

RECRUITMENT OUTSOURCING

RPO, MSP & AUTRES ACRONYMES

La deuxième partie de notre guide « Recruitment Outsourcing en mots simples » traite du langage spécifique du marché externalisé. Nous expliquons en mots simples les différents modèles possibles au Recruitment Outsourcing. Vous aurez ainsi un premier aperçu du monde de l’externalisation du recrutement et pourrez vous familiariser avec la signification des différents termes. En plus, nous vous expliquons comment fonctionnent RPO et MSP.

1RE PARTIE – PRÉSENTATION DES MODÈLES

RPO – Recruitment Process Outsourcing

Définition : le transfert global ou partiel du processus de recrutement permanent à un partenaire externe.

Cela couvre habituellement :

- La gestion de candidats issus de divers canaux de recrutement (p. ex. candidats en interne, sur recommandation, candidatures spontanées, directes, par des agences etc.) par un seul partenaire.
- Une ou plusieurs étapes du cycle de vie des employés ou du processus de recrutement : la planification des besoins et des emplois, la prise de contact et la sélection des candidats, l'embauche, l'onboarding, l'emploi et la fidélisation ainsi que la fin de l'emploi.

Normalement le processus est soutenu par un Applicant Tracking System (ATS), soit un système de gestion des candidatures. Des prestations de service améliorées (parfois désignées comme RPO 2.0) peuvent également comprendre la planification et la gestion du personnel.

MSP – Managed Service Provision (ou services gérés)

Définition : la gestion du recrutement, de l'utilisation et de l'administration de ressources temporaires par un seul partenaire externe.

Ceci comprend généralement :

- Le travail temporaire, des collaborateurs de projets sur base d'un contrat de travail ou d'entreprise ainsi que des consultants.
- Plusieurs services de recrutement sont chargés du recrutement de ressources ; la gestion des ressources par contre est effectuée par un seul prestataire.
- L'ensemble du cycle de vie : de la planification des besoins en passant par la gestion des demandes, le recrutement et l'onboarding jusqu'à la saisie du temps de travail, la facturation/le règlement des paiements et la fin du projet.

Le processus est généralement soutenu par un Vendor Management System (VMS), un système basé sur le web pour le management de ressources temporaires.

Quant au MSP, le recrutement de ressources est en premier lieu pris en

charge par des agences externes ou des prestataires de recrutement. Différentes formes du MSP sont possibles dont les plus fréquentes sont :

- **Le modèle Neutral Vendor** : tous les services de recrutement peuvent présenter à parité/en même temps des candidats ou ressources. Un service Neutral Vendor peut être désigné comme MSP.
- **Le modèle Master Vendor** : le fournisseur MSP et les entreprises qui lui sont associées ont le privilège de pouvoir présenter leurs candidats ou ressources avant tous les autres prestataires de recrutement.
- **Le modèle Hybrid** : cette forme du MSP réunit les éléments des modèles Master et Neutral Vendor. La mise en œuvre concrète est influencée par des facteurs tels que la localisation géographique, la spécialisation ou le domaine de fonction et dépend fortement du potentiel de chaque fournisseur de services gérés. Ceci relève donc de l'environnement, la fonction ou la spécialisation du fournisseur ainsi que de ses ressources.



Blended RPO

Un modèle d'externalisation selon lequel un seul partenaire d'externalisation offre à la fois des solutions de recrutement de ressources temporaires (travail temporaire et projets freelance ainsi que parfois collaborateurs externes sur base d'un contrat d'entreprise) et de ressources permanentes.

Les avantages :

- rend la planification du personnel et des ressources plus efficace
- assure constamment une sélection de la ressource la meilleure et la plus économique
- demande une prise de décision coordonnée par l'entreprise et le service de recrutement.

2E PARTIE – LE PROCESSUS RPO ET MSP À SIX ÉTAPES

Quelles étapes du processus de recrutement peuvent être délocalisées dans le cadre du Recruitment Outsourcing ?

Les modèles RPO et MSP peuvent soutenir les entreprises lors des six étapes du cycle de vie des collaborateurs :

- Planification des besoins et des emplois
- Prise de contact
- Sélection
- Embauche et onboarding
- Développement du personnel
- Fin de l'emploi et offboarding

L'offre des services RPO et MSP peut varier selon le type d'embauche (fixe, freelance, travail temporaire, contrat d'entreprise).

Comment se déroule le processus RPO ou MSP ?

1. Planification des besoins et des emplois

Pendant la planification des besoins et des emplois vous pouvez compter sur le soutien de votre partenaire RPO ou MSP grâce à ses expériences acquises lors d'autres projets visant à établir une planification du personnel réaliste pour l'année de recrutement.

