

CATÉGORIE - INNOVATION NUMÉRIQUE

Création d'un site recrutement mobile Elior permettant aux candidats de postuler directement depuis leur smartphone et d'inclure leur cv et lettre de motivation



DANIELLE DUMONT

Travaille au sein du groupe ELIOR depuis 2005 où elle a exercé différentes fonctions à la Direction du

Développement des Ressources Humaines. Actuellement, Responsable des Partenariats Sourcing, elle est en charge de développer l'attractivité du Groupe vis-à-vis des candidats et de piloter le développement de nouveaux outils de gestion de candidatures.



Créé en 1991, Elior est aujourd'hui un des leaders mondiaux de la restauration et des services. En 2013, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 5 016,9 millions d'euros dans 13 pays. Ses 105 000 collaborateurs proposent chaque jour à 3,7 millions de clients des solutions de restauration et services personnalisés. Leur mission, sur 17 500 restaurants et points de vente, est d'accueillir et de prendre soin de chacun avec passion et compétence dans le monde de l'entreprise, de l'enseignement, de la santé ainsi que dans l'univers du voyage et des loisirs. Particulièrement attentif à sa responsabilité sociale, Elior est adhérent au pacte mondial des nations unies depuis 2004. L'exigence professionnelle de ses équipes et leur engagement quotidien porté à la qualité et l'innovation, à la relation à l'autre et à la société s'expriment dans la signature : un monde d'attentions.

CONTEXTE ET ENJEUX DU PROJET

Le Groupe Elior avec près de 5000 recrutements en France par an, en CDI hors reprises et mutations, est un gros employeur et recrute en permanence sur plus de 200 métiers, sur tous niveaux de diplôme et d'expérience.

Le recrutement mobile connaît une forte croissance depuis la montée en puissance de l'utilisation des smartphones. Plus de 24 millions de français possèdent un smartphone, dont 40% des jeunes diplômés et 68% des 18/25 ans confient l'utiliser dans le cadre de leur recherche d'emploi (étude potential park). Plus de 30% des recherches Google liées à l'emploi sont effectuées depuis un mobile et la tendance s'accroît...

Nos offres publiées sur les sites emploi perdaient tout le trafic mobile. Nous avons donc considéré que ce nouveau support n'était plus une option et que nous devons l'intégrer dans notre stratégie de sourcing et de recrutement

afin de valoriser notre marque employeur notamment auprès des jeunes diplômés. En effet, il y a quelques mois, les candidats qui souhaitaient consulter les offres d'emploi Elior depuis un smartphone ne pouvaient pas le faire car le site Recrutement Elior n'était pas compatible mobile.

- Conséquences :
- 100 % de taux de perte des candidats mobile
 - expérience décevante pour les candidats
 - dévalorisation de la marque employeur

Nous avons donc décidé de créer un site Recrutement mobile devant répondre aux objectifs suivants :

- Permettre aux candidats qui viennent directement sur le site Elior de consulter mais aussi de postuler aux offres d'emploi Elior depuis leur smartphone
- Permettre aux candidats présents sur les job boards où nous publions nos offres d'être redirigés vers le site recrutement mobile Elior pour faire acte de candidature

- Faire en sorte que les candidatures générées depuis le mobile puissent être réceptionnées dans notre ATS (Applicant Tracking System) afin de les intégrer à notre processus de gestion des candidatures. Ce dernier point paraît essentiel et évident, mais c'est un enjeu majeur pour les directions RH car les ATS ne proposent pas à ce jour de solutions qui permettent de finaliser une candidature mobile dans leur système.

La problématique était donc la suivante : Comment permettre au candidat de postuler depuis son smartphone, transmettre un cv et réceptionner sa candidature directement dans notre ATS, sans intervention de notre éditeur ?

La solution nous a été apportée par la société JobAroundMe qui a développé une technologie répondant à nos attentes et qui nous a permis de mettre en place un processus de recrutement sur smartphone similaire à celui de notre site web, avec une ergonomie simple, intuitive et conviviale.

