

#INTERVIEW : Isabelle Bastide



3 questions à [Isabelle Bastide](#), Regional Managing Director chez PageGroup et membre du conseil d'administration du Lab RH.

L'intelligence artificielle (IA) est aujourd'hui communément utilisée lors des phases de sélection de profil des processus de recrutement. Par rapport à il y a 5 ans, où en sommes-nous aujourd'hui ?

Depuis 5 ans, les choses ont fortement évolué. **On utilise beaucoup plus l'IA dans les process de recrutement**, avec une **accélération du phénomène depuis 3 ans** et cela plutôt dans la **phase de recherche de profils** (sourcing côté recruteur) ou d'**offres** (matching CV côté candidat) que dans la **phase de sélection** elle-même, où **l'évaluation humaine reste primordiale**. C'est en effet lors de **cette première étape que les technologies sont les plus efficaces et les plus adaptées**.

PageGroup est en lien avec beaucoup de sociétés qui utilisent l'IA dans le recrutement. Nous les connaissons bien et beaucoup de clients ont besoin d'une appréciation de notre part. On observe que les décideurs RH se



posent des questions, veulent tester des solutions, notamment dans les secteurs où des métiers sont pénuriques et en tension.

Chaque entreprise, voire chaque bureau, dispose d'habitudes et de cultures différentes. La technologie ne connaît-elle pas là justement une limite à son efficacité ?

Le premier constat est que toutes les entreprises ne sont pas prêtes à utiliser l'IA. C'est déjà une question de taille, de secteur, de culture d'entreprise... Certaines sont beaucoup plus ouvertes ou au fait des évolutions permises par l'IA que d'autres. Il y a par exemple une forte corrélation entre les sociétés dont l'activité est en lien avec la technologie et le numérique, et leur l'appétence à utiliser l'IA.

Ensuite, l'IA est un outil qui peut se révéler très efficace, mais ce n'est pas une solution miracle. Il y a des métiers et des secteurs pour lesquels on peut utiliser l'IA avec pertinence. Mais cela ne fonctionne pas systématiquement. **Sur certains postes, l'intelligence émotionnelle est essentielle, voire cruciale, afin de pouvoir aboutir à un recrutement réussi** et d'éviter les coûts directs et indirects d'un recrutement raté. Autre facteur limitatif à l'utilisation de l'IA : les candidats peuvent être effrayés ou déroutés par l'utilisation de ces technologies.

Il faut donc les utiliser dans le cadre de stratégies ad hoc, qui ne sont pas les mêmes pour tous les recrutements. **J'observe que l'approche ne marche pas du tout pour certains profils : par exemple dans le médical, c'est assez compliqué**, et même sur les profils très qualifiés, cela ne fonctionne pas toujours.

Quels conseils concrets donneriez-vous aux responsables RH face à cette nouvelle donne technologique ?

Quels conseils concrets ? **Bien s'interroger sur l'utilisation de ces outils à chaque étape du processus de recrutement, et prendre le recul nécessaire car l'IA ne peut pas être aussi efficace qu'un membre d'une équipe RH dans la sélection.** Et dans le sourcing, **remettre en question l'outil et s'assurer que les algorithmes sont revus régulièrement** de manière à ce que les biais, et il y en a, soient corrigés. Il



ne faut pas dire non à ces technologies, mais il faut être capable de les challenger et de les recalibrer ou même, si nécessaire, de revenir en arrière.