

# UEQG – Épisode 17 : diminuer sa charge mentale, avec Hélène Ly

## **Robin Choy**

Bonjour tout le monde. Aujourd'hui je suis avec Hélène Ly et on va parler d'un sujet qui touche beaucoup, je pense, d'entre vous qui est : gérer la charge mentale dans le recrutement. Donc la charge mentale c'est un mot qu'on entend particulièrement en recrutement, très régulièrement et à juste titre. Donc on va en parler ensemble. Et l'objectif de cette discussion, c'est à la fin d'avoir des axes très clairs sur comment est-ce qu'on peut faire pour gérer et diminuer sa charge mentale. Alors on ne la réduira jamais à zéro. Enfin je pense Hélène, tu me diras. Mais en tout cas avoir des axes très clairs, à quoi est-ce que cette charge mentale est due ? Comment est-ce qu'on fait pour la résoudre ? Voilà, merci beaucoup d'avoir accepté de rejoindre Une Équipe Qui Gagne pour cet épisode.

## **Hélène Ly**

Merci à toi pour l'invitation.

## **Robin Choy**

Est-ce que tu peux commencer peut-être par nous en dire un peu plus sur toi-même et sur pourquoi ce sujet était intéressant puisque tu l'as proposé de manière assez spontanée.

## **Hélène Ly**

Oui alors, pour dire quelques mots sur moi. Donc moi j'ai été recruteuse pendant à peu près neuf ans dans la tech. J'ai travaillé en cabinet, j'ai beaucoup travaillé en ESN, j'ai été sept ans recruteuse tech dans trois, quatre ESN différentes. Et depuis janvier 2020, j'ai monté un organisme de formation et je forme des recruteurs dans la tech. Donc en gros, je les accompagne sur deux volets : toute la partie acculturation IT avec vraiment une bonne compréhension de l'écosystème, du vocabulaire, des métiers. Et puis un volet plus dédié, on va

dire, au sourcing, à l'approche, tout ce qui va aider les recruteurs à mieux recruter des profils tech. Donc ça c'est voilà pour me présenter rapidement.

Pourquoi je t'ai proposé ce sujet ? En fait, quand tu m'as contactée, je t'ai expliqué que c'était un moment où, en formation, j'ai énormément de recruteurs qui me parlent de cette charge mentale, alors ils n'utilisent pas forcément cette expression-là, mais depuis quelques mois, vraiment, j'ai senti que c'est un vrai sujet, qu'il se passe des choses. Et puis on l'a tous vu passer je crois, ces dernières semaines, ce chiffre qui indique qu'aujourd'hui, on a un tiers des recruteurs qui ont envie d'abandonner le métier. Et donc j'ai trouvé que c'était un sujet dont il faut parler, qui est un peu tabou. On a du mal à en parler, on a du mal à expliquer qu'effectivement il y a une vraie charge mentale dans ce métier. Et je me suis dit que c'était intéressant qu'on en discute et qu'on voit comment on peut essayer peut-être pas effectivement comme tu disais tout à l'heure, de la faire disparaître, je pense que ce n'est pas possible, mais au moins d'essayer de mieux la gérer, mieux l'appréhender et peut-être pourquoi pas de la faire un petit peu diminuer.

### **Robin Choy**

Pour compléter ta présentation, je vais encourager tout le monde à aller voir ton profil LinkedIn sur lequel tu publies très régulièrement du contenu de très grande qualité et sur lequel t'as énormément de gens qui te suivent aussi. Donc ce qui assoit encore plus la légitimité sur le sujet et sur la formation.

### **Hélène Ly**

Oui, je suis très active sur LinkedIn, c'est vrai.

### **Robin Choy**

Cette charge mentale, d'après toi, à quoi est-ce qu'elle est due ? Pourquoi est-ce qu'on en parle ? Est-ce qu'on en parlait, donc tu dis que ça fait neuf ans que t'es recruteuse dans la tech, est-ce qu'on en parlait il y a neuf ans ? Est-ce que c'était différent ? Est-ce que c'est juste qu'on n'en parlait pas et que maintenant on met des mots dessus ?

## **Hélène Ly**

C'est une bonne question. En fait, pour moi, cette charge mentale, elle a toujours existé. Je pense que depuis quelques années elle est plus visible et elle est peut-être même un peu plus forte, parce que les attentes qu'on a vis à vis des recruteurs, et particulièrement dans la tech, elles sont très fortes. Et donc les projecteurs sont un peu braqués sur les recruteurs qui, il y a quelques années, étaient peut-être un peu un peu plus dans l'ombre. Et aujourd'hui ça devient un métier où finalement les recruteurs vont peut-être plus prendre la parole sur les réseaux, mais sont aussi beaucoup plus exposés. Donc je pense qu'elle existait, mais peut-être pas avec la force qu'elle a aujourd'hui. Clairement.

## **Robin Choy**

Ok, je regardais d'ailleurs en parallèle parce que c'est intéressant de voir la notion de charge mentale en fait, c'est un principe de sociologie qui a été écrit par une dame qui s'appelle Monique Haicault en 1984 dans un article sur la gestion ordinaire de la vie en deux. Et ça parle souvent de la charge mentale des femmes en couple qui travaillent, qui sont préoccupées par énormément de tâches à la fois avec la logique de double journée, c'est-à-dire qu'il y a à la fois la journée au travail et ensuite la journée au foyer. Et dans le recrutement, en fait, ce n'est pas des doubles journées, c'est souvent des quintuple journées où il faut gérer cinq sujets à la fois. Et donc ce terme de charge mentale est complètement mérité.

