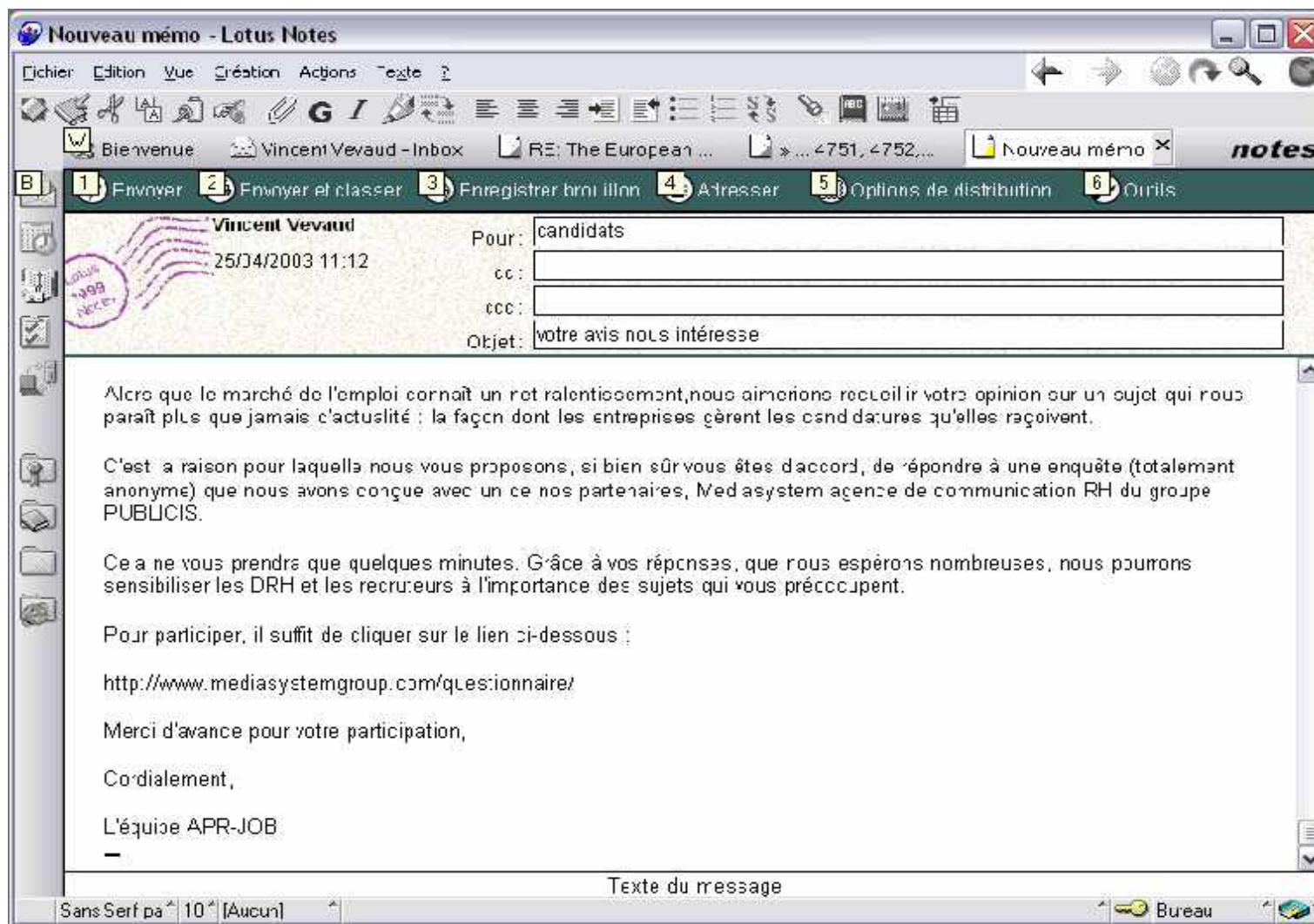


Gestion des candidatures et de la relation candidats

*état des lieux des pratiques,
"vécu" et perceptions corrélés*

Méthodologie

33000 emails envoyés aux abonnés
d'APR JOB (newsletter + CVthèque)



Méthodologie

4750 réponses recueillies en ligne
durant les 15 premiers jours d'avril 2003

mediasystem.

Donnez nous votre avis sur la façon dont les entreprises gèrent les candidatures et la relation qu'elles souhaitent créer avec vous.
Nous transmettrons cet avis aux DRH !

1. Votre profil :

Tranche d'âge

Niveau d'études

Niveau d'expérience professionnelle

Spécialisation

Recherche d'emploi active passive

2. Les moyens que vous utilisez dans votre démarche de recherche / veille :

Réponse à des annonces dans les journaux oui non

Réponse à des annonces sur les sites internet emploi oui non

Réponse à des annonces sur les sites des entreprises oui non

Réponses à des annonces reçues par push email oui non

Candidatures spontanées papier oui non

Candidatures spontanées sur les sites des entreprises oui non

Inscription à une/des CVthèques oui non

Abonnement à des newsletter emploi oui non

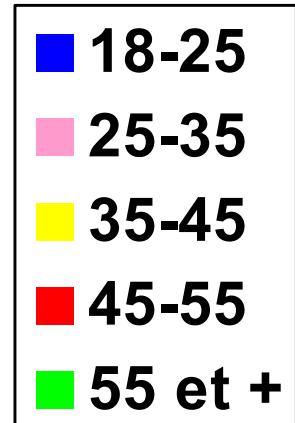
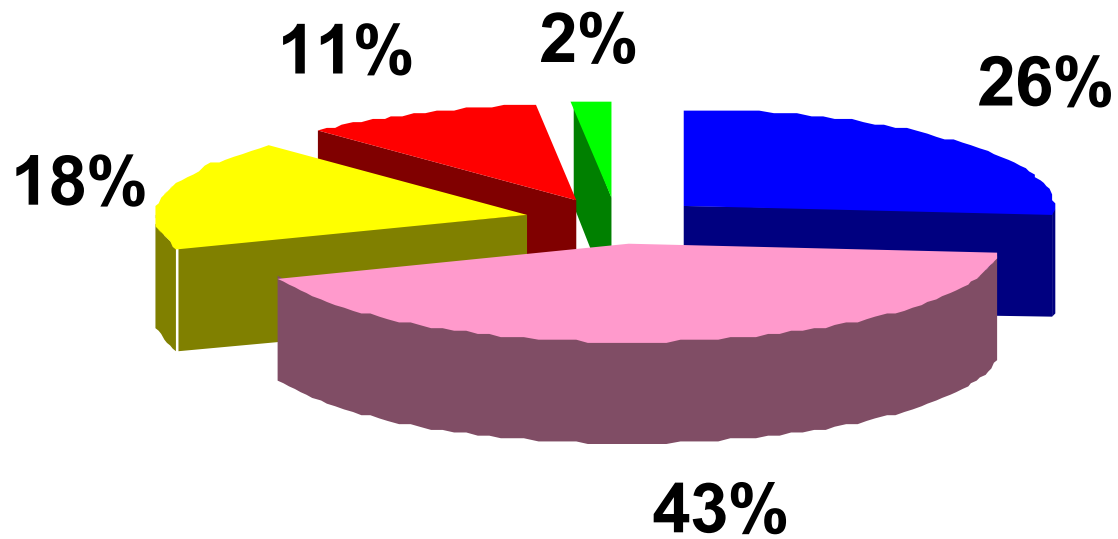
Forums / Salons de recrutement oui non