RÉALISATION DU PROJET

La solution développée pour permettre la candidature mobile est la suivante :

Consulter les offres d'emploi : L'application permet maintenant aux candidats de rechercher et consulter des offres d'emploi sous un format adapté au mobile,

Postuler aux offres d'emploi : Le candidat peut choisir entre s'envoyer l'offre par mail ou postuler depuis son mobile,

Compléter le formulaire : Le candidat crée un compte en indiquant son adresse mail. Il peut ensuite compléter le formulaire via son compte JobAroundMe ou LinkedIn qui permettent de pré-remplir les champs du formulaire de candidature, ou compléter lui-même les champs du formulaire de candidature adapté mobile.

Charger son CV : La technologie JAM permet au candidat d'ajouter son CV via :

- un des services de stockage en ligne (DropBox / GoogleDrive)
- LinkedIn et JobAroundMe: le CV est reconstitué avec les informations contenues dans le profil LinkedIn ou JobAroundMe

Candidature finalisée : Le candidat valide sa candidature qui est envoyée directement dans l'ATS Elior

ORGANISATION DU PROJET ET MOYENS MIS EN PLACE

La société JobAroundMe nous a accompagné dans la mise œuvre de ce projet, afin de déployer leur solution de candidature mobile dans les ATS.

Dans un premier temps nous avons travaillé conjointement pour définir un cahier des charges afin de valider un planning avec les étapes du projet. La signature a eu lieu en début d'année 2014, le lancement du projet en mars et la mise en production s'est faite fin juillet :

1^{ère} étape : Cahier des charges (définition de nos attentes)

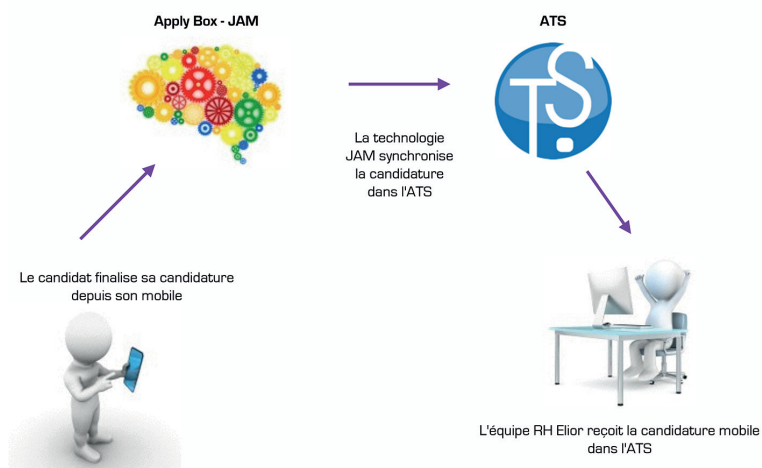
2^e étape : Validation des maquettes, storyboard (validation du scénario / design / respect des couleurs et des visuels)

3^e étape : Validation de l'adaptation du formulaire de candidature (choix des champs à afficher, comment traiter chacun des champs...)

4^e étape : Développements par JobAroundMe pour permettre la candidature mobile et la réception des données dans notre ATS Talentsoft.

5^e étape : Phase de pré-production et de recettage (test / correction des anomalies / validation finale)

Il est à noter que Talentsoft n'a pas eu à intervenir dans le projet si ce n'est une rencontre avec JobAroundMe qui leur a présenté la solution.



LES SPÉCIFICITÉS DU PROJET ET LES POINTS INNOVANTS

La spécificité du projet est de permettre aux candidats de postuler à nos offres d'emploi depuis leur smartphone, et de réceptionner leur candidature dans notre ATS, sans intervention de celui-ci. L'innovation vient de la solution technologique développée par JobAroundMe qui rend possible la candidature mobile avec réception des données dans notre ATS. Cette technologie permet de récupérer les informations saisies par le candidat dans le formulaire de candidature mobile et d'implémenter les données collectées au bon format pour qu'elles soient prises en compte par l'ATS.

