 47% contrôlent les références professionnelles. Cependant, ils ne sont que 34% à éliminer les tricheurs démasqués.

Si aucune étude comparable n'a été effectuée en Suisse, un petit tour auprès d'une demi-douzaine de bureaux de recrutement de cadres à Genève et à Lausanne laisse supposer que la situation helvétique n'est pas très différente de celle observée en France.

«Les termes «diplôme», «certificat», «formation», recouvrent parfois des notions assez vagues, surtout dans des domaines comme l'administratif et l'informatique. J'ai l'impression que la tricherie va de pair avec le type de travail, mais elle est également liée à la conjoncture: pendant toute une période, on a poussé les gens à se vendre.»

«Finalement, dit un autre recruteur, le problème c'est que le candidat doit attirer l'attention avec un simple bout de papier. Je me souviens d'un CV rédigé sur une feuille pliée comme une enveloppe et dont les bords avaient été cousus à la main!» Deux responsables de sélection de cadres

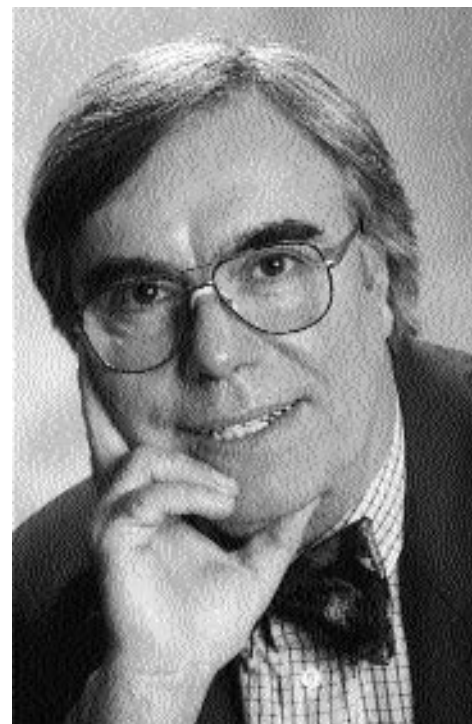
affirment cependant n'avoir «jamais été confrontés à des tricheurs» en respectivement 15 et 17 ans d'expérience. «Tout ce que je constate, dit l'un des deux, c'est qu'il existe beaucoup de cours destinés à inculquer l'art de rédiger un CV; avec de l'habitude, on devine tout de suite celui que le candidat a suivi.» Florian Mantione est sceptique: «Si les recruteurs suisses disent qu'ils n'ont pas eu affaire à des tricheurs, c'est qu'ils ne s'en sont pas aperçus», analyse-t-il.

Il faut préciser qu'en Suisse bon nombre de bureaux de sélection de cadres retapent les CV sur leur propre papier à en-tête; ce transfert fournit l'occasion de vérifier les informations données par les candidats. Cette pratique est très inhabituelle en France.

«J'ai failli travailler au FBI»

Des exemples de tentatives d'entourloupe, c'est-à-dire des cas véridiques, nous pouvons tout de même en citer quelques-uns, en vrac:

- un gestionnaire de fortune affirme posséder une clientèle, mais celle-ci est en grande partie fictive,
- un candidat invente une société qui l'aurait employé et fabrique de toutes pièces un certificat, avec l'aimable contribution de son ordinateur,
- une personne prétend avoir occupé un poste de secrétaire de direction mais, convoquée pour un test de dactylographie, se révèle incapable de taper convenablement sur un clavier,
- une jeune femme sans formation prétend avoir pris des cours de droit en Espagne. Renseignements pris, elle a tout simplement emporté un classeur d'éducation civique pendant ses vacances sur la péninsule ibérique. Elle affirme ensuite: «J'ai failli être engagée au FBI. La seule raison pour laquelle ils ne m'ont pas prise, c'est que je suis



*Florian Mantione:
«Si les recruteurs suisses disent qu'ils n'ont pas eu affaire à des tricheurs, c'est qu'ils ne s'en sont pas aperçus.»*

Française. Je remplissais toutes les autres conditions: j'avais le bon âge, je n'ai jamais fait d'asile psychiatrique...».

Même s'il est énervant d'avoir affaire à ce genre de personnes, les recruteurs français s'accordent pour dire qu'il est inutile de chercher à les acculer aux aveux; ce serait courir le risque de déclencher chez eux des réflexes d'évitement. Il faut, au contraire, tenter d'instaurer un climat de confiance, afin qu'ils puissent s'expliquer sans appréhension.

Les professionnels suisses du recrutement ne disent pas autre chose. S'ils se déclarent spontanément très sévères («Chez nous, la personne qui triche, elle retrouve son dossier en forme de chapeau»), dans la pratique, les tricheurs sont souvent pardonnés.

Francesca Patterson