

Étude de cas



Comment SSQ a réussi à prédire le rendement avec 93% de précision

**Secteur
financier**

Problème d'affaire

Le temps d'embauche et les coûts élevés liés au roulement du personnel sont des facteurs qui nuisent à la rentabilité de SSQ. La compagnie a identifié un rôle critique, celui de conseiller commercial, parce qu'il génère à la fois des revenus importants, mais aussi un coût élevé lorsque les employés quittent l'entreprise trop hâtivement.

Chaque année, SSQ ouvre entre 70 à 80 postes et jusqu'à 500 personnes soumettent leur candidature. Une fois embauché, un conseiller commercial passe 90 jours en formation et le coût est de 20 000 \$.

En raison de l'investissement initial en coûts de formation, SSQ souhaitait:

- Améliorer l'efficacité de leur processus d'embauche
- Embaucher davantage d'individus à rendement élevé
- Améliorer leur taux de rétention

Solution

L'équipe SuccessFinder, en collaboration avec la direction des ressources humaines chez SSQ, ont créé un outil de référence personnalisé, visant à prédire la performance potentielle des candidats, dans le poste de conseiller commercial.

Au cours de l'année suivante, cet outil s'est greffé au processus d'intégration de tous les nouveaux conseillers commerciaux. 12 mois après leur entrée en poste, le rendement des nouveaux conseillers commerciaux a été comparé aux prévisions de rendement tirées des données de SuccessFinder.

Résultats

Sur la base de 80 personnes, qui faisaient partie de l'indice de référence, les résultats étaient convaincants.

93% des embauches recommandées ont atteint ou dépassé les attentes de rendement

Pour les candidats non recommandés mais quand même embauchés, plus de la moitié se sont avérés ne pas répondre aux attentes en matière de rendement réel au travail. Ces solides résultats prédictifs ont impressionné la direction de SSQ et le projet a été approuvé pour expansion.

À propos du Groupe financier SSQ

SSQ Groupe Financier est l'une des principales institutions financières du Canada avec plus de 3 millions de clients et 2,000 employés. En plus d'offrir des services financiers de qualité, SSQ se démarque pour son excellent service à la clientèle et son engagement à offrir la meilleure expérience client possible.



successfinder.com



Depuis son implantation initiale, l'outil SuccessFinder a permis à SSQ d'améliorer l'efficacité de leur processus d'embauche de masse. SSQ peut aussi maintenant créer des offres d'emploi plus rapidement et permet un second regard plus équitable envers les candidats moins performants en entrevue.

Les objectifs initiaux ont été atteints:

- Diminution du taux de roulement
- Embauche plus rapide et efficace
- Augmentation des ventes

SSQ compte étendre l'utilisation de l'outil SuccessFinder et développer davantage d'indices de références de performance pour des postes tels que: expert financier et de gestionnaire en centre d'appel.

SSQ apporte également un soutien additionnel à ses chefs d'équipe en les dotant d'un manuel d'intégration basé sur le profil SuccessFinder des nouveaux employés. Par exemple, si un nouvel employé détient de bonnes habiletés communicationnelles et relationnelles, mais manque d'aptitudes pour la conclusion d'ententes, le gestionnaire concentrera les efforts de coaching sur ce dernier point. Les gestionnaires en place ont déjà fait l'éloge de ce rapport qui fournit l'information nécessaire à l'encadrement spécifique et efficace d'un employé.

Finalement, la capacité à prédire la performance de SuccessFinder s'est avérée si exacte que l'équipe de direction chez SSQ considère son implémentation pour le recrutement (interne ou externe) de cadres qui sauraient à la fois incarner les valeurs de l'organisation et soutenir ses objectifs financiers.

SuccessFinder identifie aussi les candidats qui présentent des « drapeaux rouges »

Dans le cadre de l'analyse de données du projet pilote, l'équipe a fait une autre observation très intéressante selon laquelle un groupe de candidats a été remercié par l'entreprise durant les premiers mois d'emploi en raison d'une inadéquation culturelle. Les profils de ces candidats ont été analysés et 6 traits comportementaux ressortaient fortement dans chacun de leur profil. Cet assortiment de traits présente maintenant un « drapeau rouge ». Il fournit aux gestionnaires une perspective additionnelle sur la nécessité d'évaluer les candidats non seulement par rapport au rôle, mais aussi en fonction de la culture organisationnelle.

Prochaines initiatives

- Étendre l'utilisation de profils de performance SuccessFinder pour d'autres rôles clés
- Coaching et intégration
- Orientation de carrière
- Alignement culturel
- Planification de la relève de hauts dirigeants et de cadres supérieurs

Entendu chez SSQ

«Les agents en assurance et en services financiers jouent un rôle critique et SuccessFinder a conçu une solution personnalisée afin de prédire qui seront les hauts performants dans ces rôles. Cela a eu une incidence importante sur nos résultats financiers.»

Martin Robert

Directeur principal, Partenaire RH et Communications externes - SSQ Assurance



successfinder.com

