



Marketing Digital & Communication 2.0

LE MIX RESEAUX SOCIAUX, EMPLOYES ET ENTREPRISES

Sommaire

Introduction.....	2
On les utilise, on les ignore, on les fustige.....	2
Un canal de recrutement qui évolue.....	2
Ce que vous pourriez y découvrir sur vos candidats.....	3
Employeur recherche candidats ayant des habiletés pour les médias sociaux.....	5
Les questions d'éthique se multiplient.....	6
Sources et liens.....	6



Introduction

Non, les médias sociaux ne se résument pas qu'à des offensives marketing, ils bousculent grandement les pratiques de gestion des ressources humaines. On y recrute. On les consulte pour connaître le profil des candidats et réduire les risques à l'embauche. On exige des compétences dans le domaine. Et on s'interroge sur l'éthique de leur utilisation. Des experts soulignent que les habiletés pour les médias sociaux deviennent une tendance émergente dans la description de poste. Savoir qui sont vos amis et quel est votre cercle d'influence intéresse les recruteurs.

On les utilise, on les ignore, on les fustige.

Vous avez décidé de ne pas utiliser les médias sociaux comme canaux de marketing? Soit! Mais ne vous imaginez pas que vous devez ignorer les LinkedIn, Facebook, Twitter, YouTube, blogues, applications mobiles et autres pour autant, car ils vous rattrapent désormais à tous les tournants. Les médias sociaux interpellent tous les gestionnaires, du marketing aux ressources humaines en passant par la direction. S'y attarder est d'autant plus pertinent que les jeunes représentent une grande part de la main-d'œuvre de l'industrie touristique et sont aussi de fervents utilisateurs de ces réseaux. L'entreprise qui y participe activement démontre son ouverture et son dynamisme. Et, les ignorer dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre serait se détourner de canaux de recrutement fort prometteurs.

Un canal de recrutement qui évolue.

Pour le compte de CareerBuilder, une firme de sondage a interrogé, en juin 2009, 419 gestionnaires en ressources humaines au Canada et 2667 aux États-Unis afin de connaître l'utilisation des médias sociaux dans leur processus de recrutement. Selon les résultats de cette enquête, 28% des employeurs canadiens les utilisent pour rechercher des candidats, et ce pourcentage atteint 45% aux États-Unis, soit le double de l'an dernier. De son côté, LinkedIn dénombrait en mai 2009 500 000 membres œuvrant dans le secteur des ressources humaines et du recrutement.

Des entreprises se servent des médias sociaux pour recruter, mais aussi pour rechercher de nouveaux talents ou susciter un intérêt chez celui qui n'est pas en quête d'un emploi.

Le nouvel hôtel de luxe parisien Shangri-La bouscule les façons de faire en lançant son blogue des ressources humaines (areyoushangri-la-paris.com) afin d'embaucher plus de 400 employés pour son ouverture prévue en 2010. Plus performant qu'un site Internet, ce blogue permet l'interaction avec le public, la mise à jour continue des informations et une visibilité accrue sur Internet grâce aux moteurs de recherche et aux médias sociaux. Et une fois le recrutement terminé, il se transformera en outil interne.



En guise d'argument publicitaire, plusieurs sites de recrutement en ligne se servent de la performance de leurs outils de bouche à oreille qui font le pont avec les médias sociaux pour diffuser plus largement les offres d'emploi. C'est le cas notamment de CareerTours qui est passé du mode traditionnel à l'ère YouTube pour appairer entreprises et chercheurs d'emploi (<http://www.careertours.com>).

La compagnie Burnsoft Ltd annonçait en août le lancement de Recruiter for iPhone/iPod Touch, la première application mobile et autonome dédiée au recrutement. Elle permet d'emmagasiner les données des candidats et d'y avoir accès en tout temps.

Ce que vous pourriez y découvrir sur vos candidats.