## **Hélène Ly**

Mais je trouve qu'il y a aussi un autre parallèle parce que justement j'ai pas mal fait de recherches avant. Et en fait moi le parallèle que je fais aussi, par rapport aux recruteurs, au niveau de la charge mentale, effectivement c'est un terme qu'on utilise beaucoup pour les femmes en couple qui doivent tout gérer à la fois le pro, le perso, les enfants, etc. Et je trouve que la charge mentale dans le recrutement, ça s'applique aussi à l'idée de vouloir satisfaire tout le monde, aussi bien les candidats qui ont des attentes souvent très fortes vis-à-vis des recruteurs, que de toute la partie... tes managers, tes clients, ta direction qui a des attentes aussi, qui sont parfois contradictoires, qui peuvent se télescoper un petit peu. Et du coup pour moi cette charge mentale c'est aussi l'envie de bien faire et de satisfaire tout le monde et d'être finalement un peu tiraillé entre les deux et de ne pas savoir à qui tu vas donner la priorité et

comment tu vas faire pour satisfaire tout le monde. Est-ce que c'est vraiment possible déjà ? C'est un peu la question. Mais d'avoir du coup un peu ces attentes de tous les côtés. Et de te dire : « J'ai toutes ces attentes-là très fortes, la pression, le chiffre, les objectifs. Il faut que j'y arrive, il faut que je produise, il faut que je trouve, il faut que je contribue à la croissance de mon entreprise. » Et de l'autre côté, des candidats qui attendent énormément de toi aussi, qui veulent du feedback, des explications, des accompagnements, des conseils. Et toi, tu es un peu au milieu. Et du coup, je trouve que cette charge mentale, elle est aussi très représentée par ça. Parce cette impression d'être tiraillé de tous les côtés. Et tu vois moi, en formation, on me le dit beaucoup ça : « J'ai un peu cette impression d'être tiraillé entre les attentes candidats et les attentes de mes managers, de mes clients et je ne sais pas comment faire. »

### **Robin Choy**

Ouais clairement. Et puis il y a aussi le multitasking qui est : « Ok, en fait, je travaille là-dessus et ensuite je me fais solliciter sur un autre sujet. Je dois faire autre chose. » Tu vois, je pense que c'est le cas classique des recruteurs et recruteuses qui ont une fenêtre Google Chrome avec 70 onglets qui sont ouverts. Et en même temps une forme d'impuissance de ne pas pouvoir gérer tous les sujets parce qu'il y a une dépendance à des candidats, on attend que les candidats nous donnent les réponses, aux managers. Une forme de dépendance aussi au brief donné par le manager, où on dit : « Bah voilà, je cherche ce fameux mouton à cinq pattes. » Ou on le dit parfois en rigolant en disant : « Ah, je sais que c'est un mouton à cinq pattes. » Ah bah oui, il faudrait peut-être changer aussi, mais on verra après.

Donc il y a à la fois ce tiraillement et cette impuissance. Mais après je pense que les gens ont ce constat. Et je pense que si les gens écoutent déjà cet épisode, à mon avis, ils en sont arrivés au même constat. Et tout le monde se dit maintenant : « Qu'est-ce que ce qu'on fait quoi ? Donc comment est-ce que tu l'attaques ? Quel est ton diagnostic ? Et comment est-ce qu'on résout ça ? »

### **Hélène Ly**

Alors avant, on en avait un petit peu discuté, on s'était dit que peut-être l'idée c'était d'essayer de découper un peu tout ça en blocs. Le premier bloc, à mon sens, est c'est un des plus importants, je crois dans le recrutement, parce qu'en plus, le recrutement c'est un métier où il y

a beaucoup de juniors. Tu sais, il y a aussi énormément de gens qui vont te dire, quoi qu'il arrive, t'as toujours quelqu'un qui va te dire : « Je suis arrivé dans le recrutement par hasard. » Beaucoup de gens vont dire ça. Donc il y a les gens qui arrivent par hasard, les gens qui font du recrutement, ce n'est pas forcément leur métier, ils font autre chose, ils ont un périmètre très large, ils font des RH plus généralistes. T'as beaucoup de débutants qui arrivent, qui n'ont pas forcément de repères.

Donc je pense que la première chose c'est déjà d'adopter la bonne posture. Quand on dit ça, adopter la bonne posture, c'est pas simple. Mais comme on vient de le dire, il y a cette notion d'être tiraillé. Donc je crois que la première chose, c'est déjà d'être bien au clair sur quel est mon rôle, quelle est ma mission. Un recruteur, c'est pas un psy. Un recruteur, c'est pas un conseiller d'orientation. Et côté entreprise, un recruteur, c'est pas un magicien. Donc déjà, il y a la première chose d'avoir conscience soi-même de ses limites et d'avoir bien défini, bien délimité quel est son rôle. Parce que sinon le risque, c'est ce qu'on disait tout à l'heure, et ça contribue à la charge et à la surcharge mentale, c'est la volonté de vouloir plaire à tout le monde. Donc première chose dans la posture, c'est déjà de bien clarifier quel est ton rôle, pour toi déjà, mais aussi au sein de ton entreprise. C'est-à-dire que souvent, moi je le vois beaucoup des recruteurs qui vont me dire : « Non mais on attend tellement de moi, on me demande tellement de choses. » Ok, mais déjà qu'est-ce qui était prévu au départ ? Quel est ton périmètre ? Pourquoi t'as été embauché ? Qu'est-ce que toi-même tu te sens capable de faire ou pas ? Qu'est-ce que tu as envie de faire ? Quels sont les moyens dont tu disposes ? Etc. Donc déjà bien remettre à plat le périmètre. Qu'est-ce que je suis censé faire ? Pourquoi je suis là ? Qu'est-ce qui était prévu éventuellement dans ma feuille de route, ma fiche de poste, etc. Et déjà refaire le point sur ça. Parce que souvent, tu te rends compte aussi que la charge mentale elle arrive parce que ton poste, il a évolué et que t'as peut-être accepté des choses que t'étais pas forcément censé accepter ou parce qu'il y a eu des choses dans l'équipe qui ont fait que, je ne sais pas, il y a eu un départ. Il y a eu une réorganisation, il y a un gros rush au niveau de la croissance et du coup tu as accepté plein de petites choses, plein de petites tâches en te disant « C'est temporaire » et puis ça s'est installé dans le temps. Donc je pense que la première chose, c'est vraiment ça, refaire bien le point, redéfinir correctement ton rôle.