Terminé

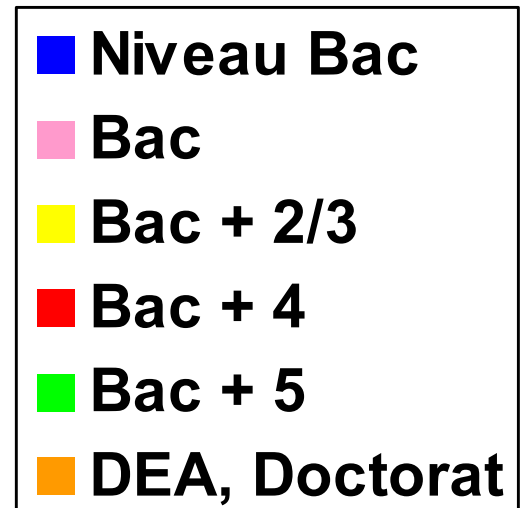
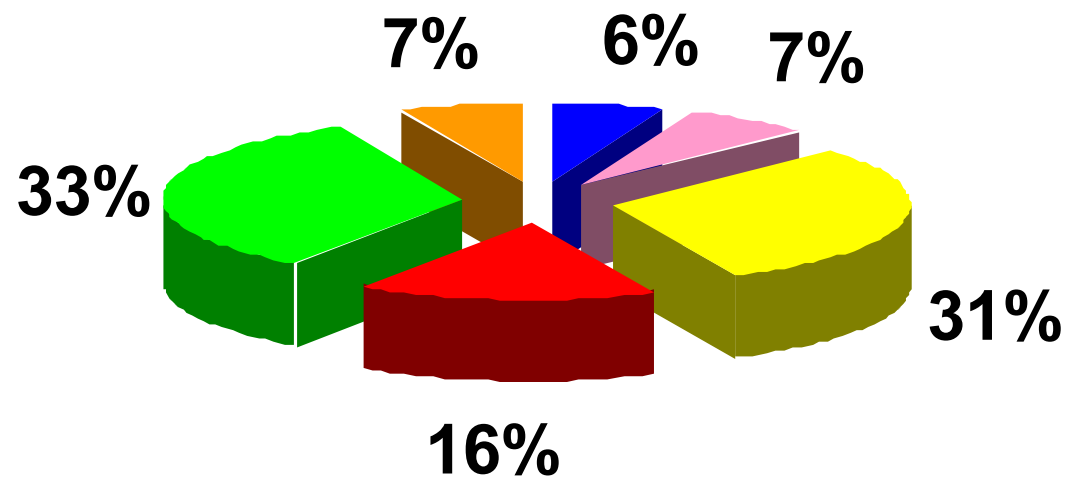
Internet

1. Le profil des répondants

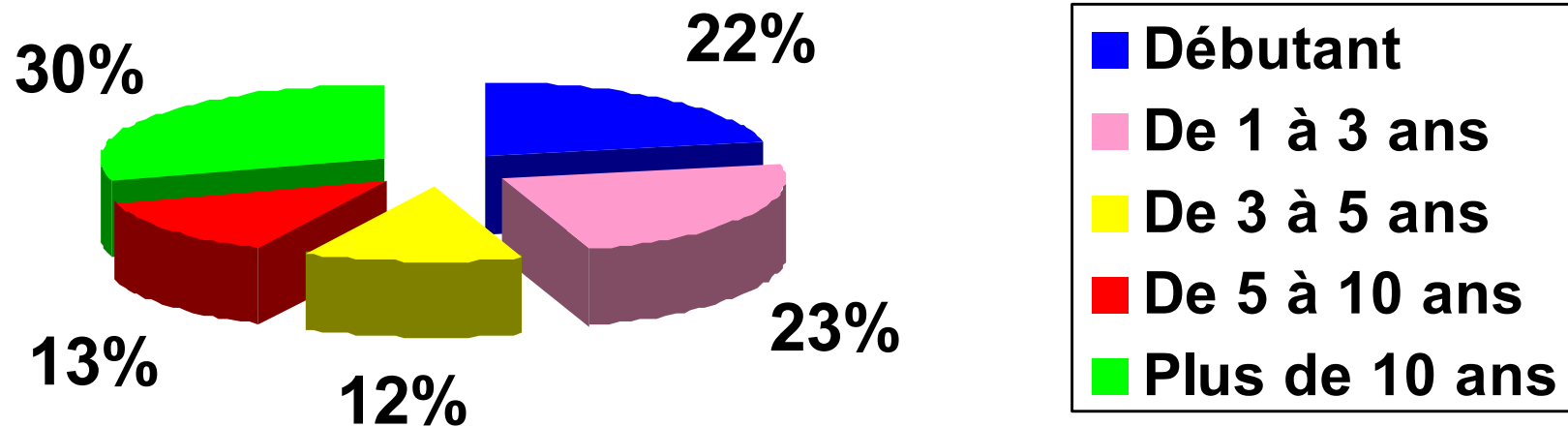
Age



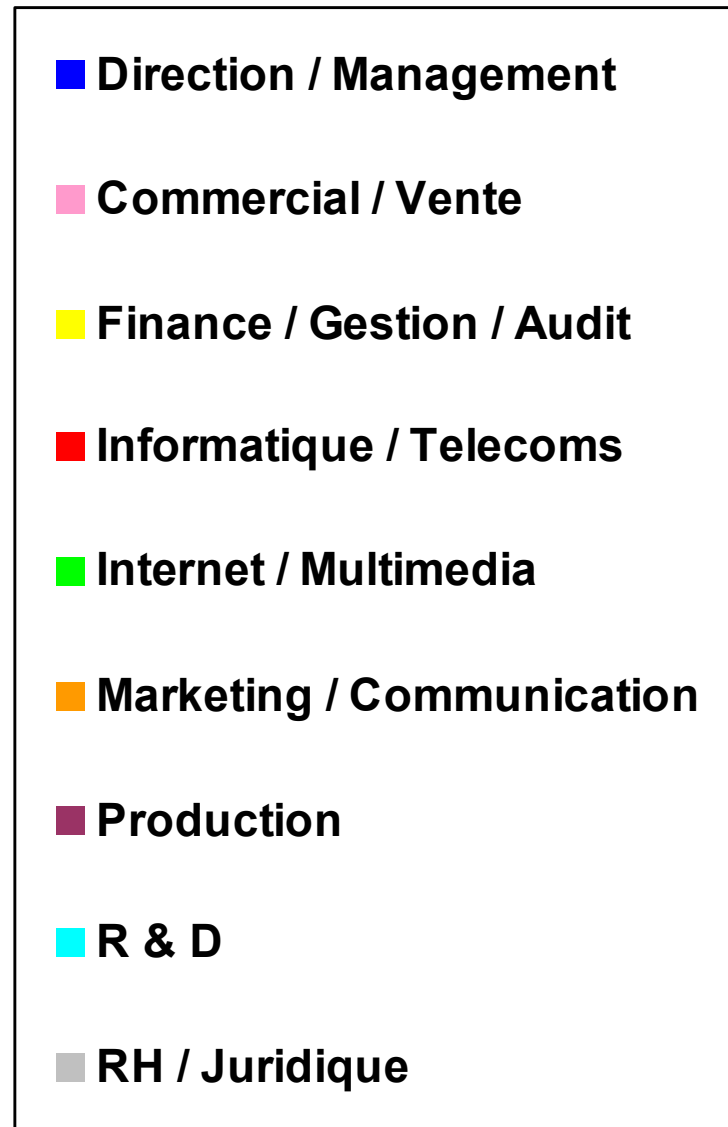
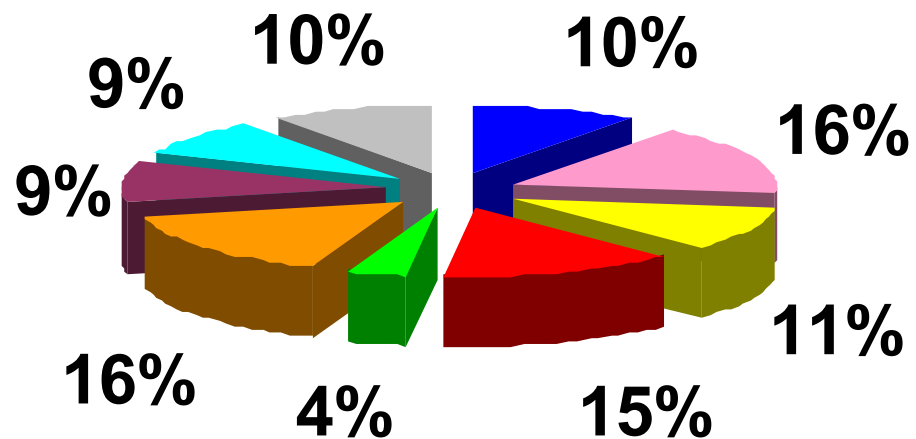
Niveau d'études



