

White Paper

Recrutement par robot: l'homme et la machine, une équipe qui gagne



→ www.careerplus.ch

Sommaire

page	3	Introduction	page	9	+ Analyse de personnalité assistée par ordinateur
page	4	Recruté par un robot? + L'intelligence artificielle en marche + Du recrutement classique au marketing RH	page	10	+ Le «vrai» robot recruteur
page	5	+ Le matching: une coïncidence parfaite?	page	11	Que réserve le futur? + Les fausses peurs + Leviers d'action pour les entreprises
page	7	Les technologies du recrutement automatisé + Les plateformes et applications de matching	page	12	+ Les nouvelles technologies: de précieux soutiens?
page	8	+ Les chatbots + Le système de gestion des candidatures: quelle place pour le matching sémantique et la présélection?	page	14	«Les RH oublient les groupes cibles» Nous avons posé la question à l'expert
			page	15	Conseils pour un recrutement 4.0 à succès
			page	16	Les outils 4.0 que vous devriez connaître

Introduction

Recruté par un robot, une expérience menée uniquement dans les grandes entreprises? Pas du tout. Les PME sont tout aussi concernées. Mauvaise nouvelle pour certains? Il est venu le temps d'apprivoiser l'intelligence artificielle, car avec ou sans nous, elle se fraie son chemin et s'impose.

Le recrutement digital changera plusieurs paradigmes dans le futur. D'une part, 25% des métiers actuels disparaîtront durant les prochaines années, mais autant d'autres apparaîtront dans le secteur numérique. Cette évolution déclenchera une forte pénurie de personnel qualifié dans le domaine IT. D'autre part, **les méthodes de recrutement ont changé, et vont encore changer.** Le recrutement par robot répondra dans le futur aux attentes des acteurs de l'emploi. C'est pourquoi les **connaissances du marketing et des nouvelles technologies prendront de plus en plus de place au sein des RH.**

Dans ce contexte de bouleversements, à quelle sauce sera mangé le recruteur? Ne dit-on pas de l'ordinateur qu'il est plus rapide et performant qu'un être humain, et qui plus est, accessible en tout temps? Ne dit-on pas de l'ordinateur qu'il ne préjuge de rien? Ne dit-on pas des robots qu'ils sont les meilleurs recruteurs et qu'ils vont remplacer l'humain dans les processus de recrutement? L'avenir des recruteurs est entre leurs mains et dépend de la maîtrise de ces technologies.

Mais connaissent-ils seulement cette nouvelle réalité?

Au fond, que signifie vraiment «être recruté par un robot»? Ce White Paper **tente une définition et esquisse les scénarios possibles du futur.** Il expose aussi **les chances et les risques du recrutement 4.0** tout en énumérant les outils les plus utilisés du moment. Finalement, il donne des **conseils précieux** aux recruteurs: appréhender ce nouvel univers technologique sans crainte, voilà un bel objectif que chaque responsable RH est invité à se fixer pour un succès garanti.



60% des entreprises interrogées pensent que les compétences digitales seront de plus en plus importantes dans le futur.



41% sont réticentes ou neutres face au recrutement par robot.



7% ont automatisé la présélection dans la procédure de recrutement.

Recruté par un robot?

Avec une jolie voix métallisée, un robot ouvre la porte et invite le candidat à prendre place. C'est le scénario qu'évoque en vous le terme «recrutement par robot»? Troublant, n'est-ce pas? Rassurez-vous, le recrutement par robot est (encore) assez éloigné de cette représentation. Pour l'instant, le robot est plutôt associé à une automatisation partielle des processus de recrutement. Rien n'empêche: quelle forme prendra la digitalisation dans le futur et en quoi le recrutement est-il concerné? Quelle est l'essence du recrutement par robot? Explorons quelques éléments de réponse.

L'intelligence artificielle en marche

La digitalisation révolutionne le secteur des ressources humaines à la vitesse grand V.¹ Les start-up spécialisées dans ce domaine sont en plein essor. Rien qu'à Berlin, on a vu émerger ces dernières années pas moins de 200 nouvelles entreprises tech liées aux ressources humaines. Les géants de la technologie ne sont pas en reste: les portails de l'emploi de Google et Indeed trônent déjà sur le marché américain. En Suisse aussi, ce type de plateformes de l'emploi rencontre un franc succès. Elles fonctionnent sur le principe des moteurs de recherche. Les clients paient par clic ou par dossier de postulation. Google a même lancé sur le marché «Google Hire», un système de gestion des candidatures qui guide chaque pas de la procédure de



recrutement. Quant à Indeed, elle a mis sur le marché états-unien «Indeed Prime» et «Indeed Hire», un programme qui propose directement des talents aux entreprises. Sur les plateformes de matching et de présélection, les candidats sont triés avant même que le recruteur n'ait vu le dossier. La machine remplace peu à peu l'humain, et ce n'est que le début. Selon les prévisions de l'institut international de recherche sur le marché IDC, les dépenses mondiales en intelligence artificielle augmenteront considérablement d'ici 2022.² Qui ne suivra pas le mouvement restera en rade.

Du recrutement classique au marketing RH

Le métier de recruteur a changé radicalement: «publier et prier», une méthode qui a fait son temps et qui n'a plus sa place dans le monde actuel. L'importante pénurie de personnel qualifié et les nouveaux profils de l'emploi exigent de nouvelles stratégies. L'entreprise doit se montrer sur le Net et il incombe dès lors au recruteur d'aller à la pêche aux candidats et de s'adresser spécifiquement ↪

aux groupes cibles. À nouvelles stratégies, nouvelles approches: on parle désormais de «marque employeur» et de «marketing RH». Le recruteur se dirige peu à peu vers le marketing; le marketing et les ressources humaines s'imbriquent peu à peu l'un dans l'autre. Comment voulez-vous, sans connaissances en marketing en ligne et en SEO (optimisation pour les moteurs de recherche), que les bons candidats trouvent les bonnes offres d'emploi? Ils



Intelligence artificielle: le saviez-vous?

Qu'entend-on au juste par IA (intelligence artificielle)?

Ce sont des machines capables de communiquer, d'identifier et de résoudre des problèmes de manière autonome. Comment reconnaît-on une machine intelligente? Le mathématicien britannique Alan Turing répondait déjà en 1950 à cette question: dans le test dit de Turing, une personne est confrontée à une conversation écrite simultanée avec un ordinateur et un être humain. Si elle ne peut pas distinguer entre l'homme et la machine, cette dernière est considérée comme intelligente.³

attendent par ailleurs qu'on leur réponde rapidement, à tout instant et le plus souvent, en temps réel. Deux mots phares pour les entreprises recruteuses dans cette évolution: rapidité et innovation.

Le matching: une coïncidence parfaite?

