

Interview

**« Créer une solution RH
sur mesure pour réinventer
la gestion des Talents »**



Nicolas Chaussemy - Groupe CRIT

Responsable Recrutement et GPEC

Créer une solution RH sur mesure pour réinventer la gestion des Talents



Le contexte

Créé il y a plus de 60 ans, le Groupe CRIT est l'un des leaders du travail temporaire et du recrutement en France et à l'international. Dans l'hexagone, CRIT emploie plus de 2000 collaborateurs répartis au sein de 450 agences d'emploi présentes dans 10 régions, permettant à 40 000 personnes de trouver un emploi chaque mois. En 2023, l'équipe RH fait un pari audacieux : **la co-crédation d'un nouveau logiciel RH pour répondre à ses besoins spécifiques de gestion des talents.**

Les enjeux :



Optimiser les processus RH concernant les entretiens et les compétences



Initier la première campagne de People Review



Conclure un partenariat avec un éditeur RH pour digitaliser la gestion des carrières



Nicolas Chaussemy

Responsable
Recrutement et GPEC

La solution retenue :

Skillup – Modules **Entretiens**, **GEPP** et **People Review**

La suite en SaaS Skillup permet de dématérialiser les différents périmètres de la gestion des talents tout en :

- Libérant le Service RH de missions administratives chronophages grâce à des outils adaptés : trames d'entretiens personnalisables en quelques clics, conception d'un référentiel de compétences dynamique, reporting simplifié.
- Co-construisant un nouvel outil pour les campagnes de revues de talents, conçu pour répondre parfaitement aux fonctionnalités souhaitées par CRIT.
- Mobilisant les managers et collaborateurs autour d'un outil ergonomique et créateur de valeur.

Zoom sur un partenariat vertueux pour créer une solution dédiée à la People Review

Un benchmark mené en 2024 a révélé qu'aucun logiciel du marché ne répondait aux besoins RH de CRIT en matière de People Review.

Ainsi, les équipes ont choisi de nouer un partenariat avec Skillup pour créer ensemble un nouvel outil RH.

Première étape, la définition d'un retroplanning. Il s'agissait de bien déterminer comment les besoins allaient se traduire sur le terrain.

Deux phases de « recettage » ont permis de tester le bon fonctionnement et d'évaluer le rendu. Quelques mois plus tard, le jour de la mise en production est arrivé.

Le logiciel de revue des talents est né dans les délais voulus avec les fonctionnalités souhaitées, sans bug technique. Un virage parfaitement maîtrisé pour la politique RH de CRIT !

Zoom sur la conduite du changement

L'agenda des processus RH (campagnes d'entretien, revue des talents...) n'a pas évolué, la vie du collaborateur n'a donc pas été bouleversée.

En revanche, il était nécessaire de communiquer en amont pour embarquer les équipes. 6 semaines avant le lancement de l'outil a été lancée une communication généraliste, puis une seconde vague est venue apporter des précisions.

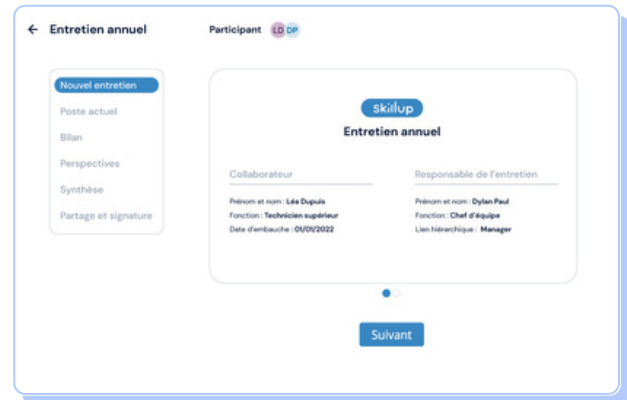
L'équipe RRH de CRIT a servi de relais en interne. Résultats : une adhésion à 100 % des collaborateurs, la mobilisation des managers et les félicitations du CSE (ce qui est rare est précieux).