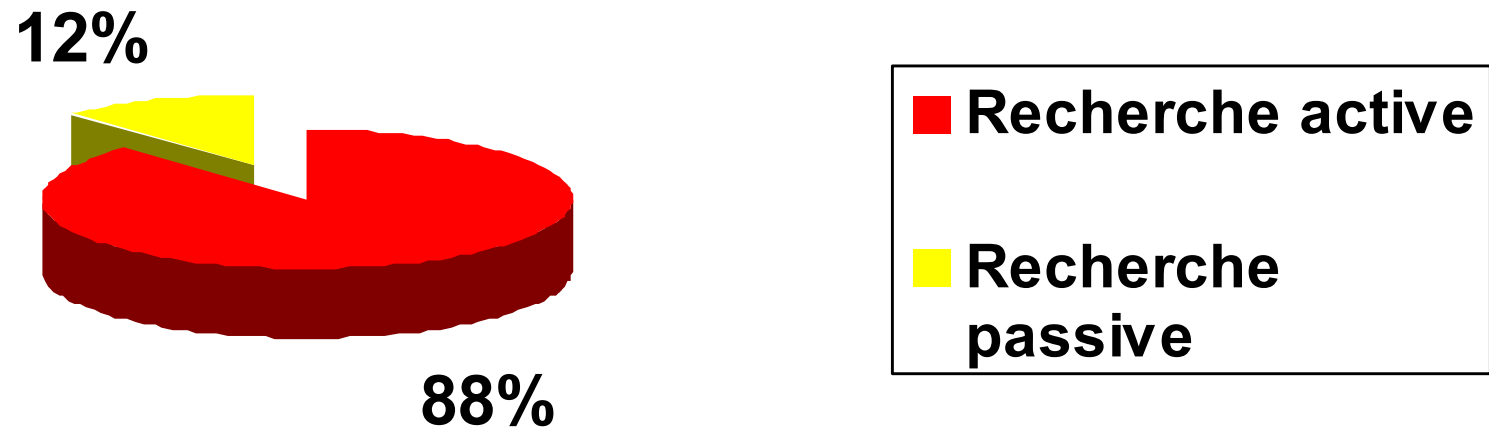
Expérience professionnelle



Métier / spécialisation

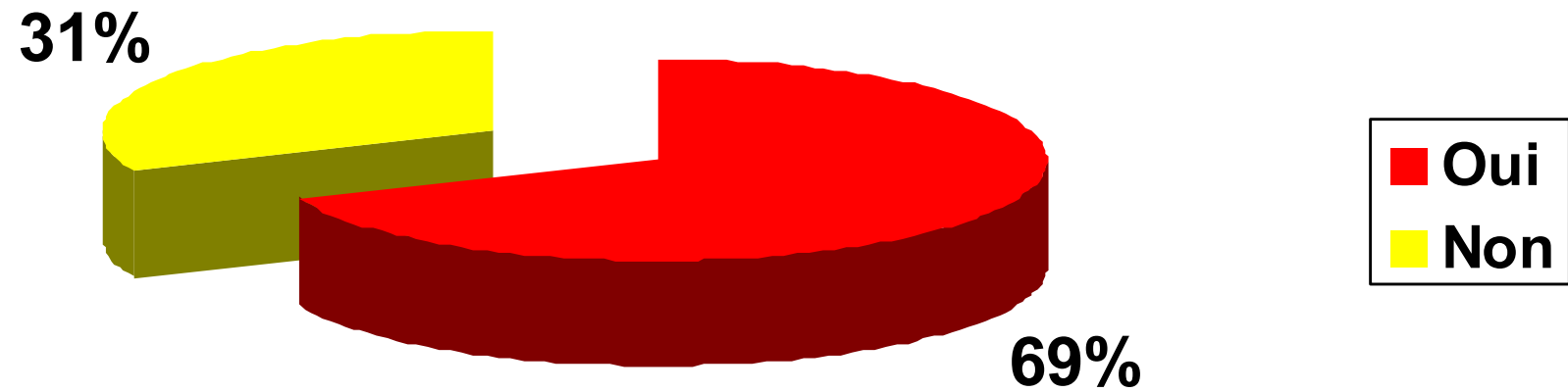


Profil des répondants : type de recherche d'emploi

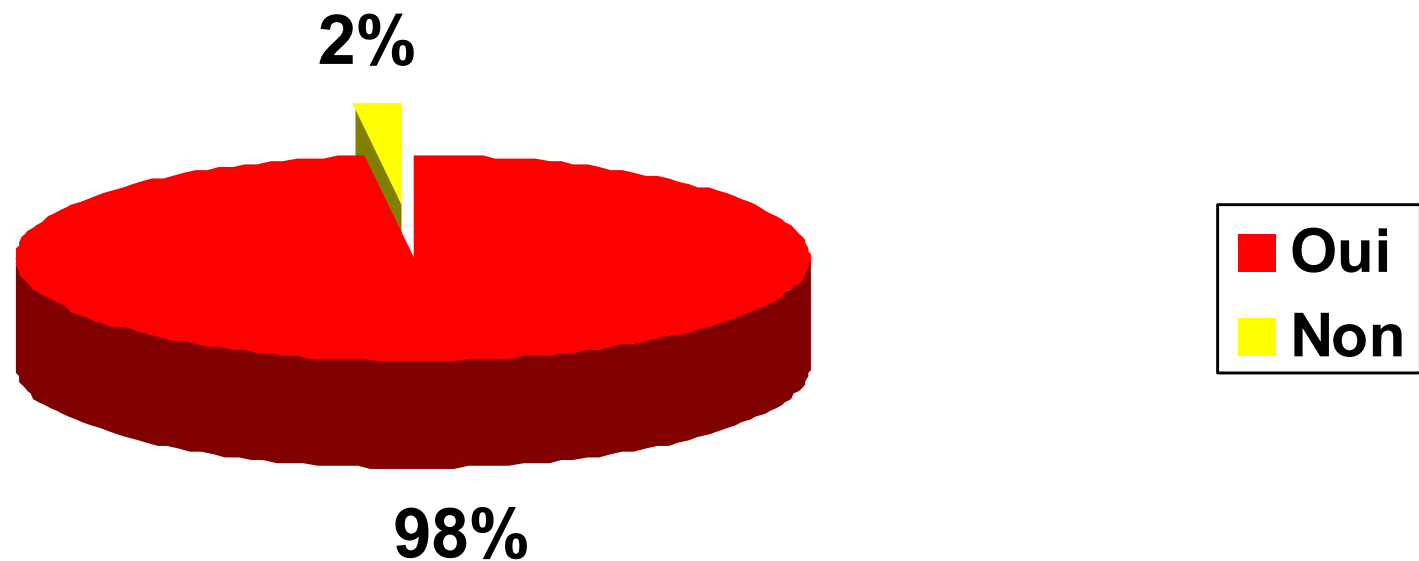


2. Les moyens que vous utilisez pour chercher un emploi

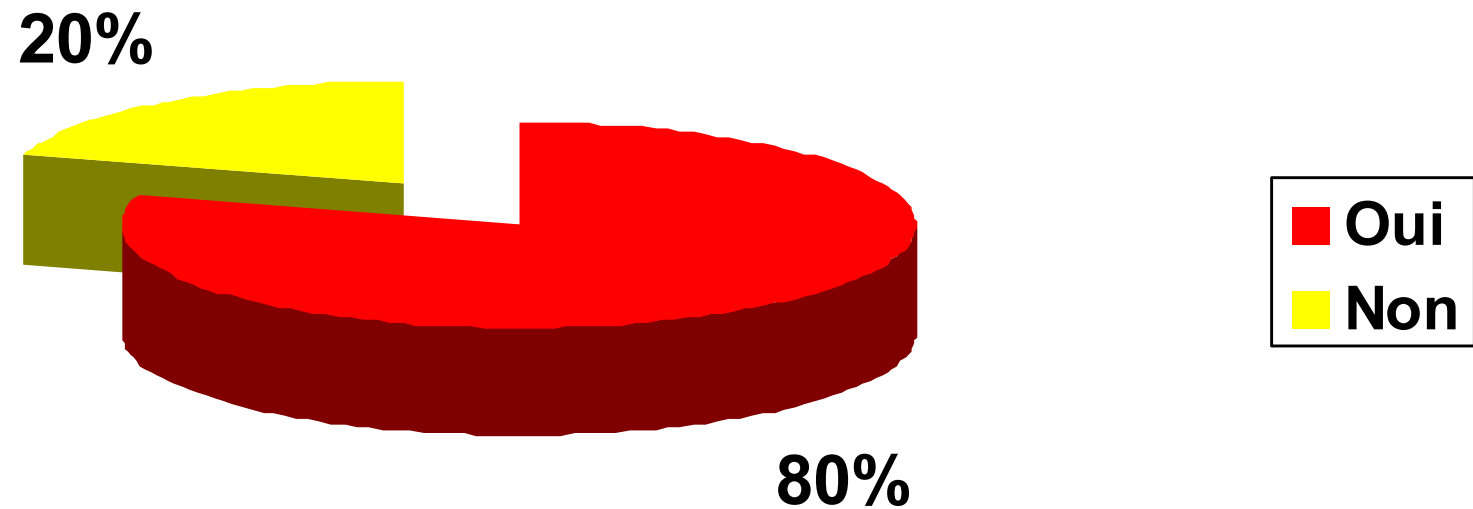
Réponse à des annonces dans les journaux