La deuxième chose, je l'ai un peu dit, mais mettre des limites. Et pour moi ça pour le coup, c'est un vrai sujet parce que j'ai échangé avec beaucoup de recruteurs qui me disent : « Je ne sais pas

dire non, je n'arrive pas à dire non. » Donc apprendre à dire non, c'est... et ça pour le coup, c'est pas que des recruteurs, c'est tout le monde. Mais apprendre à dire non et à être capable d'expliquer pourquoi sans se justifier. C'est-à-dire qu'aujourd'hui t'es un recruteur, t'es professionnel, quand tu vas refuser quelque chose l'objectif, ce n'est pas forcément de te justifier, c'est un, d'expliquer pourquoi tu dis non et deux, d'essayer de trouver une solution, une alternative, peut-être déléguer à quelqu'un, peut-être reporter à un autre moment, peut être rediscuter le sujet en question pour voir s'il peut être redécoupé et que tu peux en gérer une partie et voilà pas forcément tout. Mais apprendre à dire non aujourd'hui, quand t'es recruteur, je pense que c'est un point essentiel et notamment quand tu débutes.

### **Robin Choy**

Et comment tu... C'est quoi les conseils que tu donnes pour justement apprendre à dire non ?

### **Hélène Ly**

Alors le premier conseil que je donne, c'est déjà d'accepter soi-même qu'on n'est pas des super héros. C'est-à-dire que ce n'est pas parce qu'un tel te demande ci, un tel te demande ça, ton candidat va te demander ça, que tu es censé tout faire. Donc déjà réussir à se dire qu'est-ce qui est vraiment de mon ressort ? Tu l'as dit tout à l'heure, quand on recrute, il y a énormément de paramètres qui ne dépendent pas de nous. Donc il y a déjà des choses que toi tu contrôles et là tu peux décider si c'est oui ou c'est non. Et il y a des choses qui ne dépendent pas de toi. Donc déjà identifier ce qui dépend réellement de toi et ce qui ne dépend pas vraiment de toi.

Ensuite, qu'est-ce que tu as envie de faire et qu'est-ce que tu ne peux pas faire ? Il y a une différence entre vouloir et pouvoir. Il y a des choses que tu peux faire et t'as pas envie de les faire et faut accepter. Et il y a des choses que tu veux faire et tu ne peux pas les faire pour plein de raisons. T'as pas les outils, t'as pas les réponses, t'as pas tout ça. Donc déjà il faut faire le point sur tout ça.

Et ensuite il y a des manières de dire non. Je te donne un exemple. Moi j'ai un gros caractère, donc quand à un moment je me suis un peu, je me suis un peu énervée avec un ancien manager, parce que j'avais beau me battre pour essayer d'avoir toutes les infos pendant le brief, etc., C'était une catastrophe. Je me retrouvais toujours systématiquement avec le même

mail de trois lignes, le post-it, etc. Bon, un jour je me suis un peu énervée, je lui ai envoyé un mail écrit en majuscules, avec des points d'exclamation, tu vois la terre entière en copie, en lui disant : « À partir de maintenant, tant que je n'ai pas les infos que je veux, je ne fais plus de sourcing pour toi. » C'est un petit peu radical. Ce n'est pas forcément la bonne manière de faire parce que forcément, derrière, voilà, tu es perçu comme quelqu'un d'un peu... je ne sais pas, brutal...

### **Robin Choy**

Agressif.

### **Hélène Ly**

agressif, etc. Donc ce n'est pas la bonne manière de faire. Du coup, je pense que la discussion à avoir, c'est aussi d'essayer de canaliser ça et d'expliquer, d'expliquer pourquoi c'est non. Donc expliquer pourquoi c'est non derrière, évidemment, j'ai retravaillé cette partie-là, je suis allée le voir déjà, face à face, c'est un peu mieux. Et j'ai expliqué pourquoi c'était non, ce n'était pas un non contre lui, ce n'était pas un non personnel, c'était un non de dire : « Voilà, je t'explique pourquoi aujourd'hui, cette manière de faire, ce que tu fais aujourd'hui, ça impacte mon travail et ça impacte tout le reste. » Et donc quand tu vas dire non, l'idée ce n'est pas d'être non brutal, mais c'est vraiment de dire : « Alors je te dis non, mais voilà ce qu'on peut faire. » Et donc quand tu dis non, il faut que tu aies préparé quelque chose, il faut que tu aies préparé une solution, il faut que tu aies préparé une alternative. Ça peut être un « non mais » : « Non, mais par exemple, on peut faire ça à tel moment » ou « Non, mais je te conseille d'aller voir un tel ou une telle qui pourra t'aider », « Non mais je vais te donner des choses pour que tu puisses le faire toi-même, pour que tu puisses le faire seul. Parce que peut-être que ça, t'as pas besoin de moi pour le faire. » Donc tu vas dire non mais ton non il va être... Enfin il va donner des solutions à l'autre personne pour que justement ce ne soit pas une fermeture. Et attention, le non, il doit être ferme. Parce que si tu dis non et que finalement tu cèdes, tu dis oui, etc. C'est encore pire. C'est encore pire parce que tu arrives dans une posture où on sait, où la personne sait que si elle insiste un peu, tu finiras par céder. Donc même quand t'es junior, c'est aussi faire respecter ton travail, faire respecter ton périmètre en disant « Non, mais ».

## **Robin Choy**

Il y a aussi une autre manière de faire qui est quasiment ce que tu as fait, qui est de dire à l'inverse, ce qui est encore... Alors je ne sais pas si tu serais d'accord avec ça puisque ça laisse une porte ouverte, mais c'est le « Oui, mais ». C'est donc en fait, c'est plutôt « Non, en attendant que. » Et donc là dans ta situation, c'était « Oui, je source pour toi, mais il me faut des informations. » Donc en fait là t'es pas dans un non, t'es pas dans une opposition, mais t'es dans un oui conditionnel. Et en réalité la réponse c'est un « Non, tant que je n'ai pas d'informations. » Et ça c'est aussi une bonne manière de faire, c'est dire : « Ok, oui, je veux bien t'aider à faire ça, mais d'abord il faut que j'aie ça. » Ou alors : « Oui, je veux bien t'aider, mais d'abord il faut que tu répondes à tel candidat que t'as en process » ou « Il faut que tu relises ce document ou que t'écoutes cet épisode de podcast » ou... Tu vois des choses comme ça, quoi.

