

AMÉLIORER LES PRISES DE DÉCISION EN RECRUTEMENT POUR RÉDUIRE LE TURNOVER



Fondé en 1960 à Genève, en tant que franchise de **ManpowerGroup**[®], Manpower Suisse met en relation les meilleurs talents du marché avec les entreprises recherchant des compétences précises, des employés aux dirigeants en passant par les cadres. Leader des solutions efficaces et innovantes en ressources humaines, Manpower a chaque année la confiance de plus de 5000 clients – petites, moyennes et grandes entreprises – et de plus de 20 000 collaborateurs temporaires. Le matching entre les employeurs et les candidats constitue la mission première de la société qui déploie toujours plus de solutions sur mesure pour résoudre les besoins complexes des entreprises dans un monde du travail en changement permanent. Avec plus de 300 collaborateurs internes, Manpower est présent dans 40 localités en Suisse et ancré dans toutes les régions linguistiques.



Manpower Suisse est aussi confronté à des défis en interne : faire les bons choix en recrutement, accompagner les collaborateurs dans le développement des compétences, et leur permettre une évolution enrichissante au sein de l'entreprise. Améliorer les prises de décision en recrutement et mobilité interne est d'autant plus crucial car Manpower Suisse connaissait en 2017 un taux de rotation proche de 35%, alors que le taux moyen dans le secteur des entreprises du recrutement et de l'intérim se situe autour de 20%.

Un autre enjeu pour la filiale suisse est de maintenir une image de marque positive en proposant des prestations fiables et de qualité pour ses clients.

Pour optimiser son processus de recrutement et de mobilité interne, Manpower Suisse a décidé d'utiliser les tests psychométriques après la première étape de présélection. Suite à une étude approfondie des besoins en termes de profil de poste et compétences attendues, Central Test a recommandé l'utilisation d'au moins deux tests par profil afin d'avoir une vue complète sur les potentiels attendus.

Ainsi pour tous types de poste, une évaluation de la personnalité grâce au test Profil Pro 2 est proposée, couplé à un test de raisonnement Raisonnement-R ou de pensée critique GAAT.

Ensuite pour les postes spécialisés, comme les managers et conseillers clientèle, Manpower sélectionne en plus des évaluations supplémentaires selon leur pertinence par rapport à la fonction, tel qu'illustré dans le tableau ci-dessous :

Type de poste concerné	Tests sélectionnés
Pour tous postes	Test de personnalité Profil Pro 2 + Test de raisonnement
Profil manager	Test d'aptitudes managériales CTPI-R
Profil conseiller clientèle	Test d'aptitudes commerciales Profil Vente-R

Central Test a complété cette offre en proposant à Manpower une formation aux tests, afin que l'équipe soit en mesure d'exploiter au mieux toutes les possibilités des outils mis en place.

D'autre part, pour permettre à Manpower Suisse de servir au mieux ses clients, Central Test a également proposé une solution adaptée à l'enjeu d'amélioration de la qualité des candidatures sélectionnées pour leurs clients externes.

En fonction des besoins des clients pour chaque poste, Central Test a proposé à Manpower la mise en place d'une combinaison de tests psychométriques, comme le test de personnalité Profil Pro 2, le test de raisonnement Raisonnement-R et le test de pensée critique GAAT. Peuvent être proposés en complément le test Profil Vente-R pour l'évaluation d'un profil commercial, CTPI-R pour un profil managérial, ou encore le test EMOTION évaluant les aptitudes socio-émotionnelles.

Les tests sont mis à disposition de Manpower en multilingue, afin de refléter la diversité linguistique de la Suisse.

Pour répondre à la problématique du taux de turnover trop élevé, Central Test a proposé d'agir en amont, dès le processus de recrutement. Les tests ainsi intégrés après les premiers entretiens de présélection ont permis de repérer les éventuelles divergences par rapport au premier entretien validé. En effet, des différences peuvent apparaître entre la première perception en entretien et les résultats de tests. La démarche a donc permis de nourrir la discussion pour la suite du processus, et surtout d'objectiver les futures décisions dans l'optique de réussir le recrutement.

Central Test a par ailleurs accompagné Manpower dans sa volonté d'étendre l'utilisation des tests au-delà du champ d'aide à la décision en recrutement. Ainsi aujourd'hui, ils sont également inclus comme outil d'intégration des nouveaux collaborateurs. Les évaluations servent de base à un dialogue constructif sur les attentes envers le nouveau collaborateur, et à la mise en place d'un parcours d'intégration spécifiquement adapté à chacun.

Les résultats obtenus sont parlants : le taux de rotation proche de 35% en 2017 est passé à 21% en 2018, soit une baisse du turnover de 14 points de pourcentage. L'utilisation renforcée des tests psychométriques, s'inscrivant bien sûr dans une évolution plus globale des processus RH de l'entreprise, a contribué à cette diminution du taux de rotation.

Manpower Suisse a enfin pu constater que le déploiement des évaluations psychométriques a contribué à la qualité de l'image de marque, si importante pour la filiale. Les clients externes ont pu faire part de leur satisfaction quant à la qualité des candidatures fournies, grâce à la précision des outils Central Test.



Nous faisons aujourd'hui le choix d'utiliser toute la puissance des tests, non seulement en aide à la décision, mais aussi pour affiner le plan d'onboarding des candidats recrutés, et ainsi maximiser les chances de succès à la fois du collaborateur et de l'entreprise.

Olivier Kunz, Head of HR,
Manpower Suisse

