



LEROY MERLIN ILE DE FRANCE

CASE STUDY

Comment Leroy Merlin améliore sa productivité et son
expérience candidat grâce au recrutement vidéo

Leroy Merlin Ile de France

29

magasins

5000

salariés

5

recruteurs au
siège régional

500

recrutements/an
(dont 8% profils cadres)

Problèmes rencontrés

- ✘ Fort taux de **turnover**, en augmentation depuis plusieurs années
- ✘ Un **manque d'efficacité** dans la centralisation du recrutement
- ✘ Des processus de recrutement **disparates** en fonction des magasins
- ✘ De gros volumes de candidatures **peu qualifiées**

→ La solution mise en place avec Visiotalent

La vidéo en première étape du recrutement



LEROY MERLIN RECRUTE EN ÎLE-DE-FRANCE

**Choisissez le
métier qui
vous intéresse**



Logistique

Je garantis la bonne délivrance de nos produits jusqu'aux clients.

[DÉCOUVRIR](#)



Vente

Au quotidien, j'accueille et je conseille mes clients.

[DÉCOUVRIR](#)



Service & Relation Client

Je fais vivre à mes clients une expérience exceptionnelle.

[DÉCOUVRIR](#)

Hôte service relation client

ÎLE-DE-FRANCE

[POSTULER](#)



[Écoutez Marine vous parler de son quotidien !](#)

Votre terrain de jeu :

Les services Encaissement & Relation Client du magasin (accueil, paiement, reprise marchandise, fidélisation, plateforme téléphonique magasin, relation client à distance, cours de bricolage, événementiel clients, etc.)

Les grands axes de votre mission :

- **Facilitateur**, vous souhaitez faire vivre à votre client une expérience exceptionnelle et l'accompagnez sur l'ensemble de son parcours d'achat en magasin et sur internet ;
- **Empathique**, vous prenez plaisir à servir les autres et à solutionner toutes les situations même les plus délicates avec positivisme et bienveillance ;
- **Organisé**, vous savez répondre à plusieurs sollicitations à la fois et gérer le flux client, même en cas de forte affluence ;
- **Responsable**, vous respectez les procédures d'encaissement et êtes attentif à votre sécurité, celles de vos collègues et de vos clients.

Nos autres métiers :

- Responsable service relation client
- Manager service relation client

[Voir tous nos métiers](#)

1

Le candidat découvre l'entreprise et ses métiers

FR

 Jane Doe
Responsable des ressources humaines

Bonjour,

Chez Leroy Merlin, l'important c'est VOUS !
C'est pourquoi j'ai souhaité vous poser quelques questions, pour mieux vous connaître.

Vous pourrez y répondre en vous enregistrant simplement depuis chez vous, avec votre webcam.

Vous avez bien sûr la possibilité de vous entraîner à l'exercice avant de passer l'entretien.



Hôte Service & Relation Client

Votre entretien durera environ 8 minutes.

M'entraîner

Passer l'entretien

[Plus d'informations sur l'entretien](#)



2

Il postule en vidéo et précise sa mobilité

visiotalent

Recherche

Jane Doe

Mes campagnes

MA CAMPAGNE

- Candidats
- Vidéos
- Candidats archivés
- Candidats partagés
- Édition

Hôte Service & Relation Client

Recrutement : externe

Candidats > Julie Dupont



MON EVALUATION

EVALUATION DE L'EQUIPE

EVALUATION DES COLLABORATEURS

Julie Dupont

Invité(e) par Jane Doe - 15/09/2019

Vidéo reçue le 21/09/2017

Vue par  +2

A traiter

3

L'équipe visionne les vidéos et recontacte les candidats préselectionnés

Des résultats tangibles

Du 1er juin 2019 au 31 janvier 2020

4950

vidéos reçues

217

recrutements
réalisés

Focus cadre

DE

15 000 candidatures
23 recrutements

A

1 950 candidatures
40 recrutements

X20

taux de conversion

Gain de productivité ...

L'équipe de recrutement peut pourvoir davantage de postes à périmètre égal.
+30% de postes pourvus en 6 mois !

Et du temps libéré

L'équipe a désormais le temps de faire de l'**approche directe** sur certains postes-clés pénuriques

Mais aussi ...

une meilleure expérience candidat

L'indice Happy Candidates est passé de **3,8 à 4,4** pour les candidats en Ile de France

91% des candidats ont trouvé l'expérience positive !

D'ailleurs le taux de candidats ne se présentant pas aux entretiens collectifs a diminué de 40% !!



‘En ayant moins de candidatures non qualifiées à traiter, nous avons plus de temps à consacrer aux candidats présélectionnés et nous pouvons les suivre de manière individualisée pendant tout le processus de recrutement’



Marine Grousson, Responsable Talent Acquisition - IDF

Et du coup : Turnover réduit de 33% !

