

Adapter l'expérience du candidat au monde du travail d'aujourd'hui

La pandémie a touché tous les aspects de notre vie, mais tout particulièrement celui du travail. Alors que de nombreuses entreprises ont cessé ou réduit leurs activités, près d'un Canadien sans emploi sur trois affirme avoir perdu son emploi en raison de la pandémie de COVID-19¹. D'autre part, certaines entreprises ont élargi leurs plans d'embauche pour répondre à la demande croissante². Le coronavirus a rendu la recherche d'emploi (et l'embauche de nouveaux employés) plus compliquée, et tant les entreprises que les chercheurs d'emploi ont dû s'adapter à cette situation sans précédent.

Des études montrent que la manière dont les entreprises ont réagi à la crise a influencé la perception du public, qui à son tour a pu avoir un impact sur leur marque de consommateur et d'employeur, ainsi que sur leurs résultats financiers. Selon une étude, 54 % des consommateurs se disent préoccupés par la façon dont les employeurs traitent leurs employés en cette période de crise, tandis que 48 % indiquent qu'ils font davantage confiance aux marques lorsqu'elles se soucient de leurs employés³.

Cependant, la manière dont les entreprises se sont adaptées dépendait largement du fait qu'elles employaient des travailleurs de première ligne exposés au public ou des employés de bureau qui pouvaient raisonnablement travailler à domicile. Ce nouveau monde du travail a modifié tous les aspects de l'expérience du candidat, depuis l'étape de recherche d'emploi jusqu'à l'intégration et la fidélisation.

Ce livre blanc examine les principales étapes du parcours du candidat – notamment la recherche d'emploi et les recherches sur l'entreprise, l'entrevue, l'intégration et la fidélisation – et répond à trois questions clés :

- 1.** Comment les entreprises doivent-elles orienter leurs processus pour embaucher plus efficacement en période de crise?
- 2.** Comment certains de ces processus peuvent-ils changer selon que l'on embauche des employés de bureau ou des travailleurs de première ligne?
- 3.** Quelles tendances pourraient perdurer une fois la crise passée?

Étape 1 : recherche d'emploi et recherches sur l'entreprise

Les étapes de recherche d'emploi et de recherches sur l'entreprise du parcours du candidat sont intimement liées; selon les données d'Indeed, 34 % des chercheurs d'emploi au Canada affirment lire les avis sur les entreprises avant de commencer leur recherche d'emploi. De plus, 66 % des chercheurs d'emploi au Canada affirment lire les avis sur les entreprises après avoir trouvé un emploi qui les intéresse, mais avant de postuler⁴. Cela dit, la marque employeur joue un rôle essentiel à l'étape de la recherche et a une incidence considérable sur le choix du candidat de postuler ou non auprès d'une entreprise.

Le contenu des offres d'emploi, y compris les informations figurant dans les descriptions de poste, les sites Carrières et les sites d'avis de tiers tels que Pages Entreprises d'Indeed et Glassdoor, constituent l'un des premiers points de contact d'une entreprise avec les chercheurs d'emploi et reflètent l'ambiance de travail au sein de l'entreprise. Il est donc important que les entreprises réexaminent le contenu de leurs offres d'emploi et l'adaptent pour refléter les nouvelles circonstances tout en répondant aux préoccupations des chercheurs d'emploi.

Lorsque la pandémie a frappé, le détaillant alimentaire Loblaws s'est distingué en prenant des mesures pour intégrer ses efforts de secours dans sa marque employeur. L'entreprise a ajouté une déclaration sur le coronavirus à sa Page Entreprise d'Indeed, dirigeant les chercheurs d'emploi vers son centre de presse où ils pouvaient accéder à des informations sur la manière dont l'entreprise réagissait pour assurer la sécurité de ses employés de première ligne et de ses consommateurs.

Mais tout le monde n'est pas à la recherche d'un poste de première ligne. Les chercheurs d'emploi recherchent de plus en plus des mots-clés uniques tels que « travail à domicile » ou « à distance » lorsqu'ils recherchent un emploi. La proportion de ces termes dans l'ensemble des recherches effectuées sur Indeed a doublé lorsque le coronavirus a frappé le monde au début de l'année 2020⁵. Les employeurs qui recrutent pour ces postes feraient bien de mettre davantage l'accent sur ces mots-clés dans leurs offres d'emploi.

Même après la pandémie, les gens continueront probablement de rechercher des emplois dans des entreprises ayant des normes strictes en matière de santé et de sécurité. Et les nombreux travailleurs qui se sont découverts une passion pour le travail à distance seront à la recherche de postes offrant une flexibilité similaire.