Les bénéfices

Des échanges internes fluidifiés

Les équipes RH peuvent **créer et modifier les trames d'entretien** suivant le **type de collaborateur ou d'entretien** (annuel, professionnel...) sur la plateforme en quelques clics. Chaque collaborateur complète sa trame d'entretien avant d'échanger avec son manager.

Skillup offre aux RH et à la Direction la possibilité de suivre l'état de l'avancement de la campagne en **temps réel**. Le partage d'informations est facilité, les données recueillies peuvent ensuite être analysées pour fiabiliser les prises de décision.

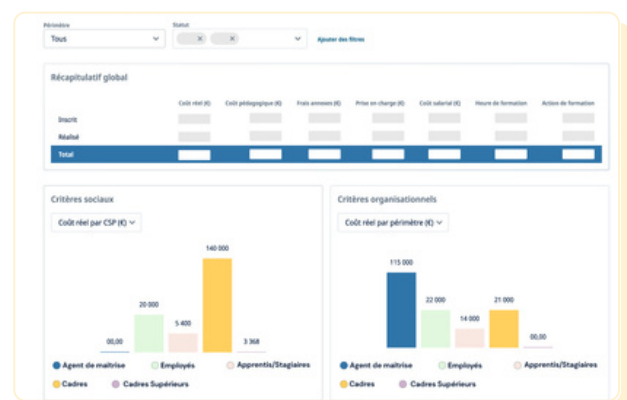



Des parcours de carrière sécurisés

Grâce au référentiel métier et aux évaluations, il est possible de disposer d'un état des lieux fiable des compétences du vivier de talents. **Les campagnes de People Review** et le **recours à la matrice 9box** permettent au Service RH de disposer d'une vue approfondie sur les différents profils. Les **plans d'action** (évolution, mobilité, plan de succession) **reposent ainsi sur des éléments tangibles**.

Un pilotage social facilité

Le **pilotage RH est aujourd'hui fiabilisé et simplifié** : toutes les informations sont mises à jour en temps réel et accessibles en quelques clics. L'ensemble des données sociales sont hébergées en ligne et sécurisées. Des **tableaux de bord ergonomiques** assurent un suivi précis des indicateurs RH clés.





Créer une solution RH sur mesure pour réinventer la gestion des Talents



Témoignage



Nicolas Chaussemy

Responsable
Recrutement et GPEC

Inscrire les processus RH dans une logique d'amélioration continue

Chez CRIT, la **gestion de l'emploi et des compétences** (référentiel métier, campagnes d'entretiens, SIRH...) est au cœur des attentions du service RH. En 2021, les limites de l'outil métier en place commençaient à devenir handicapantes pour mener à bien une gestion des talents inspirante et source de fidélisation.

En effet, le logiciel ne permettait une administration simple et logique. Par exemple, la modification d'une trame d'entretien était particulièrement fastidieuse. Toute sollicitation du service support de l'éditeur donnait lieu à une facturation. À l'ergonomie vieillissante s'ajoutaient un export de données et une mission d'analyse complexes...

Il était temps d'**adopter une solution qui suscite l'adhésion de toutes les parties prenantes**. Un audit préalable a été mené au sein de la DRH pour déterminer la feuille de route autour de la **GEPP** et de l'**engagement collaborateur**. La remise en cause de l'outil, non adapté à la culture d'entreprise, a conduit à la mise en place d'un appel d'offres

Comment améliorer les processus RH en changeant d'outil ? La réflexion de CRIT s'est rapidement orientée vers un partenariat avec un éditeur, en vue de profiter de **feedbacks** et d'**une réponse personnalisée aux besoins identifiés**. C'est ainsi qu'est née la collaboration avec Skillup.



Je ne crois pas en la relation client-fournisseur dans le monde du logiciel RH. Je suis convaincu des vertus d'un partenariat pérenne : l'éditeur grandit à nos côtés et tout le monde en sort gagnant.

Nicolas Chaussemy, Responsable Recrutement et GPEC - Groupe CRIT

Implémenter la solution retenue dans des délais très courts

Chez CRIT, le calendrier RH correspond à celui d'une année civile. Janvier coïncide ainsi avec la campagne d'entretiens annuels. Il n'était pas concevable de modifier cette organisation en lien avec le changement d'outils pour la gestion des talents.