Le matching – qui se trouve au cœur du recrutement robotisé – vise à mettre en adéquation les compétences, les valeurs et la personnalité d'un candidat avec l'entreprise, les collègues et le poste. Cette idée part du postulat que plus la compatibilité est grande, plus la satisfaction et la productivité des employés augmentent. À cette fin, un logiciel compare les exigences du poste avec les profils de candidats et crée un classement. C'est donc le logiciel qui, dans un premier temps, décide si candidat et poste forment un couple harmonieux. Les algorithmes proposent automatiquement aux chercheurs d'emploi des postes potentiels, ainsi qu'ils suggèrent aux entreprises des candidats sur mesure. La première présélection a lieu idéalement avant le lancement de la procédure de recrutement à proprement parler.

La technologie de matching présenterait l'avantage de l'impartialité. Un petit outil miraculeux sans jugement, ni racisme ou sexisme? Considérons cette croyance avec prudence, car le robot aussi a ses limites. Gardons à l'esprit qu'il apprend uniquement ce qu'on lui aura «inculqué», à savoir des modèles et des schémas humains. Il en reprendra donc forcément les erreurs et les préjugés. Si par exemple une majorité de CV à partir desquels il fait son apprentissage sont des CV masculins, il va éliminer les ➤

Quelles sont les compétences du futur qui vont gagner en importance pour le recrutement?

Compétences digitales

60%

Gestion de la marque employeur

71%

Marketing RH

61%

Marketing en ligne / campagnes

55%



Le recrutement par robot, une définition

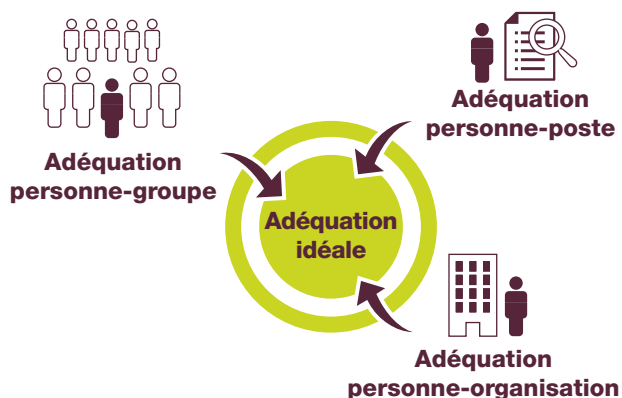
Le recrutement robotisé consiste dans l'automatisation partielle de la procédure grâce à l'intelligence artificielle et à des programmes informatiques basés sur des règles simples. Comment ça fonctionne?

Dans un premier temps, des algorithmes évaluent les candidats, traitent leurs données sur Internet, puis se chargent de la présélection des CV et de tâches faciles de communication. L'extraction des informations leur permet ensuite de comparer les profils des candidats avec les descriptifs de postes vacants et d'identifier ainsi les compatibilités (ce qu'on appelle communément le matching).

dossiers féminins, même s'il a été programmé pour rester neutre. Les experts affirment que le robot est encore bien loin de toute discrimination.

Mais ce n'est pas le seul défi lancé à la technologie complexe du matching. Un autre souci, c'est le volume énorme de données que doivent traiter les algorithmes alors que les résultats doivent s'afficher en quelques secondes à l'écran. Plusieurs autres questions se posent également:

quels sont les indicateurs de matching et comment les algorithmes comprennent-ils certains termes? Que se passe-t-il par exemple avec des synonymes comme «CEO» et «directeur général», ou avec le mot «docteur»: sera-t-il identifié comme «docteur scientifique» ou «médecin»? Et comment ces programmes traitent-ils des CV non linéaires ou des titres de fonction qu'on n'utilise plus de nos jours? Pour résoudre ces équations et bien d'autres encore, il existe deux approches combinables:



Le matching parfait, c'est ...

... quand les compétences techniques et personnelles du candidat – ainsi que ses valeurs – correspondent parfaitement à l'entreprise, aux collègues et au profil du poste.

Le matching par recherche sémantique: le programme comprend la signification de phrases entières dans leur contexte (ce qu'on appelle un champ sémantique). L'intelligence artificielle se cache derrière ce système.

- + très précis
- lent
- maintenance fastidieuse

Le matching par recherche ou par mots clés: système basé sur des règles qui forment la base des plateformes de matching. Ici, les algorithmes comparent chaque mot des postes vacants avec chaque mot des profils de candidats, mais sans en saisir le sens. De ce fait, ils ne reconnaissent pas les synonymes.

- + très rapide
- + hautement automatisé
- + traite de très grands volumes de données
- imprécis

Les technologies du recrutement automatisé

Les procédures de recrutement actuelles utilisent déjà les nouvelles technologies. La question est simplement de décider du nombre de processus qu'on souhaite automatiser pour la globalité de la procédure. Où en sommes-nous aujourd'hui? Quelles sont les options possibles et surtout, vraiment utiles? Jetons un coup d'œil aux plateformes et applications de matching, aux chatbots, aux systèmes de gestion des candidatures, aux analyses de personnalité assistées par ordinateur et aux «vrais» robots.

Les plateformes et applications de matching

Une plateforme de matching, c'est un peu comme un site de rencontres dans le monde du travail: elle vous dénêche l'emploi ou le candidat de vos rêves.

Le matching pour candidats: alors qu'avec les anciennes méthodes, le candidat filtrait les offres d'emploi selon deux critères — la fonction et le lieu de travail — ce qui lui valait de passer en revue la liste complète des offres (souvent, ne correspondant même pas à son profil ou ses attentes), aujourd'hui, il n'a qu'à enregistrer toutes

ses données sur des applications de matching telles que Youture, Moberries, Skillue ou Talentfly, et la magie opère! Toutes ses données, ce sont par exemple la formation, l'expérience, le poste actuel, les intérêts, les aspirations professionnelles, le secteur d'activité, les compétences linguistiques et informatiques. Le logiciel de matching compare ces données avec celles des annonces de postes, les critères sont ensuite évalués et de cette comparaison ressort un facteur de matching, à la base duquel le candidat se verra proposer automatiquement des offres d'emploi dans des entreprises correspondant à son profil.

Le matching pour entreprises: fonctionne sur le même principe que les bases de données de CV. Les algorithmes passent en revue les profils des candidats et les entreprises peuvent contacter directement les candidats intéressants.

En bref, la plateforme de matching, c'est l'espace où travailleurs et employeurs se cherchent et se trouvent. La procédure de postulation s'en retrouve accélérée puisque cette présélection se déroule avant même le début du processus de recrutement.

Évidemment, le rêve de l'adéquation parfaite ne peut fonctionner que si les données fournies aux logiciels sont de grande qualité. Malheureusement, il arrive souvent ↪



Nos conseils

Les trois astuces pour la meilleure offre d'emploi sur «app matching»

- **Surtout pas de titres fantaisistes.** Utilisez des termes courts qui expliquent et valorisent le plus précisément possible le poste. Par exemple «Responsable de projet senior et Business Developer».
- **Décrire avec des mots clés pertinents** les compétences souhaitées. Si nécessaire, demander au service qui embauche un résumé exhaustif des exigences du poste à repourvoir.
- **Éviter les phrases bateau** comme «Vous vous distinguez par une grande flexibilité». Dire exactement ce dont vous avez besoin.