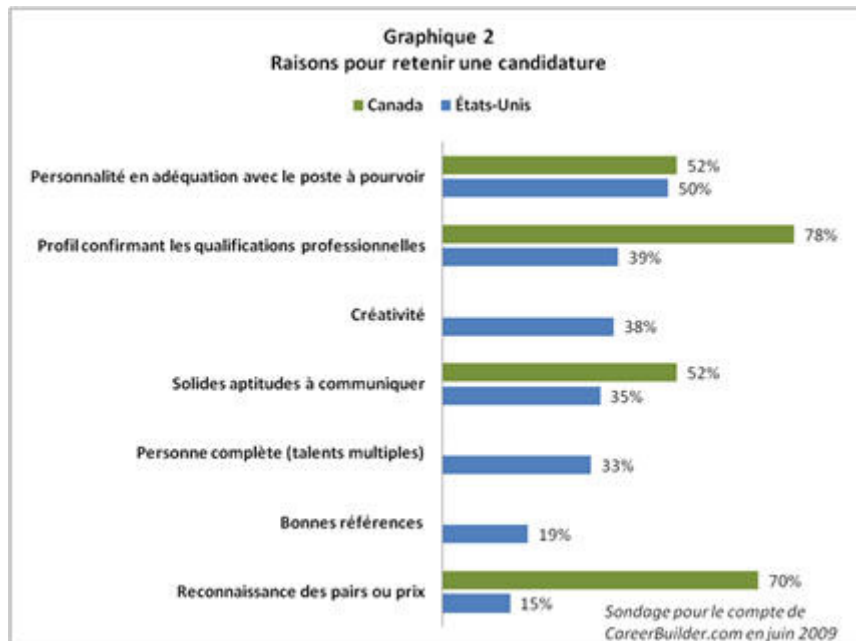
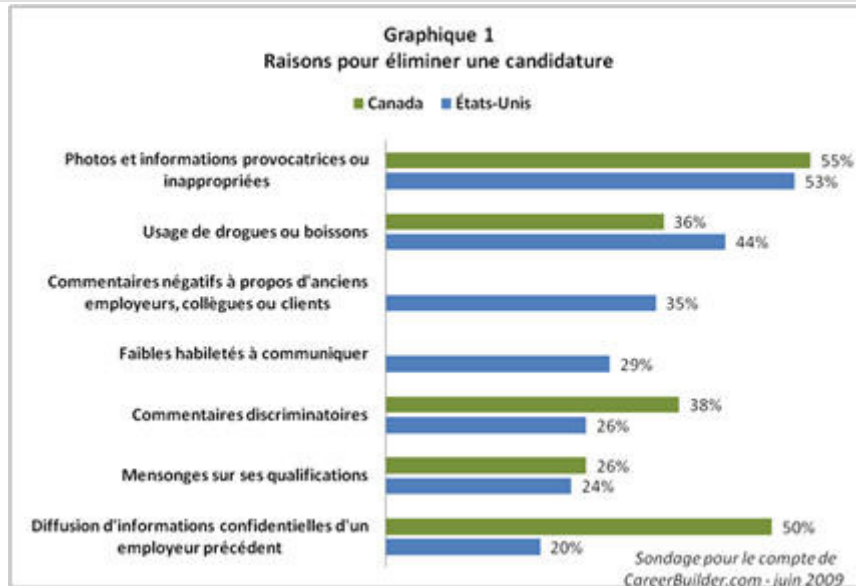
Nous sommes à des lieux du temps où le postulant allait porter son CV dans les entreprises. Les employeurs savent de plus en plus comment utiliser les médias sociaux et vont y fouiller pour mieux connaître les candidats qui postulent pour un emploi. Certains employeurs leur demandent même leur portfolio en ligne.

Pour réduire les risques à l'embauche, on s'assure que le candidat a les qualifications requises, qu'il cadre avec les valeurs de l'entreprise et sa culture organisationnelle. On évalue sa créativité, sa capacité à communiquer, les références de ses relations et même ses actions sociales.