En septembre 2023 est prise la décision de **s'équiper du logiciel Skillup pour les entretiens, la GEPP et la people review** (qui n'avait pas encore été développée). Le retroplanning a donc été pensé en fonction de cet impératif, tant en termes de production que de communication interne. Skillup s'est montré «**facilitant**» et **s'est adapté aux éléments fournis**. Seule mission chronophage: l'export des données de l'ancien outil!

L'expérience utilisateur a facilité **une adoption rapide en interne**. En effet, aucune formation préalable n'est requise pour démarrer sur l'outil. Le système de navigation est intuitif.



La mise en place de Skillup s'est opérée vite et dans les délais souhaités, notamment grâce à un accompagnement expert et de proximité.

Nicolas Chaussemy, Responsable Recrutement et GPEC - Groupe CRIT



Zoom : L'importance du reporting pour démontrer l'impact RH

Lors du changement de solution, l'équipe RH de CRIT en a profité pour mettre en place de **nouveaux processus** et **dynamiser son reporting social**.

Par exemple, les nouvelles recrues ne profitaient pas d'un suivi structuré de leur intégration. Aujourd'hui, des rappels permettent aux managers de déployer un accompagnement de proximité tout au long de la période d'essai. De la même manière, des entretiens d'offboarding ont été mis en place.

Aujourd'hui, les indicateurs de gestion sociale sont suivis afin de démontrer la valeur apportée par la politique RH. Chaque année, CRIT est audité en vue de conserver une norme ISO et le baromètre social est l'un des KPI requis. Ce dernier a ainsi été intégré dans les entretiens annuels et professionnels.

La mise en place des plans d'action suite à la people review permet de démontrer l'impact RH à court et moyen terme.



La facilité d'extraction des données avec Skillup est révolutionnaire.

Nicolas Chaussemy, Responsable Recrutement et GPEC - Groupe CRIT

Créer un nouvel outil sur mesure pour la People Review

La revue du personnel chez CRIT était organisée de manière «ad hoc». La Direction et les managers se réunissaient après la campagne d'entretiens, en avril et mai, pour échanger sur les collaborateurs. L'arbitrage des plans d'action était réalisé dans la foulée. Il n'y avait pas de travail préparatoire de qualification et d'analyse des données sociales.

Pour optimiser la gestion des carrières, il était nécessaire de repenser le processus. Et la conception d'un outil pouvant assister l'équipe RH à chaque étape de cet enjeu s'est révélé être la meilleure opportunité pour CRIT.

Un travail préparatoire sur le cadrage des besoins et du planning à respecter a permis

de sécuriser le projet. En quelques mois, les équipes Skillup se sont mobilisées pour **mettre en production un outil de People Review répondant à l'ensemble des attentes de CRIT.**

La première campagne de revue des talents avec ce logiciel a pris place en 2024. En amont, les managers ont été **responsabilisés** et **impliqués**. Bien outillés, ils ont profité d'une position plus confortable pour émettre des recommandations sur les membres de leur équipe.

Avant, les propositions d'évolution individuelles ne reposaient pas sur des critères objectifs. Aujourd'hui, les encadrants doivent justifier les actions sollicitées: augmentation de salaire, mobilité interne...



Nous disposons aujourd'hui d'une excellente visibilité sur notre vivier de talents, ce qui est très utile pour anticiper l'avenir.

Nicolas Chaussemy, Responsable Recrutement et GPEC - Groupe CRIT

Zoom: Les atouts de la 9Box

Au lancement de la première People Review avec Skillup, la matrice 9Box n'était pas encore développée. Dès la seconde campagne, cette fonctionnalité a permis à l'équipe RH de CRIT d'aller encore plus loin. La 9box a apporté des bénéfices concrets **pour la conception des plans de carrière et des plans de succession** au sein de l'entreprise.