Formulez toutes vos offres d'emploi pour qu'elles soient toujours compatibles avec les app de matching. En effet, ces programmes parcourent continuellement le Web pour détecter les données sur les offres d'emploi et les recenser ensuite dans leurs algorithmes (c'est ce qu'on appelle la technique de crawling).

→ En savoir davantage? Pour rédiger une offre d'emploi à succès, consultez notre White Paper

«Cliquer, c'est gagner: optimisez vos offres d'emploi en ligne».



Garantir la dimension humaine

Gardez toujours à l'esprit qu'un chatbot reste une machine.

Il ne remplace en aucun cas un contact individuel.

À un moment donné et pour des questions spécifiques,
un conseiller personnel sera plus indiqué.

que des descriptifs d'offre d'emploi ou des profils de candidats manquent de clarté ou de précision. Il n'en reste pas moins que, comparée aux ressources déployées dans le passé, l'automatisation fait gagner un temps fou dans la procédure globale de postulation.

Les chatbots

Qui ne les connaît pas? À peine arrivé sur un site Internet, on est accueilli par une petite boîte de dialogue qui s'ouvre sur le côté et un agent conversationnel (un «employé virtuel» si vous voulez) vous invite à lui poser des questions. «Chatbot» est un mot-valise composé de chat (de l'anglais chat, parler) et bot, une aphérèse de robot.

Les chatbots peuvent faciliter les processus internes et motiver les employés, par exemple lors de formations RH ou d'évaluations des collaborateurs. Ils sont extrêmement utiles sur les sites carrière, car ils peuvent répondre tout de suite aux premières questions concernant l'entreprise. Ils ne connaissent ni congés ni séances et se tiennent à votre disposition 24h/24 et 7j/7. À l'ère de l'accessibilité permanente, ils sont une aubaine, d'autant plus que les internautes sont de plus en plus demandeurs d'une communication en temps réel. Chatbots et recruteurs, une équipe qui gagne: le recruteur ne perd plus son temps à répondre à des questions standards sur son entreprise et peut exploiter ce temps pour se consacrer davantage au suivi personnalisé du candidat. Le candidat obtient des réponses immédiates, ce qui lui fait économiser du temps dans sa recherche. Les chatbots améliorent manifestement l'«expérience candidat», à savoir la manière dont les chercheurs d'emploi expérimentent la procédure de postulation. Déjà très appréciés par les candidats, ils confèrent à l'entreprise un petit air de modernité et de progrès.

Le système de gestion des candidatures: quelle place pour le matching sémantique et la présélection?

Avec le système de gestion des candidatures – un outil interne à l'entreprise – l'automatisation commence avant même l'arrivée du dossier de candidature sur le bureau du recruteur et avant la présélection des candidats. Comment

ça se passe? Un logiciel composé d'une technologie de matching traite automatiquement toutes les postulations entrantes sur la page carrière via le formulaire de contact ou le courriel.

La présélection n'est rien de nouveau en entreprise. Les nouvelles technologies repoussent simplement les limites du possible. Grâce à de nouveaux logiciels d'analyse de CV tels que Daxtra, Textkernel, Actonomy et Joinvision, on peut associer le parsing de CV au matching sémantique. Dès qu'une postulation arrive dans le système, le logiciel saisit automatiquement les données telles que la formation, le parcours professionnel ou les compétences. Il en ressort un profil de candidat qui est transféré dans la banque de données du système de gestion des candidatures. Les algorithmes créent une short list (liste réduite) qui ↪



Nos conseils

Les applications du chatbot au sein des RH

• Soutien de la procédure de recrutement:

le chatbot vérifie les données des candidats sur Internet. Il leur pose des questions et se charge des processus de présélection.

• Réponse aux questions: rapide et efficient, il donne des informations standards sur l'entreprise.

• Interactivité durant les formations RH:

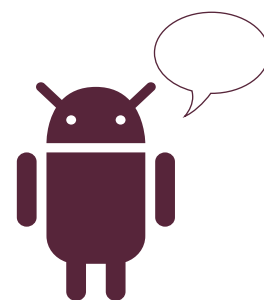
les élèves sont stimulés par les dialogues. C'est plus efficace qu'une présentation Powerpoint ou qu'une vidéo!

• Évaluation des collaborateurs: le chatbot permet de donner un feed-back direct et un aperçu des performances. Une manière de motiver les employés.

contient les dossiers avec le plus fort degré d'appariement. Les candidats qui correspondent le moins au profil recherché reçoivent un gentil mot automatisé. Les fournisseurs vantent certains aspects de la présélection, en sus du gain en temps, en affirmant que ces nouveaux logiciels ne considéreraient ni l'appartenance religieuse, ni l'âge, ni le sexe, ni les orientations des candidats. C'est une demi-vérité. En effet, les algorithmes ne font que «transmettre» ce qu'on leur a «inculqué». Ils reprennent ainsi qualités et préjugés de ceux qui ont intégré les données (cf. matching, p. 5). Que se passe-t-il en outre si la perle rare utilise des mots clés qui ne correspondent pas à ceux du logiciel? Ou si ce dernier ne reconnaît pas un titre de poste qui n'est plus utilisé de nos jours? Finalement, sait-il reconnaître les talents? Non, du moins, pas encore! Nous sommes rassurés: le robot ne remplace pas encore l'intuition du recruteur.

Analyse de personnalité assistée par ordinateur

Décider si une personne correspondait à la culture d'entreprise incombait jusqu'ici au recruteur. On pensait que son instinct prévalait. Mythe ou croyance? L'intelligence artificielle est-elle en passe de rattraper l'intuition humaine? À l'aide d'une analyse de personnalité assistée par ordinateur,



Six candidats sur dix

sont d'avis que les chatbots seront dans le futur une bonne alternative pour répondre à leurs questions au sujet de l'entreprise.

Recruiting Trends 2018⁴

les algorithmes permettent aujourd'hui de mesurer la motivation et le caractère du candidat. Les prestataires poursuivent des approches différentes:

- Good & Co, filiale de la plateforme allemande Step Stone, utilise un **test psychométrique**. Les utilisateurs répondent à diverses questions sur leur personnalité. Le profil de personnalité doit indiquer, avant même le début de la procédure de postulation, si le candidat correspond à la société.
- Crystal Knows: cette **société américaine analyse** les candidats en fonction de leur comportement sur différents réseaux sociaux. Une zone grise juridique.
- Precire, une entreprise allemande, mise sur la **reconnaissance vocale**. Après une courte conversation téléphonique avec le logiciel, celui-ci analyse la voix du candidat et lui donne un profil de personnalité et de motivation. Cette méthode n'est pas scientifiquement prouvée.



