



Syntec Recrutement
3, rue Léon-Bonnat
75016 PARIS

www.syntec-recrutement.org

Norme
Afnor
Syntec
Recrutement

Journée du 4 décembre
avec la participation de

Atouts Cadres

La rubrique emploi du Point et du Nouvel Observateur

L'accélération du processus de changement de notre métier (développement des activités périphériques à notre métier, explosion des nouvelles technologies, conceptions diverses du recrutement, internationalisation, fluctuations économiques, etc.) a été pour le Syndicat du Conseil en Recrutement l'occasion de réfléchir collectivement sur ses valeurs éthiques et professionnelles et de se doter d'un référentiel garantissant, à chaque phase de sa mission, un engagement de qualité de services.

Après trois ans d'un long travail avec notre partenaire Afnor, nous sommes parvenus à finaliser une Norme NF Recrutement qui sera très prochainement officialisée au Journal Officiel.

Ce fascicule n'a d'autre prétention que de présenter une démarche qui sera une première dans l'histoire de notre profession. Nous espérons qu'il participera à la clarification de nos pratiques vis-à-vis de nos clients et candidats et aidera les cabinets à élever encore le niveau de qualité.

Nous sommes convaincus que c'est la constance de ce niveau de qualité qui fidélisera nos clients et rassurera nos candidats, puisque nous serons perçus comme de véritables conseils et non comme de simples prestataires de services.

Nous remercions chaleureusement celles et ceux qui ont apporté leur temps et leurs compétences à cet effort collectif. Cet effort doit encore être poursuivi pour la rédaction en cours du Règlement de certification dont l'application devrait permettre la certification du maximum d'entre nous.

P. LEMAHIEU
Administrateur
Responsable du projet Normalisation

J.-F. DROUOT-L'HERMINE
Président de
Syntec Recrutement

Élever le niveau de qualité
de notre profession,
aider chacun de nous
à s'y engager
pour mieux faire connaître
et reconnaître notre métier.

La Norme NF Recrutement
est un référentiel qui
vous aidera à valoriser
votre professionnalisme.

*Cette brochure
n'est qu'un document
de présentation
du texte de la Norme
que vous trouverez
dans son intégralité
sur notre site.*

1 - Pourquoi une Norme ?

Les enjeux.

- **Vis-à-vis des entreprises** : établir une transparence bilatérale (offre, contenu des prestations, conditions financières, participation active mutuelle...).
- **Vis-à-vis des candidats** : mieux répondre à leurs attentes.
- **Vis-à-vis de nos collaborateurs** : les mobiliser et améliorer leur formation.
- **Vis-à-vis des confrères** : établir les règles d'une concurrence loyale.
- **Vis-à-vis des pouvoirs publics** : combler un retard de plusieurs décennies que les pouvoirs publics pourraient être tentés de combler de façon unilatérale.
- **Vis-à-vis des pratiques divergentes** : établir la différence.

Généralement, élever encore le niveau de la **qualité** de nos prestations et valoriser notre professionnalisme auprès de tous, en nous fixant des seuils minima pour chaque service. La Norme n'exige pas comme ISO un système de management de la qualité à la fois complexe et livré à l'appréciation de chaque cabinet. Néanmoins, la Norme et l'ISO 9001 (2000) sont compatibles.

Quel cadre de référence
pour un métier
en pleine évolution ?
La Norme NF Recrutement
y répond et clarifie
nos pratiques.

2 - Une Norme propre à notre métier

Qu'est-ce qu'une Norme ?

C'est un document de référence qui apporte des réponses à des questions techniques, commerciales, déontologiques. Elle est élaborée en consensus par une commission représentative de l'ensemble des acteurs du marché. Elle est d'application volontaire et contractuelle, mais c'est un référentiel. Elle illustre le savoir-faire des entreprises concernées. C'est un référentiel universel qui s'impose de lui-même dans les relations clients/fournisseurs.

La Norme mise au point par la commission de normalisation statuant sur notre profession intègre les trois dimensions du métier du conseil en recrutement :

- les relations commerciales contractuelles,
- la recherche de candidats,
- les techniques d'évaluation des candidats.

Notre métier s'adosse à un engagement de services, reflets de notre expertise. En les décrivant, la Norme s'attache à décrire notre métier.

La Norme synthétise notre offre de services. C'est un excellent outil de présentation d'un cabinet et de son champ de compétences.

Quelques « fondamentaux » : le socle de notre métier et de la Norme

- Les prestations d'un cabinet sont assujetties à un **engagement de moyens** (et non de résultat).
- La relation de confiance entreprises/cabinets oblige à une **exclusivité** de la recherche.
- Chaque annonce correspond à une **mission réelle**.
- Le cabinet de recrutement s'interdit de transmettre à un tiers, le CV d'une personne si celle-ci n'est pas spécifiquement **candidate** au poste concerné.
- Un cabinet ne présente pas un **même candidat** à plusieurs entreprises **simultanément**.
- Chaque **évaluation** est effectuée en référence à un **besoin de recrutement** donné. L'entretien avec le candidat est **indissociable** de l'évaluation.
- Les entreprises partenaires et les candidats sont réputés **clients** de nos cabinets, car, au sens qualitatif du terme, ils sont acheteurs ou bénéficiaires d'un service.