Selon le sondage de CareerBuilder, 35% des compagnies américaines écartent un candidat en raison de l'information qu'il a trouvée en ligne (graphique 1) et 14% l'ont éliminé à cause de l'utilisation de binettes (smiley faces) et de textos dans leur lettre d'application ou dans leur courriel.

Du côté canadien, 26% des employeurs déclarent que l'information trouvée (graphique 1) les a dissuadés de recruter un candidat. À l'inverse, 14 % rapportent avoir été influencés positivement (graphique 2). Pour la conduite des recherches, Facebook est consulté par 52 % des employeurs canadiens contre seulement 29% aux États-Unis. Suivent LinkedIn (39%), les blogues (25%), MySpace (23%) et Twitter (11%).

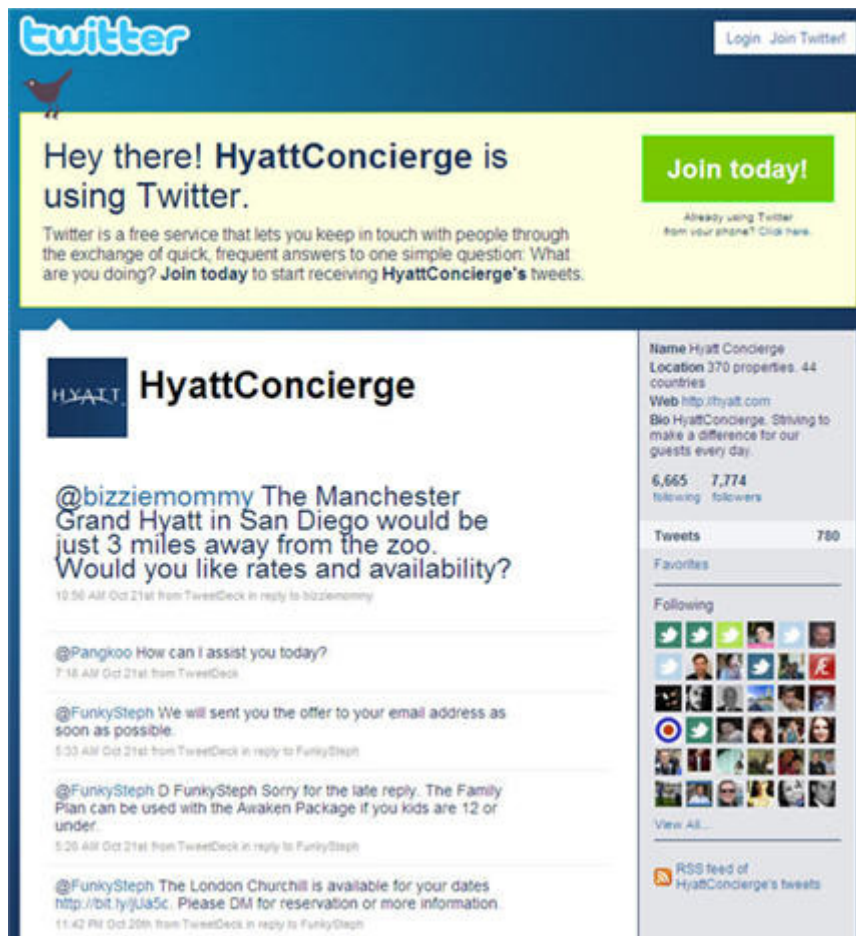




En contrepartie, les candidats utilisent eux aussi les réseaux sociaux pour connaître les employeurs. C'est pourquoi les entreprises doivent soigner leur cyberimage!

Employeur recherche candidats ayant des habiletés pour les médias sociaux.

