



Bild: alimdirnet

Une enquête auprès des recruteurs de Suisse romande

Peu de confiance dans les réseaux électroniques

Une des avancées les plus remarquables depuis la création d'internet est l'apparition du web 2.0. Cet ensemble de nouvelles technologies a transformé la définition et la représentation du web en permettant aux utilisateurs de produire et de diffuser eux-mêmes du contenu sur internet. Grâce au web 2.0, de nouveaux outils de communication sur internet ont vu le jour: les messageries instantanées qui permettent l'échange instantané de messages textuels, les blogs qui sont la réunion de notes souvent classées par ordre antéchronologique à la manière

d'un journal intime et les réseaux sociaux électroniques tels que Facebook, Twitter, LinkedIn ou Xing qui permettent la gestion à distance de ses relations professionnelles ou privées.

Bon nombre de responsables de ressources humaines s'interrogent sur l'utilisation potentielle de ces réseaux pour la gestion de leurs ressources humaines. Notre étude donne une image à un temps *t* (été 2009) de l'utilisation de ces réseaux par les recruteurs de Suisse romande, ainsi que, dans une certaine mesure, le pourquoi et le comment de ces pratiques.

Bon nombre de responsables de ressources humaines s'interrogent sur l'utilisation potentielle de ces réseaux pour la gestion de leur recrutement. Selon une étude menée par l'Université de Fribourg, moins de 20 pour cent des répondants avouent utiliser de manière régulière ces réseaux dans le cadre de leurs activités professionnelles et ils n'y ont pratiquement jamais recours dans le cadre de leurs procédures de recrutement. En outre, ils font preuve d'une grande prudence lorsqu'il s'agit de diffuser des informations via ces réseaux.

Par Florence Martin*, Yves Chochard** et Éric Davoine***

Présentation de l'étude

L'étude s'est déroulée en deux temps. Tout d'abord, au début de l'année 2009, nous avons réalisé dix entretiens d'une heure environ avec des recruteurs suisses romands. Cette première phase à caractère exploratoire avait pour objectif de récolter des informations qualitatives sur l'utilisation des réseaux sociaux électroniques dans le cadre des activités de recrutement ainsi que sur les éléments pouvant favoriser ou limiter cette utilisation. Ces entretiens ont fait ressortir les six réseaux sociaux électroniques les plus pertinents. Quatre réseaux profes-

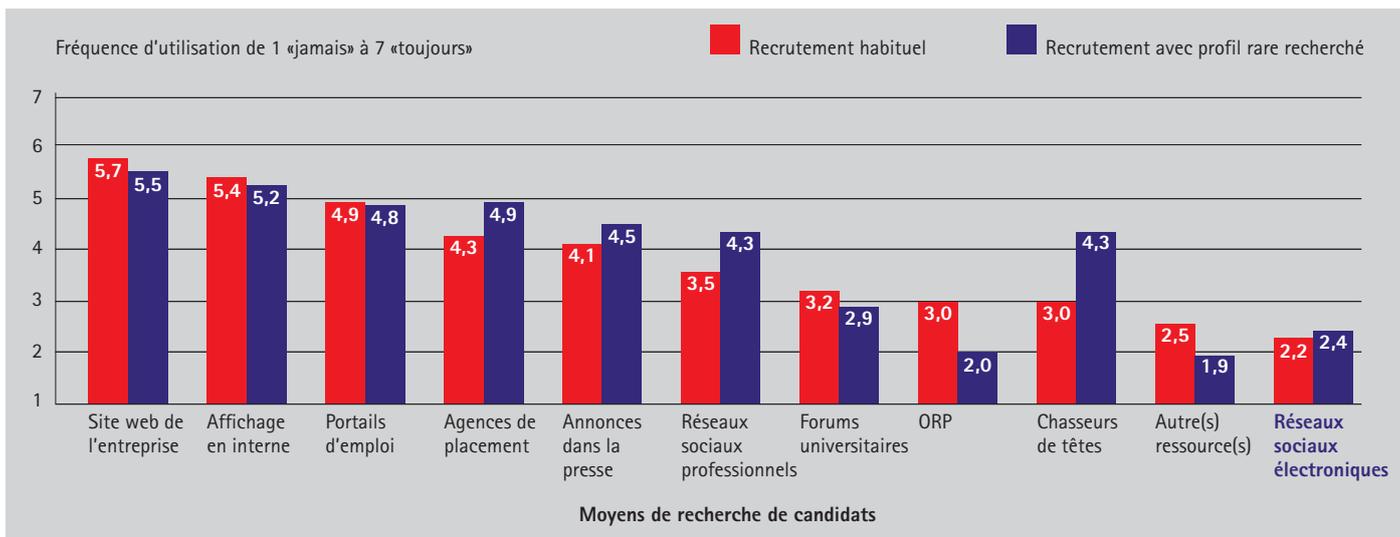


Figure 1: Fréquence d'utilisation des moyens de recherche de candidats (150 répondants)