Étendue de la Norme

La Norme s'applique à toute prestation d'un cabinet, pour chacune des étapes d'une mission :

- présentation du cabinet et de son offre de services,
- analyse, définition et validation du besoin de recrutement (rôle de conseil),
- proposition commerciale,
- recherche de candidats,
- évaluation,
- aide à la décision (rôle de conseil),
- suivi de l'intégration (rôle de conseil).

Des prestations partielles peuvent être effectuées par le cabinet (ex. : aide à la définition du besoin de recrutement).

Services, qualité, moyens :
par le biais de la Norme,
notre profession prend
position et s'engage.

Les engagements qualité des cabinets

À chaque étape précédemment décrite, la **Norme** s'attache, pour chaque élément de service, à déterminer les **engagements de qualité** :

- sur les **services** essentiellement,
- sur les **moyens**.

Exemple 1 : Restitution de l'évaluation (§ 7.2)

- **Élément du service** : communication des conclusions.
- Exemple d'engagement qualité du cabinet sur ses services :
« Le candidat reçoit, s'il le demande, une restitution globale de son évaluation ».
- Exemple d'engagement qualité du cabinet sur ses moyens :
« La restitution est faite par une personne qui :
 - a été désignée au candidat comme étant l'un de ses interlocuteurs,
 - a signé un engagement de confidentialité vis-à-vis des entreprises clientes et des candidats ».

Exemple 2 : Approche directe (§ 6.1.1.1)

- Engagement qualité du cabinet sur **ses services** :

Les engagements de confidentialité contractuels pris avec l'entreprise cliente sont respectés et notamment, sauf accord particulier de celle-ci, son nom n'est pas communiqué aux personnes approchées ne s'étant pas portées candidates, etc.

Le nom d'une personne approchée s'étant portée candidate n'est pas communiqué à son employeur.

Les engagements de qualité (services et moyens) sont suffisamment clairs et mesurables pour qu'ils puissent donner lieu postérieurement à des contrôles (**audits**) (cf. la certification).

Parler d'une seule voix
pour être cohérent
et identifiable.
La Norme est également
un code de déontologie.

En accédant à un système
de certification impartial,
c'est toute la profession
qui sera reconnue.

Les annexes

Trois annexes sont dites **normatives**, c'est-à-dire qu'elles constituent des seuils minima à satisfaire obligatoirement.

Elles concernent :

- la présentation du cabinet et de son offre de services,
- l'élaboration de la proposition commerciale,
- les méthodes d'évaluation (tests, outils, graphologie, prises de références).

D'autres annexes sont purement **informatives**, c'est-à-dire qu'elles constituent autant de **guides** pour aider les cabinets à satisfaire aux exigences de qualité auxquelles les soumet la Norme.

Leur utilisation est laissée à la libre appréciation de chaque cabinet (informations complémentaires sur la présentation et l'offre de services, sur la définition du besoin de recrutement, sur l'utilisation possible d'Internet).

Enfin, le code de déontologie du Syndicat du Conseil en Recrutement/Syntec est également annexé à la Norme.

3 - Et maintenant la certification NF Recrutement

C'est l'étape qui suit la parution de la Norme au Journal Officiel (fin 2001) et la **création du Règlement de certification** (1^{er} semestre 2002).

La certification prolonge la démarche de normalisation en permettant aux cabinets d'accéder à un système de certification reconnu, impartial et fiable : **la marque NF Recrutement**.

Elle obéit à un règlement de certification établi par un groupe d'experts de la profession animé par un chef de projet Afnor, visant à préciser le champ d'application de la certification, le périmètre et les éventuelles spécifications complémentaires de la Norme.

Elle décrit notamment le système d'organisation et les moyens à définir pour garantir la pérennité du service.

Représenter les intérêts de tous, du client au candidat, les défendre : des auditeurs vous accompagneront dans votre démarche qualité.

Un comité de marque, dans lequel tous les intérêts seront représentés (entreprises, candidats, cabinets, administration...), validera le Règlement de certification (et ses évolutions possibles) et en demandera la publication au Journal Officiel.

Des auditeurs seront spécifiquement formés pour vérifier, auprès des cabinets demandeurs, que les engagements de qualité de services et les moyens sont bien prévus dans la Norme.

Afin d'aider dans leur démarche les cabinets sollicitant la certification, un document d'**auto-évaluation** sera mis à leur disposition, qui constituera un test pour discerner les points d'amélioration.

Le Syndicat du Conseil en Recrutement Syntec est à l'initiative de la création de cette Norme.

Néanmoins, celle-ci a vocation de s'appliquer à l'ensemble des cabinets exerçant le métier de recrutement.

Les adhérents du syndicat pourront certes, plus que d'autres, revendiquer une qualité conforme à la norme, mais la véritable reconnaissance de cette qualité ne pourra être délivrée que par la certification.

L'objectif du syndicat sera qu'un maximum, voire la totalité, des cabinets soit certifié à la **Norme NF Recrutement.**