

# SUCCESS STORY

NATHALIE DELEBOIS ET SINEAD O'DONNELL

## JUST DO RECRUIT!

**Créée en 2008 par deux associées, DO Recruitment Advisors est un cabinet de recrutement qui repose sur une amitié et des valeurs solides. Une équipe de neuf consultantes y œuvre chaque jour pour trouver les candidats expérimentés dont leurs clients ont besoin, dans le respect de règles déontologiques strictes et avec un enthousiasme qui ne se dément pas.**

Texte : Catherine Moisy – Photos : Emmanuel Claude / Focalize

### Quels ont été vos parcours respectifs et qu'est-ce qui vous a donné envie de créer votre propre cabinet en 2008 ?

**Nathalie Delebois :** « Après un début de carrière dans la finance, j'ai opéré un virage à 180° pour me tourner vers les ressources humaines, que je sentais plus en phase avec ma personnalité. Pour m'aider à faire cette reconversion professionnelle, j'ai fait appel à un cabinet de conseil RH, que j'ai finalement intégré en 1998, pour faire du recrutement. J'ai tout de suite senti que ce métier me correspondait car je suis une personne de contact. En 2001, Sinead est arrivée à son tour dans ce cabinet et nous avons rapidement eu envie de travailler ensemble. Nous ressentions le besoin de créer une entreprise à nous, pour y insuffler notre propre vision. Peut-être que cette envie est liée au fait que nous sommes toutes deux filles d'entrepreneurs !

“  
Sur un marché tendu,  
il ne faut pas prendre  
le risque de passer  
à côté d'un profil un  
peu plus atypique.  
”

**Sinead O'Donnell :** « Pour ma part, je suis arrivée en 1994 au Luxembourg pour y travailler pour l'ambassade de mon pays, l'Irlande. Ensuite, j'ai intégré le cabinet de

recrutement où travaillait Nathalie. Nous nous sommes tout de suite bien entendues. Nous étions à ce stade de notre vie où nous nous sentions suffisamment armées pour démarrer notre propre business et nous l'avons fait. Nous ne l'avons jamais regretté. C'est une aventure fantastique.

**N.D. :** « Quand nous avons créé DO, nous nous connaissions depuis sept ans. Nous n'avions donc pas d'inquiétude sur notre capacité à bien fonctionner ensemble.

### Votre cabinet est-il spécialisé dans un type de mission, un secteur ou un type de profil ?

**N.D. :** « Notre cœur de métier est le recrutement, mais il nous arrive de remplir d'autres types de missions à la demande d'un client. Par exemple, pour l'un d'eux, nous effectuons tous les entretiens de sortie. Pour un autre, nous faisons une veille sur les rémunérations. Pour des sociétés qui arrivent au Luxembourg, nous pouvons prendre en charge la constitution complète de l'équipe, de la rédaction des descriptions de postes au suivi de l'intégration dans l'entreprise.

**S.O. :** « En termes de secteur, nous avons beaucoup de missions en finance mais nous adaptons à toutes les demandes. Nous avons étoffé l'équipe de manière à pouvoir répondre à des missions variées. Nous nous tenons informées des tendances, nous lisons beaucoup, nous apprenons en continu, pour suivre l'évolution du marché. Nous sommes attentives à tous les nouveaux secteurs de développement du Luxembourg et avons de plus en plus de demandes en télécoms, IT, fintech...D'ailleurs, nous sommes par-

tenaires de la LHoFT (*Luxembourg House of Financial Technology*, ndr), où nous tenons une permanence pour répondre aux questions RH des startups qui y sont hébergées. C'est une façon de nouer des relations avec des décideurs de demain.

### Chez DO, tous les consultants sont des femmes. Le recrutement est-il un métier féminin ?

**N.D. :** « Les cursus en ressources humaines attirent plus de filles que de garçons. Et ceci est d'autant plus vrai pour les spécialisations en recrutement et en développement de carrière. On trouvera plus d'hommes en revanche dans les métiers d'audit et de conseil, la négociation sociale et les postes de DRH.

**S.O. :** « Nous ne souhaitons pas être un cabinet exclusivement féminin. Quand nous ouvrons un poste, nous rencontrons aussi bien des hommes que des femmes et nous retenons le candidat qui correspond le mieux à nos attentes. La diversité n'est d'ailleurs pas seulement une question de sexe mais aussi d'âge, de formation, de culture...

### Constatez-vous la pénurie de talents dont tout le monde parle ?

**N.D. :** « La pénurie de talents est aujourd'hui une réalité économique à laquelle les entreprises doivent faire face. À Luxembourg, nous la constatons particulièrement sur des compétences précises, par exemple les comptables, les profils risk et compliance, les juristes. Certains postes restent ouverts plus longtemps qu'avant mais nous finissons toujours par trouver les personnes que nous cherchons.

**S.O. :** « L'entreprise doit pouvoir offrir une mission intéressante, des conditions de travail flexibles (télétravail, horaire flexible...), de plus en plus importantes aux yeux des jeunes candidats notamment, et un niveau de rémunération en adéquation avec le marché. Si ces conditions sont réunies, nous n'avons en général pas de mal à trouver des candidats. Nous recommandons cependant une certaine flexibilité à nos clients. S'ils restent bloqués sur leur liste initiale d'exigences, le recrutement peut s'avérer plus compliqué. Accepter un candidat qui sait faire preuve d'adaptabilité même s'il ne coche pas 100 % des cases est souvent bénéfique pour tout le monde. ▶





Pour les associées de DO Recruitment Advisors, un bon recruteur doit comprendre le candidat, cerner ses compétences et capter la culture de l'entreprise cliente pour créer les meilleures correspondances possibles.