Lorsque cette planification est fixée, votre partenaire d'externalisation élabore une stratégie spécifique de recrutement. Il y portera une attention particulière à l'identification des rôles décisifs dans votre entreprise afin de prendre des mesures de recrutement et de pooling dans les meilleurs délais.

Quant au service RPO, votre partenaire peut vous aider à définir et développer votre proposition de valeur employeur (Employer Value Proposition – EVP) ainsi que votre marque employeur (Employer Branding). De cette manière, votre entreprise est plus attrayante pour des collaborateurs potentiels. En outre, il est plus facile d'entrer en contact avec ces derniers.

En ce qui concerne le service MSP, le recrutement du personnel s'effectue en premier lieu par des services de recrutement et d'autres agences, pendant que votre partenaire se charge également de la gestion des fournisseurs. Dans le cadre de la sélection des fournisseurs comprise dans ce service, seuls les fournisseurs sont identifiés et pris sous contrat qui sont en mesure de couvrir les domaines de compétence intéressants pour votre entreprise et de trouver des candidats adéquats.

2. Prise de contact

Le secret du succès d'une stratégie de talent et d'attraction est de combiner l'activité d'attraction (comme les publications ou campagnes) à la communication continue envers les candidats potentiels. Ainsi, même avant qu'un poste à pourvoir se présente, vous êtes en mesure de disposer d'un pool de candidats potentiels et pouvez réduire votre délai de recrutement et augmenter le nombre de nouveaux postes pourvus.

Dans cette étape du processus de recrutement votre fournisseur RPO peut faire preuve de sa plus-value pour votre entreprise en ce qui concerne le recrutement de ressources permanentes : la capacité de mettre à disposition une stratégie de prise de contact continue qui relie les médias les plus courants (traditionnels, en ligne ou sociaux) à une stratégie de fidélisation. Une attention particulière devrait être portée à l'expérience candidat – surtout lorsqu'un candidat peut également devenir un client potentiel d'une entreprise.

3. Sélection de candidats

Lors de chaque nouvelle demande de personnel, votre partenaire RPO/MSP analysera tout d'abord la demande et vous fournira un aperçu ainsi qu'une consultation par rapport aux salaires et tarifs journaliers courants. Dans l'étape suivante, il choisira les canaux de recrutement les plus prometteurs (p. ex. en interne, par des programmes de recommandation de collaborateurs, des pools de candidats, des services de recrutement etc.) et trouvera parmi ceux les meilleurs candidats en tenant compte des méthodes de sélection les plus récentes (p. ex. assessment center, tests etc.).

LES TROIS TYPES :		
RPO	Recruitment Process Outsourcing	MSP
Le transfert global ou partiel du processus de recrutement permanent à un partenaire externe.		Managed Service Provision
		La gestion du recrutement, de l'utilisation et de l'administration de ressources temporaires par un seul partenaire externe.
		BLENDED RPO
		Forme mixte de RPO & MSP : un partenaire d'externalisation se charge du recrutement d'intérimaires, conseillers indépendants et employés permanents.



4. Embauche et onboarding

Lorsque le bon candidat/la bonne ressource est trouvé(e), votre partenaire d'externalisation vous conseille par rapport à des conditions de contrat convenables en mettant à votre disposition un aperçu du marché ainsi qu'un benchmarking.

À partir de cette étape, les processus MSP et RPO se distinguent :

- Dans le domaine de l'emploi permanent, votre entreprise assume dès lors à nouveau la responsabilité du processus. Néanmoins, des tâches sélectionnées telles que l'exécution du BackgroundCheck ou d'autres thèmes administratifs relatifs au début de travail du nouveau collaborateur peuvent être transférées au partenaire.
- Quant au recrutement de ressources temporaires, votre partenaire MSP gère également le processus complet, en commençant par les négociations de contrat et les demandes de références jusqu'aux sujets en matière de conformité et thèmes d'introduction de nouveaux collaborateurs. De cette

manière, les risques peuvent être réduits et une relation avec les collaborateurs temporaires sur un pied d'égalité peut être établie.

5. Retain and Develop (fidélisation et développement)

Selon qu'il s'agit d'une ressource permanente ou temporaire, les services dans la phase de l'emploi et du développement du collaborateur sont différents.

- Il est de coutume que l'entreprise contacte les collaborateurs permanents elle-même. Il existe cependant la possibilité d'externaliser quelques tâches transactionnelles telles que dans le domaine de l'évaluation des collaborateurs et du suivi de la performance au prestataire RPO.
- En ce qui concerne l'administration des ressources temporaires, votre MSP vous offre tous les services relatifs à la saisie du temps, les salaires ainsi que la facturation/le règlement des paiements pour tous les collaborateurs temporaires. D'habitude, un VMS

(Vendor Management System) est utilisé à cet effet. Votre partenaire vous offre en outre un aperçu global de tous les collaborateurs et met un rapport régulier à votre disposition.