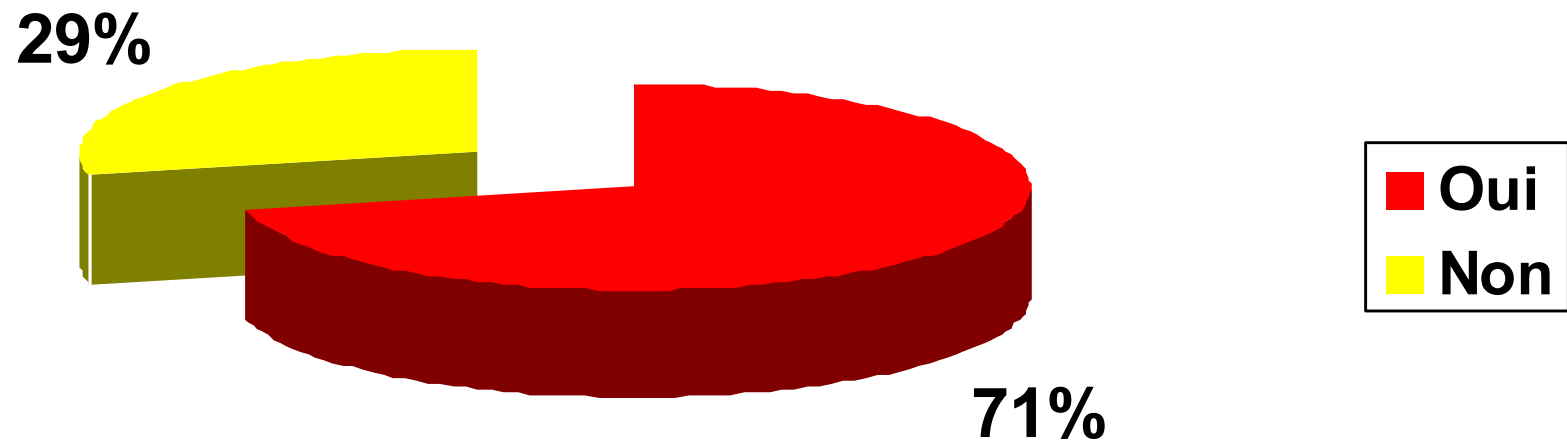
Réponse à des annonces sur des job boards



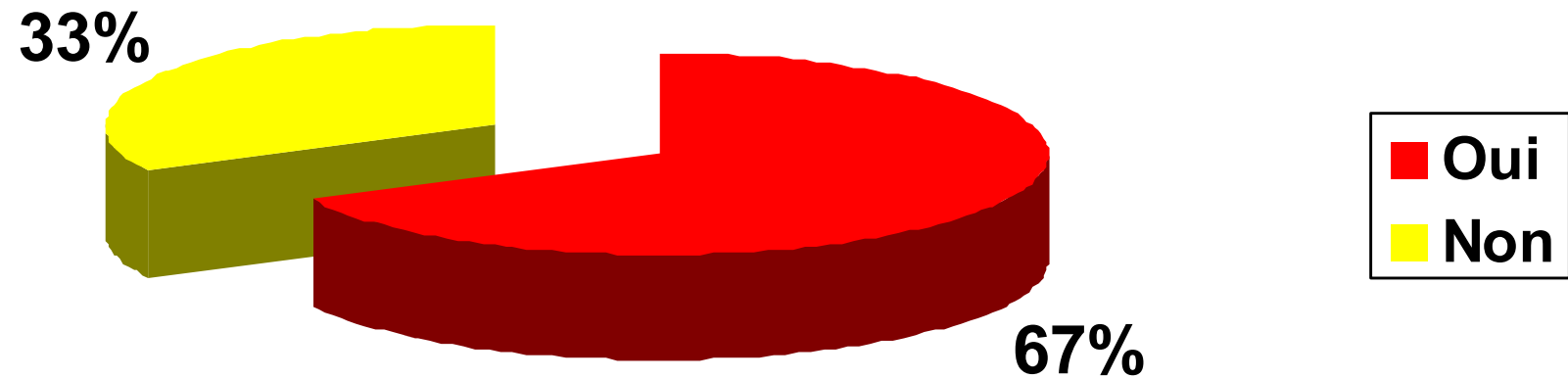
Réponse à des annonces sur les sites des entreprises



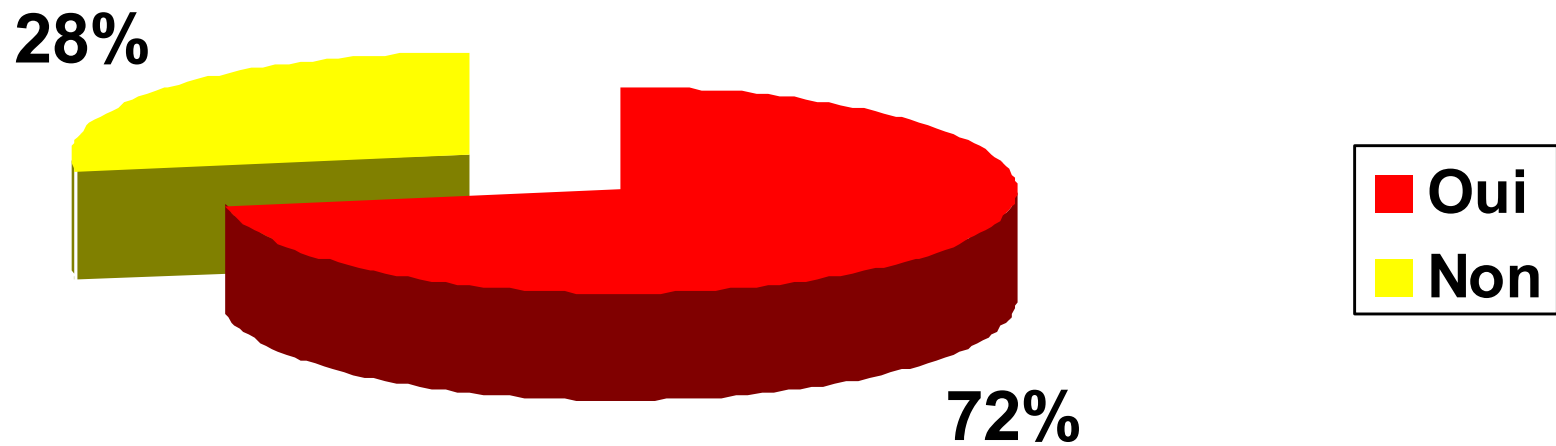
Réponse à des annonces reçues par push email