Conseils pour ajuster le contenu sur vos canaux de recrutement :

- Soyez conscient du ton : veillez à ce que tout le contenu soit favorable, empathique et centré sur le candidat.
- Actualisez vos canaux de recrutement : continuez de vérifier vos médias sociaux, le site Web de l'entreprise et la Page Entreprise d'Indeed et supprimez tout ce qui est inapproprié.
- Faites preuve de transparence : communiquez souvent et en toute honnêteté. Faites savoir aux clients, aux employés et aux candidats potentiels comment vous réagissez à la crise.
- Soyez sensible : ne soyez pas égoïste – concentrez-vous sur vos employés plutôt que sur vos bénéficiaires.

Plateforme d'embauche d'Indeed

La nouvelle Plateforme d'embauche d'Indeed vous aide à automatiser la présélection, la planification et la communication, afin que votre équipe puisse commencer les entretiens plus rapidement. Elle a été conçue en partant du principe que les recruteurs devraient pouvoir passer directement à l'entretien.

Plateforme d'embauche d'Indeed vous aidera à :

- ✓ Promouvoir vos postes vacants pour atteindre les talents sur Indeed et sur Glassdoor.
- ✓ Présélectionner les candidats en fonction de vos critères et s'assurer que les talents qui répondent aux questions de présélection sont invités à passer un entretien.
- ✓ Planifier les entretiens afin de limiter les multiples échanges.
- ✓ Organiser les entretiens sur Indeed Entretiens virtuels, mais c'est bien vous et votre équipe qui les fait passer.
- ✓ Évaluer le rendement de vos efforts en matière de recrutement et vous fournir des informations pour vous aider à optimiser votre bassin de candidats.

Étape 2 : entretien avec les candidats

Une étude de Gartner a révélé que 86 % des entreprises menaient des entretiens en ligne pour embaucher des candidats pendant la pandémie de coronavirus⁶. Même si les entretiens en ligne sont le moyen le plus sûr de présélectionner des candidats pendant la pandémie, elles ajoutent une autre couche de complexité; les problèmes techniques perturbent rarement une conversation en personne, par exemple, et les signaux non verbaux sont plus difficiles à décoder sur une vidéo⁷.

Cependant, malgré les difficultés que posent les entretiens en ligne, de nombreux recruteurs ont trouvé des avantages surprenants à ce mode d'entretien⁸. Elles élargissent le champ des candidats, puisqu'un appel vidéo peut avoir lieu indépendamment du lieu où se trouve le candidat. De plus, les candidats apprécient de ne pas avoir à se déplacer pour passer des entretiens.

En raison de sa commodité, cette évolution pourrait devenir permanente. Selon une enquête, 87 % des recruteurs pensent que l'entretien vidéo restera en place longtemps après la pandémie⁹.

Étape 3 : intégration des employés

L'embauche et l'intégration d'un nouvel employé peuvent être un processus complexe, avec des documents à signer, des formations à suivre, des technologies à mettre en place, etc. Mais le coronavirus a obligé les employeurs à repenser la manière dont les travailleurs à distance sont correctement intégrés et dont les travailleurs de première ligne peuvent se mettre à niveau en toute sécurité.

Pour les entreprises qui emploient des employés de bureau pouvant travailler à domicile, l'intégration peut se faire virtuellement¹⁰. Il existe de nombreuses options de signature électronique abordables et faciles à utiliser qui permettent aux nouveaux employés à distance de remplir leurs documents rapidement et facilement à distance. Mais il faut veiller à ce que le nouvel employé ait le sentiment de faire partie de l'entreprise. Lorsque la vie reprendra son cours normal, les entreprises choisiront peut-être de conserver le processus d'intégration numérique, d'autant plus qu'il est probable que le travail à distance perdure.

Cependant, pour de nombreux travailleurs de première ligne, une grande partie du processus d'intégration doit se faire en personne¹¹. Quels changements peut-on apporter au processus d'intégration pour garantir la sécurité de ces travailleurs?

Deux modes d'intégration :

Intégration en personne :

- Les nouveaux employés de première ligne doivent avoir un accès facile aux EPI sur le lieu de travail.
- En ce qui concerne la formation, les entreprises devraient s'inspirer de l'exemple de la chaîne de pharmacies américaine CVS¹², qui a remplacé la formation en personne des nouveaux employés par une formation virtuelle afin de limiter l'exposition. Cette formation doit inclure les procédures d'assainissement et de distanciation sociale, tout en donnant la priorité aux informations les plus pertinentes pour les fonctions de l'employé.

Intégration virtuelle :

- Veillez à ce que les moyens de communication restent ouverts pendant que le nouvel employé occupe son poste. Alors qu'en temps normal, ils sont entourés de personnes à qui ils peuvent poser des questions en toute simplicité, les réalités du travail à distance peuvent rendre ce processus plus difficile.
- Accueillez chaleureusement le nouvel employé. Les gestionnaires peuvent simuler l'expérience de la convivialité au bureau en organisant un déjeuner virtuel. Une livraison à domicile peut contribuer à donner un caractère spécial à l'expérience et l'envoi d'un petit cadeau de l'entreprise est très apprécié.