Vérifiez le classement

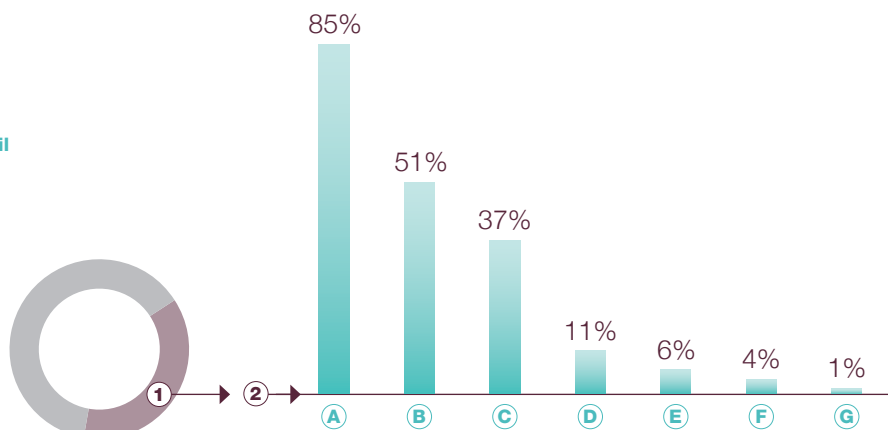
Restez maître du recrutement et n'accordez pas une confiance aveugle à votre logiciel. Qui sait si, dans un dossier perdu et en fin de la liste automatisée, il ne se trouve pas votre futur employé de rêve. Passez en revue les derniers de classe, on ne sait jamais! La décision finale devrait toujours revenir au recruteur.

Quelques chiffres sur la gestion automatisée des candidatures en Suisse

① 37% des sondés utilisent le système de gestion automatisée des candidatures.

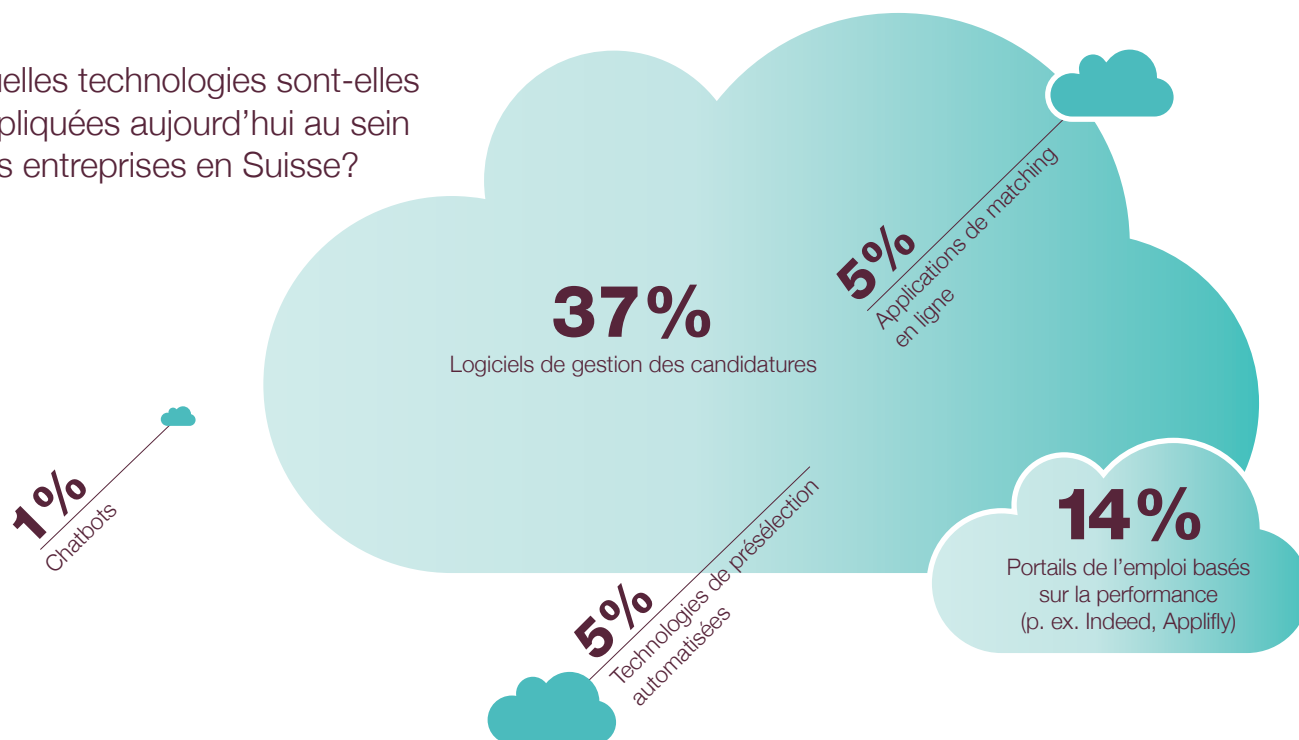
② Les entreprises utilisent les fonctions suivantes:

- Ⓐ Processus de refus automatisés
- Ⓑ Publication d'annonces de postes vacants/outil de publipostage en ligne de postes
- Ⓒ Fixation des entretiens d'embauche automatisée
- Ⓓ Tests de personnalité en ligne
- Ⓔ Technologies sémantiques de sélection et matching
- Ⓕ Assessments en ligne
- Ⓖ Chatbots



Sondage de Careerplus 2018

Quelles technologies sont-elles appliquées aujourd'hui au sein des entreprises en Suisse?



Sondage de Careerplus 2018

Que promettent les prestataires de ces plateformes? Les analyses de personnalité entièrement automatisées seraient plus rapides et plus objectives que le jugement humain. Leurs détracteurs, fervents défenseurs de la protection des données, expriment leur scepticisme. Leurs arguments: Crystal Knows collecte les données à l'insu des candidats; chez Good & Co, les données sont accessibles à des tiers, bien que de manière limitée; la fiabilité des études psychologiques est généralement mise en doute par les experts pour Precire et Good & Co. Il est donc important de se montrer prudent avec l'analyse de personnalité assistée par ordinateur.

Le «vrai» robot recruteur

Nous y voilà! Eh oui, les «vrais» robots qui remplacent le recruteur existent vraiment! Ils s'appellent Matilda et Vera et donnent l'exemple de robots intelligents capables de mener un entretien d'embauche.

Matilda a été conçue à l'origine dans le but d'aider des résidents dans les maisons de retraite. Dans le contexte de l'entretien d'embauche, «Mademoiselle» pose 76 questions sur les objectifs de carrière, les forces et les faiblesses du candidat. À travers les expressions faciales et les gestes qu'elle a scannés, Matilda peut même interpréter les émotions et réagir spontanément.

Vera est une première en son genre. C'est un robot conçu expressément pour le recrutement et développé en Russie. Il travaille déjà pour des multinationales comme l'Oréal, Wikea ou Pepsi. Vera numérise automatiquement les CV et appelle les candidats potentiels pour prendre rendez-vous — jusqu'à 1500 demandeurs d'emploi en

neuf heures — et conduit le premier entretien d'embauche. Ce sont surtout des profils d'emploi simples. Elle vérifie lors de la conversation si les personnes apportent toutes les qualifications. Si c'est le cas et qu'elles sont intéressées par le poste, leur dossier est transmis à un recruteur humain. Vera sait également fournir aux appelants des informations sur les offres d'emploi. Est-ce l'avenir? Un développeur de Vera a déclaré dans une interview que l'objectif principal était de se rapprocher le plus possible d'un vrai échange humain. Mais jusqu'à présent, personne n'a réussi à aller si loin.

