
**Management des ressources
humaines — Indicateur de la qualité
du recrutement**

Human resource management — Quality of hire metric

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/TS 30411:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c86e3d51-1c26-443c-98f6-9faeaa930355/iso-ts-30411-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c86e3d51-1c26-443c-98f6-9faeaa930355/iso-ts-30411-2018>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/TS 30411:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c86e3d51-1c26-443c-98f6-9faeaa930355/iso-ts-30411-2018>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Objectif	2
5 Éventail d'options pour mesurer la qualité du recrutement	3
5.1 Généralités	3
5.2 Approche A: mesure des objectifs de performance par rapport à une cible	3
5.2.1 Généralités	3
5.2.2 Formules	3
5.2.3 Définition	3
5.2.4 Méthode d'utilisation des indicateurs	3
5.3 Approche B: mesure de la satisfaction des KSA par rapport aux attentes	4
5.3.1 Généralités	4
5.3.2 Formules	4
5.3.3 Définition	4
5.3.4 Calcul	4
5.3.5 Méthode d'utilisation des indicateurs	5
Bibliographie	6

iteh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/TS 30411:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c86e3d51-1c26-443c-98f6-9faeaa930355/iso-ts-30411-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c86e3d51-1c26-443c-98f6-9faeaa930355/iso-ts-30411-2018>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 260 *Management des ressources humaines*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

La mesure, l'analyse et l'amélioration du processus de recrutement sont essentielles, comme le souligne l'ISO 30405. L'indicateur de la qualité du recrutement est crucial pour déterminer l'efficacité du processus de recrutement et a un impact important sur la performance d'une organisation. En tant que telle, la qualité du recrutement apparaît comme l'indicateur de performance le plus important pour les équipes chargées de l'acquisition des talents.

Selon Jac Fitz-Enz,^[1] la qualité est définie par le client et dépend de la satisfaction du client. Pour le recrutement, la qualité du recrutement est associée à la satisfaction des parties intéressées concernant la performance de la nouvelle recrue et peut être évaluée sous la forme d'un pourcentage de produits/services répondant ou excédant leurs attentes.

Le recrutement est une passerelle ou un point d'entrée vers l'organisation et l'ensemble des parties intéressées ont un intérêt dans l'évaluation de la qualité de recrutement. Indépendamment des personnes qui utilisent les différentes mesures, un constat est évident: chacun est concerné par la qualité du recrutement et souhaite utiliser un cadre crédible pour déterminer le succès du processus de recrutement.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/TS 30411:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c86e3d51-1c26-443c-98f6-9faeaa930355/iso-ts-30411-2018>

iTeh STANDARD PREVIEW **(standards.iteh.ai)**

ISO/TS 30411:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c86e3d51-1c26-443c-98f6-9faeaa930355/iso-ts-30411-2018>

Management des ressources humaines — Indicateur de la qualité du recrutement

1 Domaine d'application

Le présent document fournit un éventail d'options pour mesurer la qualité du recrutement qui peuvent être mises en correspondance avec plusieurs conditions commerciales et organisationnelles. La structure de l'indicateur de la qualité du recrutement inclut:

- la finalité;
- la formule;
- la définition;
- la méthode d'utilisation de l'indicateur:
 - les utilisateurs cibles;
 - les facteurs contextuels pour interprétation.

Le présent document exclut la mesure de l'«Impact du recrutement» et de la «Fidélisation des recrutés», ces indicateurs étant couverts par des Spécification technique distinctes. La qualité du recrutement est destinée à évoluer en fonction des besoins d'une organisation, indépendamment de sa taille, de son industrie ou de son secteur, et est utile aux personnes manifestant un intérêt pour la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, l'élaboration et le développement de la structure organisationnelle, le management des talents, le plan de relève, le recrutement et le compte rendu concernant le capital humain.

2 Références normatives

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 30400, *Management des ressources humaines — Vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de ISO 30400 ainsi que les suivants, s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

3.1

qualité du recrutement

mesure des *performances* (3.6) de l'employé après embauche comparées aux attentes avant recrutement au cours d'une période donnée

[SOURCE: ISO 30400:2016, 6.9]

3.2

impact du recrutement

mesure de la contribution de la nouvelle recrue à la réussite de l'organisation au cours d'une période donnée

[SOURCE: ISO 30400:2016, 6.10]

3.3

taux de rétention

part de la main-d'œuvre totale qui est conservée sur une période donnée

[SOURCE: ISO 30400:2016, 6.11]

3.4

taux de renouvellement

part des départs rapportés à la main-d'œuvre totale sur une période donnée

Note 1 à l'article: Les départs peuvent être volontaires ou involontaires.