Étape 4 : fidélisation des nouveaux employés

En dépit d'un taux de chômage sans précédent dû à la pandémie, trois décideurs en matière de recrutement sur dix au Canada affirment que le roulement du personnel demeure un problème important pour leur entreprise¹³. Ainsi, la fidélisation du personnel doit rester une priorité élevée même en cette période.

La transparence et l'explication des décisions prises par votre entreprise peuvent renforcer la confiance des travailleurs à distance. Envisagez d'organiser des appels hebdomadaires avec l'équipe de direction afin d'engager le dialogue avec votre personnel, et d'envoyer des courriels du PDG ou du directeur principal des ressources humaines expliquant les décisions clés, les mises à jour et les relances afin de vous assurer que tout le monde est toujours informé des changements importants.

Pour les entreprises dont les employés travaillent à domicile, envisagez de leur donner une allocation pour améliorer leur poste de travail à domicile. Une fois la pandémie passée, de nombreuses entreprises ont l'intention de continuer à autoriser le travail à domicile. Par exemple, dans le but d'accroître la flexibilité, Indeed a créé trois catégories de travail. Elle a évalué les emplois et classé ceux qui relèvent des catégories suivantes :

- A. Employés de bureau :** Ces personnes doivent travailler au bureau tous les jours (par exemple, le réceptionniste ou l'équipe des installations).
- B. Employés flexibles :** Employés pouvant bénéficier d'un régime de travail flexible consistant en une alternance entre travail à domicile et travail sur site deux à trois fois par semaine.
- C. Entièrement à distance :** Employés dont le poste permet de travailler entièrement à distance.

Malheureusement, les dangers auxquels sont confrontés les travailleurs de première ligne peuvent conduire à l'épuisement professionnel et à un taux de roulement du personnel élevé¹⁴. Même les travailleurs à distance seraient confrontés à une surcharge numérique. En effet, 47 % des travailleurs au Canada déclarent se sentir épuisés au cours d'une journée de travail ordinaire, contre 39 % pour la moyenne mondiale¹⁵. De plus, seul un travailleur sur cinq estime que l'équipe des RH de son entreprise a proposé des solutions productives lorsqu'on lui a demandé de l'aide pour faire face à l'épuisement professionnel¹⁶. La pandémie a souligné l'importance du bien-être des employés. Dans ce contexte, les employeurs doivent redoubler d'efforts pour maintenir leurs employés en bonne santé, tant physique que mentale.

Les employés se fient à leurs dirigeants pour savoir ce que l'on attend d'eux. En s'imposant eux-mêmes de longues heures de travail, les dirigeants peuvent contribuer à une culture de surcharge de travail qui pousse les employés à faire de même¹⁷. Les dirigeants doivent montrer l'exemple de comportements sains en matière de gestion du stress en fixant des limites claires à leur propre travail et en encourageant les employés à utiliser leurs congés payés. Indeed, par exemple, a créé une journée mensuelle consacrée à « VOUS », un jour férié pour tous les employés, afin de s'assurer que les gens prennent des pauses bien nécessaires pendant cette période.

Du point de vue de l'attraction des talents, ces efforts en matière de fidélisation des employés bouclent la boucle. Votre capacité à retenir les talents et à les garder engagés alimentera une expérience positive pour les employés, qui se traduira par une meilleure image de marque de l'employeur, susceptible d'attirer les chercheurs d'emploi vers votre entreprise, que vous soyez en pleine crise mondiale ou non.

Étude de cas : Bombardier Aéronautique

De la même manière que les amis et la famille se sont séparés en bulles pour rester en sécurité sans souffrir d'isolement social, certaines entreprises appliquent ce principe sur le lieu de travail pour maintenir une sécurité maximale tout en assurant le fonctionnement de l'entreprise.

Chez Bombardier Aéronautique, qui emploie 22 000 personnes au Canada et aux États-Unis, les employés essentiels sur le site ont été organisés en cohortes appelées bulles de travail, destinées à n'interagir qu'entre elles afin de réduire le risque d'épidémie sur le lieu de travail¹⁸. Ces groupes sont maintenus petits et séparés dans l'espace et dans le temps, et les travailleurs sont soumis à un dépistage quotidien des symptômes. Ainsi, en cas d'épidémie, l'entreprise peut agir rapidement pour la contenir, sa propagation sera limitée et elle ne mettra pas le reste de l'entreprise en danger.

Retour à une « nouvelle » normalité

Les employés de nombreuses entreprises travaillent à distance, mais les cas positifs à la COVID-19 vont continuer à diminuer avec l'augmentation du nombre de personnes vaccinées. Votre entreprise devra être prête pour le retour à cette « nouvelle » normalité le moment venu.

