



Cas 8

Opteven : Le recrutement sans CV pour renforcer l'attractivité des métiers pénuriques



*Cas réalisé avec Natasha Trestchenkoff,
Responsable Recrutement - Opteven*

LE PROJET EN QUELQUES MOTS

Recruter sans CV pour améliorer l'attractivité et l'accessibilité de certains métiers.

Le contexte

Opteven est un groupe mixte de services et d'assurance, expert depuis 20 ans des garanties et services adaptés à la mobilité. Il comprend 800 collaborateurs. C'est également un des principaux intervenants sur le marché de l'assistance en France. Opteven est au classement Great Place to Work® des entreprises de 250 à 1000 salariés.

L'entreprise connaît des volumes de recrutement importants au regard de sa taille avec près de 400 recrutements annuels.

Graphique 1. L'environnement Opteven



🎯 Les objectifs et finalités du projet

Le projet du Recrutement sans CV a pour objectif de rendre plus accessible certains métiers de l'entreprise, notamment le métier de chargé d'assistance. Opteven a identifié que ce type de métier requiert davantage de savoir-être que de savoir-faire. Pour cette raison, en plus des candidatures classiques, il est possible de choisir une option « sans CV » et donc de répondre seulement à un questionnaire permettant d'assurer l'adéquation du profil avec les attendus du poste.

En supprimant le CV l'entreprise a plusieurs objectifs :

- Rendre plus accessible les postes de chargé d'assistance
- Elargir le processus de recrutement, et toucher des candidats qui n'auraient pas postulé avec un CV
- Identifier les savoir-être des candidats plutôt que les compétences techniques
- Se concentrer sur les soft skills du candidat et éviter les risques de discrimination
- Préqualifier les candidatures sur des sujets opérationnels (temps de travail, contrat recherché, rémunération souhaitée...)

Graphique 2. Exemple d'une affiche de communication à destination des candidats





L'innovation détaillée

Le recrutement sans CV a été mis en place chez Opteven en 2017 à la suite d'une idée proposée par un groupe de collaborateurs. Le choix a alors été fait d'ouvrir cette méthode à un poste spécifique, celui de chargé d'assistance, qui représente plus de 30% des emplois de l'entreprise. Ce dispositif permet de réduire certaines barrières à l'emploi et de toucher des populations que le CV aurait pu freiner.

Dans un premier temps, un travail a été fait avec les managers pour définir les attendus du poste, et les savoir-être requis. En effet, pour garantir la réussite des recrutements sans CV, il faut parfaitement connaître l'emploi cible afin d'identifier les facteurs clé de succès pour exercer le métier et transformer ces FCS en questions. Le questionnaire a donc été rédigé en collaboration avec les managers. Ce questionnaire comprend des questions en lien avec les procédures administratives mais également des mises en situation, propres au poste de chargé d'assistance.

Tableau 1. Les grandes étapes de déploiement du projet

Etapes	Durée
Projet d'un groupe de travail sur les trophées de l'innovation ayant permis d'identifier qu'ils n'existent pas de formations au métier de Chargées d'assistance. En conséquence, il est nécessaire de recruter les candidats sur leurs capacités et leurs potentiels.	<i>Étapes préalables (plusieurs mois)</i>
Travail avec les managers pour définir les attendus du poste : réunion entre la responsable recrutement et les managers des opérations	<i>1 semaine</i>
Rédaction du questionnaire à destination des candidats	<i>2 semaines</i>
Identification de partenaires pour faire connaître le dispositif	<i>Toujours en cours de développement</i>
Modification du questionnaire grâce aux premiers retours d'expérience	<i>2 semaines</i>
Elargissement du dispositif à d'autres postes	<i>A l'avenir</i>

L'entreprise a communiqué sur ce processus de recrutement sans CV et notamment dans le cadre d'un partenariat avec Pôle Emploi.

Le contexte de forte croissance de l'entreprise a favorisé la mise en place de cette pratique. En effet, le poste de chargé d'assistance représente près d'un tiers des effectifs de l'entreprise et le recrutement est constant. Les personnes postulant sans CV ne sont pas comparées aux personnes postulant avec un CV. Cela permet donc à tous types de candidats d'être recrutés.

Le bilan de l'innovation

Sur l'année 2020, cinq personnes ont été recrutées via ce processus. Les premiers indicateurs montrent que sur l'ensemble des collaborateurs recrutés selon ce dispositif depuis 2017, le turnover est moins élevé. Une collaboratrice témoigne de l'opportunité que cela a représenté pour elle : « Quand j'ai vu l'annonce je n'avais pas de CV à jour, j'ai alors vu que je pouvais postuler directement en répondant à quelques questions, je me suis dit « parfait, je peux le faire directement ». Je n'aurais peut-être pas poursuivi le process s'il avait fallu que je remette mon CV à jour, me connaissant, je serais passée à autre chose, à un autre poste une fois mon CV à jour. En tout cas je ne le regrette pas ! »

Selon Natasha Trestchenkoff - responsable recrutement du groupe, cette méthode permet également de gagner du temps sur les recrutements puisque le questionnaire permet déjà de répondre aux questions habituellement posées lors de l'entretien de préqualification. Ce processus est aussi très apprécié par les managers qui considèrent que l'idée « permet de découvrir le candidat au travers de son discours et d'être bien concentré sur ce qu'il sait faire sans a priori. *En plus c'est éthiquement plus confortable, parce que cela limite les risques de discrimination à partir du CV.* »

Cette pratique est donc un succès à la fois pour les candidats, mais aussi en interne. Les premiers résultats sont encourageants et l'entreprise réfléchit à élargir ce dispositif à d'autres postes.

Le conseil de Natasha Trestchenkoff

« Pour mettre en place cette pratique, je conseille aux entreprises de bien cibler les métiers ainsi que les savoir-être primordiaux aux postes. L'enjeu principal pour la réussite de la pratique est de communiquer largement sur cette méthode de recrutement, afin d'attirer des profils différents et plus éloignés du marché du travail. »