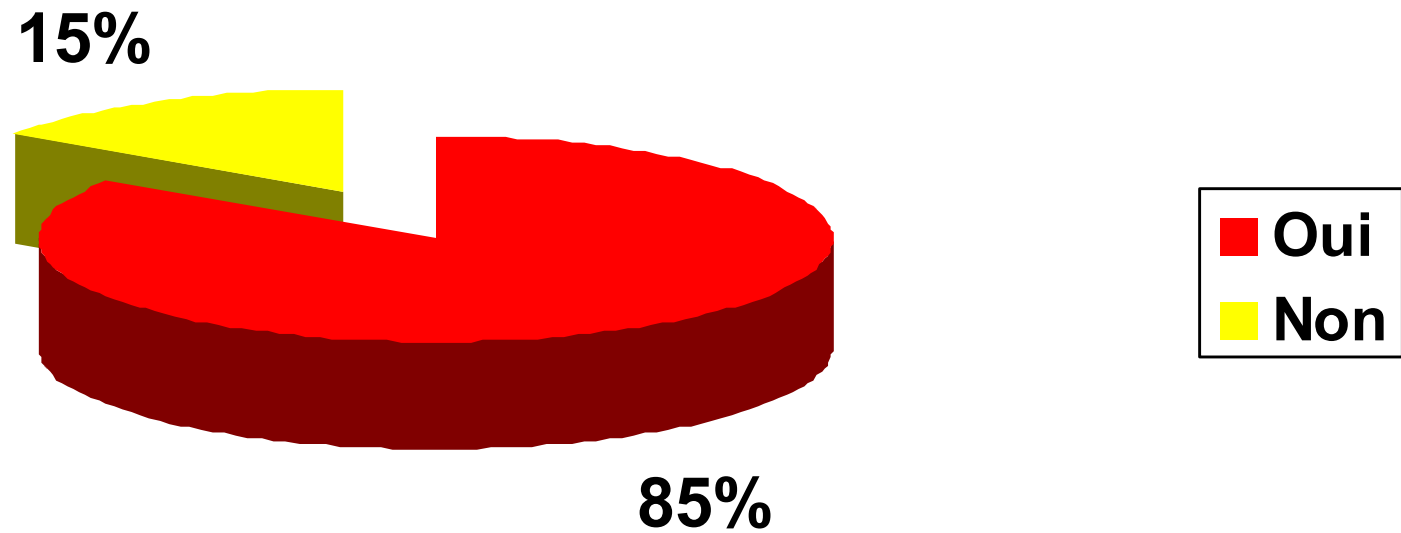
Envoi de candidatures spontanées "papier"



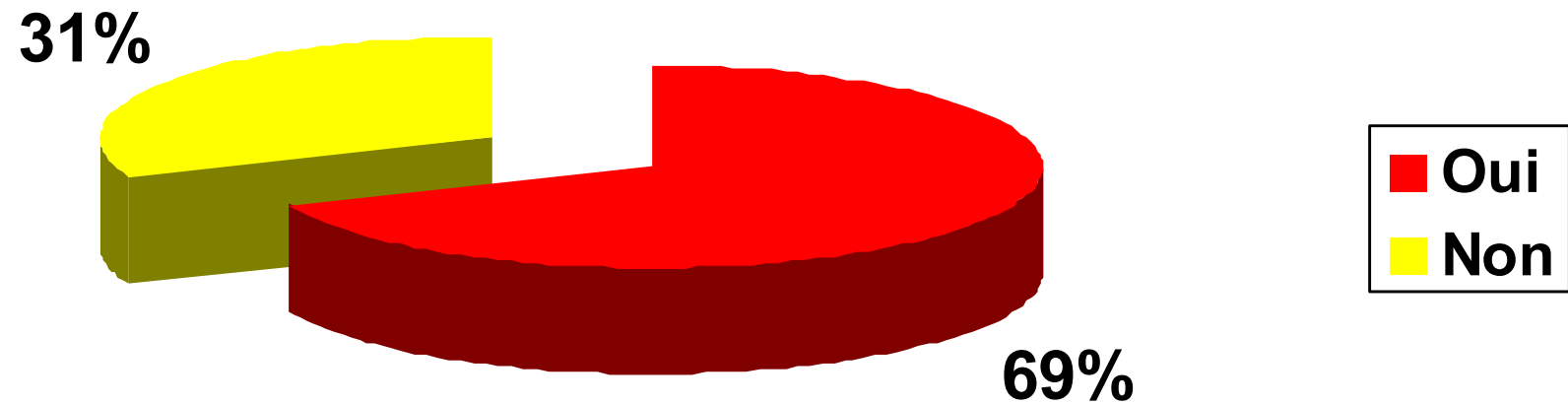
Envoi de candidatures spontanées "électroniques"



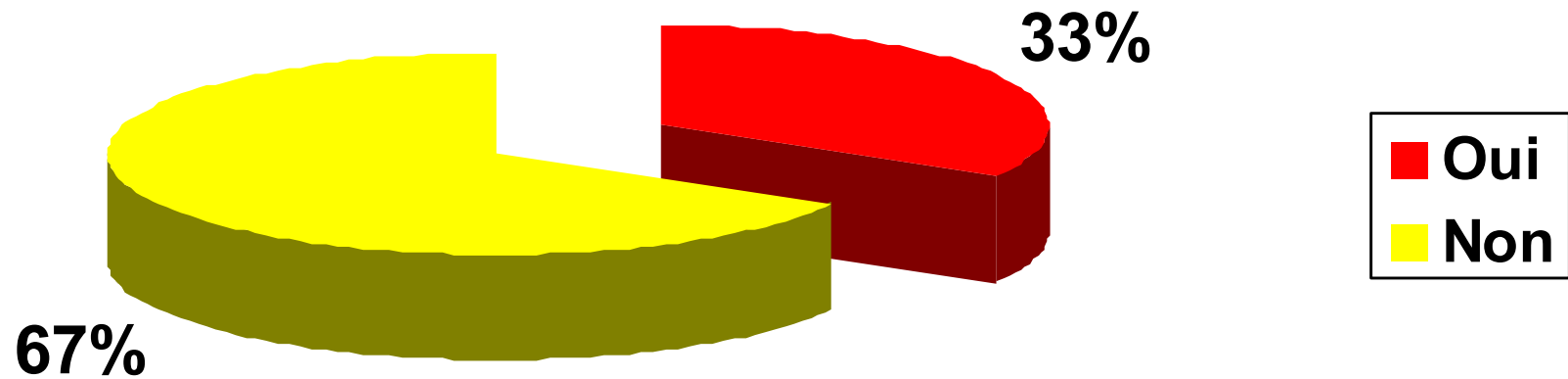
Inscription à une / des CVthèque(s)



Abonnement à une / des newsletter(s) emploi



Participation à des forums et / ou salons de recrutement



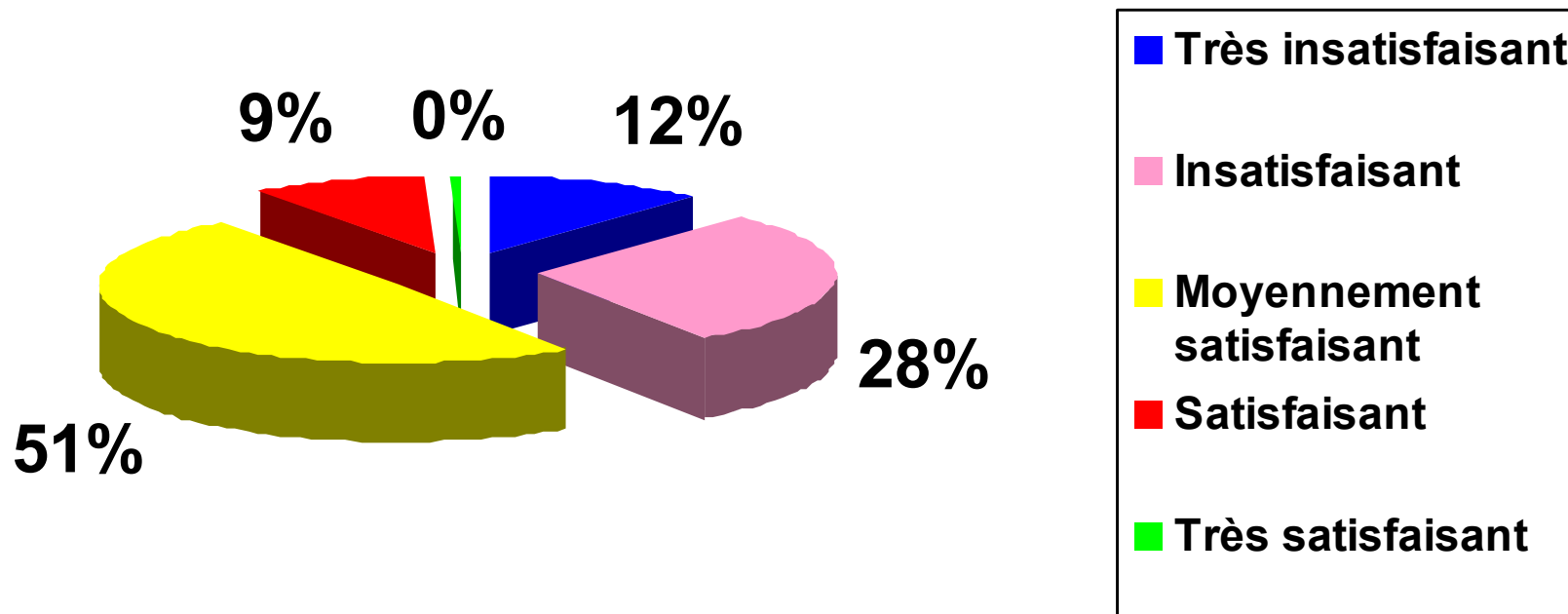
En bref ...