Les points innovants de la solution :

- utilisation du linkedin connect et jobaroundme connect pour permettre au candidat de pré-remplir les champs du formulaire de candidature
- la possibilité pour le candidat de joindre son CV (même depuis un Iphone, sur lequel les utilisateurs ne peuvent pas stocker de pièce jointe) grâce à des services de stockage en ligne tels que Google Drive ou DropBox
- si le candidat n'a pas de cv dans une zone de stockage, il a malgré tout la possibilité de postuler sans CV : la solution crée un CV sur la base des informations renseignées dans le formulaire
- utilisation du robot JobAroundMe pour envoyer la candidature directement dans notre ATS, cette action crée un compte candidat avec envoi de mot de passe réutilisable sur pc
- le fait qu'il n'y ait pas eu besoin de l'intervention de Talentsoft.
- la géolocalisation des offres sur la home page qui consiste à afficher directement les offres disponibles autour de soi au lieu d'afficher les dernières offres publiées.

- L'adaptation complète de la solution : au cours du mois d'août, nous avons modifié nos référentiels filières et métiers dans notre ATS, cela n'a pas impacté la solution mise en place par JobAroundMe. La solution a immédiatement pris en compte ces nouveaux référentiels.

Elior fait partie des premiers recruteurs au monde à proposer la candidature mobile à ses candidats.

DIFFICULTÉS, CONTRAINTE ET SOLUTIONS APPORTÉES

Tout d'abord, nous avons dû adapter les champs du formulaire pour le mobile : nous n'avons gardé que les champs obligatoires de notre questionnaire candidats pour le rendre aussi simple que possible à compléter. Ensuite, il fallait trouver un moyen pour permettre aux candidats de charger leur CV. En effet le CV est un élément obligatoire pour valider une candidature, et nous devons trouver une solution pour récupérer le CV des candidats, même pour les utilisateurs d'Iphone. Il nous fallait également adapter la technologie JAM à Talentsoft sans intervention de Talentsoft.

Une autre difficulté était de permettre la réception des candidatures dans notre ATS, de manière que ces candidatures soient traitées de la même manière que les candidatures web.

Lors de la phase projet, nous avons également dû gérer les anomalies au moment du recettage.

RÉSULTATS

Les résultats attendus sont conformes aux résultats obtenus, à savoir :

- **la consultation optimisée** des offres d'emploi de notre site recrutement depuis un mobile

- **la possibilité pour les candidats de postuler depuis leur smartphone**, soit en réponse à une offre, soit en candidature spontanée. Le temps moyen pour consulter les offres, trouver l'offre à laquelle on souhaite postuler et postuler est de 6 mn, soit le même temps que lorsqu'on postule depuis le site web (tests réalisés en interne par des collaborateurs du Groupe)

- **le fait que le candidat puisse directement se créer un dossier sur mobile** et réutiliser ses codes d'accès sur pc ou à l'inverse le fait que le candidat qui a déjà des codes d'accès créés sur pc, puisse accéder à son espace depuis un mobile.

- **la réception des données du formulaire de candidature dans notre ATS, sans intervention de notre ATS.** Au cours du mois d'août, 182 candidatures ont été reçues dans notre ATS via notre site recrutement mobile, sur un total de 3103 candidatures, soit près de 5.8 %. Depuis le début du mois de septembre, ce pourcentage est passé à 6.5 % sur un volume total beaucoup plus important puisque le mois de septembre est un mois à fort volume de candidatures. Ces résultats sont très encourageants, alors que nous n'avons pas encore communiqué auprès des candidats sur notre nouveau site mobile. Ces résultats montrent une véritable attente de la part des candidats pour postuler sur mobile.

- **Donner l'image d'une entreprise innovante** aux candidats potentiels. Ce point est très important : le secteur de la restauration et des services a une image très traditionnelle. Une innovation telle que celle-ci permet aux candidats de se projeter dans une entreprise dynamique et évolutive.

FUTURES ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES

- Ajouter de nouveaux services de stockage en ligne
- Ajouter le Viadeo Connect
- Ajouter la possibilité de prendre son CV en photo pour l'attacher à la candidature