Quelles étapes et quels processus sont-ils déjà automatisés dans les entreprises en Suisse?

 **58%**

Réception des candidatures (téléchargement du dossier; réponses standardisées; etc.)

 **7%**

Première lecture

2% Deuxième lecture

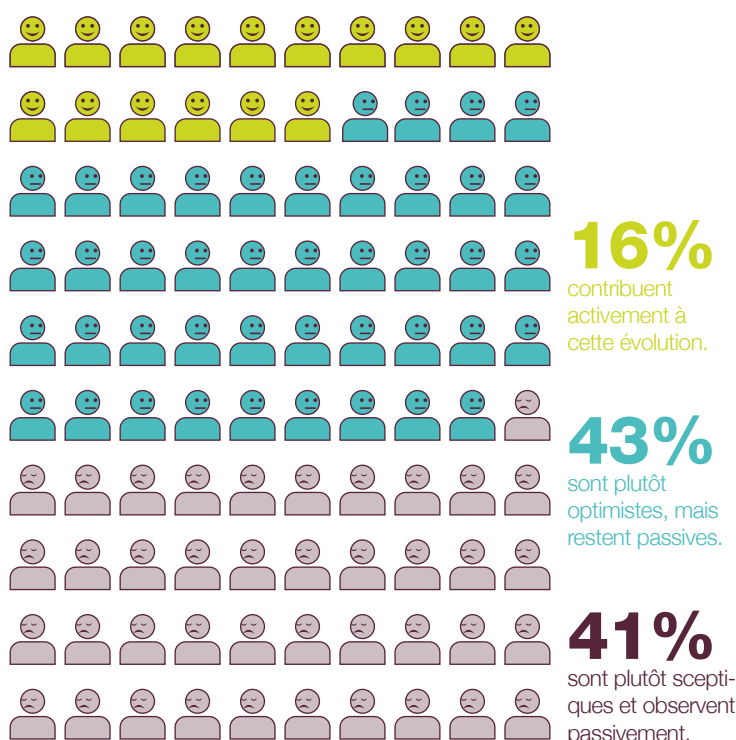
7% Assessments

18% Tests de personnalité

Sondage de Careerplus 2018

Que réserve le futur?

Opinion ou position des entreprises interrogées sur le thème du recrutement 4.0



Sondage de Careerplus 2018

La transformation digitale sonne-t-elle le glas du recruteur? C'est une de ses plus grandes craintes, mais est-elle justifiée? Doit-il vraiment avoir peur des robots? Quoi que l'avenir lui réserve, une chose aujourd'hui est certaine: le recruteur doit absolument modifier sa manière de penser le recrutement afin d'exploiter tous les avantages de l'évolution technologique.

Les fausses peurs

Le terme robot est peuplé de légendes urbaines et de spectres effrayants, pour la plupart infondés. Un logiciel est proportionnellement bon à sa programmation et aux données qui lui sont disponibles. En réalité, de nombreux profils de candidats ainsi que de descriptions d'offres d'emploi sont inexacts ou incomplets, de sorte que le matching sera imparfait et nécessitera une correction humaine. Voyons de plus près d'autres défauts des machines: jusqu'ici, elles n'ont pas été capables d'évaluer pleinement les compétences personnelles (soft skills) telles que l'empathie ou le sens de l'engagement; elles ne reconnaissent pas toujours les potentiels cachés, par exemple un candidat est «éjecté» si les mots clés utilisés n'apparaissent pas dans le profil ou si la forme du dossier de candidature n'est pas reconnue par le système; il n'existe toujours pas de logiciel fournissant une image globale du candidat et apte à le comparer à ses concurrents. Ces actions n'étant exécutables que par un être humain, c'est finalement toujours à ce dernier qu'incombera la décision finale.

Leviers d'action pour les entreprises

Il paraît aujourd'hui irréaliste qu'un logiciel puisse gérer seul toutes les étapes du recrutement. C'est pourquoi aujourd'hui plus que jamais, les recruteurs qui souhaitent s'imposer sur le marché du travail 4.0 doivent impérativement modifier leur approche et acquérir des connaissances dans les nouvelles technologies de l'information et dans le marketing en ligne. Ils doivent réussir ce tournant en raison de l'inéluctable transformation digitale, mais aussi à cause de la grave pénurie de personnel qualifié. Le fait d'être passé du marché de l'employeur au marché de l'employé rend aussi de plus en plus difficile la recherche de talents, ces derniers étant de plus en plus exigeants.

Dans ce contexte bouillonnant, les quatre leviers d'action suivants sont nécessaires:

1. Passer du recrutement classique à un marketing

des ressources humaines: les entreprises doivent promouvoir et vendre: elles-mêmes et leurs postes vacants. S'adresser aux groupes cibles spécifiques devient l'une des tâches centrales de tout le processus.

2. Recruter activement: on demande aux entreprises qu'elles soient proactives et qu'elles s'adressent directement aux talents. → Lisez davantage dans notre White Paper **«Active Sourcing»**.

3. Être rapide: les talents exigent une communication en temps réel ou, du moins, une réponse très rapide. Le candidat qui doit attendre trop longtemps passera à l'offre suivante. Les conversations en temps réel ou avec un chatbot sont un moyen de répondre à ce besoin.

4. Renforcer le recours à la technologie: pour faire face aux nouvelles exigences — répondre en temps et en heure, être efficace et rapide — l'utilisation des nouvelles technologies est indispensable.

Cette évolution des paradigmes conduit le marketing à se fondre de plus en plus dans les processus RH. On voit ainsi surgir des collaborations étroites entre les deux départements ou alors on assiste à des réorganisations

structurelles. De plus, les recruteurs devraient s'approprier ces connaissances et mettre en œuvre de nouvelles stratégies. On n'en est encore pas là. En effet, si une grosse majorité des entreprises interrogées par Careerplus a reconnu que les connaissances en marketing et en communication digitale font partie des qualités futures du recruteur, seule une petite minorité couvre actuellement ces besoins ou collabore avec le service marketing. C'est même tout le contraire: parmi les tâches les plus populaires des recruteurs interrogés figurent celles liées au marketing ou au marketing en ligne.

Ainsi, c'est avec frilosité que les recruteurs appliquent les nouvelles technologies. Il nous semble dès lors important de souligner ce que nous avons évoqué plus haut: certes, la technologie est primordiale aujourd'hui et pour demain. Toutefois, c'est bel et bien dans les têtes des recruteurs que la plus grande (r)évolution doit s'opérer. Adapter son mode de fonctionnement, se tourner vers l'avenir avec confiance et sans préjugés, et profiter de tous les avantages du nouveau monde digitalisé: voilà une attitude qui recèle des potentiels énormes au sein des services des ressources humaines.

