

OUTIL 6 : RÉPONSE AUX CANDIDATS.ES

Prérequis : avoir réalisé les grilles d'analyse des candidatures (outil n°4) et des rencontres (outil n°5 et 5-bis).

Pourquoi ?

En France en 2017, **64% des personnes interrogées dans le cadre d'une étude déclarent ne rarement ou jamais avoir des retours sur leur candidature par les recruteurs** (Etude RegionsJob – 2017). Ce chiffre important est dû à plusieurs facteurs : le manque de temps des recruteurs, leur réticence à annoncer une mauvaise nouvelle, un manque d'information sur la raison du refus par les décideurs, leur peur d'être catégorisés « discriminants » etc. Or tout le monde s'accorde à dire que **la période de recherche d'emploi est difficile et que le manque de retour peut être décourageant pour les candidats** qui ont passé du temps à rédiger les documents demandés. Sur les publics vulnérables l'impact est encore plus important car ils sont souvent confrontés à l'échec, voire à une spirale de l'échec, qui peut les pousser à ne plus essayer du tout.

De plus, dans un monde où l'information est accessible en quelques clics, les candidats sont désormais vigilants quant à l'image de marque des entreprises. Selon une étude réalisée par « opinionway » en 2021, **60% des Français pensent que les entreprises devraient mettre en place des actions inclusives liées à l'embauche ou au maintien dans l'emploi**¹. La qualité du processus de recrutement a véritablement un impact sur l'image de marque de votre structure.

Les entreprises ont donc un rôle à jouer afin d'améliorer les relations entre candidats et recruteurs et mettre en place une sphère bienveillante de retours constructifs et pertinents.

Nous parlerons ici des réponses négatives car ce sont évidemment celles qui posent le plus de problèmes.

Comment ?

Il y a trois étapes où une réponse sera nécessaire :

1. Indiquer que vous avez bien reçu la candidature et son délai de traitement (cela peut être un mail automatique)
2. Informer les personnes qui n'ont pas été retenues à la première phase (généralement les CV)
3. Informer les personnes qui n'ont pas été retenues aux phases suivantes (généralement la rencontre)

Dans les deux derniers cas, le processus sera globalement similaire, la norme est généralement de répondre par écrit aux premiers puis à l'oral aux seconds mais l'important finalement c'est le contenu. Vous pouvez également indiquer à chaque étape à quelle date vous aurez une

¹ opinionway pour Groupe APICIL – [Les Français et l'inclusion](#) – Mars 2021

réponse à fournir (mieux vaut prévoir une date éloignée et donner une réponse avant que l'inverse).

Etape 1 : Ayez des éléments factuels

Si vous avez suivi les étapes précédentes, vous avez réalisé plusieurs grilles d'analyse pour les différentes phases de sélection, la tâche sera donc plus facile.

Il vous suffit de reprendre vos notes et ce qui vous a fait ne pas retenir telle ou telle candidature.

Exemple pour un CV : la personne n'a pas une expérience significative dans le secteur demandé / la personne n'a pas l'habilitation nécessaire

Exemple pour un entretien : la personne n'a pas les connaissances requises pour le poste / ses prétentions salariales sont trop éloignées de ce qui est proposé

Exemple mise en situation : la personne n'a pas le niveau requis en anglais à l'oral / la personne n'a pas démontré qu'elle était à l'aise dans la relation clientèle (difficulté d'orientation des personnes et niveau de langage non adapté au contexte).

Si vous n'avez pas réalisé les étapes précédentes, essayez de factueliser ce qui a fait que la personne n'a pas été retenue.

Voici quelques suggestions qui pourraient vous faciliter la tâche :

- Écrivez vous une réponse type à remplir en fonction des critères de non sélection
- Préparez vous un "script" en arborescence si vous répondez à la personne à l'oral
- N'hésitez pas à réfléchir à ce qui vous a plu chez la personne (points forts)
- Faites vous relire par un.e collègue

Attention, les retours que vous allez faire ne doivent pas être discriminants ! Donc pas question de sélectionner ou refuser des personnes sur la base de facteurs tels que l'âge, le genre, l'apparence, le handicap et autres. Pour rappel plus d'une vingtaine de critères de discrimination à l'embauche sont reconnus par la loi en France.

Etape 2 : Ayez une posture adaptée

Que la réponse soit faite par écrit ou à l'oral adoptez une position bienveillante mais non maternante et surtout factuelle. La personne que vous avez en face de vous peut très bien comprendre qu'elle n'a pas été retenue, cela fait partie du « jeu ». Plus vous serez en mesure de lui présenter les raisons de sa non-sélection, plus un échange d'égal à égal pourra s'instaurer et cela aura pour intérêt de la faire avancer dans son processus de recherche d'emploi et de mieux comprendre ce qui a pu « pécher ».

Dois-je lui faire des suggestions ?

Il peut être intéressant en amont de réfléchir aux suggestions que vous pourriez partager, sur la forme de sa candidature, sur ce qu'elle pourrait plus mettre en avant ou sur les autres

entreprises du secteur qui recrutent, voire de lui donner des contacts si cela vous semble pertinent. Cependant, soyez vigilant à deux choses :

1. Ce qui est valable pour vous en tant que recruteur.euse, ne l'est pas forcément pour tous donc assurez-vous que votre suggestion soit vraiment pertinente
2. Attention à ne pas vous mettre dans une posture de conseil si la personne n'en a pas exprimé le besoin. Vous pouvez simplement proposer : « si vous le souhaitez je peux vous faire des suggestions d'améliorations », « si vous voulez des retours sur ce que je pense utile afin d'améliorer votre candidature, n'hésitez pas à me le demander » et attendre de voir si la personne revient vers vous.

En suivant ces quelques conseils, vous aurez de votre côté assuré un procédé respectueux des personnes candidates qui aura pour mérite d'être constructif et moins décourageant.

Le petit + inclusion : n'oubliez pas d'adapter votre format de réponse à la personne en face si celle-ci a des besoins particuliers. Par exemple : l'écrit peut-être plus simple pour une personne ne maîtrisant pas la langue française. Ou utilisez un langage clair et sans trop de termes techniques.

Etape 3 : Finalement

Vous allez sûrement être confronté au difficile choix qui est de choisir une seule personne alors que plusieurs profils sont très intéressants. C'est le moment où vous pouvez vous constituer un vivier de candidats et leur demander s'ils sont d'accord pour rester en contact avec vous ou s'ils sont d'accord pour que vous transmettiez éventuellement leur candidature à un.e collègue d'une autre structure dans le même secteur.

Attention ! Si vous choisissez de constituer un vivier de candidats il faut que celui-ci soit vraiment utile. Beaucoup ne sont ni mis à jour, ni consultés lors de nouveaux recrutements sur des postes similaires. Cela peut être un formidable outil de gain de temps mais seulement s'il est bien utilisé.