

## [ Réorganisation et modernisation des processus de sélection

### Institution financière

EPSI travaille de concert avec plusieurs institutions financières canadiennes depuis plusieurs années. Ces organisations, œuvrant dans le secteur bancaire ou de l'assurance, se targuent d'offrir des produits et des services de haute qualité à l'ensemble de leurs clients. Pour y parvenir, elles doivent donc mettre en place un personnel stable, dévoué et compétent.

### [ En résumé

#### L'enjeu

Le manque des processus de sélection standardisés, efficaces et rigoureux qui peuvent être appliqués de manière uniforme, à travers l'ensemble des unités d'affaires de l'organisation.

#### La solution

La mise en place de processus de sélection en trois étapes :

Étape 1 – Tests de jugement situationnel en ligne pour évaluer le service à la clientèle et la vente.

Étape 2 – Entrevue de sélection avec le gestionnaire.

Étape 3 – Tests de personnalité et de valeurs afin de valider l'adéquation entre la personne, le poste et l'organisation.

#### Les bénéfiques

- + Des candidats plus qualifiés.
- + Des processus de sélection plus rapides et flexibles pour les gestionnaires.
- + Une diminution du taux de roulement découlant d'une meilleure adéquation entre les personnes et l'organisation.

### Pourquoi avons-nous été impliqués ?

Dans un cas particulier, une institution bancaire d'envergure nationale avait en place des processus d'embauche entièrement basés sur une entrevue de sélection. Cela signifiait que tous les candidats qui réussissaient à l'étape du tri de CVs étaient ensuite convoqués à une entrevue, ce qui se traduisait en énormément de temps consacré au recrutement et à la sélection de la part des gestionnaires. En plus de simplifier la sélection, cette institution financière voulait également standardiser et mieux cibler son processus d'embauche afin de mettre en poste des employés plus qualifiés, démontrant un focus sur le service à la clientèle et la vente, et ce, à travers l'organisation.

## Comment avons-nous contribué ?

La première chose qu'EPSI a suggérée est l'intégration d'outils d'évaluation de potentiel en ligne afin de réduire le volume d'entrevues de sélection requises pour pourvoir un poste. EPSI a également travaillé avec cette institution pour élaborer une stratégie d'évaluation uniforme à travers le pays afin de s'assurer que les candidats passent par un processus similaire lors de leur embauche à un même poste, et ce, indépendamment de leur emplacement géographique.

En mettant sur pied un processus qui commence et se termine par des tests d'évaluation en ligne, EPSI a permis à cette institution bancaire de maximiser la rigueur de son processus de sélection, sans en compromettre la rapidité. Pour ce faire, EPSI administre maintenant des tests de jugement situationnel à tous les candidats qui satisfont les exigences minimales du CV afin de mesurer leurs compétences sur le plan du service à la clientèle et de la vente, étant donné qu'il s'agit d'éléments sur lesquels l'organisation souhaite miser. Seuls les candidats ayant réussi ces tests sont ensuite convoqués en entrevue. Au final, les meilleurs candidats complètent un test de personnalité et un test de valeurs afin de fournir une mesure quantifiable sur la façon dont ceux-ci s'adapteront à l'organisation ainsi qu'à leurs nouvelles fonctions.

Il est également intéressant de noter que les services fournis par EPSI dans ce projet incluaient également la personnalisation des items des tests, des grilles de correction ainsi que l'adaptation des rapports d'évaluation afin de satisfaire à la réalité de l'institution financière en question.

## Comment les choses ont-elles évolué ?

La mise en œuvre des processus de sélection standardisés d'EPSI a entraîné plusieurs résultats mesurables pour cette institution financière. Conformément à la demande initiale du client, EPSI a été en mesure de fournir des processus simples et de qualité qui ont pu être appliqués uniformément à travers le pays. De plus, les nouvelles recrues de l'institution sont reconnues comme étant de plus en plus performantes. Finalement, l'utilisation de tests standardisés accompagnés de rapports détaillés a mené à une réduction du taux roulement des employés et à l'obtention d'informations spécifiques pour aider les partenaires d'affaires en RH et les gestionnaires à guider le processus d'intégration des nouvelles recrues.