[SOURCE: ISO 30400:2016, 6.12]

3.5

attentes avant recrutement

critères de performance minimale acceptables définis avant le recrutement pour déterminer la réussite des nouvelles recrues

3.6

performance

résultat mesurable

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Note 1 à l'article: La performance peut porter sur des constatations quantitatives ou qualitatives.

Note 2 à l'article: La performance peut concerner le management d'activités, de processus, de produits (y compris services), de systèmes ou d'organisations.

Note 3 à l'article: Dans le contexte des ressources humaines, la performance fait référence à l'exécution ou l'accomplissement d'une tâche par des personnes, des groupes ou des organisations.

[SOURCE: ISO 30400:2016, 4.12]

4 Objectif

L'indicateur de la qualité du recrutement reflète l'efficacité du processus de recrutement d'une organisation. Cet indicateur évalue la mesure dans laquelle la nouvelle recrue correspond aux exigences de l'emploi et/ou aux valeurs de l'organisation. Les informations fournies par les données évaluées par cet indicateur donnent aux organisations des informations essentielles à partir desquelles elles peuvent déterminer dans quelle mesure le processus de recrutement permet de recruter des talents répondants aux exigences de savoir-faire et de performance. Lorsque l'indicateur de la qualité du recrutement est en deçà des exigences organisationnelles, ces informations encouragent les décideurs à réétudier le processus de recrutement. La qualité du recrutement est ainsi un moyen de contrôle pour s'assurer que le processus de recrutement est efficace. Toutefois, d'autres dimensions doivent être prises en considération.

Les principes directeurs pour l'indicateur de la qualité du recrutement sont les suivants:

- la qualité est un ratio ou une comparaison de la situation actuelle par rapport à des paramètres escomptés;
- la qualité du recrutement peut être multidimensionnelle;
- chaque dimension peut être mesurée pour une période définie (3 mois, 6 mois, 9 mois ou 1 an).

5 Éventail d'options pour mesurer la qualité du recrutement

5.1 Généralités

En fonction des critères de performance associés à un emploi au sein de l'organisation, la mesure de la qualité du recrutement se base en toutes circonstances sur le contexte. Sont mentionnées ci-après deux options viables, mais non exclusives, pour la mesure de la qualité du recrutement. Les organisations peuvent utiliser l'une des options ou les deux.

5.2 Approche A: mesure des objectifs de performance par rapport à une cible

5.2.1 Généralités

L'évaluation de la performance est un instrument objectif pour mesurer la qualité des nouvelles recrues en comparant les objectifs et la réalisation de ces objectifs. Ce cadre est utile lorsque des objectifs mesurables sont définis pour une nouvelle recrue. À la fin de la période d'évaluation de la performance, la performance est évaluée par rapport aux objectifs définis. Les niveaux de performance étant liés à la réalisation des objectifs organisationnels et les niveaux octroyés par le responsable d'équipe tenant également compte de son propre niveau de satisfaction, cette approche reflète la qualité du recrutement de manière bien établie et objective.

5.2.2 Formules

Niveau moyen de performance d'une ou de nouvelles recrues:

5.2.3 Définition

Somme du niveau de performance des nouvelles recrues à la fin de la période d'évaluation divisée par le nombre total de nouvelles recrues.

EXEMPLE

Six nouvelles recrues sont évaluées sur une échelle de performance allant de 1 à 5 (1 étant le niveau le plus bas, 3 étant acceptable et 5 étant le niveau le plus haut).

- Niveau de performance de l'employé A: 2
- Niveau de performance de l'employé B: 2
- Niveau de performance de l'employé C: 3
- Niveau de performance de l'employé D: 4
- Niveau de performance de l'employé E: 5
- Niveau de performance de l'employé F: 4

$$\text{— Niveau moyen de performance des nouvelles recrues: } \frac{2+2+3+4+5+4}{6} = \frac{20}{6} = 3,33$$

Dans ce cas, 3 est le niveau médian des attentes avant recrutement. Ici, l'indicateur de la qualité de recrutement est de 3,33, soit 11 % de plus que la performance acceptable de 3.

5.2.4 Méthode d'utilisation des indicateurs

5.2.4.1 Facteurs contextuels à prendre en compte

Dans l'hypothèse que tous les autres aspects sont normaux, une augmentation de l'indicateur de la qualité du recrutement reflète une meilleure qualité du recrutement et, à l'inverse, une baisse reflète une détérioration de la qualité. Les tendances positives/négatives ne reflètent pas toujours la qualité,