### Quel regard portez-vous sur les 10 ans de l'entreprise ? Comment avez-vous vu évoluer les attentes de vos clients ?

**N.D.** : « Nous avons créé l'entreprise au début de la crise financière et ce fut une bonne chose car cela nous a obligées à être prudentes et à grandir petit à petit. Si nous avions démarré plus tôt, en plein boom de la place financière, nous aurions peut-être commis l'erreur d'aller trop vite. Sur l'évolution des attentes clients, j'ai l'impression qu'auparavant les entreprises étaient davantage prêtes à former les candidats qui ne correspondaient pas à 100 % de leurs critères, alors qu'aujourd'hui elles sont beaucoup plus exigeantes. Elles cherchent de véritables experts.

**S.O.** : « Ce qui change aussi est la plus grande diversité des profils recherchés et les missions qui nous sont confiées. Chaque mission est aussi beaucoup plus spécifique. Je dirais que cela rend le métier encore plus intéressant car nous avons plus de valeur ajoutée.

### Que pensez-vous de l'utilisation des nouvelles technologies (app vidéo, intelligence artificielle) dans le domaine du recrutement ?

**N.D.** : « Nous utilisons nous-mêmes un outil très performant dans lequel nous avons investi dès le début, élaboré par des recruteurs et qui fonctionne avec un algorithme connecté à notre base de données de plus de 20.000 noms et aux réseaux sociaux, tout en étant conforme au RGPD. Cet outil nous fait gagner du temps, mais l'interac-

tion humaine avec le candidat est primordiale. Nous ne présenterons jamais un CV à un client sans avoir rencontré le candidat au préalable et lui avoir présenté en détail le poste et l'entreprise. L'intelligence artificielle est parfaite pour traiter un grand nombre de données mais, vu que nous sommes sur un marché tendu, il ne faut pas prendre le risque de passer à côté d'un profil un peu plus atypique, qui peut convenir néanmoins. Rien de mieux que l'intelligence humaine pour imaginer des *matching* plus fins, plus inattendus.

**S.O.** : « Nous avons régulièrement le feedback de candidats qui ont déjà été confrontés à un recrutement par robot et vidéo. Ils trouvent cela très déroutant. Ce n'est sans doute pas la meilleure technique pour permettre aux personnes d'exprimer leurs talents et leurs motivations.

### Au niveau de la profession, qu'a apporté la création de la fr2s (Federation for Recruitment, Search and Selection, ndlr) à l'écosystème luxembourgeois ?

**N.D.** : « Lorsque nous avons créé la fr2s en 2016, l'objectif était de fédérer des bonnes pratiques. Notre profession a beaucoup été décriée à cause de certains prestataires qui ne respectaient pas les règles minimums de la déontologie. Notre but en créant une fédération était donc de regrouper des entreprises qui partagent un code commun, contenant certaines règles que nous nous engageons tous à respecter. Notre association compte aujourd'hui une vingtaine de membres. Pour

Les valeurs que Nathalie Delebois et Sinead O'Donnell souhaitent transmettre à l'équipe sont le respect, l'éthique, l'honnêteté, la transparence et le professionnalisme, aussi bien envers les candidats que les clients. Ces valeurs leur ont permis de fidéliser leurs clients, depuis les tout premiers.

aller plus loin, nous avons décidé de faire appel à un auditeur externe, dès 2020. Il devra vérifier et attester le respect des règles que nous nous sommes fixées. Les cabinets qui ne passeraient pas l'audit avec succès auront l'obligation de se mettre en conformité, sous peine d'exclusion de la fédération.

**S.O.** : « Outre cet aspect, la fédération permet de mener des actions communes. Par exemple, nous avons un partenariat avec l'ADEM, avec laquelle nous organisons régulièrement des salons de l'emploi. Ce partenariat est à l'origine de plusieurs recrutements réussis. Nous organisons aussi certaines formations pour nos membres, par exemple des workshops sur le RGPD. La fédération est également devenue une vraie plate-forme d'échanges.

### Quels conseils pouvez-vous donner aux entreprises pour réussir leurs recrutements dans un contexte tendu ?

**S.O.** : « Être honnête et transparent, et ne pas sur vendre le poste et l'entreprise.

**N.D.** : « Il est très important de soigner son image de marque en tant qu'employeur, bien au-delà du discours marketing. Avec les réseaux sociaux, les candidats peuvent trouver très facilement des informations sur le ressenti des salariés dans leur entreprise.

**S.O.** : « Et il ne faut pas oublier que le candidat va juger l'entreprise sur le bon déroulement du processus de recrutement. Cela commence par la qualité de l'accueil lors du premier rendez-vous, le respect de l'horaire fixé, la façon de recevoir la personne et la qualité du suivi. Il est très important de donner systématiquement un retour au candidat, que celui-ci soit retenu ou pas. Une entreprise qui traite les candidats avec respect et professionnalisme a plus de chance de recruter. »

**N.D.** : « Selon une étude LinkedIn, 96 % des candidats estiment que l'entretien d'embauche est essentiel dans leur perception de l'entreprise. Et selon cette même étude, 88 % d'entre eux déclinaient une offre suite à une mauvaise expérience au cours du processus et 92 % parleraient de cette mauvaise expérience à leur entourage. » ●

[www.dorecruit.com](http://www.dorecruit.com)