En effet, cette matrice RH permet de positionner les collaborateurs sur une grille avec deux axes personnalisables: potentiel, risque de départ, etc. Elle permet d'identifier plus rapidement les profils pour lesquels un plan d'accompagnement est adapté. La projection des talents au sein de CRIT est en effet stratégique.

La 9box constitue une base solide de réflexion RH. Les plans d'action, définis dans le cadre d'échanges avec les responsables régionaux, ont gagné en qualité. De la performance au référentiel de compétences, CRIT dispose de toutes les données nécessaires et accessibles en quelques clics pour prendre les bonnes décisions.



Avec la 9Box, la définition de parcours métiers est grandement simplifiée. 30 % de notre travail de réflexion est réalisé grâce à cette fonctionnalité.

Nicolas Chaussemy, Responsable Recrutement et GPEC - Groupe CRIT

skillup

Créée en 2016, **Skillup** accompagne les équipes RH des entreprises mid-market dans leur rôle stratégique **d'engagement**, de **développement** et de **rétenction des talents**. Centrée sur l'expérience utilisateur, l'application se différencie par son ergonomie et sa facilité de prise en main. Skillup propose une suite de modules intégrés pour digitaliser les processus RH des ETI :

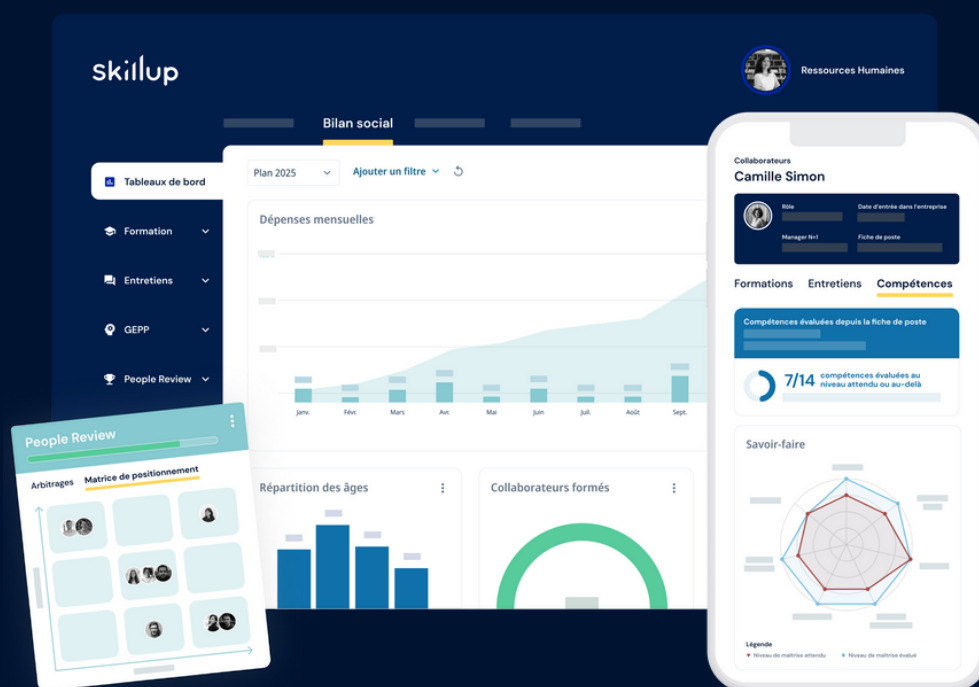
Entretiens Une solution de **gestion de la performance** et des **entretiens** entièrement dématérialisée.

Formation Un logiciel de **gestion de la formation** facilitant le **recueil des besoins** et le **pilotage du plan de développement des compétences**. La solution intègre un portail personnalisable pour les managers & salariés offrant l'accès direct à une marketplace de formation connectée à **200 organismes partenaires**.

GEPP Un outil de GEPP pour établir la **cartographie des fiches de poste et des compétences de l'entreprise**, facilitant l'identification des écarts de compétences individuels et collectifs.

People Review Une plateforme dédiée au **pilotage social** et au **développement des Talents**.

JE VEUX ÊTRE CONTACTÉ(E)



www.skillup.co