## **Hélène Ly**

Je suis complètement d'accord, surtout que le oui va souvent être mieux perçu, quand même, même si en réalité c'est un non derrière. Donc ça va dépendre un petit peu aussi de ta personnalité, de comment tu vois les choses et puis de l'interlocuteur que t'as en face de toi. Il y a parfois des interlocuteurs si tu ne leur dis pas non, on parlait de limites tout à l'heure, s'ils n'entendent pas clairement le non, pour eux c'est que c'est ok et que tu vas faire les choses. Donc il faut le verbaliser quand même. Il faut vraiment qu'à un moment ce soit clair, même si c'est un « Oui, mais ». Quoi qu'il arrive, il faut poser des conditions, ça c'est clair.

## **Robin Choy**

Et les situations si vraiment on liste un peu les situations où ça arrive. J'ai l'impression que, tu vois, le truc le plus fréquent, c'est vraiment la prise de brief. Je sais que nous quand on... Donc au tout début d'HireSweet, je travaillais avec nos clients et donc quand j'étais 20 et quelques années, on me disait : « Je cherche tel profil. » Je prenais des notes, je disais : "Ok, super !" Et ensuite on allait chercher tel profil. Et en réalité, ce n'était pas là qu'on apportait le plus de valeur. J'ai mis quelques mois à m'en rendre compte. Et là où les gens apprécient, c'est quand on leur dit dès le début : « Ok, bon, là ce profil que tu viens de me décrire, ce n'est pas possible tel quel, pour telle et telle raison. » Et donc il faut retravailler telle partie, probablement donner des pistes. Donc c'est dire : « Bon bah voilà, on n'aura pas quelqu'un qui a 2 à 5 ans



d'expérience, mais peut-être quelqu'un qui a 0 à 5 ans d'expérience. Est-ce que t'as regardé... »  
Donc élargir un petit peu. Donc j'ai l'impression qu'un des gros sujets, des moments où il faut savoir dire non, c'est la phase de prise de brief. Parce que si on arrive déjà avoir un brief qui est très clair dès le début, et bah ça fait gagner énormément de temps dans le recrutement. Donc là-dessus, il y a un autre épisode d'ailleurs où, on parlait tout à l'heure d'A-Players avec Marjorie de Qonto, qui est génial sur la phase de prise de brief, donc je recommande à tout le monde de l'écouter.

### **Hélène Ly**

Excellent, excellent épisode, excellent, super épisode. Et pour le coup, je rebondis sur ce que tu viens de dire parce que pour moi, ça, ça tient de la posture. Effectivement, c'est peut-être le plus gros sujet, d'autant que le brief, ça conditionne tout le reste. Donc évidemment, c'est une étape critique dans un recrutement. Mais c'est aussi une question de posture. Et tu viens de le dire avec l'exemple que tu racontais à l'instant, surtout quand tu démarres, en fait, t'as tendance à tout accepter, tu prends des notes, tu prends une posture en réalité presque d'exécutant. En fait, ton client ou ton hiring manager va passer une commande, tu réceptionnes la commande et puis voilà tu dis : « Ok, je vais le faire. » Alors que des fois, au moment même où t'es en train de prendre le critère, tu es en train de te dire dans ta tête : « Je n'y arriverai jamais, ça n'existe pas, ce n'est pas possible. » Mais tu vas sourire et tu vas dire : « Oui, bien sûr. » En te disant que c'est rassurant et qu'en fait c'est ça qu'on attend de toi. C'est pas du tout ça qu'on attend de toi. Pour moi, un recruteur doit aussi adopter une posture de partenaire. T'es pas un exécutant. Avec ton hiring manager ou avec ton client, il n'y a pas de notion de hiérarchie. Si un client s'adresse à toi pour te confier ses recrutements ou ton hiring manager compte sur toi pour ses recrutements, la posture que tu dois avoir, ce n'est surtout pas une posture d'exécutant. C'est une posture de professionnel qui connaît son marché et qui connaît son job, qui sait exactement ce qu'il va faire, si c'est réaliste ou pas, qui va peut-être même venir dans sa manche avec deux ou trois profils en disant : « Attends, j'avais un petit peu anticipé ta demande, j'ai regardé deux ou trois choses. Est-ce que je suis sur la bonne voie ? » Qui va, effectivement, l'épisode de Marjorie sur ça est très bon parce qu'elle montre la place centrale de l'équipe recrutement qui prend vraiment aussi le lead sur le brief. Et je pense que ce moment-là dans l'étape de recrutement est hyper important et notamment, vraiment, j'insiste pour les recruteurs juniors qui ont tendance à se dire : « En fait, ce qu'on attend de moi

c'est je prends les notes, je prends les mots clés et puis je me lance tête baissée dans le sourcing à fond et puis on verra ce qu'il se passe. »

Et l'autre étape importante aussi au niveau de la posture, c'est aussi le moment où tu as un moment critique aussi. C'est toute l'organisation des entretiens : qui va faire quoi ? Qu'est-ce que je vais poser moi, comme question ? Quelle est ma légitimité en tant que recruteur ? Et si je parle de la tech, alors là c'est encore pire. Tu vas souvent avoir des candidats qui reprochent aux recruteurs de servir à rien : « De toutes façons ils ne comprennent rien à mon job, etc. » Et ça aussi c'est très important. Au moment de la posture de dire : « Attendez euh ok, j'ai bien conscience, je ne suis pas dev, je ne viens pas de la tech, mais mon rôle il est légitime. » Et il faut y croire. Si toi-même déjà t'arrives un peu vaincu, la tête basse en disant : « De toutes façons, je ne comprends rien, je ne sers pas à grand-chose, je suis juste un passe plat. Et puis les entretiens intéressants ils vont avoir lieu avec le manager ou le collègue tech, etc. » Euh ouais c'est clair, que tu ne te fais pas respecter non plus. Donc ta posture dans le process et au moment des entretiens, elle est super importante aussi.

