

Focus

Anne-Sophie Clair, conseillère emploi-formation à l'Apecita

« Il faut prendre soin du candidat tout au long du recrutement »

On parle de plus en plus de l'expérience candidat qui se définit comme la perception qu'a un candidat du processus de recrutement d'une entreprise, depuis sa toute première interaction jusqu'à son recrutement effectif, voire son intégration. Anne-Sophie Clair, conseillère emploi-formation à l'Apecita Bourgogne-Franche-Comté, revient pour nous sur les points à ne pas négliger durant la phase de recrutement afin que cette expérience candidat soit la plus positive possible.

Comment un recruteur peut-il améliorer l'expérience candidat dès le premier contact ?

Anne-Sophie Clair : Durant l'ensemble du processus de recrutement, il est indispensable de prendre du soin du candidat. Cela commence dès la réception d'une candidature. Les candidats se plaignent encore trop souvent d'une absence de communication à ce premier stade. À partir du moment où un candidat a fait la démarche de postuler à une offre d'emploi en envoyant son CV et sa lettre de motivation, il convient donc d'accuser réception de sa candidature. Il n'est pas forcément nécessaire de faire une réponse personnalisée. On peut très bien imaginer un e-mail type pour expliquer que sa candidature a été bien reçue, qu'elle va être bientôt traitée tout en donnant une date assez précise à laquelle il aura une réponse.

Une fois les candidatures étudiées, de quelle manière prévenir les personnes qui seront ou non retenues pour un entretien ?

A.-S. C. : Même si la réponse est négative, il est important de leur répondre. Là encore, il n'est pas obligatoire de prévoir une réponse personnalisée, surtout si le nombre de candidatures est élevé. Je conseille donc au recruteur de segmenter les réponses par catégorie de refus (manque d'expérience, compétences ne correspondant pas au profil recherché...) et de prévoir une réponse (e-mail ou lettre) par type de catégorie. Cela permettra au candidat d'en savoir plus sur les raisons de ce refus. Si jamais un candidat souhaite en savoir plus, il faut prendre le temps de lui accorder un entretien téléphonique par exemple ou de lui apporter une réponse plus détaillée par e-mail. Dans tous les cas, il faut éviter la langue de bois. Il faut savoir être franc tout en restant humain.

En cas de réponse positive, il est important que l'e-mail ou le courrier de convocation à l'entretien soient les plus clairs et les plus précis possible : il faut donc non seulement renseigner la date, l'heure et le lieu du rendez-vous (en y ajoutant un plan



« En entretien, il faut respecter le candidat. Jouer au "méchant" ne sert à rien ! » insiste Anne-Sophie Clair, de l'Apecita.

d'accès), mais aussi expliquer comment va se dérouler l'entretien et préciser au candidat les personnes qu'il sera amené à rencontrer. L'objectif est de le mettre dans les meilleures conditions.

L'expérience candidat se joue en grande partie lors de l'entretien. Quels conseils donner au recruteur ?



A.-S. C. : Le jour J, il est primordial que le recruteur arrive à l'heure ! La ponctualité n'est pas la seule affaire du candidat... N'oubliez pas de prévenir les personnes qui seront amenées à accueillir le candidat afin qu'elles le mettent également dans de bonnes conditions, en lui proposant un café ou verre d'eau par exemple.

En ce qui concerne l'entretien en lui-même, il faut respecter le candidat. Jouer au « méchant » ne sert à rien ! C'est surtout contre-productif. Quand on se sent agresser, on met automatiquement en place des mécanismes de défense. Dans ce cas, il sera difficile de voir le candidat tel qu'il est vraiment. De plus, il est plus facile d'évaluer des gens détendus que stressés. Plus le candidat est à l'aise, plus il se confiera à vous. Être désagréable avec son futur collaborateur n'est pas la meilleure façon de débiter une relation.

Et il faut toujours avoir en tête que c'est le candidat qui aura le dernier mot. Même si vous lui proposez le poste, c'est lui qui en fin de compte décide de signer ou non le contrat !

Il est aussi indispensable de préparer une grille d'évaluation en amont afin que le processus de recrutement soit le plus équitable possible. On ne va pas forcément poser les questions de la même façon à chaque candidat, mais on doit être en mesure de comparer les candidatures sur des critères précis qui seront les mêmes pour tous. Les candidats attendent d'avoir une évaluation équitable.



On peut aussi rassurer le candidat en jouant la carte de la transparence, par exemple en présentant les locaux, les principaux services, ou les personnes avec qui il pourra être amené à travailler.

À la fin de l'entretien, il convient d'informer chaque candidat sur la suite du processus et sous quel délai il pourra obtenir une réponse.

Par quel biais convient-il d'informer le candidat de la décision finale ?

A.-S. C. : Qu'importe la réponse, positive ou négative, il faut contacter directement chacun des candidats. À ce stade, on a créé une relation avec le candidat. On ne peut pas se limiter à une réponse par e-mail. Le recruteur doit appeler chaque candidat rencontré pour lui expliquer clairement les raisons de son choix. Qui sait

Après l'entretien, qu'importe la réponse, positive ou négative, il faut contacter directement chacun des candidats.

si un candidat non retenu ne sera pas amené un jour ou l'autre à travailler directement ou indirectement avec l'entreprise. Autant lui laisser une image la plus positive possible. Il est plus simple de gérer un retour négatif si le candidat a vécu une expérience agréable.

Enfin, il ne faut pas oublier qu'à l'heure d'Internet et de l'évaluation permanente, les candidats ont la possibilité de donner leur avis sur des sites spécialisés et ce, même s'ils n'ont eu affaire à l'entreprise uniquement lors du recrutement. Si son expérience candidat s'est avérée positive et qu'il le fait savoir, cela ne fera que renforcer le rayonnement de la marque employeur de l'entreprise.

Propos recueillis
par Aude Bressolier