sionnels (LinkedIn, Viadeo, Xing et Rezone) et deux réseaux privés (Facebook et Twitter) paraissent être utilisés plus ou moins régulièrement par les recruteurs dans le cadre de leurs activités professionnelles. Sur la base des données récoltées, un questionnaire d'évaluation a été réalisé pour la seconde phase de l'étude. Durant l'été 2009, nous avons réalisé une enquête par

questionnaires auprès de responsables RH de Suisse romande avec le soutien de la société de conseil RH Conciliat/Serendi. Environ 500 questionnaires ont été envoyés à des adresses sélectionnées dans leur base de données de recruteurs de Suisse romande avec une technique d'échantillonnage probabiliste. Le retour est de 150 questionnaires utilisables, ce qui représente environ

15 pour cent de l'ensemble des responsables RH de la base de données. Le questionnaire d'évaluation abordait notamment les thèmes des instruments de recherche de candidats utilisés dans le cadre d'un recrutement, de l'utilisation des réseaux sociaux électroniques dans ce contexte et de la satisfaction des recruteurs vis-à-vis des candidatures produites par ces réseaux.

La mobilité, le nouveau défi professionnel!



Relocation, plus qu'un mot à la mode

Fondée en 1959, Interdean propose des services de relocation adaptés aux besoins des entreprises qui transfèrent leurs employés sur des sites en Europe ou à travers le monde. Nos services sont conçus spécialement pour assister l'expatrié et sa famille, tout en respectant la politique de mobilité de son entreprise.

L'an dernier, Interdean a assisté 34'000 familles, dans le cadre du programme de relocation de leur entreprise ou de manière privée, à s'intégrer à l'étranger.

La gestion de votre déménagement de porte à porte

Interdean propose des services de déménagement en porte à porte via ses 48 bureaux en propre en Europe et son réseau de partenaires dans le reste du monde: inventaire des effets personnels, emballage, enlèvement, transport, entreposage, formalités douanières, livraison, déballage et installa-



tion partout dans le monde. Interdean fournit aussi un point de contact personnel à vos employés transférés, en assurant la coordination complète de leur déménagement, et ce, quelle que soit leur destination.

Interdean International Relocation
Genève - chemin Grenet 18 - 1214 Vernier
Tél. 022 939 1000 - www.interdean.com
Zurich - Im Langhag 9 - 8307 Effretikon
Tél. 052 355 36 36



Freins	Opinion moyenne (1 = Pas du tout d'accord, 7 = Tout à fait d'accord)	Motivations	Opinion moyenne (1 = Pas du tout d'accord, 7 = Tout à fait d'accord)
Exigence de temps durant les heures de travail	5,2	Moyen de garder contact avec des personnes connues	4,9
Exigence de temps durant les loisirs	4,5	Moyen de nouer des contacts dans le monde entier	4,7
Outils marketing à bas prix	4,3	Moyen de partager de l'information	4,6
Source de spams et de cookies	4,2	Moyen de nouer un premier contact avec une personne inconnue	4,6
Qualité professionnelle insuffisante	3,1	Moyen de suivre les carrières professionnelles	4,6
Fiabilité et confiances dans ces outils	3,0	Moyen de tenir à jour son carnet d'adresses	4,5
Respect de la vie privée	2,7	Moyen de recherche de personnes à intérêts particuliers	4,4
		Moyen de réduction des coûts de recrutement	4,3
		Moyen de recherche de compétences ciblées	4,1
		Traçabilité des prises de contact	4,0

Tableau 1 : Freins et motivations à l'emploi des réseaux sociaux électroniques (150 répondants)

Les résultats de l'étude: une utilisation encore rare en situation de recrutement

Il ressort de l'enquête par questionnaires que l'utilisation des réseaux sociaux électroniques est encore loin d'être une pratique courante pour les professionnels RH de Suisse romande. Moins de 20 pour cent des répondants avouent utiliser de manière régulière ces réseaux dans le cadre de leurs activités professionnelles et ils n'y ont pratiquement jamais recours dans le cadre de leurs procédures de recrutement.