Les nouvelles technologies: de précieux soutiens?

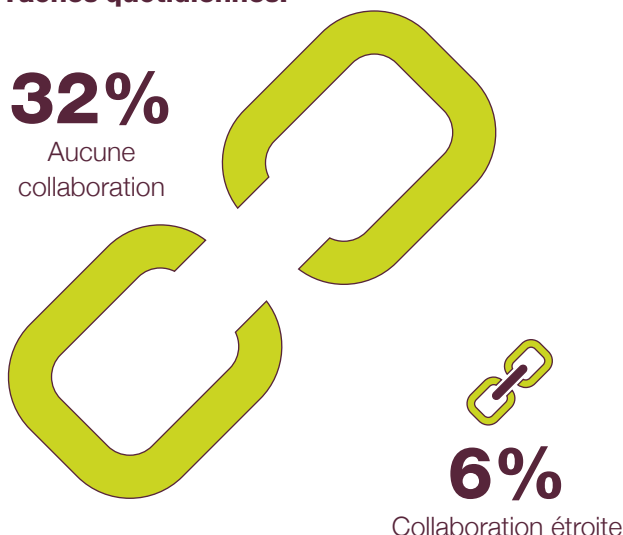
Un chatbot qui donne des informations, une réponse négative automatisée, seuls les dossiers adéquats qui ➤

Quel est le degré de collaboration des RH avec le service marketing?

Tâches quotidiennes:

32%

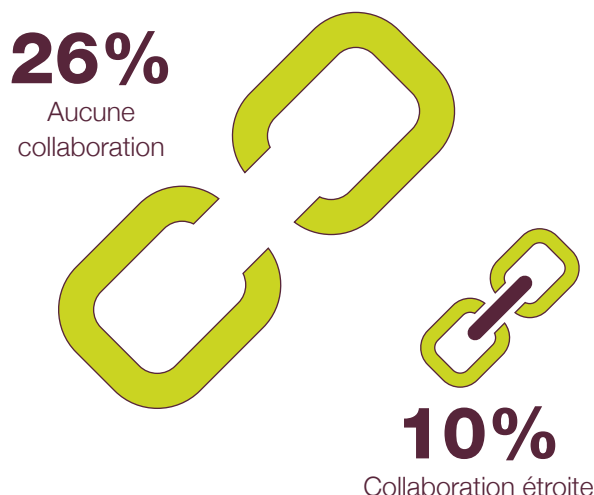
Aucune
collaboration



Projets de recrutement à long terme:

26%

Aucune
collaboration



«Les décisions importantes devraient continuer à être prises par les humains.»

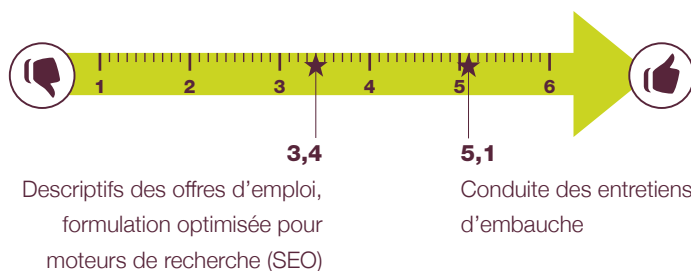
Raphael Zahnd, Careerplus

atterrissent entre les mains du recruteur: quelle décharge de travail pour ce dernier!

Les machines traitent rapidement de grandes quantités d'informations et calculent les données statistiques. En automatisant ces processus, on accélère la procédure de recrutement et on la rend plus performante. Le «time to hire» baisse si on veut attirer les talents, le temps de réaction doit être rapide, auquel cas, c'est le concurrent qui s'en chargera. Les machines permettent au recruteur de dégager du temps qu'il pourra consacrer au suivi personnel des candidats prometteurs.

Le recrutement par robot est généralement un processus très favorable aux candidats. Grâce à l'automatisation partielle, le recruteur peut se concentrer sur ses

Sur l'échelle des tâches, celles liées au marketing en ligne obtiennent de petites notes de la part des recruteurs:



3,6 Analyse de la provenance des candidatures et exécution du controlling

3,7 Optimisation des procédures de recrutement mobile et des pages carrière

3,9 Mener des campagnes de recrutement en ligne

Recruté par un robot?

Les avantages

Les entreprises sont d'avis que la présélection automatisée de candidats...

...simplifie le processus

56%

...accélère le processus

72%

compétences clés plutôt que sur des tâches de routine. Il aura aussi plus de temps pour dénicher de manière ciblée les bons candidats et effectuer un suivi personnalisé. Il y a bel et bien des choses que la machine ne sait pas faire: mener un entretien entre quatre yeux, dénicher un talent, lire entre les lignes, utiliser son instinct ou son intuition, exploiter son expérience, répondre individuellement et se forger une image globale du candidat. Les nouvelles technologies ont propulsé sur le devant de la scène ce qu'on appelle l'«expérience candidat»: à l'attractivité du potentiel employeur, du poste et du lieu de travail vient se greffer la motivation de postuler simplement et rapidement.⁵ Si les algorithmes sont bien utilisés et au bon endroit, ils constituent un soutien sans faille. Machine et recruteur deviennent alors complémentaires, car tous deux font ce qu'ils savent faire de mieux. La machine traite chaque jour et en quelques fractions de seconde des quantités énormes de données, et l'humain active son intuition, son esprit d'analyse et de synthèse.

«Pas besoin de grands concepts»



Nous avons posé la question à l'expert

Raphael Zahnd est responsable Innovation & Business Development chez Careerplus. En tant qu'expert en recrutement 4.0 et en management de l'innovation, il connaît les défis futurs à relever dans le domaine du recrutement.

Être recruté par un robot, drame ou bénédiction?

Le recrutement par robot n'est en réalité rien de plus que l'utilisation de logiciels intelligents dans les procédures de recrutement. Ils doivent être considérés comme un soutien et une décharge de travail dans les activités quotidiennes liées au recrutement. Les nouvelles technologies se chargent des tâches administratives et répétitives, elles livrent des données et des évaluations qui servent de base à la prise de décision. Les décisions importantes devraient continuer à être prises par les humains.

Le sondage de Careerplus révèle que très peu d'entreprises encore utilisent le recrutement par robot. Quel en est le motif?

C'est quand même assez étonnant de constater que les responsables en recrutement s'intéressent si peu aux nouvelles technologies. Seuls 15% d'entre eux prétendent maîtriser ce domaine.

Alors que la transformation digitale a totalement modifié le «qui et comment» l'on cherche, ce chiffre est pour le moins alarmant. Pourtant, pas besoin de grands concepts. Le principe «essayer et échouer» prévaut ici. Il faut se lancer et essayer différentes voies de manière pragmatique. C'est tout.

Le recrutement par robot, n'est-ce pas l'affaire des grandes entreprises?