Par exemple, Indeed a établi des critères pour l'ouverture de ses bureaux. Indeed a établi quatre catégories de risque : élevé, moyen, faible et très faible. Pour commencer, ces niveaux de risque sont calculés en fonction du nombre de nouveaux cas quotidiens de COVID sur une moyenne de sept jours/pour 100 000 personnes. Un bureau doit se situer (au minimum) dans la catégorie « faible » pour pouvoir rouvrir. Indeed tient compte des directives gouvernementales, tant nationales que provinciales, avant de rouvrir un bureau.

Lorsque vous commencez à voir le nombre de cas redescendre à un niveau jugé acceptable par le gouvernement, ainsi que par les dirigeants de votre propre entreprise, il est temps d'envisager une réouverture. Il y aura beaucoup de détails techniques à régler, allant des discussions avec les propriétaires à la recherche de fournisseurs, mais prenez le temps de réfléchir à la façon dont les choses ont changé avant le retour à la « normale ». Qu'est-ce qui a fonctionné? Qu'est-ce qui n'a pas marché? Vous pourrez adapter ces leçons aux crises futures. Vous trouverez peut-être utile de conserver certaines des politiques et pratiques élaborées pour faire face à une situation d'urgence, même après qu'elle soit passée.

Conclusion

Le travail pourrait un jour revenir à la normale sous certains aspects, mais sous d'autres, il sera changé à jamais. Pendant que nous traversons cette crise persistante, nous pouvons encore trouver des moyens sûrs, positifs et créatifs d'adapter chaque étape de l'expérience du candidat. Et qui sait? Peut-être pourrions-nous même découvrir que nombre des nouveaux processus créés pendant cette période fonctionnent mieux que les anciens.

Des questions? Communiquez avec nous à l'adresse ca.indeed.com/hire/contact

Découvrez comment Indeed peut vous aider à recruter <https://ca.indeed.com/recrutement?hl=fr>

Restez au courant des tendances en matière de recrutement <https://centredeleadershipindeed.ca/>

Suivez-nous



[linkedin.com/showcase/indeed-employers](https://www.linkedin.com/showcase/indeed-employers)



[facebook.com/IndeedForEmployers](https://www.facebook.com/IndeedForEmployers)

¹<https://www.expresspros.com/CA/Newsroom/Canada-Employed/NEW-POLL-COVID-19-Pandemic-Having-Severe-Impacts-on-Unemployed-Canadians.aspx>

²<https://www.hiringlab.org/en-ca/2020/04/02/walmart-amazon-grocery-jobs/>

³<https://www.qualtrics.com/blog/build-brand-trust-covid-19/>

⁴Étude Decipher/FocusVision pour Indeed, N = 896

⁵<https://www.hiringlab.org/2020/03/24/remote-work-postings/>

⁶<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-04-30-gartner-hr-survey-shows-86--of-organizations-are-cond#:~:text=A%20Gartner%2C%20Inc.,to%20the%20COVID%2D19%20pandemic.>

⁷<https://keynotesearch.com/en/resources/blog/video-interviewing-covid19>

⁸<https://www.bbc.com/news/business-51847888>

⁹<https://www.manageditmag.co.uk/video-interviews-here-to-stay/>

¹⁰<https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/talent-acquisition/pages/onboarding-new-employees-in-the-covid-19-era-takes-extra-planning-effort.aspx>

¹¹<https://trainingindustry.com/articles/onboarding/essential-onboarding-lessons-learned-from-onboarding-frontline-workers-in-a-pandemic/>

¹²<https://trainingindustry.com/articles/onboarding/essential-onboarding-lessons-learned-from-onboarding-frontline-workers-in-a-pandemic/>

¹³<https://www.globenewswire.com/news-release/2020/08/12/2077241/0/en/Even-in-a-Pandemic-Companies-Still-Struggle-with-Employee-Turnover.html>

¹⁴<https://www.thestar.com/business/2020/11/28/our-essential-workers-are-burning-out-advocates-say-a-lack-of-basic-job-protections-is-to-blame.html>

¹⁵<https://www.itworldcanada.com/article/nearly-half-of-canadian-workers-experience-daily-burnout-according-to-microsoft/444482#:~:text=In%20Canada%2C%2047%20per%20cent,Canadian%20workers%20reporting%20feeling%20stressed>

¹⁶<https://www.flexjobs.com/employer-blog/companies-prevent-employee-burnout-during-pandemic/>

¹⁷<https://www.flexjobs.com/employer-blog/companies-prevent-employee-burnout-during-pandemic/>

¹⁸<https://www.news-medical.net/news/20201001/Work-bubbles-can-help-reduce-risk-of-company-wide-COVID-19-outbreaks.aspx>