Les recruteurs continuent de privilégier les instruments de recrutement «classiques» comme la publication de l'offre sur le site web de l'entreprise, le passage d'une annonce sur des portails d'emploi ou la publication d'une annonce dans la presse (figure 1). Ils préfèrent nettement avoir recours aux réseaux sociaux professionnels, c'est-à-dire aux réseaux de connaissances professionnelles développés de manière informelle et «non électronique» par les employés de leurs organisations plutôt que de faire appel aux réseaux sociaux électroniques. La fréquence d'utilisation des réseaux professionnels non électroniques est d'ailleurs assez élevée (entre 3,5 et 4,3 sur

7) et comparable à la fréquence d'utilisation des annonces dans la presse.

Les freins à une utilisation professionnelle des réseaux sociaux électroniques

Comment expliquer ce manque d'engouement pour l'électronique? L'enquête permet d'identifier plusieurs freins à l'utilisation des réseaux sociaux électroniques (tableau 1). Le frein principal pour les recruteurs de l'échantillon, c'est que l'entretien de ces réseaux demande un fort investissement en temps, tant professionnel que privé. La majorité des personnes interrogées ne réservent pas de plage horaire particulière durant leur journée de travail pour l'entretien de leurs réseaux électroniques et ne souhaitent pas non plus y consacrer du temps hors du travail.

De même, les recruteurs interrogés en face à face ne voient pas toujours clairement les apports de ce nouveau moyen de recherche de candidats par rapport à ceux déjà à leur disposition. Par exemple, la publication instantanée de l'annonce ne leur paraît pas être déterminante pour le succès d'un processus de recrutement. Ils ont aussi l'impression que la qualité de l'information mise en ligne

n'est pas toujours bonne. Ils considèrent notamment que les informations sur le parcours professionnel des personnes inscrites sur LinkedIn sont souvent lacunaires et ne consultent Facebook que pour trouver d'éventuelles photos ou informations personnelles. En outre, ils font preuve d'une grande prudence lorsqu'il s'agit de diffuser une annonce ou des informations via ces réseaux. Ils jugent la politique de confidentialité des données peu claire et craignent la perte de maîtrise de l'information mise en ligne ainsi qu'un risque de surexposition, des éléments pouvant parfois prendre une dimension stratégique pour leurs organisations: «Dans le milieu du luxe, c'est essentiellement le bouche à oreille qui fait foi. Il y a peu d'annonces qui sont publiées parce que la marque ne souhaite pas s'afficher en tant que marque dans les médias. Pour conserver l'image du luxe, il faut rester inaccessible.» Enfin, rares sont les répondants qui achètent les services complémentaires proposés par les gestionnaires de réseaux.

Les apports potentiels des réseaux sociaux électroniques dans le recrutement

Malgré ces limites, les recruteurs interro-

gés avouent pressentir un important potentiel de développement pour ce moyen de recrutement et perçoivent déjà bien les avantages qu'ils pourraient en retirer à l'avenir. Ils considèrent qu'il s'agit d'un des moyens les plus efficaces de garder contact sur le long terme, de tenir à jour son carnet d'adresses ou d'accéder à des profils rares (voir tableau 1, colonne de droite). Ils voient aussi dans les réseaux sociaux électroniques un bon moyen d'envoyer certains signaux à une population ciblée au nom de l'entreprise et de réduire les coûts de recherche lors d'un recrutement. Enfin notre étude fait apparaître que le niveau moyen de satisfaction des professionnels RH qui ont

déjà utilisé des réseaux sociaux électroniques dans une activité de recrutement est supérieur à la moyenne (satisfaction moyenne de 4,5 sur 7) mais très contrastée: la satisfaction des utilisateurs est nettement supérieure pour certains réseaux moins souvent utilisés (par exemple Twitter, Rezonance) que pour les réseaux les plus utilisés (par exemple LinkedIn, Facebook).

