

**EVALUATION de DS Process®
METHODE ORIGINALE de RECRUTEMENT
de la SOCIETE DS INTERNATIONAL**

Étude réalisée par STETHOS en novembre et décembre 2004

OBJECTIFS DE L'ETUDE

- ✍ DS INTERNATIONAL, société de conseil en ressources humaines, spécialisée dans l'industrie de la santé, pratique une méthode de recrutement spécifique, DS Process®, dans l'objectif de rationaliser le recrutement et d'en minimiser le risque.
- ✍ Forte de son expérience auprès d'une cinquantaine d'entreprises, DS INTERNATIONAL a décidé de réaliser une étude auprès de ses clients pour :
 - ✍ Analyser leur perception de cette méthode et leur satisfaction,
 - ✍ Identifier les améliorations souhaitées afin d'optimiser l'efficacité de DS Process®

METHODE

- ✍ DS INTERNATIONAL a opté pour la méthodologie des entretiens qualitatifs en face face pour laisser aux participants le loisir de s'exprimer en profondeur sur leurs expériences individuelles et ainsi se donner les moyens d'une analyse fiable.
- ✍ Les entretiens ont été menés auprès de 25 % des entreprises clientes de DS INTERNATIONAL. Au sein de chaque entreprise, trois intervenants ont été impliqués dans l'étude : le responsable RH (ou faisant fonction), le hiérarchique direct et le candidat recruté.
- ✍ Au total, 38 personnes ont été interrogées au cours d'entretiens d'une durée de 60 à 120 minutes :
 - ✍ 13 responsables RH
 - ✍ 12 supérieurs hiérarchiques
 - ✍ 13 candidats

La synthèse proposée ci-après restitue les principales tendances dégagées lors de ces entretiens.

LES CANDIDATS

Les axes de différenciation de DS INTERNATIONAL	Mais...
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Pour la très grande majorité des candidats : un temps fort : l'entretien avec DS INTERNATIONAL car :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Mené avec professionnalisme : connaissance des métiers, qualité d'écoute, considération pour le candidat et mise en confiance - Très complet, fouillé - Pragmatique, puisque croisant les savoir faire du candidat avec les compétences requises pour le poste à pourvoir - Utile car très informatif sur l'entreprise, le poste et son environnement humain, mais aussi formateur (appréhension de ses acquis et de sa capacité à répondre aux attentes de l'entreprise) • Une spécificité de DS INTERNATIONAL qui permet au candidat de : <ul style="list-style-type: none"> - Mesurer son adéquation avec le poste à pourvoir - Etre bien préparé aux entretiens en entreprise - Se sentir en « pays connu » lors de l'embauche <p>Une aide à la réflexion mais aussi une prise de fonction facilitée en entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un entretien fort qui fait oublier les autres étapes du process de recrutement, notamment la validation des candidatures par l'entreprise avant l'entretien avec DS INTERNATIONAL • Quelques critiques minoritaires : <ul style="list-style-type: none"> - Un entretien jugé un peu long et/ou des questions répétitives - Une information parfois incomplète sur l'entreprise et/ou le poste • Quelques améliorations attendues mais univoques : <ul style="list-style-type: none"> - Avant l'entretien : informer le candidat sur l'entreprise qui recrute - A l'issue de l'entretien : remettre un document sur l'entreprise et le poste (aide à la réflexion et à la décision)

LES CANDIDATS (suite)

Les axes de différenciation de DS INTERNATIONAL	Mais...
• <u>Pour la majorité, la rapidité du process de recrutement</u> : gestion efficace des entretiens chez DS INTERNATIONAL et en entreprise	Pour quelques rares candidats, la perception d'une certaine « pression » qui ne laisse pas le temps à la réflexion...
• <u>Pour la majorité, le bénéfice du suivi post-recrutement qui</u> : <ul style="list-style-type: none">- témoigne de l'implication de DS INTERNATIONAL dans le suivi de ses candidats- est rassurant en cas d'éventuel problème	Pour une petite minorité : <ul style="list-style-type: none">- des doutes sur sa réelle utilité- une perte de temps

AU FINAL

Des candidats satisfaits par le professionnalisme et la qualité des consultants de DS INTERNATIONAL, l'efficacité du process de recrutement et l'adéquation entre le descriptif du poste / de l'entreprise et la réalité. Et quand on a constaté des écarts, on les impute moins à DS INTERNATIONAL qu'aux entreprises qui n'ont peut-être pas fourni toutes les informations nécessaires. D'où une attente de validation des informations données.



11 candidats sur 13 prêts à confier des missions de recrutements à DS INTERNATIONAL dans l'avenir

LES DRH ET LES RESPONSABLES HIERARCHIQUES

Les axes de différenciation de DS INTERNATIONAL	Mais...
<ul style="list-style-type: none">• <u>Pour une large majorité, une élaboration rigoureuse et précise du cahier des charges :</u><ul style="list-style-type: none">- Approfondissement des besoins de l'entreprise et de sa culture- Rapport de mission très précis et fouillé sur l'entreprise, le poste et les compétences requises. <p>D'où une perception majoritaire de :</p> <ul style="list-style-type: none">- Réelle implication de DS INTERNATIONAL,- Professionnalisme (pertinence des questions),- Bonne compréhension de la culture d'entreprise et des objectifs poursuivis <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Une définition du cahier des charges qui fait la différence avec les autres cabinets de recrutement.</p>	<p>Pour une minorité, la <u>nécessité de consacrer du temps</u> à cette étape (réunion + correction des éventuels oublis dans le rapport de mission) : la perception de quelques DRH</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p><u>Une attente majoritaire</u></p> <p>Un rapport de mission complet à conserver mais autorisant <u>aussi une lecture rapide</u>, notamment pour les opérationnels.</p>