→ Dans le cadre de leur recherche d'emploi, vous ne privilégiez pas certains outils ou médias à d'autres. Vous faites au contraire "feu de tout bois", la conjoncture n'étant sans doute pas étrangère à ce comportement.

→ A noter la confirmation du rôle incontournable d'Internet dans votre recherche d'emploi, avec des sites d'entreprise quasiment au niveau des job boards.

3. Quel regard portez-vous sur la façon dont les entreprises gèrent vos candidatures ?

"Votre appréciation sur la façon dont les entreprises gèrent les candidatures que vous leur adressez"



Quelques commentaires...

"Globalement, l'impression générale est que les entreprises sont submergées de CV et qu'en tant que demandeurs, il s'agit de se plier à leur façon très cavalière de traiter les candidatures »

"Ne pas répondre, c'est nous ignorer en tant que candidats, mais c'est aussi nous ignorer en tant que consommateurs potentiels et vecteurs d'information !"

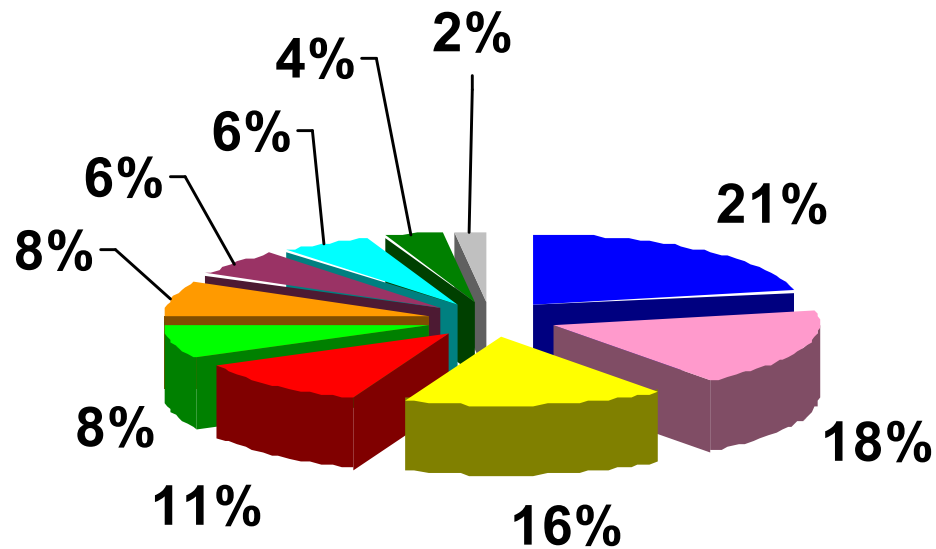
"Les budgets RH ayant été restreints, les entreprises ne peuvent plus répondre de manière satisfaisante aux candidats, laissant à ces derniers une impression d'être maltraités. Cette situation n'est pas sans conséquences : elle génèrera des insatisfactions, des rancœurs qui génèreront des coûts importants futurs pour les entreprises, et au premier rang l'infidélité dès que le marché de l'emploi repartira."

En bref ...

→ Même si vous comprenez que pour l'entreprise, gérer un flux important de CV n'est pas simple, vous n'acceptez et surtout n'excusez pas pour autant, les dysfonctionnements en matière de gestion de candidatures.

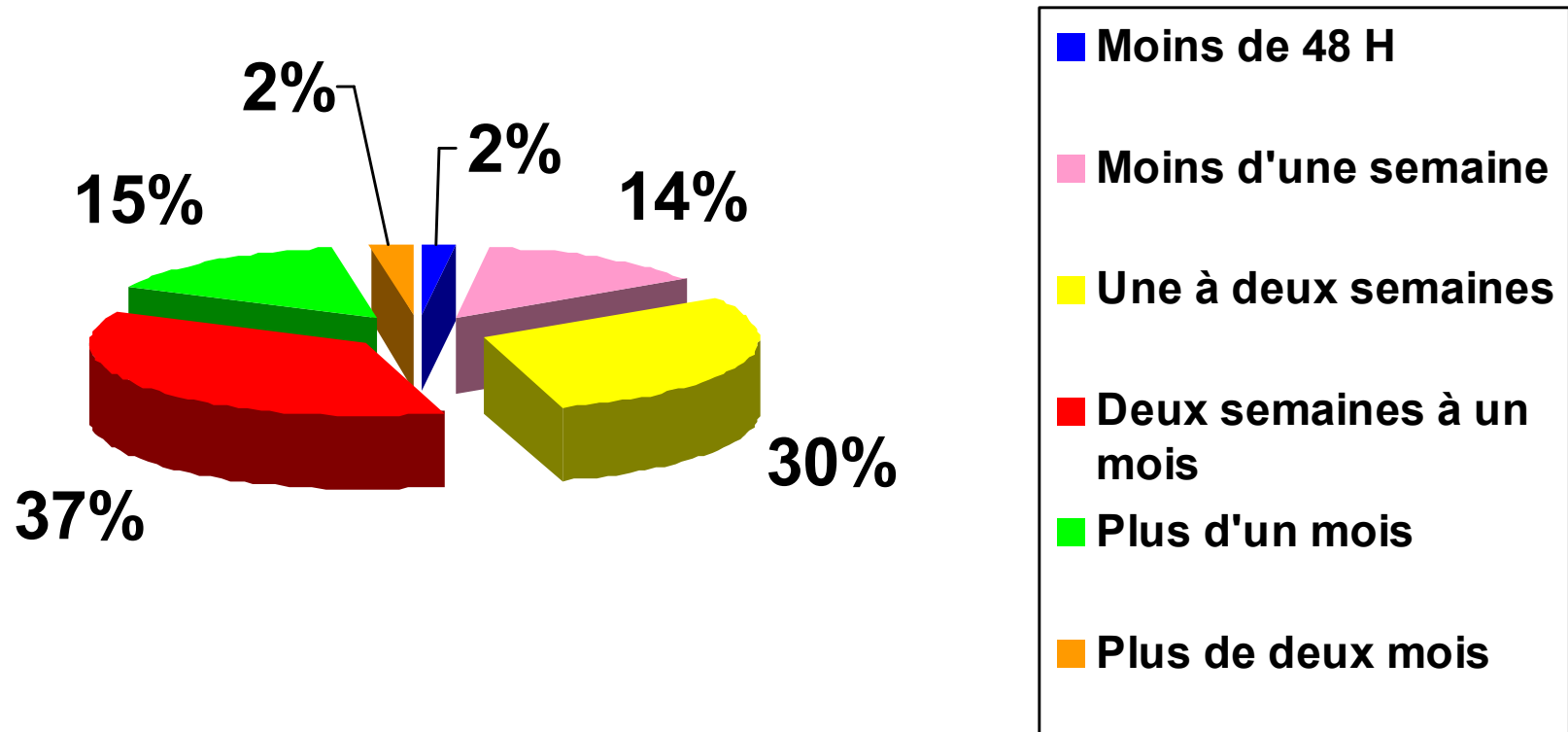
4. Votre "vécu" de candidats

% d'entreprises qui répondent...

