

# Les artisans de la différence

Brooke Glennon d'Encompass Health s'appuie sur la technologie et la passion pour répondre à la demande croissante de professionnels de la santé.

Lorsque Brooke Glennon a échoué en chimie organique à l'université, elle a su qu'il fallait que les choses changent, mais cela ne voulait pas dire que sa passion pour aider les autres était altérée. L'étudiante en sciences biomédicales savait qu'elle devait revoir ses objectifs, mais elle voulait également s'assurer de rester dans le domaine de la santé. Après avoir validé son option en communication à l'Université Auburn, B. Glennon a commencé à suivre un autre chemin, une voie qui associe son baccalauréat en sciences obtenu avec mention, avec ses nouvelles compétences en communication. « Je ne voulais pas nécessairement traiter les patients sur le terrain, mais je savais que je voulais rester impliquée dans le domaine médical », explique B. Glennon. « Travailler pour une organisation qui améliore la vie des patients est un facteur de motivation pour moi. » B. Glennon a développé cette passion en décrochant le poste de spécialiste en recrutement de thérapeutes chez Encompass Health

(alors connue sous le nom de HealthSouth) en 2006. Elle contribue, depuis plus de 10 ans, à relever les défis que l'entreprise rencontre et à fournir des soins de premier ordre.

Au moment où B. Glennon a commencé à travailler avec Encompass Health, l'entreprise venait tout juste de faire face au départ d'un membre de la direction qui avait signalé des gains frauduleux. La société était également aux prises avec des problèmes de dotation en personnel : Seuls trois membres du service RH avaient en charge une centaine d'hôpitaux et plusieurs centaines de cliniques de consultations externes. Mais grâce à son expérience à l'université, B. Glennon savait qu'aucun défi n'était insurmontable.

Elle a rapidement occupé d'autres postes au sein de la direction, allant du poste de recruteur national à la spécialisation dans le recrutement auprès d'étudiants,

en passant par la gestion de projets RH pour l'ensemble de l'entreprise. Dernièrement, elle est devenue Directrice associée du marketing et des opérations de recrutement, ce qui lui a également permis de trouver des solutions novatrices qui ont un impact direct sur la capacité de l'entreprise à recruter les meilleurs talents.

En partenariat avec le Vice-président de l'Acquisition de talents, B. Glennon a commencé à identifier les failles dans les processus d'Encompass Health, en particulier dans les domaines où la technologie pourrait avoir un impact important sur la stratégie en matière de talents. Ils ont rapidement constaté que des fournisseurs tels qu'Avature offraient des outils susceptibles d'avoir un impact considérable sur leurs efforts. « Nous avons vraiment commencé à nous attaquer aux problèmes, un après l'autre, en essayant de renforcer notre efficacité en matière de recrutement », explique B. Glennon. « La technologie a été, de loin, le principal facteur de changement dans le domaine de l'acquisition de talents au cours de la dernière décennie. »

Afin d'améliorer cette approche, Encompass Health a spécifiquement choisi des technologies que l'on pouvait associer avec leur touche personnelle. Bien que les outils de recrutement aident la société à identifier les candidats, à suivre les progrès et plus encore, les recruteurs talentueux continuent de sélectionner des candidats par téléphone et d'établir des relations personnelles. « Cela ne devrait jamais changer », déclare B. Glennon. « Mais une fois que nous avons construit cette relation, nous voulons vraiment nous assurer que le processus soit aussi facile et simple que possible pour le candidat. Nous avons une équipe de recruteurs dévoués qui source les meilleurs talents, qui reste en contact avec des clients potentiels et qui guide les candidats tout au long du processus de candidature et d'entretien. Alors que la technologie modifie rapidement le paysage du recrutement, nous ne voulons pas nous éloigner de la touche personnelle d'un recruteur. »

Les entretiens vidéo sont un des outils utilisés dans ce but. Ils permettent à Encompass Health d'organiser des entretiens avec, par exemple, des infirmières travaillant de nuit et incapables de se rendre au bureau pendant



---

*Travailler pour une société qui améliore la vie des patients est un facteur de motivation pour moi.*

Brooke Glennon

---

les horaires de travail des recruteurs. Au lieu de cela, les infirmières ont la possibilité d'enregistrer des vidéos dans lesquelles elles répondent à des questions d'entretien puis les soumettent aux recruteurs. Malgré

cet avantage, B. Glennon avait besoin de dissiper les craintes concernant les entretiens vidéo qui pouvaient nuire à l'expérience du candidat. « Nous avons dû aménager du temps pour aider les candidats tout au long du processus et expliquer les meilleures pratiques aux recruteurs », précise-t-elle. « Mais nous avons convenu de l'importance de pouvoir évaluer les clients plus rapidement, souvent dans un délai de 24 à 48 heures, dès que cela convenait à ce responsable du recrutement. Dans un système de santé où les responsables du recrutement traitent également avec des patients, dédier une partie de leur journée à faire passer des entretiens peut poser particulièrement problème. »

Un autre avantage évident de ces avancées technologiques provient de l'analyse des données. En utilisant le système de gestion de la relation candidats (CRM) d'Avature, et un système de suivi des candidats, l'entreprise peut plus facilement et rapidement visualiser et analyser des données sur la base d'un grand nombre de candidats. « Grâce à des outils tels que notre outil de vérification des références en ligne et nos évaluations, nous fournissons aux responsables du recrutement une vue plus complète des compétences du candidat », ajoute B. Glennon. En outre, Encompass Health communique avec les candidats en utilisant les supports de leur choix, tels que les SMS et les médias sociaux, afin de fournir la meilleure expérience possible. « En effet, nos SMS sont intégrés via Avature et nous utilisons des portails Avature pour collecter des prospects via nos campagnes sur les réseaux sociaux », explique B. Glennon.