6. Fin de l'emploi et offboarding

Lors de la fin du contrat ou de l'emploi, l'objectif devrait être de donner un sentiment positif au collaborateur ou à la ressource. Quant aux collaborateurs permanents, il est de coutume que cette tâche incombe à l'entreprise. De nombreux prestataires RPO offrent toutefois un service de remplacement ou une consultation de reclassement externe.

Pour ce qui est des ressources temporaires, le prestataire MSP essaiera d'abord de placer les ressources dans de nouveaux projets au sein de votre entreprise pour que vous puissiez sauvegarder les connaissances spécialisées. Si cela n'est pas possible, le prestataire MSP placera la ressource dans une autre entreprise. Les droits d'accès et outils de travail doivent être rendus et un entretien de départ sera mené avec l'entreprise.

**ANNEXE 3E PARTIE –
TECHNOLOGIES &
AUTRES ACRONYMES
UTILES**

ATS – Applicant Tracking System ou : système de gestion des candidatures. Il s'agit d'une technologie de gestion des candidats dans le cadre d'un emploi fixe. L'accent est mis sur le soutien du processus de recrutement qui se termine dès qu'un candidat est engagé.

VMS – Vendor Management System
Une plateforme (généralement basée sur le web ou le cloud) qui sert au management de l'intégralité du processus de recrutement et du placement de ressources temporaires. Le soutien qu'apporte cet outil va de l'entrée des exigences en passant par le recrutement et l'onboarding jusqu'à la saisie du temps de travail et la facturation.

CRM – Customer Relationship Management
Un système de gestion de la relation client (souvent basé sur le web) pour le management de la communication contenant un grand nombre de contacts. Il est principalement utilisé afin de créer un « pool de talents » pour candidats et de communiquer avec les candidats qui y figurent.

SaaS – Software as a Service
Mise à disposition d'un logiciel (y compris les licences) par un prestataire. Ce logiciel est généralement basé sur le web ou le cloud et est surtout employé dans le contexte commercial, comme les bulletins de paie et la gestion des ressources humaines. Il est habituellement offert sans services additionnels.

CMO – Contractor Management Office
La gestion de bulletins de paie, la facturation ainsi que l'administration de collaborateurs non permanents d'autres fournisseurs qui coopèrent déjà avec une entreprise.

SoW – Statement of Work
Un document habituellement joint au contrat cadre comme plan de déroulement décrivant en détail les services ou postes de travaux à fournir de la part d'un prestataire ainsi que le prix à régler. Les services/travaux à fournir peuvent être présentés sous forme de résultats intermédiaires ou finaux (milestone/deliverable) ou basés sur l'effort (time & material).

Milestone/deliverable
Attribution de la commande et paiement d'un fournisseur en fonction du degré d'avancement et/ou de la livraison finale d'un rendement de travail précis (non pas en fonction du temps de travail effectif).

T & M – Time and Material
Attribution de la commande et rémunération d'un fournisseur pour des heures, des jours ou des semaines de travail effectués. Les matériaux utilisés ou autres dépenses encourues sont facturées en supplément.

Rendez-vous sur notre site Internet www.hays.ch/hts afin d'en apprendre davantage sur la façon dont ces solutions peuvent aider votre entreprise à améliorer la stratégie RH.

PARTIES À VENIR :

3E PARTIE
Les avantages pour votre société
Les bénéfices du processus de l'externalisation

4E PARTIE
Quel modèle choisir ?
Nous vous présentons tous les modèles

5E PARTIE
Conception d'un cas commercial
Comment convaincre les principaux décideurs

6E PARTIE
Comment choisir un prestataire ?
Choisir le bon partenaire de recrutement

PARTIES DÉJÀ PARUES :

1RE PARTIE
Recruitment Outsourcing

**CAREER TR
OPTIMISATI
SELECTION
PAY-ROLLIN
TALENT ATT
MANAGED SERVICES
RECRUITMENT OUTSOURCING/SO
TALENT ENGAGEMENT/DIAGNOS
WORKFORCE STRATEGY/DIGITAL
NT/TECHNOLOGY & INNOVATION
DIGITAL & SOCIAL MEDIA/STRATE
OPTIMISATI
PROVISION
DIGITAL SO
MANAGEMENT
SERVICE CE**

**SHARED SE
RESOURCE
MANAGED S
WORKFORC
RACTION TI
MANAGED SERVICES
PROVISION
RECRUITMENT OUTSOURCING/SO
TALENT ENGAGEMENT/DIAGNOS
WORKFORCE STRATEGY/DIGITAL
NT/TECHNOLOGY & INNOVATION
DIGITAL & SOCIAL MEDIA/STRATE
OPTIMISATI
PROVISION
DIGITAL SO
MANAGEMENT
SERVICE CE**