### **Robin Choy**

Une bonne comparaison, c'est un peu le spécialiste médical quoi. Le médecin si tu viens voir le médecin et qu'il dit : « Oui oui oui, alors vous avez mal où ? Oui, qu'est-ce que vous pensez que vous avez ? - Je pense que j'ai le bras cassé. - Ah oui, très bien. Donc qu'est-ce que vous aimeriez faire ? - J'aimerais avoir un plâtre. - Oui, oui, très bien, on va vous faire un plâtre. » Ben en fait ça ne crée pas du tout confiance. C'est pareil dans le recrutement. Le fait de dire non, paradoxalement, ça crée de la confiance. C'est : « Attendez, dites-moi ce que vous avez, quels sont vos besoins ? » Diagnostic, diagnostic, diagnostic et ensuite des recommandations. Et c'est ça... je pense que c'est une bonne allégorie, quoi. Et en vente, on a la même chose quoi, c'est le médecin. D'abord, tu commences avec le diagnostic et c'est comme ça que tu établis de la confiance et tu pars du besoin et t'es capable de dire non. Tu dis : « Écoutez, en fait vous avez pas du tout le bras cassé, en fait, vous avez juste en bleu. »

### **Hélène Ly**

Ou en fait vous avez mal à la cheville ou j'en sais rien, tu vois, c'est autre chose. C'est peut-être vous avez mal, voilà, vous avez mal identifié le problème. Et pour moi ça participe aussi de la

reconnaissance du métier. Parce que si t'arrives et que tu dis : « Ok, je prends la commande et puis on verra plus tard. » Finalement, quelle est ta valeur ajoutée ? Pourquoi on vient te chercher ? À quoi ça sert ? Si au contraire, tu es capable justement de challenger, de dire à un moment : « Ça c'est pas réaliste. Je connais le marché, j'ai mes retours candidats, j'ai des preuves, je ne viens pas, ce n'est pas juste du feeling, ce n'est pas juste pour t'embêter, c'est juste que mon métier, je le connais. » Déjà ta posture, elle change aussi. Et donc vraiment agir comme un partenaire et pas comme la personne qui va venir et qui va dire oui à tout ce qu'on lui a demandé de faire, ça n'a pas de sens.

### **Robin Choy**

Et ensuite donc, il y a un peu ce sujet qui est, si on décompose un peu l'efficacité et la productivité. L'efficacité, c'est on va dire travailler sur les bonnes tâches, c'est-à-dire en fait : « Non, ça je ne peux pas le faire parce que sinon ça va me rajouter une nouvelle ligne dans tout ce que je dois faire et donc je vais être moins efficace sur toutes les autres tâches. » Ça c'est être efficace. Et savoir dire non, refuser des tâches, avoir les bonnes informations, travailler sur la bonne chose. Parce que si on travaille sur un brief qui n'est pas le bon, on a beau être le plus productif possible, générer plein de candidats, si le brief en fait de base n'est pas bon, ça ne va pas faire avancer. Donc efficacité, c'est un peu cette première partie qui est la posture, être sûr qu'on travaille sur les bonnes choses, définir la fiche de poste, le scope, etc.

Et ensuite, et ensuite il y a la notion vraiment de productivité. C'est-à-dire qu'une fois qu'on a défini ce qu'il fallait faire, comment est-ce qu'on est plus productif ? Comment est-ce qu'on s'organise ? Comment est-ce qu'on gère les priorités ? Comment est-ce qu'on fait en sorte d'être un peu dans sa zone, de ne pas être dérangé ? Voilà. Est-ce que tu as des conseils dessus sur ce... un peu deuxième axe de réduction de la charge mentale ?

### **Hélène Ly**

Sur le côté productivité, il y a une notion aussi de... vraiment d'organisation. La première chose, et ça c'est très dur aussi quand tu débutes dans le métier, mais je dirais même quand t'arrives sur le marché du travail, c'est connais-toi toi-même. Il y a des moments.... enfin, il y a plein de recruteurs et je le vois moi en formation, tu vois, il y a des grosses différences entre quand on fait une formation le matin ou l'après-midi, des exercices aussi que tu vas faire, tu vois si tu

écoutes des choses ou si au contraire on fait des exercices ou autres. Donc il y a aussi cette notion hyper importante de se dire : « À quel moment de la journée je suis efficace et pour faire quoi ? » Donc il y a déjà ça. C'est-à-dire que si tu te forces par exemple à faire des sessions de sourcing l'après-midi, alors que l'après-midi ça ne va pas, tu n'es pas concentré, tu es fatigué, tu es en digestion, t'as envie de faire la sieste, etc. C'est mort. Donc il y a déjà cette première notion d'arriver à toi-même définir un petit peu sur quoi tu es efficace, pour déjà définir à quel moment de la journée peut-être tu vas placer tel ou tel bloc de travail. Parce que moi je fonctionne beaucoup en blocs de travail. Ceci dit, cette question, elle n'est pas évidente parce que je pense qu'il n'y a pas de règle universelle. Et c'est pour ça que je dis que je pense que le plus important c'est bien de se connaître soi et de connaître son fonctionnement.

Alors une fois que j'ai dit ça, il y a quand même des petites choses que tu peux faire. Première chose : essayer de se dire « Quand je fais du sourcing, je n'accepte pas d'être en plein milieu d'un open space, de prendre les appels de tout le monde, les mails de tout le monde. » À un moment, ça aussi c'est très lié à la posture dont on parlait tout à l'heure. C'est que si tu décides de faire un bloc de deux heures de sourcing, ça veut dire que ton téléphone il est coupé, tu ne réponds pas et tu te forces à pas répondre. On n'est pas dans des urgences vitales. Tu parlais du médecin tout à l'heure, il n'y a aucune urgence qui va faire que tu es obligé de répondre dans la minute où on t'appelle. D'accord ? Donc quand tu fais ton sourcing. Et pour le coup, le sourcing c'est vraiment une activité je pense, où t'as besoin de te concentrer, tu ouvres tes 50 onglets, tu pars dans un truc, tu ne sais pas où tu vas arriver. Il y a des moments où t'as tellement besoin d'être concentré que si sans arrêt t'es sollicité, tu dois répondre à tes mails, etc. C'est fini. Donc première chose, c'est : il y a des activités, tu ne peux pas y couper, il faut que tu bloques du temps et que tu prennes rendez-vous avec toi-même. Il y a vraiment cette notion moi, c'est... enfin, il y a très longtemps, quelqu'un m'a dit ça, un de mes managers de l'époque m'a dit : « Mais en fait moi, je ne peux pas organiser ton temps à ta place. Prends des rendez-vous avec toi-même et essaye de tenir. Si tu dis « Je fais deux heures de sourcing. » Et bah tu fais deux heures de sourcing, tu me le dis, je ne suis pas un enfant et une fois que j'ai les consignes et qu'elles sont claires, je ne te dérangerai pas. » Donc déjà c'est accepter ça, te dire : « Si je fais ça, bah je m'y tiens et je le fais vraiment. » Et il y a un autre point qui est important aussi, c'est de définir dans le processus à quel endroit éventuellement ça peut bloquer. Et est-ce que ça bloque à cause de toi ou à cause de quelqu'un d'autre ? Parce que c'est ce qu'on disait tout à l'heure, c'est que le recrutement ce n'est pas un truc uniquement qui dépend des recruteurs. Il