En plus de fournir une meilleure expérience aux candidats, ces outils technologiques ont également simplifié la vie des employés d'Encompass Health. Dans le passé, les recruteurs faisaient souvent double emploi parce qu'il n'existait pas une seule ressource pour partager des informations. Après avoir implémenté la solution CRM d'Avature, les recruteurs ont pu travailler plus efficacement. Désormais, il leur est possible, par exemple, de lancer des recherches sauvegardées de CV pendant la nuit afin de pouvoir identifier de nouveaux talents chaque matin. Les outils offrent également de la transparence. Les recruteurs peuvent

se consulter et créer des formulaires d'entretien ainsi que des modèles d'email standard, visant à partager les meilleures pratiques entre les vingt-huit membres de l'équipe. « Avature a rendu nos recruteurs plus efficaces, leur faisant disposer de plus de temps avec les candidats et leur permettant de recueillir les précieux commentaires de leurs responsables du recrutement », déclare B. Glennon. « Cela nous a permis de mieux comprendre nos meilleures sources de talents, ce qui a une incidence sur la manière dont nous investissons dans nos budgets marketing du recrutement. »

Alors que l'entreprise se prépare aux difficultés croissantes du marché complexe des talents dans le secteur de la santé, la technologie continuera d'être un élément clé de la stratégie de recrutement sur les campus universitaires. Chaque année, Encompass Health contacte une cinquantaine d'écoles. Le portail de campus et d'événements personnalisable d'Avature permet à l'équipe de Brooke Glennon de capturer électroniquement les prospects lors d'événements et de communiquer, de manière efficace, avec ces derniers. De même, le portail d'internat Avature permet à Encompass Health de dresser un rapport sur le nombre d'internes présents, de savoir exactement qui sont ces internes, puis de s'engager avec eux pour éventuellement les convertir en employés.



« En plus de notre présence sur les campus, nous travaillons en partenariat avec les écoles pour permettre aux étudiants de rejoindre des instructeurs santé pour obtenir les heures en soin qu'ils doivent suivre », explique B. Glennon. « Nous essayons d'être proactifs et de leur montrer notre environnement de travail. S'ils passent plusieurs semaines dans notre hôpital et aiment vraiment ce que nous faisons, alors il existe une probabilité de les convertir en employés. »

Plus que le recrutement et la rétention des meilleurs talents, ces outils et ces stratégies ont offert une plus grande réussite globale de l'entreprise. Cependant, même le succès récent s'est révélé être un nouveau débouché pour lequel la technologie de pointe est devenue la clé. « Avant de mettre en œuvre Avature, nous n'avions aucun moyen de savoir si nos activités de recrutement avaient été couronnées de succès », déclare B. Glennon. « Désormais, je peux voir où chacun de ces prospects se retrouve dans notre pipeline de recrutement. Cela a été fondamental dans nos efforts de recrutement.

À l'avenir, Encompass Health s'active à rester à la pointe de la technologie de recherche d'emploi de Google. En 2017, la société a lancé la technologie de recherche inégalée de Google sur son site carrières, offrant ainsi une plus grande facilité à l'expérience de recherche des candidats. « L'API de Google Cloud Jobs permet une recherche épurée et conviviale », explique B. Glennon. Désormais, les recherches donnent de meilleurs résultats que les correspondances exactes. Cela fournit également des résultats plus intuitifs et supprime le besoin d'afficher des catégorisations de tâches internes, qui peuvent ne pas toujours être intuitives pour une personne extérieure à une organisation. Encompass Health a également amélioré son site Web pour offrir une expérience de candidature personnalisée, offrant des emplois pertinents en fonction de la situation géographique des utilisateurs et du comportement du site.

Le secteur des soins de santé est confronté à une pénurie d'infirmières en partie à cause de la vague croissante de patients âgés ayant besoin de soins, par conséquent tout avantage qu'un organisme peut acquérir compte. Mais au-delà des avantages technologiques qu'ils ont

employés, le principal avantage d'Encompass Health est l'importance de sa mission. « Mon équipe se sent très attachée aux valeurs et à la mission de notre entreprise consistant à fournir des soins de haute qualité aux patients », ajoute B. Glennon. « Lorsque nous dotons un poste d'infirmière ou de thérapeute, nous savons que nous avons un impact direct sur la vie du patient et sur la capacité de la personne à se rétablir.

---

*Mon équipe se sent très attachée aux valeurs et à la mission de notre entreprise consistant à fournir des soins de haute qualité aux patients. Lorsque nous dotons un poste d'infirmière ou de thérapeute, nous savons que nous avons un impact direct sur la vie du patient et sur la capacité de la personne à se rétablir.*

Brooke Glennon

---