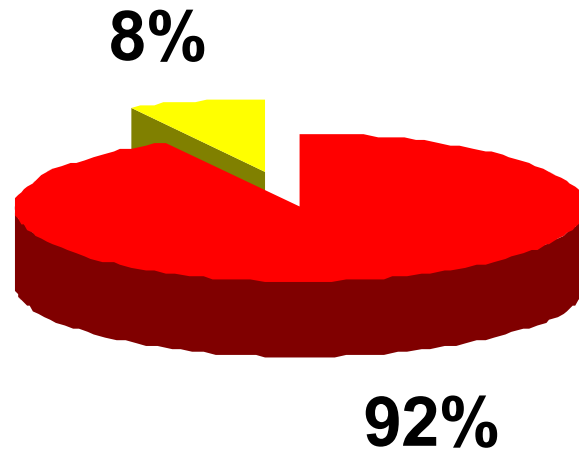


- Entre 0 et 10 %
- Entre 10 et 20 %
- Entre 20 et 30 %
- Entre 30 et 40 %
- Entre 40 et 50 %
- Entre 50 et 60 %
- Entre 60 et 70 %
- Entre 70 et 80 %
- Entre 80 et 90 %
- Entre 90 et 100 %

Délai moyen d'une réponse (quand elle arrive)...

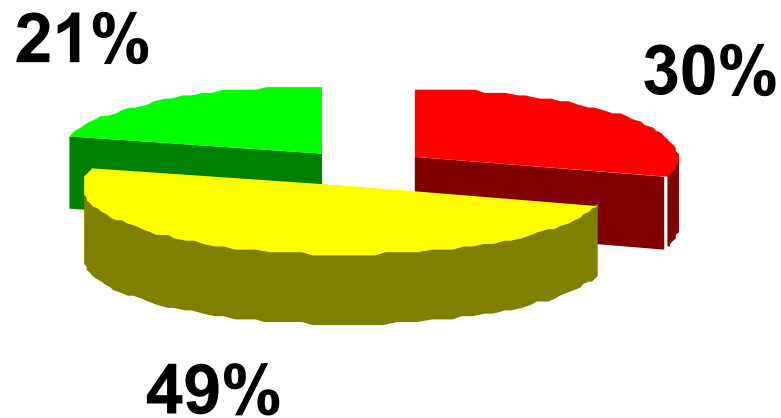


"Lorsque vous recevez des réponses, avez-vous le sentiment que celles-ci sont..."



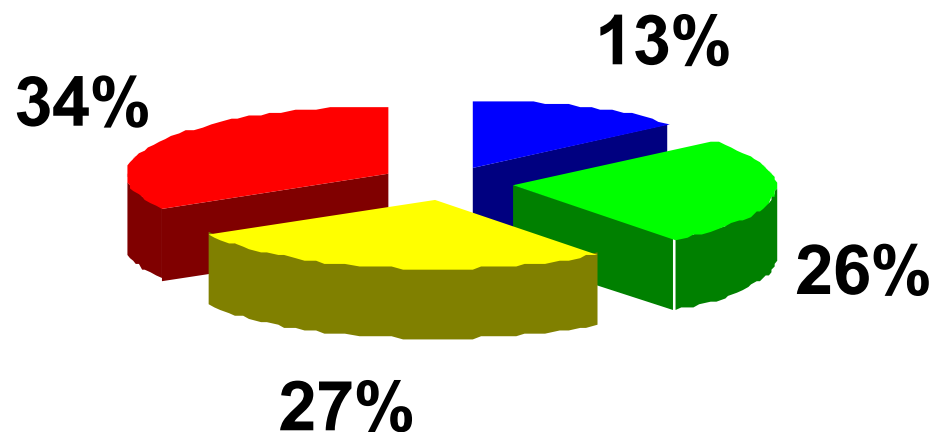
5. Gestion des candidatures : quel "regard" sur les entreprises ?

"Votre avis sur l'importance que les entreprises attachent aux candidatures qu'elles reçoivent..."



- Ca n'a aucune importance pour elles
- Elles les gèrent plus ou moins bien / rapidement, sans plus
- Elles y accordent beaucoup d'importance et les traitent avec attention / efficacité

"Votre opinion sur les entreprises qui ne répondent pas (ou mal) aux candidats ?"



- Ce sont des employeurs à éviter**
- Elles ne méritent pas l'intérêt qu'on leur témoigne**
- Elles ne se soucient guère des hommes en général**
- Ca n'a pas d'influence sur l'opinion que j'avais d'elles avant : c'est malheureusement la règle du jeu**

Les "bons élèves"...

"Toutes les entreprises qui prennent le temps de répondre de façon correcte et relativement rapide gagnent en respectabilité et en estime auprès des candidats."

"Le groupe XXX qui m'a envoyé une lettre négative personnalisée, insistant sur le fait que je ne devais pas hésiter à représenter ma candidature et à consulter leur site internet pour vérifier les offres en cours.

A l'origine, c'était une candidature spontanée, sans enthousiasme particulier pour ce groupe que je ne connaissais pas, mais depuis je vais voir leur site 1 fois par semaine, car cela m'a donné envie d'entrer dans cette entreprise. Cela véhicule à mon sens une très bonne image du groupe !"

"Jusqu'à maintenant, les réponses les plus positives m'expliquent que mes compétences ne sont pas en cause, mais c'est l'actualité de l'entreprise qui ne permet pas d'aller plus loin. Et ça, sur le plan humain, c'est très important : montrer du respect pour les personnes que l'on refuse, car elles travailleront peut être avec vous plus tard..."

Conséquences potentielles pour les "mauvais élèves"...

« Les entreprises et /ou recruteurs ne prennent pas suffisamment en compte le fait que nous pouvons aussi être, directement ou indirectement, acheteurs ou prescripteurs de leurs produits et services. Trop souvent, partant d'une très bonne impression (motivation essentielle de la candidature), on en ressort avec une mauvaise image de l'entreprise par l'absence de réponse, des délais tardifs ou encore des réponses standardisées. »

"Une société m'a un jour affirmé par retour de mail que mon CV pouvait les intéresser et qu'ils prendraient prochainement RDV.

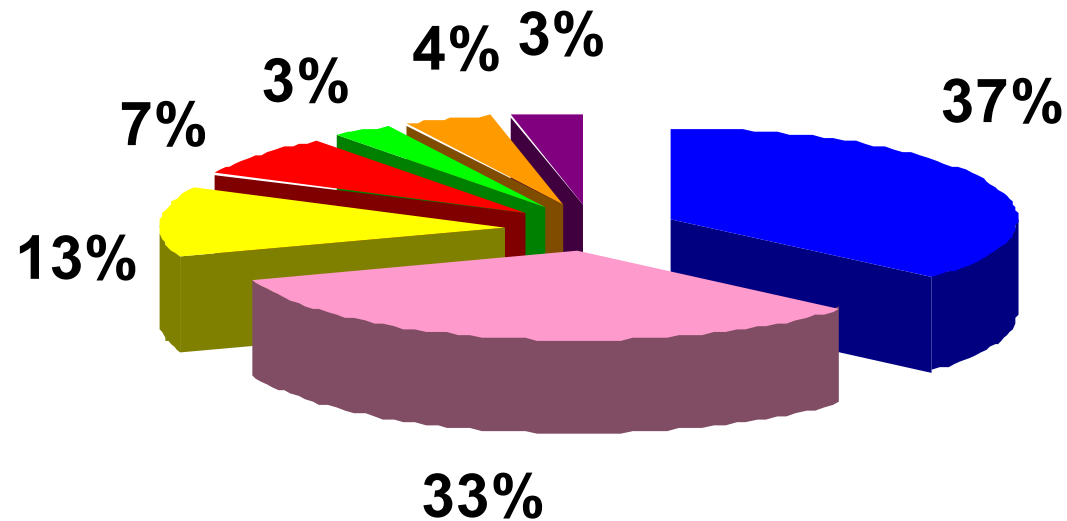
Je n'ai plus jamais eu de nouvelles, ni pu obtenir quelqu'un en ligne...

Après 3 tentatives, j'ai blacklisté l'entreprise.

Dans le cadre d'un de mes postes suivants, j'aurais pu les contacter pour un appel d'offres, mais je me suis abstenu. »

6. Vos attentes prioritaires

" Vos attentes (un seul choix possible) "



- Des réponses systématiques, déjà
- Des arguments personnalisés
- Des délais courts
- Des réponses plutôt par mail
- Des réponses plutôt par courrier
- L'envoi d'informations complémentaires sur l'entreprise / le poste
- Autres

"Autres (précisez)"

A minima, vous suggèrez que la réponse à candidature soit gérée de manière plus "humaine" :
que l'entreprise y mette en quelque sorte les formes !