Il y a plein de paramètres, il y a plein d'acteurs qui rentrent en jeu. Donc à quel moment il y a des choses où t'as beau faire tout ce que tu veux, tu pourras être super efficace, mais si les personnes en face de toi ne sont pas réactives, ne répondent pas, etc., bah c'est galère.

Donc il y a deux choses. La première c'est quand t'es dans les phases d'appels, entretiens, etc., avec les candidats, c'est de bien définir ça aussi. Ok ? Si tu veux absolument, par exemple, je reprends l'exemple de la tech. Tu veux absolument faire des entretiens avec des techs le matin. Sauf que dans la tech, les gens ils sont en poste. Donc le matin c'est la période où eux ils sont en train de bosser. Ben c'est mort en fait. Donc il va falloir à un moment que tu changes ton organisation, quitte à te dire : « Peut-être qu'il va falloir que je fasse des journées un peu plus longues le soir, donc que je vois comment je peux aménager ma journée », peut-être prendre une pause déjeuner plus longue ou arriver un peu plus tard le matin. Et donc ça aussi ça participe de ton organisation. C'est d'arriver à négocier avec ton management, avec ta direction et de leur dire : « Je ne peux pas faire une journée continue 8 h - 20 h parce que je vais péter un plomb. » Donc définir ça et dire : « Ok, mes candidats, peut-être qu'il faut que je les voie à tel moment, peut-être que mes phases de screening ou autre ça va être entre midi et deux et donc je vais aussi devoir décaler certaines choses. » Donc il y a vraiment ce point-là.

Et puis après pour les autres acteurs, ok, je dois faire mon brief ou je dois organiser des entretiens avec le N+1, manager et compagnie, mais c'est pareil en fait. Si tu t'acharnes toujours à mettre des réunions ou des entretiens à quelqu'un qui t'a dit : « Mais je ne suis jamais disponible le mardi, ça ne sert à rien. » Bah c'est arrêter de faire ça, c'est ok, se mettre d'accord et dire : « Bon ce jour-là c'est mort, on ne fait pas d'entretien, donc je fais autre chose. » Et c'est vraiment à un moment te dire : « J'ai des blocs de temps, il y a mon temps à moi et il y a le temps des candidats et des autres acteurs qui interviennent dans le processus et comment j'arrive à organiser ça. » Alors des fois c'est compliqué, ton agenda c'est Tetris. Mais reprendre la maîtrise du temps, reprendre la maîtrise de ton organisation avec ton agenda, avec certains outils, ça t'aide aussi à diminuer cette charge mentale parce que tu sais où tu vas. Tu retrouves aussi certains repères, tu sais où t'es et à la fin de ta journée, tu peux te dire : « Ok, ça j'ai fait. Et demain est un autre jour et j'ai autre chose à faire et etc. »

**Robin Choy**

Un des gros points de la productivité, c'est le focus quoi, ce que tu dis, j'aime bien cette phrase je ne l'avais jamais entendue : « Prendre rendez-vous avec soi-même. » Mais c'est vrai que si t'as un rendez-vous avec un candidat, personne vient te déranger, si t'as un rendez-vous avec toi-même, personne ne devrait te déranger. Et puis ça... moi je sais qu'il y a aussi quelque chose, je me suis rendu compte, je trouve que le téléphone est très mauvais pour la productivité, en particulier avec le télétravail. On peut rapidement avoir son téléphone juste à côté, avoir des notifications et tout a toujours l'air plus ou moins important. Mais parfois c'est extra professionnel aussi. On reçoit un message d'une autre personne, on a une livraison, on a un email, on a... Et je sais que moi un des gros points qui m'a aidé à bien progresser depuis la mise en place du télétravail, c'est simplement de mettre mon téléphone à côté, de le verrouiller à un endroit.

Et un autre point d'ailleurs tu faisais référence à ça, à un moment tu disais : « Si tu fais des sessions de sourcing dans l'après-midi et qu'en fait t'es en digestion et tu fais la sieste, bah c'est mort. » Il y a aussi un enjeu de sur la productivité qui est de gérer son alimentation. Donc la nourriture, pas manger de choses trop lourdes ou trop glucides le midi, il y a certains détails comme ça en fait, ça permet quand même de regagner des heures après dans sa journée. La caféine qui peut être bonne mais aussi très mauvaise avec des baisses d'activité. Donc c'est un peu surveiller... On retourne un peu à ce « Connais-toi toi-même » qui est : fais ton propre diagnostic, quand est-ce que tu es efficace ? Quel est le type de nourriture qui te rend efficace ? Quel est le type de tâche qui te rend efficace ? Est-ce que tu as besoin de travailler avec ou sans musique ? Est-ce que c'est... Il y a beaucoup de paramètres et d'être aussi dans cette logique de productivité et d'efficacité. Parce qu'une fois qu'on y est, en fait, on se renseigne. Il y a plein de choses en ligne. Tu vois les techniques type pomodoro où tu travailles pendant 25 minutes, tu fais une pause de cinq minutes, etc. Chacun... Moi j'ai essayé plein de choses comme ça, il y en a plein qui marchent et il y en a plein qui ne marchent pas. En tout cas pour moi. Et je pense que c'est la base, c'est de reprendre chacun ses idées et de se dire : « Ok, en fait je il faut que j'apprenne à mieux me connaître moi-même, à la fois de prendre des rendez-vous avec moi-même et un peu, dans une certaine mesure, d'être mon propre employé ou mon propre... mon propre salarié ou mon propre client aussi moi-même. Et donc savoir comment je travaille et collaborer avec moi-même », c'est un peu ça.

