

RECRUTEMENT

COMMENT TOUCAN TOCO SÉDUIT DES PROFILS ATYPIQUES

~~~~~  
**Cette start-up spécialisée dans le traitement de données fait face à une pénurie de talents. Elle soigne ses annonces pour élargir les profils, parie sur la cooptation et l'initiative des équipes, et surtout, sur la bienveillance vis-à-vis des candidats.**  
~~~~~

Pas question pour Gabrielle Breau, la responsable du recrutement chez Toucan Toco, de recruter « une armée de clones ». Si cette start-up parisienne créée en 2014, qui emploie 70 personnes et vend des services de reporting de données pour en tirer un storytelling, autrement dit pour que ces informations aient du sens en fonction de la demande de la direction ou de la DRH, a effectivement besoin de profils techniques seniors pour développer ses outils, elle élargit aussi ses recherches pour se doter de profils divers et atypiques. Pour y avoir accès, elle mise sur plusieurs cartes. D'abord, elle soigne les annonces de postes, qu'elle veut très ouvertes, pour ne pas mettre de barrières à l'entrée. Ensuite, elle parie sur la cooptation de la part des équipes déjà en place. Et enfin, Gabrielle Breau a délégué une partie du recrutement aux équipes elles-mêmes.

Des valeurs fortes, faites d'ouverture d'esprit, de bienveillance et de discipline (à cet égard, la DRH s'engage à toujours donner une réponse, même négative, aux candidats, et leur demande s'ils veulent un feedback constructif sur leur entretien), sous-tendent cette stratégie. Et cela marche ! Si la spécialiste du recrutement a parfois dû former certaines équipes qui, face à 30 CV ou entretiens, auraient pu avoir tendance à tomber dans l'automatisme et les biais inconscients, éliminant ainsi des candidatures atypiques aux dépens de la diversité, elle a également eu des cas de profils non retenus qui la rappelaient pour lui proposer un autre candidat. Signe que le feedback avait été apprécié.

DE LA CUISINE AU CUSTOMER SUCCESS

Louis Celnik a fait partie de ceux-là. Le jeune homme de 29 ans, qui a une formation de cuisinier et a travaillé dans des restaurants étoilés, puis dans de grands hôtels, à travers la planète, est devenu head of customer success à son deuxième essai seulement. « Je voulais sortir de l'hôtellerie, un métier difficile, qui ne donne pas beaucoup de place à la vie sociale et me laissait sur ma faim en matière de stimulation intellectuelle », raconte-t-il. Il se lance dans le conseil – mais toujours dans le secteur de l'hôtellerie – et aide des architectes



Louis Celnik, head of customer success, met sa créativité venue d'horizons différents au service de Toucan Toco.



Gabrielle Breau, responsable du recrutement chez Toucan Toco, a élargi ses recherches pour se doter de profils divers.

à mettre sur pied les plans d'un hôtel. « Le conseil ne me satisfaisait pas vraiment, avoue-t-il, je voulais avoir les mains dans le cambouis. » Il candidate spontanément auprès de Toucan Toco, mais en dépit de bonnes soft skills, il lui manque quelques cordes à son arc... Il fait ses classes dans une start-up spécialisée dans les caisses enregistreuses. « J'ai appris comment fonctionnait ce type d'entreprise et pris conscience des grands enjeux », poursuit-il. Sa soif d'apprendre – une qualité clé aux yeux de Toucan Toco pour ses équipes – est cependant vite étanchée. Alors il a rappelé la start-up spécialisée dans le traitement de données. « J'avais eu un premier échange très intéressant avec Toucan Toco et j'avais noté la bienveillance avec laquelle j'avais été traité, même si ma candidature n'avait pas été retenue », se souvient-il. Cette fois-ci, c'est la bonne.

Depuis maintenant deux ans et demi – « un record de longévité pour moi ! », s'amuse-t-il –, Louis Celnik met sa créativité venue d'horizons différents au service de l'entreprise. Ainsi, alors que les équipes se heurtaient au fait que les clients avaient du mal à demander de nouvelles applications, il a trouvé des solutions, même s'il y a eu des tâtonnements au début, pour susciter l'intérêt et compléter la gamme de services de Toucan Toco. « Et aujourd'hui, les clients nous appellent pour de nouvelles applis », dit-il, pour enchaîner : « J'aime que les choses se mettent en place, et je ne me dis jamais "c'est comme ça, on ne peut pas changer". En fait, c'est un peu comme une carte dans un restaurant, elle évolue sans cesse », dit-il. Malgré cette référence à ses débuts professionnels, Louis Celnik a bien tourné la page et s'est reconverti. Et il n'a pas fini d'apprendre. ♦
LYS ZOHIN

Toucan Toco mise sur des valeurs fortes : ouverture d'esprit, bienveillance et discipline.