

IA, AI, Aïe ? Marketing de la peur quand tu nous tiens !

Vous l'entendez (trop) souvent : le métier de recruteur, comme beaucoup d'autres, serait remplacé par l'intelligence artificielle. L'IA menace vos emplois ! Remplacé parce que l'IA se chargerait à votre place de sélectionner les meilleurs profils, de les contacter, de les rencontrer et d'embaucher le meilleur candidat. Et tout cela, à moindre coût.

Mais de quel métier parle-t-on au juste ? Parce que le travail du recruteur n'est pas de chercher ou de trouver un talent. Son rôle est d'engager, d'autant plus sur un marché hyper-concurrentiel où les candidats sont pénuriques et sur-sollicités. Et si en fait, cette peur était infondée ? Ou simplement le fruit d'une campagne d'"IA Washing" réalisée par certains acteurs du marché pour faire parler d'eux ? Et si, au lieu de remplacer l'Homme, l'IA était une alliée ou un partenaire de poids pour le recruteur ?

L'IA seule aux commandes, une réalité ?

Déjà, des intelligences artificielles seront en mesure de mener un processus complet de recrutement. De la collecte d'informations à l'identification des candidats les plus compétents pour le poste, en passant par la planification d'un entretien téléphonique, d'un chat de pré-qualifications dont elles se chargeront elles-mêmes. Ces IA mènent-elles à l'extinction du métier de recruteur ? Pas vraiment. Le but de ces IA est de faire gagner du temps aux recruteurs, car ce ne sont pas elles qui prennent la décision finale, encore une fois. En réalité, nous pensons que l'IA peut gérer la phase de sourcing car c'est la meilleure pour faire ce travail : les programmes informatiques trouvent, classent et analysent des centaines de milliers de données en quelques secondes. Mais cela ne représente finalement que 30% de la mission du recruteur.

Derrière, il reste la rencontre, l'entretien (les entretiens même), le dialogue et enfin la décision et le cas échéant la proposition. Une IA ne peut pas faire cela à la place du recruteur. Et en imaginant qu'elle puisse le faire, pensez-vous sérieusement qu'un candidat accepterait ce processus déshumanisé alors qu'il est de plus en plus en recherche de sens ?

C'est vrai, l'IA est capable de trouver les meilleurs candidats pour un poste en se basant sur des critères factuels : diplômes, expériences, compétences, localisation. En revanche, un programme informatique ne peut pas savoir si un candidat est heureux à son poste, s'il attend une mobilité interne, le type de management qui lui convient. Pour savoir cela, l'Intelligence Artificielle a besoin de l'humain et de sa capacité d'écoute, de son empathie. La réalité, c'est que nous sommes très loin d'une IA capable d'assurer entièrement un processus de recrutement. Et surtout, le souhaitons-nous ?

La machine a besoin d'être guidée et éduquée par un expert de son domaine pour apporter une aide précieuse. C'est la première raison pour laquelle le métier de recruteur ne peut pas être remplacé par l'IA. La seconde ? L'intelligence artificielle ne peut pas se substituer aux softskills des recruteurs.

Les compétences que l'IA ne peut pas remplacer !

Loin d'être menacés par l'IA, les professionnels RH vont pouvoir se consacrer à des tâches à forte

valeur ajoutée et se positionner en réel Business Partner au sein de leur organisation. Pour aller en ce sens, les recruteurs doivent digitaliser leurs process pour se libérer des tâches à faible valeur humaine et pouvoir travailler leurs softskills.

La communication : Aujourd'hui, l'intelligence artificielle, à travers les chatbots, permet une discussion dans le cadre d'un script précis : elle pose des questions aux candidats sur leur parcours, leurs compétences, leurs appétences et déroule la conversation en fonction de leurs réponses. Mais le processus ne va pas plus loin que cette discussion. Le rôle du recruteur est de construire des relations humaines de confiance avec les candidats pour comprendre leurs attentes et leurs ambitions. Une chose que l'IA n'est pas capable de faire et que les candidats ne sont pas prêts à accepter.

L'intuition : L'IA n'a pas l'intuition du recruteur. Elle ne peut pas savoir si le candidat va s'adapter à la culture de l'entreprise ou au fonctionnement de son équipe de travail. Elle est capable de donner des indications, notamment en comparant les softskills de chacun, mais elle a besoin de l'intuition du recruteur. Cette intuition, le recruteur la forge avec son expérience et en rencontrant les candidats.

La force de persuasion : Trouver et contacter les meilleurs candidats, c'est très bien. Mais il reste une étape très importante : convaincre. Et l'IA n'a clairement pas la capacité de vendre ses idées aux candidats pour les convaincre de rejoindre l'entreprise. Elle est obligée d'arbitrer entre plusieurs informations données par le candidat, et ça, elle ne sait pas le faire. Et puis, vous pensez vraiment que les candidats aimeraient négocier leur venue dans l'entreprise avec un robot ? S'ils sont à la recherche d'un parcours entièrement digitalisé, ils aiment savoir qu'il y a un humain derrière.

La prise de décision : Prendre la meilleure décision demande plusieurs aptitudes : comprendre la personnalité du candidat, ressentir ses émotions, se poser les questions et trouver les réponses en adaptant son regard. Aucune IA n'est capable d'une telle performance, contrairement au recruteur.

Le recruteur, aliéné par les CVthèques où les profils pénuriques ne sont pas présents, est devenu au fil du temps un serviteur du « trouver ». La preuve : le sourcing occupe la plupart de ses journées, au détriment des contacts humains. Est-ce que le travail du recruteur doit se résumer à passer des heures derrière un ordinateur ? En aucun cas ! Ce n'est pas pour ça que l'on devient recruteur, on le devient pour le contact humain. Ces heures doivent être consacrées aux rencontres avec les candidats pour prendre la meilleure décision au service de la compétitivité de son entreprise. C'est bien au moment de l'entretien, à travers les échanges, que la meilleure décision est prise.

Aujourd'hui, c'est une opportunité en or pour le professionnel du recrutement d'asseoir son rôle d'expert et de revenir à son coeur de métier, l'humain. L'IA ne lui vole pas son travail, elle lui redonne le pouvoir : c'est un retour à sa mission première.