



Sabine Devillers/ DR
Codirectrice Equilibre RH
Coach certifiée

Quelles sont les « Soft Skills » les plus recherchées par les entreprises ?

Les entreprises ne demandent pas de « soft skills ». Ils vont demander des personnes autonomes, des leaders, mais nous ne constatons pas de différence avec avant. Nous travaillons à 50% avec l'industrie et dans les secteurs experts, de niche. Nos clients ne sont pas des start up qui vont demander des compétences particulières ; ils n'ont pas spécialement d'attente envers les « Soft Skills », mais ils se rendent compte que les gens ne restent pas et qu'ils ont des difficultés à les attirer. C'est là où les « Soft Skills » vont être importantes. Il faut leur expliquer qu'ils doivent intégrer ça dans leur processus et pas seulement dans leur recrutement ; ils doivent le faire en amont dans leur stratégie de recrutement et également en aval avec l'intégration et la formation des managers. Résultat, nous n'apportons pas juste le candidat pour le poste mais nous devons avoir un rôle de conseil autour du recrutement.

Quels sont les meilleurs moyens pour évaluer les « Soft Skills » des candidats ?

Il y a plusieurs moyens ; ça passe par l'échange d'informations sur qui est la personne derrière le candidat et ce que son expérience lui a permis de développer comme compétences. Il y a à la fois l'entretien face à face ou par téléphone et également les questionnaires. Ce ne sont pas les questionnaires en eux-mêmes qui sont importants, mais la restitution que nous allons en faire et qui va permettre

« Le questionnaire n'est pas un processus qui se suffit en lui-même. »

Sabine Devillers codirectrice d'Equilibre RH, spécialisée dans le conseil et le recrutement, nous donne son retour d'experte sur les soft skills dans le recrutement.

d'avoir un échange complémentaire avec le candidat et d'aller repérer, confirmer ou infirmer les compétences « Soft Skills » du candidat.

Beaucoup de personnes critiquent les « Soft Skills » dans le recrutement via des questionnaires, avec comme principaux arguments que les questionnaires peuvent être facilement détournés ou qu'ils mettent les employés dans des cases. Qu'avez-vous à leur répondre ?

Le débriefing et le code éthique. A partir du moment où on a demandé à quelqu'un de répondre à un questionnaire on se doit de lui retourner les résultats. Il m'arrive d'entendre des personnes dire qu'ils ne débriefent pas tous les outils parce que ça prend trop de temps. Je considère que, non seulement nous devons débriefer les résultats aux candidats mais également connaître leur vision qui peut être en accord ou en désaccord. Le débriefing est quelque chose d'assez puissant avec le questionnaire car il permet d'avoir un échange beaucoup plus complet et quelle que soit la réaction de la personne (accord ou désaccord), c'est toujours très intéressant car cela permet notamment, de qualifier voire repérer les « Soft Skills ».

Aujourd'hui beaucoup d'entreprises utilisent des robots ou A.I pour scanner les CV. Rajouter des questionnaires de personnalité afin de connaître les « Soft Skills » des candidats n'entraîne-il pas une part de déshumanisation dans le processus de recrutement ?

Le questionnaire n'est pas un processus qui se suffit en lui-même. C'est juste un outil et le debriefing c'est de l'humain. Vue l'augmentation du nombre de cv, nous nous sommes dotées nous aussi d'un outil d'intelligence artificielle. Ce sont des gros moteurs de recherche qui permettent de trier plus vite et d'aller

plus loin. Ça nous permet de gagner du temps, que nous pouvons consacrer par la suite aux candidats afin d'en savoir plus sur eux pendant l'entretien. Cependant les candidats peuvent avoir une vision différente du processus : on s'aperçoit que les candidats ne comprennent pas pourquoi ils doivent passer des questionnaires, car ils pensent que s'ils ont écrit sur leur cv qu'ils sont adaptables, ça doit suffire: ils le sont. Nous devons leur expliquer l'intérêt des questionnaires, et même des entretiens.

Interview réalisée par Maxime Favrre

Top 10 des Soft Skills à posséder en 2020

1. La résolution des problèmes
2. Pensée critique
3. Créativité
4. Gestion de personnel
5. Facilité à se coordonner avec les autres
6. Intelligence émotionnelle
7. Jugement et prise de décision
8. Orientation service
9. Négociation
10. Flexibilité cognitive

Source : World Economic Forum