Non. Les logiciels et les nouvelles technologies sont présents partout. Même dans le quotidien des PME.

Comment le recrutement devrait-il se développer dans le futur?

Le recrutement se dirige de plus en plus vers un marketing RH. Il s'agit là de trouver, d'inspirer et de gagner des candidats à sa cause. L'accent est mis sur la marque employeur, le marketing RH et le recrutement. Les compétences en marketing, en marketing en ligne et en communication digitale deviennent de plus en plus importantes pour pouvoir toucher les bons candidats. Le recruteur va devoir se spécialiser. Le profil actuel du généraliste RH qui couvre toutes les étapes de la procédure sera scindé en deux spécialités: les tâches classiques des ressources humaines et les activités liées au marketing RH.

Comment Careerplus réagit-elle à cette évolution?

Nous avons dissous le système classique des ressources humaines. Nous sommes maintenant organisés en deux départements: «Marketing & Recrutement» et «HR Support & Projets». Nous avons également une stratégie d'innovation et de digitalisation. Elle définit ce que nous voulons digitaliser, sous quelle forme et à quel moment. Nous travaillons également sur de nouveaux modèles économiques combinant le recrutement digital avec nos services traditionnels — un service de recrutement hybride.

Conseils pour un recrutement 4.0 à succès

Juste ou faux, cela n'existe pas. La pire erreur serait de ne rien faire. En ce sens, le meilleur conseil est de se débarrasser des appréhensions. Nos recommandations et nos check-lists vous permettent d'aborder le sujet avec sérénité et d'intégrer les nouvelles technologies dans vos processus de recrutement.

Recrutement par robot: pas d'appréhensions



Soyez curieux! Mettez de côté vos appréhensions envers les nouvelles technologies et le recrutement par robot.



Restez informés! Informez-vous en détail sur les nouvelles technologies, les nouveaux canaux de recrutement et le recrutement mobile.



Soyez courageux! Essayez de nouveaux canaux et technologies.



Organisez de façon proactive! Distribuez les tâches de manière à ce que chaque collaborateur fasse davantage ce qui lui plaît. Regardez en dehors de la boîte: est-ce que le collègue du marketing aurait un instinct pour le recrutement? Travaillez avec lui.



Analysez! Documentez et évaluez vos activités. Il est important de savoir ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas marché. C'est le seul moyen de savoir ce que vous devez améliorer.

Les cinq compétences clés qui font de vous le leader du marketing RH



Connaissances en marketing:

vérifiez vos compétences en la matière. Comment fonctionne la collaboration entre les services RH et le marketing? Au besoin, adaptez l'organisation, les structures et les processus.



Focalisation sur les groupes cibles:

analysez les descriptifs des profils et leurs exigences. Puis définissez des groupes cibles. Adressez-vous à eux avec des messages individuels sur les canaux de communication adéquats.



Active Sourcing:

prenez contact directement avec les candidats potentiels, gagnez leur confiance et montrez-leur qu'il vaut la peine de travailler dans votre entreprise.



Nouveaux canaux, nouvelles sources:

investissez-vous à fond dans de nouveaux canaux de recrutement et dans le recrutement mobile. Testez-les.



Marketing en ligne:

optimisez votre page carrière et vos offres d'emploi pour les appareils mobiles et les moteurs de recherche. Mesurez tout avec Google Analytics. De cette manière, vous pouvez toujours évaluer le coût par postulation et par engagement ainsi que recruter dans un rapport coût/ressource optimal.

Les outils que vous devriez connaître

Le marché des outils de ressources humaines axés sur la technologie évolue rapidement. Rester à jour est un défi. Informez-vous sur les blogs et les revues spécialisées et assistez à des conférences sur le sujet.

Les plateformes et applications de matching

Yooture

→ www.yooture.com

Une application existant uniquement en allemand et anglais. Enregistrement avec un profil complet. Les profils des réseaux sociaux comme LinkedIn et Xing sont automatiquement extraits. Le logiciel propose aux candidats des postes sur mesure dont les préférences sont mentionnées par simple clic. Les entreprises reçoivent aussi des propositions qu'elles pourront utiliser pour l'Active Sourcing.

Skillue

→ www.skillue.com

Une application existant uniquement en allemand et anglais. Le profil est enregistré manuellement. Aucune extraction de CV sur les réseaux sociaux. Fonctionnement similaire à Yooture. C'est à l'entreprise de trouver les candidats. Fonction complémentaire: en raison du profil exhaustif, chaque utilisateur obtient sa valeur sur le marché du travail.

Talentfly

→ www.talentfly.ch

Une application existant uniquement en allemand. Elle fonctionne un peu comme Tinder: par un simple glissement des doigts sur les titres des profils, le candidat peut indiquer une préférence (j'aime, j'aime pas) sur l'annonce. Si l'entreprise reçoit «j'aime», elle peut

prendre contact avec le candidat.

Une bonne app pour attirer les candidats passifs.

Moberries

→ www.moberries.com

Fonctionne de manière similaire aux outils susmentionnés. Les entreprises partenaires participent à la construction d'un pool de talents. Les candidats non retenus sont donc partagés avec d'autres entreprises. Les chats, les chatbots et la communication en temps réel font partie des outils de prédilection de l'entreprise.

Les logiciels de gestion des candidatures

Actonomy

→ www.actonomy.be

Le logiciel d'analyse de CV extrait des informations (CV, profils d'emploi, offres d'emploi, etc.) à partir de sources telles que des sites Internet, des PDF, des documents Word, des profils LinkedIn. Le logiciel interprète les données et comprend le contexte. Par exemple, si vous recherchez «responsable grands comptes», il va faire le lien avec «vente» et «service externe». Actonomy reconnaît plus de 40 langues, traduit des termes, reconnaît les champs sémantiques similaires et trouve des matchings à partir d'informations issues de sources différentes.

Textkernel

→ www.textkernel.com

Le logiciel d'analyse de CV de Textkernel transforme automatiquement chaque postulation en un profil de candidat complet. Il extrait aussi les profils de Xing ou LinkedIn. Les candidats postulent ainsi par mobile et les recruteurs peuvent aller «fouiller» plus efficacement dans la base de données. Grâce au matching sémantique, le logiciel crée des short lists de candidats potentiels.

Les analyses de personnalité assistées par ordinateur

Precire

→ www.precire.com

En 15 minutes, vous obtenez votre profil de personnalité. C'est ce que promet Precire. Lors d'un entretien téléphonique, le logiciel traite et analyse la voix. Les sujets de conversation sont banals, car ce qui est traité, ce n'est pas le contenu, mais la manière de parler. Le logiciel compare votre voix à d'autres milliers de voix déjà enregistrées et établit ainsi un profil psychologique. Tout comme la graphologie, le psychogramme de ce logiciel n'est pas sujet à preuve scientifique. La prudence est donc de mise.

