



Bourassa Brodeur Bellemare  
RESSOURCES HUMAINES

## **L'expérience candidat : *vers un idéal en recrutement***

### **INTRODUCTION**

Dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre vers laquelle nous nous dirigeons, plusieurs organisations saisissent l'importance de la perception de la population à leur endroit. Pour améliorer leur pouvoir d'attraction, les entreprises rivalisent de créativité et investissent dans diverses mesures afin d'être perçues comme un employeur de choix qui traite bien ses employés. Par conséquent, on espère que les candidatures se feront plus nombreuses lors des ouvertures de postes, dans l'objectif d'améliorer les chances d'y trouver la perle rare. Mais comment les candidats sont-ils traités une fois leur curriculum vitae envoyé ? Une grande partie de la réputation de l'organisation se joue à cette étape qui est souvent négligée. S'inscrivant dans le mouvement du marketing RH, cet article fournit des pistes de réflexion afin d'améliorer l'expérience des candidats en contexte de recrutement.

### **Que peut-on faire dès les premières étapes du processus ?**

Le processus de recrutement débute dès que le candidat prend connaissance d'une offre d'emploi ou se retrouve sur le site internet de l'organisation. Un site attrayant et dont la navigation est facile saura maintenir l'intérêt des candidats. Le site devrait idéalement comporter une section carrière décrivant le type d'environnement de travail ainsi que les avantages offerts aux employés. Les postes disponibles devraient y être repérables rapidement. Quant à l'affichage, il est préférable d'utiliser des termes clairs et simples pour décrire les principales responsabilités du poste. Mettre l'accent sur les compétences recherchées et le savoir-être en dit beaucoup sur la culture organisationnelle.

La méthode pour l'envoi de la candidature doit être simple et accessible. Si le candidat est appelé à remplir un formulaire en ligne, n'inclure que les champs véritablement pertinents. Lorsque le candidat a soumis son curriculum vitae, l'envoi d'un accusé de réception automatisé est une excellente façon de rassurer le candidat que sa candidature a été bien reçue. Le message peut aussi préciser les modalités de contact pour les candidats retenus. Pour les candidatures spontanées, un message semblable peut préciser la durée de conservation du curriculum vitae. Une structure peut être mise en place pour assurer une utilisation efficace de cette précieuse banque de candidats potentiels.



Bourassa Brodeur Bellemare  
RESSOURCES HUMAINES

Bien souvent, le chercheur d'emploi actif perçoit le temps comme étant beaucoup plus long de son côté que le recruteur qui est très occupé. Ainsi, le candidat peut être porté à chercher à joindre le recruteur pour avoir un suivi de sa candidature. Une réponse courtoise par courriel ou un rapide retour d'appel fait une énorme différence dans la perception de l'expérience candidat. Peu nombreuses sont les entreprises qui prennent le temps de répondre à ce type de suivi, alors que ces quelques minutes ont un impact majeur sur le candidat qui se sent considéré. Qu'il soit inquiet, curieux ou enthousiaste, un court message suffira à le faire patienter.

### **Que peut-on faire pour les candidats considérés ?**

---

À partir du moment où l'organisation est intéressée par un candidat sur papier, l'étape des entrevues téléphoniques, entrevues en personne ou tests de sélection peut s'amorcer. Un candidat qui n'est pas retenu après l'une ou l'autre de ces étapes peut s'attendre à avoir un retour personnel sur sa candidature dans des délais raisonnables. Si le processus de réflexion sur les candidatures se prolonge au-delà de la période prévue, un message d'avis est de mise, afin de maintenir l'intérêt du candidat.

Au moment de l'entrevue, le candidat doit sentir un accueil chaleureux. Proposer un verre d'eau est un geste simple qui assure un certain confort au candidat nerveux. Il est toujours souhaitable de débiter à l'heure et d'adopter une approche conviviale. Une entrevue n'est pas un interrogatoire ! Il s'agit plutôt d'une rencontre exploratoire permettant à chacune des parties d'apprendre à mieux se connaître afin de déterminer si une intégration harmonieuse à l'équipe est possible. Si cela est pertinent, une courte visite des lieux ou quelques présentations informelles peuvent compléter l'entrevue.

Lorsqu'un candidat se voit annoncer que le poste sera offert à quelqu'un d'autre, il est possible que des questions surgissent. Le candidat peut souhaiter connaître les raisons du refus, ou encore avoir des pistes pour s'améliorer lors d'un prochain processus. Il est souhaitable de donner des explications très brèves, mais honnêtes. Le tact et la diplomatie sont de mise, afin de préserver l'intégrité psychologique des candidats. L'objectif est de les aider et non d'étaler leurs lacunes. Cette communication fluide est une question de respect et d'empathie. Comment aimeriez-vous être traité si vous étiez à la place des postulants ? Le recruteur ne doit pas attendre d'être lui-même en recherche d'emploi pour comprendre comment les candidats peuvent se sentir ! Il s'agit, pour les professionnels en gestion des ressources humaines, d'opter pour une gestion humaine des ressources actuelles et potentielles.



## Quels sont les critères permettant d'évaluer la qualité de l'expérience candidat ?

À la toute fin du processus, l'employeur particulièrement soucieux de l'expérience candidat peut se doter d'un outil de mesure formel ou informel. Un petit questionnaire envoyé par courriel peut donner des indications fort intéressantes sur les aspects qui sont appréciés des candidats et ceux qui mériteraient des ajustements.

Voici quelques indicateurs qui peuvent apporter un éclairage utile en ce qui a trait à la qualité de l'expérience candidat :

- Délais de réponses
- Durée du processus de recrutement
- Clarté de l'affichage
- Facilité de transmission de la candidature (formulaire en ligne, adresse courriel)
- Respect des horaires de convocation
- Qualité de l'accueil et convivialité de l'entrevue
- Qualité des services reçus (tests psychométriques, examens médicaux, enquêtes préemploi)

Si votre organisation fait appel aux services de fournisseurs externes pour certains éléments du processus, notamment l'administration de tests, il est important d'être vigilant et de choisir une firme qui partage vos valeurs en ce qui a trait à l'accueil et au traitement respectueux des candidats.

## CONCLUSION

Maintenant, il est temps de passer à l'action. Les candidats qui vivent un de vos processus de sélection sont non seulement de futurs employés potentiels, mais aussi de futurs clients potentiels. Et avec la popularité des médias sociaux, le phénomène du bouche-à-oreille prend une tout autre ampleur. Traiter chaque candidat avec considération (et non comme un numéro) s'avère être une excellente façon de maintenir une réputation exemplaire en tant que « citoyen corporatif ».



Bourassa Brodeur Bellemare  
RESSOURCES HUMAINES

### Références :

CHARRON, Céline, 5 composantes clés d'une expérience candidat réussie, Site Jobboom, avril 2015, en ligne : <<http://www.jobboom.com/carriere/5-composantes-cles-d-une-experience-candidat-reussie/>>.

LÉPINE, Cédric, DESPRÉS-VINCENT, Philippe, PARIS, Christophe, BRIÈRE, Alain, « L'expérience candidat à la Société de transport de Montréal - Une enquête d'envergure », Effectif, vol. 16, no 3, juin/juillet/août 2013.