**Hélène Ly**

Oui, me fixer des règles. Et puis, juste un petit point aussi, pour savoir ce sur quoi tu es efficace, c'est hyper important aussi de mesurer ce que tu arrives à faire. Parce que c'est très bien de te dire par exemple : « Je fais deux heures de sourcing », ok, mais qu'est-ce que tu fais en deux heures de sourcing ? Qu'est-ce que tu arrives à faire ? Donc d'avoir aussi des moments de prendre un peu de recul et te dire : « D'accord, là j'y ai accordé deux heures. Est-ce que ça valait le coup ? Qu'est-ce que j'en fais derrière ? » Ça renvoie à pas mal de choses sur le reporting. On en a déjà parlé, mais je pense que c'est hyper important aussi de bien suivre ton activité. Quand t'as une charge mentale, c'est aussi souvent parce que t'as beaucoup d'incertitudes. T'as des incertitudes, t'as pas de maîtrise de tes chiffres, etc. Donc reprendre la maîtrise, c'est aussi mesurer. Et pour le coup, là, je recommande à 200 % l'épisode que t'as enregistré avec Laura Chérubin sur le sujet, où elle montre à quel point aussi son équipe de recrutement a réussi pour le coup à être beaucoup plus performante et productive parce qu'elle s'est mise vraiment à mesurer et à évaluer les tâches qui étaient intéressantes, qui prenaient du temps. Pourquoi ? À décortiquer tout ça et donc à reprendre du pouvoir sur son temps et sur son organisation. Et c'est hyper intéressant.

### **Robin Choy**

C'est dingue, bon c'est un peu le moment auto-promo donc faites un saut de 30 secondes si vous ne voulez pas écouter les publicités. Mais nous quand on le voit dans les gens qui utilisent HireSweet CRM, il y a un gros gain de réduction de la charge mentale qui est simplement de voir ce qui a été fait. Et rien que ça, c'est gratifiant parce que, en particulier dans le sourcing, c'est ça qu'on adresse, tu peux vite faire des semaines où t'as l'impression d'avoir sourcer énormément, d'avoir aucune réponse et donc tu peux avoir cette sensation de frustration de : ou les gens répondent plus sur LinkedIn ou le sourcing ça ne marche plus, etc. Et tu ne sais pas exactement où est le problème, tu ne sais pas comment améliorer, tu ne sais pas... Alors qu'en fait si tu regardes les chiffres, bah tu vois ce qui a été fait ou pas. Parfois tu te rends compte qu'en fait t'as des, ça aussi c'est une différence qu'on voit souvent sur les... dans nos utilisateurs la différence entre le ressenti et le réel. Les gens qui ont l'impression d'avoir des très bons taux de réponse alors que ce n'est pas le cas ou l'inverse aussi. Et donc le fait de simplement mesurer c'est aussi plus remotivant.

### **Hélène Ly**

Oui c'était une pub, mais je trouve que ça amène bien la transition sur les outils. Parce qu'au final, quand on parle de charge, de surcharge, on parle aussi des outils. Les outils c'est là pour te soutenir dans ta... justement, dans ton travail, dans ton quotidien. On entend énormément parler d'automatisation, de tous ces termes qui, pour certains recruteurs d'ailleurs, c'est un autre monde. Parce que quand tu travailles encore avec des tableaux Excel, des trucs comme ça, ça peut être compliqué. Ce que je voudrais dire sur les outils, je pense que c'est important aussi que les recruteurs choisissent eux-mêmes leurs outils dans la mesure du possible. Il n'y a rien de pire et moi je le vois beaucoup en formation de gens qui me disent : « Mais tu sais, en fait, cet outil, il ne me sert à rien. Ou en tout cas je m'en sers très mal. Un, parce que je ne l'ai pas choisi, il m'a été imposé et deux, parce que je n'ai pas été formé dessus. » Donc au-delà même des outils en question, c'est un, dans la mesure du possible, choisis toi-même tes outils, que ce soit ton ATS, que ce soit les extensions que tu vas utiliser pour faire du sourcing, pour faire des approches, que soit tout ça, cherchez vous-même vos outils. Parce que quand on choisit ses outils, en général déjà, on a pris le temps de regarder, on a fait une petite analyse, un petit benchmark. Souvent on va choisir des outils avec lesquels on est à l'aise. Parce qu'ils nous plaisent. L'ergonomie est sympa. Il y a vraiment cette notion un peu d'expérience utilisateur. Donc si l'outil te plaît, tu vas t'en servir. Et puis si vraiment vous n'avez pas le choix, demandez, imposez qu'on vous forme. Il n'y a rien de pire que d'avoir un ATS. J'en vois plein des recruteurs, on leur livre le package : « T'as un ATS, je te donne la licence LinkedIn Recruiter. » Sauf qu'ils ne prennent pas le temps de se former, ou on ne les a pas formés dessus et du coup c'est super, ils ont des outils mais ils n'en font rien. Ou ils en utilisent peut-être 10 % de ce qu'ils pourraient utiliser.

Donc avant toute chose, bien sûr que les outils c'est important, mais les outils, si tu veux bien les utiliser, il faut que tu les choisisses et que tu saches t'en servir. Parce qu'il n'y a rien de pire que multiplier ça. Je vois plein de gens qui courent après, tu sais, le syndrome un peu de l'objet brillant. J'ai un peu ce truc-là moi. Donc je vais courir après un nouveau truc, oh, une nouvelle extension, un nouvel outil, etc. Bien se poser la question de un : « Qu'est-ce que je veux faire avec cet outil ? À quoi il va me servir ? À quelle étape de mon process il va m'aider ? Est-ce que j'en ai vraiment besoin ? » Deux, si j'ai déjà un outil qui fait ça, « Si je prends un autre outil, est-ce qu'il va vraiment être mieux ? Et si oui, est-ce que j'ai des certitudes par rapport à ça ? » Et trois, se dire que l'outil que je vais utiliser, peut-être qu'au début je vais devoir prendre un petit peu de temps pour le paramétrer, pour le personnaliser. Par exemple, je pense au sourcing,



créer des templates, etc. Mais ça vaudra le coup pour la suite. Parce que souvent t'as des gens aussi qui vont te dire : « Non, mais choisir des outils aussi, ça prend du temps, etc. » Oui ça prend du temps, mais si c'est pour t'en faire gagner des heures par la suite, ça vaut le coup de prendre ce temps-là. Et il y a souvent ça aussi au début de se dire : « Ah non non mais ça va, tant pis, ce n'est pas génial ce que j'ai aujourd'hui. Mais bon, ça va, je m'en contente. »

### **Robin Choy**

C'est cette image où tu vois des gens qui poussent un bloc carré. Il y a quelqu'un qui arrive qui leur propose un chariot. Et ils disent : « Non, non, attends, je n'ai pas le temps, je suis en train de pousser ce bloc. »

### **Hélène Ly**

Exactement. Ça résume très bien.