- " Avoir le sentiment qu'ils ont lu attentivement ma lettre et mon CV "
- " Plus de respect des candidats et pour commencer : des réponses personnalisées, dans un délai de 15 jours maxi "
- " Des relations humaines "
- " Plus de savoir-vivre "
- " Etre traité comme un prospect puisque je reste un client potentiel "
- " Un délai plus court et dans DRH, il y a HUMAIN (ne pas l'oublier !!!) "

Pour aller plus loin, plusieurs répondants suggèrent que les entreprises s'améliorent en précisant le motif du refus de leur candidature. Notamment, dans la perspective d'aider les candidats à mieux se positionner dans leurs futures recherches.

- " Les employeurs doivent ré-apprendre à motiver les refus autrement que par : votre profil ne correspond pas tout à fait "
- " Pas de formules banales "
- " De la sincérité "
- " Une raison valable d'être refusé(e) "
- " La véritable raison : âge trop avancé, manque d'expérience ...plutôt que de répondre : votre candidature n'a pas été retenue ... "
- " Une entreprise devrait être autorisée par la loi à avouer sa ségrégation sur l'âge. La franchise y gagnerait "
- " Réponses systématiques, arguments personnalisés et surtout l'âge ne devrait rien avoir à faire à l'affaire (cause de rejet de candidature jamais mentionnée mais implicite) "
- " En cas de rejet, explication la plus "sincère" possible afin de progresser dans la recherche d'emploi "
- " Préciser ce qui cloche dans la candidature (manque d'expérience, âge, diplôme,...) afin de pouvoir s'améliorer pas la suite "
- " J'attends des réponses où l'on apprend la vraie raison et non un message de politesse "
- " Arguments personnalisés, ainsi que l'avis du recruteur en tant que Coach pour le poste pour lequel on se propose "
- " Une explication sur les motifs de refus et je parle de vrais motifs, pas juste : on a trouvé mieux "
- " Des raisons valables du refus dans un souci d'amélioration personnelle "

Plusieurs répondants proposent que la relation entre le candidat et l'entreprise qui recrute soit davantage interactive : avec des moyens dédiés, comme le téléphone...

- " Le téléphone c'est simple et coûte moins cher aux sociétés que le timbre postal "
- " Des contacts téléphoniques "
- " Une conversation téléphonique, même courte, serait appréciée "
- " Une réponse systématique, par e-mail de préférence, car lorsqu'on reçoit une lettre aujourd'hui, c'est toujours (ou très souvent) mauvais signe ... 99% de refus. Acceptez le contact téléphonique !!! "
- " PUSH par SMS "
- " Ouvrir un dialogue, par mail, par exemple ou proposer un questionnaire pointu adapté au poste "
- " Un contact téléphonique avant d'éliminer la candidature "
- " Un vrai feed back "
- " Avoir au moins une chance de m'exprimer quand mon profil est le bon, ce qui est souvent le cas "
- " Etre contacté par téléphone pour que le recruteur me dise pourquoi il ne m'embauche pas, ce qui ne va pas dans ma candidature, cela pourrait m'aider à l'avenir "

Avoir l'assurance que la candidature sera archivée pour d'éventuelles autres opportunités

" Créer une réelle base de données DIRECTE, nationale (européenne), par mots clés, si patronat et institutions gouvernementales veulent jouer réellement le jeu, même si j'en doute fort "

" Assurance d'avoir son CV archivé par l'entreprise contactée "

" Eviter la formule bateau : Nous conservons votre CV au cas où... Ce n'est pas toujours vrai "

Avoir un véritable suivi en terme d'information : sur le processus de recrutement ou sur son issue

" Retourner l'information du nombre de candidatures reçues pour une annonce "

" Un suivi de l'étude de la candidature (style APEC : étude, transmise, refusée etc...) "

" Un accusé réception de la candidature par mail "

" Un AR systématique pour toute candidature par email et une réponse email à chacun surtout suite à une annonce dans les 2/3 semaines "

" Connaître le profil du gagnant "

Avoir dans le descriptif du poste des informations sur le salaire et le lieu géographique

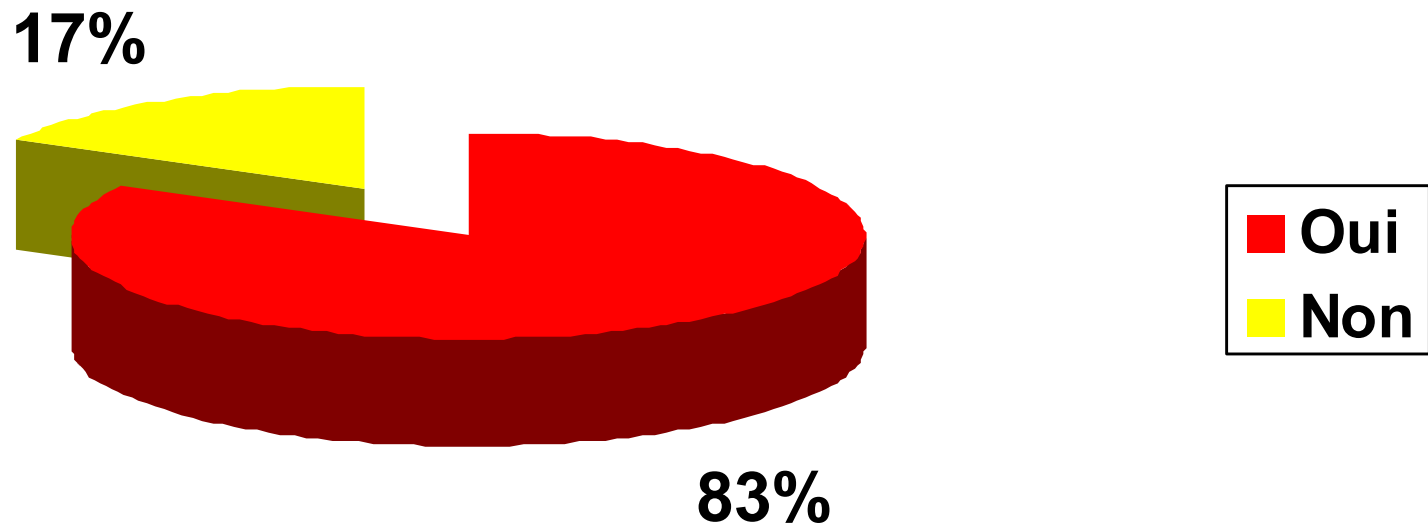
" Mettre le salaire, préciser le lieu - "Paris" ou "banlieue sud" etc.. sont trop vagues "

" Les entreprises devraient être dans l'obligation de répondre aux candidats et d'indiquer la localisation de l'entreprise ainsi que la rémunération, ainsi tout le monde gagnerait du temps "

7. Un très fort intérêt
de votre part pour le sujet

"Souhaitez-vous recevoir une synthèse des résultats de cette enquête ?"

(si oui, merci de nous indiquer votre email)



8. En conclusion

En conclusion

→ 4.750 répondants, 15% de taux de participation, 83% des répondants souhaitent recevoir les résultats ...autant de preuves que les chercheurs d'emploi, actifs comme passifs, accordent beaucoup d'importance au traitement de leurs candidatures.

En conclusion

→ Si nombre d'entreprises sont aujourd'hui convaincues de l'importance de la qualité de la relation qu'elles entretiennent avec leurs consommateurs / clients et se montrent exemplaires dans les dispositifs de CRM qu'elles mettent en œuvre, elles restent perfectibles sur le plan de la relation candidat.

En conclusion

→ Pourtant, et vous avez été nombreux à y faire référence, un candidat est aussi un potentiel client, consommateur, fournisseur, partenaire, actionnaire, prescripteur... aujourd'hui ou demain !

En conclusion

→ La gestion des candidatures est donc aussi un sujet d'image et de communication, avant d'être une problématique de gestion.

C'est en revanche un domaine dans lequel il est simple de se montrer exemplaire, en faisant de toute lettre de réponse (même négative) un vecteur d'image !

9. Les mots de la fin

"...merci pour cette étude car ce n'est pas souvent que nous avons la parole. J'espère que les résultats seront communiqués aux grandes entreprises et largement diffusés."

"Recruteurs bidons", le site des candidats qui prennent la parole...