LES DRH ET LES RESPONSABLES HIERARCHIQUES (suite)

Les axes de différenciation de DS INTERNATIONAL	Mais...
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Pour la très grande majorité, une analyse approfondie des compétences des candidats :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Un entretien long (peut être trop pour certains) et fouillé, - Un rapport très détaillé (lecture attentive ou en diagonale, avant ou après l'entretien selon les participants), - Avec une mesure pragmatique de l'adéquation du savoir faire des candidats avec les missions du poste à pourvoir. <p><i>D'où 2 bénéfices :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gain de temps pour l'entreprise qui n'a pas à revalider les compétences, - Un entretien qui donne aux yeux des candidats une image professionnelle et valorisée de l'entreprise qui recrute. 	<p><u>En très grande majorité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • On ne se sent pas concerné par les modalités pratiques du process de recrutement avant l'entretien chez DS INTERNATIONAL : c'est ce pourquoi le cabinet a été missionné • On attend des <u>rapports d'entretien</u> permettant 2 niveaux de lecture avec : <ul style="list-style-type: none"> - Des tableaux récapitulatifs, - Une synthèse en quelques pages, - Une recommandation engagée sur le candidat. ✍ Gain de temps et souci d'opérationnalité (plus particulièrement chez les hiérarchiques) + <p>Pour certains, une <u>analyse de la personnalité</u> des candidat qui passe inaperçue.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>La qualité des consultants</u> : connaissance du milieu pharmaceutique, qualité des contacts, relation de confiance, transparence, disponibilité et réactivité. <p>Une proximité que l'on n'a pas toujours avec les grands cabinets plus anonymes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un nombre de candidats présentés, jugé parfois insuffisant même si on comprend le caractère très sélectif de la méthode.

LES DRH ET LES RESPONSABLES HIERARCHIQUES (suite)

Les axes de différenciation de DS INTERNATIONAL	Mais...
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Le suivi post-embauche des candidats</u> : <ul style="list-style-type: none"> - Un service apprécié de la très grande majorité des DRH et des hiérarchiques : la possibilité de mieux gérer d'éventuels problèmes - Une spécificité du cabinet et une preuve supplémentaire de son implication. 	<p style="text-align: center;">Un seul hiérarchique opposé à ce qu'il appelle une « intrusion »</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Des conditions financières favorables à l'entreprise qui recrute</u> et qui traduisent le volontarisme de DS INTERNATIONAL. A contrario, le délai de 2 mois et la garantie de 6 mois sont considérés comme classiques. Des engagements contractuels qui ne sont pas la 1ère raison de choix, mais dénotent l'engagement et la transparence du cabinet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Des conditions financières méconnues des hiérarchiques, mais ils ne se sentent pas concernés. • Des délais pas toujours respectés pour une petite minorité et imputables en partie à l'entreprise.



- ✍ **Des recrutements « réussis » pour la très large majorité. Les échecs sont liés à une prise de risque conjointe entreprise / DS INTERNATIONAL.**
- ✍ **10 DRH sur 13 et 9 hiérarchiques sur 12 souhaitent collaborer à nouveau, à court terme, avec DS INTERNATIONAL.**

NOTATION DE DS INTERNATIONAL VERSUS LES AUTRES CABINETS

<u>Notes moyennes sur 10</u>	DS INTERNATIONAL		Autres cabinets de recrutement	
	DRH	Hiérarchiques	DRH	Hiérarchiques
Identification et compréhension des besoins de l'entreprise	8,3	9	6,8	6,7
Identification et compréhension des spécificités de l'entreprise et du poste	8,1	7,2	7	7
Approfondissement des caractéristiques psychologiques des candidats	7,2	7,5	6,3	6,8
Approfondissement des compétences techniques du candidat	8,1	7,3	5,7	7
Adéquation des candidats aux besoins exprimés	8,1	7,5	7,1	7,2
Proximité du cabinet et de l'entreprise cliente	8,8	8,9	6,9	6,3
Réactivité du cabinet face aux demandes de l'entreprise	8,1	8,3	7,2	8,2
Respect des délais de la mission	7,4	7,8	6,2	7
Suivi du salarié dans l'entreprise	8,1	7,9	5,8	5,5
Note globale d'appréciation	7,9	8	6,4	6,8

RECOMMANDATIONS DES INTERVIEWES

- ✍ La méthode DS Process? doit conserver la rigueur de ses différentes étapes et capitaliser sur 3 temps forts :
 - ✍ le rapport de mission,
 - ✍ l'entretien et le rapport d'entretien,
 - ✍ le suivi du candidat en entreprise.
- ✍ Une certaine souplesse dans les différentes étapes du DS Process? doit être possible si la mission le nécessite, en particulier en ce qui concerne la présélection des candidats que certains ne souhaitent pas voir détaillée.
- ✍ De même, le travail en short list a pu être préféré au travail de recrutement en continu : une certaine souplesse doit être possible.
- ✍ Les 2 documents-clef : rapport de mission et rapports d'entretien doivent conserver leur niveau incomparable de précision, mais également autoriser la lecture rapide avec :
 - ✍ une synthèse en début de document,
 - ✍ un regroupement des éléments de compétences et de personnalité dans la synthèse,
 - ✍ une recommandation claire à la suite de la synthèse (concerne le rapport d'entretien).
- ✍ Une communication plus intense de la société DS INTERNATIONAL est nécessaire pour augmenter sa notoriété et lui permettre de mieux faire connaître le cabinet et sa méthode :
 - ✍ auprès des futurs candidats,
 - ✍ auprès des directions des ressources humaines et des opérationnels.
- ✍ DS INTERNATIONAL a un positionnement clair et se différencie par sa méthodologie professionnelle.