Crystal Knows

→ www.crystalknows.com

Crystal Knows, une start-up américaine, crée un profil psychologique découlant du comportement du candidat sur Internet. Google, LinkedIn, Facebook notamment sont passés au crible fin pour définir qui vous êtes. Ce type de recherche se trouve sur une zone grise juridique. La particularité de Crystal Knows consiste à proposer pour le navigateur Google Chrome une petite astuce rapide, «Quick-Tipp», basée sur une analyse rapide du profil LinkedIn. Le logiciel suggère comment s'adresser au candidat. Par exemple, il indique si la personne est structurée, si elle apprécie ou non les mails directs, ou si elle privilégie un contact informel.

Good & Co (Step Stone)

→ www.good.co

Good & Co établit des tests de personnalité à l'aide d'un quiz. Les questions sont amusantes et visent à obtenir le plus d'informations possible de la part des utilisateurs. Plus c'est ludique, plus les candidats laissent de données. Les objectifs de ce test: trouver l'adéquation culturelle entre le candidat et l'entreprise ainsi qu'entre employés ou équipes. Idéal avant la postulation. Particularité: le profil obtenu peut être mis en adéquation avec une entreprise entière.

Les chatbots

Wade & Wendy

→ www.wadeandwendy.ai

Wade and Wendy est un chatbot combiné basé sur l'intelligence artificielle et déjà répandu aux États-Unis. Wade est un conseiller en carrière. Sur la base du CV et d'un questionnaire, il propose individuellement des postes à chaque candidat. Si ce dernier refuse un emploi, il doit motiver sa réponse et c'est avec cette collecte de données que Wade devient de plus en plus performant. Wendy est «assistante en recrutement». Elle est en contact avec les recruteurs et place les candidats. Le principe est le même que pour Wade: elle suggère des candidats et demande des explications quand un candidat a été refusé ou invité.

Jobo

→ www.jobbot.me

Jobo est un assistant personnel de postulation qui recherche des emplois. Ce n'est pas un logiciel complexe, c'est juste un chatbot basé sur des règles. Jobo utilise une interface (API) de Indeed à partir de laquelle il extrait les offres d'emploi. Jobo postule même pour l'utilisateur qui lui indiquera aussi la fréquence à laquelle il doit publier: «Postule pour moi chez X.»

Replika

→ www.replika.ai

Replika représente un autre bon exemple d'intelligence artificielle. L'utilisateur échange des messages personnels avec ce chatbot qui apprend à connaître l'utilisateur via des questions spécifiques. Il peut dès lors communiquer de manière autonome avec son interlocuteur. L'idée de la conceptrice lui est venue alors qu'elle souhaitait continuer à communiquer avec son meilleur ami décédé. Elle commença alors à alimenter l'algorithme avec tous les messages de son ami afin que le logiciel apprenne à simuler la présence de l'ami décédé.

Le sondage de Careerplus «Robots recruteurs et marketing RH»

Careerplus a mené une enquête entre août et octobre 2018. 231 entreprises y ont participé, la majorité étant issues des secteurs des services, de l'industrie et de l'IT. 70% des participants étaient implantés en Suisse alémanique, 30% en Suisse romande. La taille des entreprises: 19% occupaient jusqu'à 50 collaborateurs, 35% jusqu'à 200 collaborateurs, 13% occupaient plus de 500 collaborateurs et 33% plus de 1000 collaborateurs.

Notes et sources

¹ Wolfgang Jäger W., «Recruiting 1.0 – 4.0»: Strategien, Prozesse und Systeme im Wandel der Zeit. Dans: Kochhan C., Moutchnik A. (éd.), Media Management. Springer Gabler, Wiesbaden 2018

² International Data Corporation IDC (sept. 2018): «Worldwide Spending on Cognitive and Artificial Intelligence Systems Forecast (...)», consulté le 24.10.2018 sur: <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS44291818>

³ Andreas Wichert, «Künstliche Intelligenz». Dans: Lexikon der Neurowissenschaften, Spektrum Akademischer Verlag, Heidelberg: 2000, consulté le 1.11.2018 sur: <https://www.spektrum.de/lexikon/neurowissenschaft/kuenstliche-intelligenz/6810>

⁴ Centre of Human Resources Information Systems (CHRIS), Université Bamberg, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, sur ordre de Monster Worldwide Deutschland GmbH (2018): Recruiting Trends, Themenspecial «Digitalisierung in der Personalbeschaffung», consulté le 3.10.2018 sur: <https://www.uni-bamberg.de/isdl/transfer/e-recruiting/recruiting-trends/recruiting-trends-2018/>

⁵ Wolfgang Jäger, «Digitalisierung im Recruiting (Recruiting 4.0)», 2018. Dans Petry T., Jäger W. (éd.), Digital HR: Smarte und agile Systeme, Prozesse und Strukturen im Personalmanagement. Haufe Lexware GmbH, Freiburg 2018

Les prestations de Careerplus

Careerplus est la principale entreprise suisse de recrutement en personnel qualifié. Présents dans 13 villes, plus de 130 spécialistes en recrutement trouvent les partenaires expérimentés pour des emplois de longue durée, des postes temporaires et des projets.



Voilà pourquoi vous trouverez le candidat idéal chez Careerplus

- Nous sommes solidement ancrés au niveau local et régional.
- Vous pouvez compter sur des spécialistes en sourcing qui s'engagent également sur les marchés passifs et exploitent à cet effet des technologies et approches innovantes.
- Vous bénéficiez de notre vaste réseau de candidats spécialisés.
- Nous optimisons vos offres d'emploi en matière de référencement sur les moteurs de recherche et les publions sur le portail de l'emploi approprié.



Analyses de personnalité et assessments

Nous établissons pour chaque candidat un dossier complet comprenant une **analyse de personnalité** validée scientifiquement et développée en collaboration avec Multicheck, le leader suisse de solutions visant au développement des compétences professionnelles. Nos **assessments** sont conduits par des psychologues certifiés et comportent notamment des jeux de rôle, des études de cas, ainsi que l'inventaire de personnalité de Bochum dans le contexte professionnel (BIP).



Analyses de salaires et conseils

En sus du recrutement de personnel qualifié, nous vous proposons les services suivants:

- Nous analysons les structures et les échelles de salaires par métier et par fonction dans votre organisation.
- Nous vous renseignons sur les salaires conformes au marché actuel dans les métiers pour lesquels nous sommes spécialisés.
- Nous vous conseillons en matière de recrutement.

Careerplus SA | info@careerplus.ch | www.careerplus.ch

Bâle | Berne | Bienne | Fribourg | Genève | Lausanne | Lucerne | Neuchâtel | Olten | Saint-Gall | Winterthour | Zoug | Zurich

Éditeur: Careerplus SA **Concept, réalisation, rédaction:** Julie Freudiger, Saskia Goslings (Art Direction) **Responsable du projet:** Careerplus, Sabine Simmen, Dominique Reusser **Traduction, révision et adaptation:** Les Lettres D'Or, Rosita Vittoria Oppizzi

© 2019 Careerplus SA – tous les contenus de ce White Paper sont protégés. Citer le White Paper et son contenu en indiquant les sources est expressément autorisé.