

PERSO/MEILLEURES PRATIQUES

Renault Trucks gère de

Outre la mise en œuvre d'un outil de gestion des CV en ligne, Renault Trucks a revu l'ensemble de ses méthodes de recrutement. L'efficacité est au rendez-vous.



OLIVIER GUERIN

Zéro CV papier ?

Lorsqu'en 2002 Renault Trucks (filiale de Volvo, 10 000 collaborateurs en France) s'équipe d'un logiciel de gestion des candidatures, le service de recrutement n'y croit pas. Pour preuve, une assistante continue d'imprimer tous les CV ! C'est plus rassurant. Au bout de trois mois, les recruteurs se rendent à l'évidence : l'outil informatique a bel et bien remplacé la traditionnelle pile de CV. « Aujourd'hui, on ne reviendrait pas en arrière », assure André Porte, responsable du service recrutement de Renault Trucks. Rien d'étonnant à cela.

L'enjeu

Un changement en profondeur

Il y a cinq ans, Renault Trucks s'est fixé un objectif : homogénéiser tous les flux de candidatures traitées en interne. Pour cela, le constructeur de poids lourds s'est équipé d'un outil accessible via internet (en mode ASP), commercialisé par l'éditeur français Profilsoft. Le projet informatique n'a pas présenté de difficultés techniques particulières. En revanche, il a changé en profondeur le travail des chargés de recrutement.

« Avec 70 000 CV dans la base de données, le tri, la saisie, et le suivi des candidatures devenaient trop lourds à gérer »

André Porte, responsable du service recrutement de Renault Trucks

Formaliser les différentes phases du processus

Avec 20 000 à 30 000 CV reçus annuellement et 70 000 stockés dans sa base de données, le travail de tri, de saisie des annonces, et de suivi des candidatures devenait trop lourd à gérer. Il fallait donc centraliser ces candidatures dans une seule base pour faciliter les recherches. A cette fin, trois personnes du département du recrutement ont été sollicitées, épaulées par deux consul-

tants de Profilsoft. Mais au préalable, le service a dû harmoniser ses pratiques. « Avec le papier, chacun a ses petites habitudes. Par exemple, certains responsables avaient instauré un premier entretien par téléphone avec les candidats, explique André Porte. Nous avons dû nous accorder sur une seule méthode de travail, et formaliser efficacement les différentes phases du processus de recrutement. » La difficulté est d'amener tous les recruteurs à percevoir l'intérêt de l'outil au quotidien, et d'éviter qu'ils ne se focalisent sur ses contraintes.

teurs à percevoir l'intérêt de l'outil au quotidien, et d'éviter qu'ils ne se focalisent sur ses contraintes.

Un entraînement en conditions réelles

La formation des utilisateurs à l'outil est un passage obligé. Attention, toutefois, de ne pas la programmer trop à l'avance. Mieux vaut en décaler la date si le plan-

20 à 30 000 CV en ligne

ning a du retard. Chez Renault Trucks, les utilisateurs ont délaissé pendant un mois et demi le système de gestion du recrutement après une première journée de formation organisée trop tôt. Avec du recul, André Porte estime que l'on aurait d'abord dû se contenter d'informer les gens sur les bénéfices de l'outil.

Avant la journée de formation, le service de recrutement a pris soin d'alimenter la base de données en intégrant au préalable quelques offres d'emploi à publier. Une précaution essentielle pour que les futurs utilisateurs s'entraînent dans des conditions réelles. La mise en place d'une hotline est aussi venue compléter le dispositif de formation.

Des données précieuses en un seul coup d'œil

En réalité, apprendre sur le tas est bien plus motivant pour les recruteurs. Et largement plus efficace. Ceux-ci relèvent plus facilement les dysfonctionnements de l'outil lorsqu'ils sont confrontés à leurs difficultés quotidiennes. C'est un manager du service de recrutement qui joue le rôle d'interface avec le prestataire. En effet, étant aussi utilisateur, celui-ci est particulièrement bien placé pour comprendre les problématiques de ses collègues. Il centralise de manière synthétique les difficultés que rencontre le service. Mieux : sa présence est indispensable pour promouvoir le projet en interne. A condition, cependant, qu'on lui dégage du temps.

Qui dit nouvel outil dit nouveaux réflexes. En arrivant le matin au bureau, les recruteurs peuvent, en un coup d'œil, consulter des données précieuses sur leur activité : le nombre de candidats ayant répondu à leurs nouvelles annonces, leur profil, etc. Ce travail est devenu plus aisé. Dans la pile de CV papier, repérer les indécis qui postulent à plusieurs postes en même temps, sans cohérence, relevait de la mission impossible ! ●

SANDRINE CHICAUD
s.chicaud@01informatique.presse.fr



AVIS D'EXPERT

Laurent Pilliet, directeur de Focus RH

Focus RH est un site d'information consacré aux ressources humaines.

« La formation est souvent bâclée.

Les entreprises se contentent souvent d'une seule séance d'information, alors qu'il faut aborder les cas pratiques. La durée de la formation variera selon la complexité de l'outil. Ainsi, des outils comme celui de Profilsoft s'approprient plus rapidement que les progiciels de gestion intégrés. »

« Les outils sont devenus plus souples.

Depuis un an, ce type d'outils a gagné en rapidité de paramétrage. Auparavant, leur mise en place demandait quatre mois. Aujourd'hui, un mois suffit. La difficulté est de trouver le bon équilibre entre ses propres besoins et les fonctionnalités de l'outil. »

« Insister sur le contexte.

Certaines sociétés consacrent une demi-journée à présenter l'outil. Mais elles oublient de parler de ce que font les autres entreprises. Pour emporter l'adhésion, il est également nécessaire d'insister sur l'importance du recrutement en ligne, devenu incontournable. »

Quatre bonnes raisons d'automatiser la gestion des embauches

- 1. Envoyer automatiquement les offres sur plusieurs sites.**
En un clic, les recruteurs et, de plus en plus, les managers peuvent publier leurs offres sur l'espace RH des entreprises, ou les envoyer automatiquement vers les intranets, les sites d'emploi, les agences d'intérim, les écoles et les universités, ou les cabinets de recrutement.
- 2. Trier et classer les candidatures.**
Grâce à un système de notation des candidatures, les recruteurs visualisent la liste des personnes répondant le mieux aux critères requis par le poste. Ils ont aussi la possibilité d'afficher sur un même écran les CV pour faciliter leur comparaison.
- 3. Communiquer avec les candidats.**
Répondre aux candidats devient simple. En outre, s'ils ont mal rempli leur dossier en ligne, ils peuvent être relancés par e-mail. Il existe des modèles de courrier prédéfinis en fonction des différents types de refus (après analyse de CV, après entretien, etc.).
- 4. Obtenir des statistiques sur le recrutement.**
Les entreprises ont connaissance automatiquement du nombre de CV reçus, du temps moyen de pourvoi d'un poste, du nombre de candidats ayant postulé à chaque type de poste, ou, pour chaque filiale ou département de l'entreprise, du rendement de chaque canal, des sites d'emploi, etc.