

## Conseil en recrutement

RPO – Recruitment Process Outsourcing

# Recruter en territoire inconnu : quand la guerre des talents IT devient un enjeu stratégique

Par : Mehdi Bentaleb et Soufian Mestassi

Début 2024, **Bell**, acteur de référence dans les solutions CRM, s'est retrouvé confronté à un défi de recrutement inédit. Dans le cadre d'un projet de modernisation de son infrastructure technologique, l'entreprise devait renforcer rapidement ses équipes IT avec des profils spécialisés dans des domaines clés : **Active Directory, sécurité, SCCM et infrastructure**. L'objectif était clair : recruter **trois à quatre experts par mois**, pendant six mois consécutifs.

Le défi n'était pas uniquement quantitatif. Bell disposait de **ressources limitées en interne** pour cibler, évaluer et recruter des talents IT. L'entreprise ne maîtrisait ni les dynamiques spécifiques du marché de l'emploi technologique, ni les méthodes adaptées pour mener une campagne de recrutement à ce niveau d'exigence.

Dans ce contexte, Bell a fait appel à **Xpertize.ma**, avec une attente précise : concevoir et piloter un dispositif de recrutement IT capable de produire des résultats rapides, fiables et alignés sur les priorités opérationnelles de l'entreprise. Plutôt que d'intervenir comme un prestataire classique, Xpertize.ma a intégré une **équipe dédiée** au sein des opérations RH de Bell, assurant un accompagnement de proximité, à la fois technique et agile.

Cette étude retrace les contours de cette collaboration : sa mise en œuvre concrète, les leviers mobilisés face aux contraintes du marché, et les facteurs qui ont permis d'atteindre les objectifs dans un contexte de forte pression.

## Un besoin stratégique, une pression opérationnelle

La demande initiale de Bell ne portait pas seulement sur la volumétrie. Il s'agissait de

pourvoir des **postes techniques à fort enjeu**, dans des domaines critiques pour la continuité et la sécurité des opérations. Chaque profil recruté devait être immédiatement opérationnel, avec un haut niveau d'expertise et une capacité à s'intégrer rapidement dans les équipes existantes.

Or, deux éléments rendaient cette ambition particulièrement complexe. D'une part, le **marché des talents IT spécialisés** était déjà sous tension, avec une rareté marquée sur des compétences comme la sécurité des systèmes ou la gestion d'infrastructures complexes. D'autre part, Bell ne disposait **ni d'une équipe RH dimensionnée pour ce type de mission**, ni des outils ou méthodes nécessaires pour accéder efficacement à ces viviers.

Très vite, il est apparu que répondre à cet enjeu supposait plus qu'un appui ponctuel : il fallait mettre en place une **capacité de recrutement dédiée, structurée, adaptable**, et capable de fonctionner comme une extension directe de l'organisation interne de Bell. C'est dans cette logique que le partenariat avec Xpertize.ma a été formalisé.

## Une approche intégrée, conçue pour la performance

Pour répondre efficacement à la demande de Bell, Xpertize.ma a déployé une approche opérationnelle centrée sur trois principes structurants : **immersion, spécialisation et agilité**. L'objectif était clair : créer une chaîne de recrutement autonome, directement alignée sur les besoins du client, tout en restant flexible face aux évolutions du contexte.

## Une équipe dédiée, intégrée aux opérations du client

Dès le lancement de la mission, Xpertize.ma a constitué une **task force spécialisée**, composée de recruteurs seniors ayant une connaissance approfondie des métiers IT. Cette équipe a été **intégrée dans l'environnement de Bell**, collaborant quotidiennement avec les responsables RH et les managers techniques. Cette immersion a permis de réduire les frictions opérationnelles, d'aligner rapidement les critères de sélection, et de fluidifier la prise de décision.

## Un modèle adaptable en fonction du rythme de la demande

La structuration du dispositif permettait de **moduler les ressources en temps réel**. Lorsque la demande s'intensifiait, notamment en cas de délais courts ou de priorisation de certains rôles critiques, Xpertize.ma mobilisait **des sourceurs supplémentaires** pour élargir rapidement le vivier de candidatures. Ce modèle hybride, entre cellule dédiée et renforts ponctuels, a permis d'assurer une continuité dans le flux de profils qualifiés.

## Une méthodologie rigoureuse, adaptée aux enjeux IT

Chaque phase du processus de recrutement a été pensée pour répondre aux exigences spécifiques du secteur technologique : évaluation technique approfondie, validation des expériences sur projets similaires, vérification de la compatibilité avec l'environnement de Bell. L'objectif n'était pas seulement de **présenter des candidats éligibles**, mais d'assurer un **niveau élevé de pertinence et de projection dans le poste**, afin de maximiser les chances de succès à l'intégration.

## Des résultats rapides et alignés sur les objectifs

La mise en œuvre de cette approche intégrée a permis d'atteindre, puis de stabiliser, un rythme de recrutement soutenu, tout en maintenant un haut niveau d'exigence. Dans un marché marqué par la rareté des compétences, notamment sur les rôles d'infrastructure et de cybersécurité, les résultats obtenus par Bell et Xpertize.ma traduisent l'efficacité du modèle déployé.

## Un volume maîtrisé sur des profils critiques

Sur une période de six mois, Bell a pu intégrer **trois à quatre experts IT par mois**, avec des profils répartis sur des périmètres stratégiques : administration de systèmes (Active Directory), sécurité réseau, gestion de postes via SCCM, et maintenance d'infrastructures techniques. Ce volume a été atteint sans compromis sur la qualité des profils retenus, chacun ayant passé avec succès un processus de sélection rigoureux, validé à la fois par les équipes RH et les responsables techniques de Bell.

## Une réactivité face aux priorités évolutives

L'un des apports majeurs du dispositif a été sa capacité à s'adapter en continu aux changements de priorités internes. Certaines fonctions initialement jugées secondaires ont, en cours de mission, été repositionnées comme prioritaires. Xpertize.ma a su **ajuster ses efforts de sourcing et de présélection en quelques jours**, sans ralentissement de l'activité ni perte de coordination.

## Un haut niveau de satisfaction client

Au-delà des indicateurs quantitatifs, la collaboration a été saluée pour son niveau d'engagement, sa proximité opérationnelle, et sa capacité à tenir les délais sans dilution de la qualité. Bell a particulièrement souligné la **proactivité des équipes Xpertize.ma**, ainsi que leur aptitude à anticiper les points de blocage ou à proposer des ajustements méthodologiques lorsque cela s'avérait nécessaire.

La collaboration entre Bell et Xpertize.ma illustre une manière pragmatique d'aborder le recrutement IT dans un contexte de tension structurelle sur les talents. En s'écartant des schémas classiques de prestation externalisée, et en misant sur une équipe dédiée, intégrée, et capable de s'adapter en temps réel, Bell a pu atteindre ses objectifs sans créer de rupture dans ses opérations internes.

Ce cas met en évidence plusieurs leviers d'efficacité : **la spécialisation métier**, qui permet d'évaluer finement les profils techniques ; **l'agilité opérationnelle**, indispensable pour ajuster les priorités rapidement ; et **l'ancrage dans l'environnement client**, qui facilite l'alignement stratégique.

Dans un marché où les besoins IT ne cessent de croître et où les ressources internes sont souvent sous-dimensionnées pour les adresser seules, ce type de dispositif représente une réponse crédible, scalable et orientée résultats. Il constitue une piste sérieuse pour toute entreprise confrontée à des enjeux similaires de montée en compétences technologiques à court terme.