Conclusion

Notre étude, réalisée sur un échantillon représentatif des recruteurs de Suisse romande, montre que les réseaux sociaux électroniques sont certes un phénomène en expansion, mais que l'intérêt des recruteurs pour

ZUSAMMENFASSUNG

Noch wenig Vertrauen in Xing und Konsorten

Eine der bedeutendsten Entwicklungen seit der Entstehung des Internets ist das Web 2.0. Durch die Gesamtheit von neuen Technologien, die den Nutzern die Erstellung und Verbreitung eigener Inhalte im Internet ermöglichen, hat sich die Definition und das Aussehen des Webs von Grund auf geändert. Neue, webbasierte Kommunikationswerkzeuge finden rasche Verbreitung. Hierbei sind insbesondere die elektronischen sozialen Netzwerke wie Facebook, Twitter, LinkedIn oder Xing zu nennen, die zur Fernverwaltung von beruflichen oder privaten Kontakten dienen. Laut einer von der Universität Freiburg durchgeführten Studie nutzen weniger als 20% der Befragten diese Netzwerke im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit regelmässig und so gut wie nie, wenn es darum geht, neue Mitarbeiter zu finden. Aus der Fragebogenuntersuchung geht hervor, dass die Nutzung elektronischer Netzwerke in Personalabteilungen der französischen Schweiz noch lange nicht gang und gäbe ist.

Personalvermittler geben nach wie vor den «konventionellen» Personalbeschaffungsverfahren, wie der Veröffentlichung des Stellenangebots auf der Unternehmenswebseite, in Karriereportalen oder in der Presse, den Vorzug. Anstatt soziale elektronische Netzwerke zu nutzen, greifen sie lieber auf soziale berufliche Netzwerke zurück, d. h. Netzwerke mit beruflichen Kontakten, die informell und «nicht elektronisch» von den Mitarbeitern ihrer Organisation entwickelt wurden. Die Häufigkeit, mit der auf «reelle» berufliche Netzwerke zurückgegriffen wird, ist im Übrigen ziemlich hoch und vergleichbar mit der Schaltung von Anzeigen in der Presse.

Wie erklärt sich diese fehlende Begeisterung für elektronische Netzwerke? Die Studie zeigt mehrere Hindernisse auf, die der Nutzung der sozialen elektronischen Netzwerke entgegenstehen. Laut den befragten Personalvermittlern besteht das grösste Hindernis darin, dass die Pflege dieser Netzwerke sehr viel Zeit in Anspruch nimmt, und zwar sowohl Arbeits- als auch Freizeit. Die Mehrheit der Befragten plant nicht extra Zeit für die Pflege ihrer elektronischen Netzwerke in ihren Arbeitstag ein und ist auch nicht bereit, dies ausserhalb der Arbeitszeiten zu tun.

Ausserdem gaben die Personalvermittler im Face-to-Face-Interview zu, dass für sie die Vorteile dieser neuen Bewerbersuche gegenüber den ihnen bereits zur Verfügung stehenden Möglichkeiten nicht immer klar auf der Hand liegen. Zum Beispiel ist für sie die Unmittelbarkeit der Veröffentlichung des Stellenangebots nicht ausschlaggebend für eine erfolgreiche Personalgewinnung. Zudem sind sie sehr vorsichtig, wenn es darum geht, Informationen über diese Netzwerke zu veröffentlichen. Ihrer Ansicht nach ist deren Datenschutzpolitik undurchsichtig, und sie fürchten den Kontrollverlust über die online gestellte Information. Trotz dieser Vorbehalte sehen die befragten Personalvermittler ein grosses Entwicklungspotential in dieser Art der Personalbeschaffung für die Zukunft.



*Florence Martin est titulaire d'un Master en gestion d'entreprise de l'Université de Fribourg.



**Yves Chochoard est assistant diplômé à la chaire Ressources humaines et organisation de l'Université de Fribourg (Suisse) et chercheur asso-

cié au CIRDEP de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Sa thèse de doctorat porte sur l'évaluation économique des formations managériales.



***Éric Davoine est professeur à l'Université de Fribourg, titulaire de la chaire Ressources humaines et organisation.

www.unifr.ch/rho

ce nouvel outil doit être relativisé. Leur utilisation dans le cadre de processus de recrutement est encore faible et les recruteurs préfèrent avoir recours aux moyens classiques, voire aux réseaux sociaux professionnels «non électroniques», y compris pour les recrutements difficiles. L'utilisation de ces réseaux reste encore limitée essentiellement à cause du temps qu'elle nécessite et de la qualité de l'information produite qui ne peut être vérifiée. Les recruteurs interrogés soulignent toutefois les nombreux avantages de l'outil, comme la possibilité de gérer à long terme ses relations professionnelles, la possibilité d'accès à des profils rares, ou la possibilité d'envoyer des messages à une population cible. Les réseaux électroniques entraîneront certainement de nouvelles pratiques de recrutement et de nouvelles formes de communication avec les candidats, mais la révolution électronique annoncée n'est pas encore une réalité.