”

‘La vidéo en première étape du recrutement permet de filtrer les candidats qui ne sont pas vraiment motivés. Par ailleurs, les candidats qui visitent la plateforme ont aussi accès à beaucoup de vidéos et ont une meilleure vision de la réalité des métiers. Ils postulent donc en sachant vraiment à quoi correspondra leur quotidien s’ils obtiennent le poste.’

Marine Grousson, Responsable Talent Acquisition - IDF

Méthode : Comparaison du turnover à un an des personnes recrutées en S1 2018 (avant la mise en place de la plateforme) versus celui des personnes recrutées en S1 2019

Et sans regret !

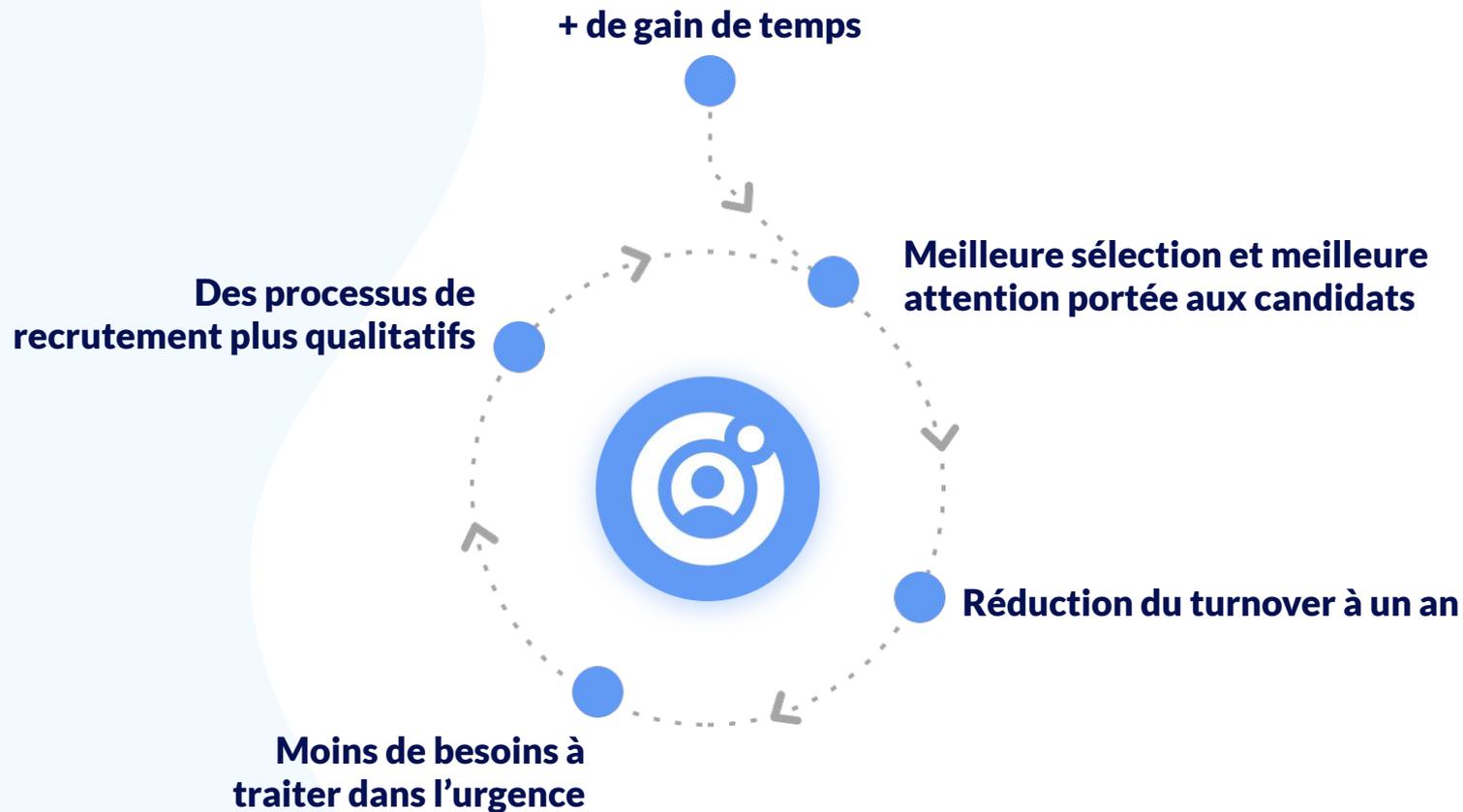
Et vous êtes sûrs de ne pas passer à côté du bon candidat?

OUI !

En septembre 2019, l'équipe Leroy Merlin IDF a recontacté **1200 candidats** qui avaient débuté le processus de recrutement mais n'avaient pas réalisé la vidéo.

- 42 (3,5%) seulement se sont déclarés toujours intéressés par le poste
- 10 (0.83%) seulement ont été présélectionnés pour un entretien collectif
- Aucun n'a finalement été recruté...

D'une approche court terme à une approche long terme



Clever Connect
Meteojob - Visiotalent - HRmatch