### **Robin Choy**

Et ça on le voit souvent, mais c'est d'ailleurs assez lié à la charge mentale. C'est à dire on dit : « Ok, déjà il faut que je gère les candidats, il faut que je gère les clients, il faut que je gère les managers. Tout le monde me met la pression. Je n'ai pas envie de rajouter une quatrième personne qui est le logiciel dans le lot qui va aussi me relancer. » Et ce qui fait que oui... Beaucoup de sollicitations un peu dans tous les sens. Et le fait d'avoir... Mais moi je retourne beaucoup à ce deuxième conseil que tu donnais, c'est de prendre rendez-vous avec soi-même. C'est génial, c'est de se dire : « Ok, bon bah je me rends compte que si je veux être un bon chirurgien, j'ai besoin d'avoir les bons outils. Je ne peux pas travailler avec un couteau, avec un scalpel qui est émoussé, avec des ciseaux de couture. Donc j'ai besoin d'avoir les bons outils si je veux être un bon spécialiste, comment est-ce que je fais ? Il faut que je me pose un moment, ça fait partie de mon métier et si j'ai le bon scalpel, bah je serai plus efficace. Je vais avoir un meilleur taux de succès dans mes opérations et ça va prendre moins de temps. » Et à la fin, en fait, c'est comme ça aussi qu'on crée sa posture et qu'on est... Donc très d'accord avec toi.

Si je résume les principaux conseils. Après tu me diras si y en a d'autres qu'on n'a pas eu le temps d'aborder. Conseil numéro un, c'est la posture. Savoir dire non et réduire plutôt le scope

et être vraiment très précis sur certains scopes. Et en particulier savoir dire non dans la phase de prise de brief au début, mais aussi dans toute la collaboration, l'organisation des entretiens. Quelles sont les questions qui sont posées ? Qui intervient dans l'entretien ? Ensuite, une fois qu'on a fait ça, on a déjà un petit peu écrémé sur les différentes missions qui sont à faire. On a une posture qui est un peu plus de spécialiste et d'expert, donc on interagit mieux avec les managers aussi. On est aussi plus respecté. Donc paradoxalement, plus on dit non, enfin... Pour le coup ce n'est pas un paradoxe, mais plus on dit non, moins on nous élargit notre fiche de poste sans qu'on puisse vraiment refuser.

Une fois qu'on a fait ça, c'est la productivité. Et le conseil numéro un de productivité, c'est la concentration, le focus. Avec cette logique de dire : bloquez-vous des plages de temps qui sont dédiées, réduisez les distractions, réduisez le téléphone, réduisez les appels, réduisez les notifications Slack ou email, etc. Et prenez rendez-vous avec vous-même. Ça c'est un super conseil que je garderai et je pense que cette phrase même je la réutiliserai.

Et le troisième, c'est : choisissez vous-même les outils. Ne vous attendez pas à ce que l'outil résolve tous vos problèmes sans y travailler. Ce sera de l'investissement. Il va falloir peut-être se former dessus. Il va falloir prendre le temps de comprendre, de bien choisir son outil. Mais par contre, ça vaut le coup une fois que ça a été mis en place. Est-ce qu'il y a... Dans mon résumé, j'oublie des choses ? Est-ce qu'il y a d'autres choses qui ne sont pas dans ce résumé que tu aurais aimé aborder ?

## **Hélène Ly**

Écoute, non, je pense que le résumé est complet, ça retrace bien tout ce qu'on vient de se dire. Je n'ai pas forcément d'autres sujets à aborder, si ce n'est que vraiment de se dire à un moment, on ne peut pas tout faire. C'est impossible de satisfaire tout le monde, c'est impossible d'être... Enfin voilà, un recruteur aujourd'hui, fait ce qu'il peut. Et le conseil que je donne, c'est aussi de dire à un moment lâchez-vous, lâchez-vous un peu aussi la grappe quoi ! Acceptez de ne pas être parfait et ce n'est pas grave. Et au contraire, on attend aussi... Enfin, en tout cas sur tous les candidats, on attend beaucoup qu'on soit humain, on nous parle beaucoup de ça. Et en fait se rappeler que ouais, on est humain et qu'à un moment se lâcher un peu, prendre un peu de recul, prendre un peu de lest, ça fait aussi respirer. Et ça permet peut-être à

certaines moments où on a vraiment la tête dans le guidon, de voir les choses un peu autrement, de se lever, marcher cinq minutes, boire un verre d'eau et puis ok, s'y remettre calmement et se dire que on n'est pas médecin, on ne sauve pas des vies.

### **Robin Choy**

C'est vrai, c'est là que la métaphore s'arrête. Bah écoute, merci beaucoup Hélène. J'espère qu'à l'écoute de cet épisode, il va y avoir une grosse réduction des 30 % de personnes qui veulent arrêter d'être recruteur. On va passer à 1 %. Je l'espère en tous cas parce qu'il y a beaucoup de choses à faire et il y a une évolution profonde du métier mais qui le rend... Enfin, il y a plein de manières d'avoir un métier très sexy, très stratégique, très impliqué, et c'est en tout cas capital et indispensable pour les entreprises. Donc voilà, j'espère que cet épisode aidera à faire avancer les choses dans le bon sens. Merci Hélène.

### **Hélène Ly**

Merci Robin.