Pourquoi connaître Twitter? Hyatt a décidé d'étendre ses services pour accompagner les voyageurs en tout temps (indications pour trouver un hôtel Hyatt, recommandation pour un restaurant ou une réservation dans un spa) en introduisant dans Twitter un service de conciergerie – HyattConcierge. Des offices de tourisme lancent des bureaux d'informations touristiques virtuels sur Twitter (TravelPortland et le *hashtag* #inpx) où des employés doivent converser et répondre aux demandes de la clientèle.



Service à la clientèle, stratégies publicitaires, recherche d'informations, recrutement... plusieurs compagnies voient le potentiel des médias sociaux et jugent leur connaissance comme indispensable. De nouveaux emplois émergent et les façons de travailler sont bousculées. Avant d'engager un candidat, celui-ci devra démontrer ses intérêts et ses aptitudes dans le domaine. On lui demandera s'il est à l'aise avec les médias sociaux, s'il a un profil Facebook, un réseau professionnel dans LinkedIn, un blogue, s'il connaît ce qu'est un fil RSS et des acronymes comme SMS, API, B2C ...

Les questions d'éthique se multiplient.

Dans ce cyberspace, les avenues sont multiples, mais l'anarchie y règne aussi. Violation de la vie privée, réputation de l'entreprise entachée, discrimination... plusieurs questions d'éthique y sont soulevées. Dans un texte subséquent, nous discuterons de ces enjeux.

Sources et liens.

- Careerbuilder.com. «Forty-five Percent of Employers Use Social Networking Sites to Research Job Candidates, CareerBuilder Survey Finds», 19 août 2009.
[http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?id=pr519&sd=8%2f19%2f2009&ed=12%2f31%2f2009&siteid=cbpr&sc_cmp1=cb_pr519_&cbRecursionCnt=1&cbsid=e933d612f9ab4b32ac5178985b592e4d-306863921-RS-4]
- Chaal, Dennis. «Hyatt Extends Concierge Service to Twitter», blogue, 17 juillet 2009.
<http://dennisschaal.blogspot.com/2009/07/hyatt-extends-concierge-service-to.html>
- Duarte, Jonathan. «Job Seekers: Ignore Social Networking your own peril!», ere community, 16 septembre 2009.
[<http://community.ere.net/blogs/jonathan-duarte/2009/09/job-seekers-ignore-social-networking-your-own-peri/>]
- Evangelista, Benny. «Need a job? Show them you can Twitter», San Francisco Chronicle, 25 juillet 2009.
<http://www.sfgate.com/cgi-bin/article.cgi?f=/c/a/2009/07/25/BUAI18UIVQ.DTL>
- Hoosta Magazine. «Shangri-La Hotel Paris a choisi Hoosta pour créer son Blog des Ressources Humaines», 2 octobre 2009.
[<http://hoostamagazine.com/2009/10/02/shangri-la-hotel-paris-a-choisi-hoosta-pour-creer-son-blog-des-ressources-humaines/>]
- La toile des recruteurs. «Le recrutement mobile est arrivé», 31 août 2009.
[<http://www.latoiledesrecruteurs.com/newsletter/caldwell-partners-next-generation-consulting-universite-mcgill-robert-half-kpmg-l-fr-i-802.html>]
- Marcus, Laure. «28 % des employeurs canadiens utilisent les réseaux sociaux en ligne», La toile des recruteur, 31 août 2009.
<http://www.latoiledesrecruteurs.com/newsletter/employeurs-canadiens-utilisent-reseaux-sociaux-ligne-l-fr-i-805.html>
- Meister, Jeanne C. et Karie Willyerd. «How Twitter and Crowdsourcing Are Reshaping Recruiting», 25 septembre 2009.
http://blogs.harvardbusiness.org/cs/2009/09/how_twitter_and_crowdsourcing.html
- Travel Portland. <http://www.travelportland.com/visitors/twitter.html>
- «Twitter "Twisitor Center" Helps Travelers Follow the Tweets to Portland, Oregon», 10 février 2009. <http://www.govtech.com/dc/617868>

