

# Recrutement : quelques conseils de spécialistes

**Des spécialistes venus d'entreprises, de cabinets de recrutement, d'agences d'intérim et de centres de formation, que nous avons rencontrés le mercredi 1<sup>er</sup> février, exposent pour Recrut quelques tendances du marché du recrutement en 2006 et délivrent leurs conseils.**



**Aude Goufrani**  
Responsable  
de la division assistantat

**Hays**

230 consultants  
en France

Depuis 1958, le cabinet anglais Hays connaît une forte croissance dans le monde entier. Coté au FTSE 100 à Londres, il est présent dans 16 pays et bénéficie d'un réseau de 313 bureaux. En France depuis 2001, Hays dispose de trois bureaux sur Paris et de dix en province.



**Wilfried Lawson**  
Directeur  
des admissions

**IFCA ESM**

200 étudiants

IFCA, centre de formation spécialisé dans la comptabilité, la gestion et le secrétariat, existe depuis quatre ans. ESM (Ecole supérieure de marketing), créée il y a treize ans, propose des formations en communication, dans l'immobilier, la banque et les assurances.



**Béatrice Dos Santos**  
Directrice  
commerciale

**Exos intérim**

6 salariés

Créée en 2001, cette agence d'intérim spécialisée dans le tertiaire ouvrira fin février une deuxième agence et Quadralliance Ile-de-France, qui proposera des formations en accueil, en techniques de vente et en management.



**Laurence Chaleroix**  
Chargée  
de recrutement



**Laurence Dessauger**  
Responsable  
des admissions

**IMC Groupe  
Vedior France**

100 étudiants

Centre de formation créé en septembre 2005 à l'initiative du Groupe Vedior France et de la CGI, l'IMC propose des formations en contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation dans les filières commerce/marketing, logistique, informatique et RH.



**Christelle Giraudier**  
Gestionnaire ressources  
humaines

**Qualicontact**

80 à 100 salariés

Cette société qui réalise des campagnes de télé-marketing et de réception d'appels (ponctuel ou permanent) recrute des télévendeurs et des téléacteurs. Créée en 1994, elle compte deux sites à Clichy (92) et Cosne-sur-Loire (58).

**2005 a-t-elle été une bonne ou une mauvaise année sur le front du recrutement ? Quels ont été les profils les plus recrutés ? Comment s'annonce 2006 ?**

**Christelle Giraudier, Qualicontact :** Nous recrutons à 80 % des télévendeurs et des téléacteurs. 2005 a été une année plutôt bonne. Le télé-marketing est un secteur qui marche très bien.

De très nombreuses personnes, plutôt jeunes, postulent chez nous, mais ces candidatures sont très volatiles : quelqu'un qui envoie son CV un jour peut se trouver en poste dès le lendemain.

**Béatrice Dos Santos, Exos intérim :** Nous recrutons de nombreuses assistantes de projets, dans le monde du BTP, du gaz et du pétrole. Le secteur de la banque, de la finance et des assurances fonctionne extrêmement bien également, en intérim comme en recrutement de cadres. Enfin, on recherche de nouveau des assistantes de direction et de présidents.

**Aude Goufrani, Hays :** Nous avons différentes divisions comprenant entre autres finance, BTP, assistantat, commercial, RH, juridique. Je m'occupe du recrutement des assistants. Les profils sont variés : assistante de direction junior à très haut niveau, assistant polyvalent,

assistant juridique ou commercial, marketing et communication. En outre, nous avons de nombreuses demandes pour des assistants techniques (en BTP, immobilier, architecture).

En 2005, le marché du travail a été relativement positif. Le marché de l'immobilier notamment est en pleine expansion. 2006 s'annonce à ce jour meilleur que 2005 en termes de recrutement des profils assistant technique et assistante de direction de tout niveau.

**Wilfried Lawson, IFCA ESM :** La réforme du contrat de professionnalisation, en termes de recrutement, s'est très bien passée, contrairement à ce que nous pré-

voyions. Les entreprises étaient demandeuses, même si, dans un premier temps, elles n'étaient pas forcément au fait des tenants et aboutissants de cette réforme.

Nous étions cette année en partenariat avec KPMG pour des comptables de niveau BTS et DECF. Le bilan est très positif.

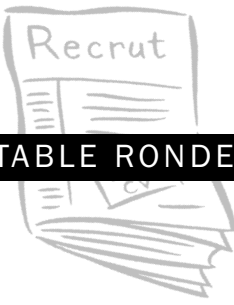
Nous avons enfin de nombreuses demandes dans le secteur de l'immobilier et de la gestion de biens.

**Quelles difficultés rencontrez-vous pour recruter ? Quelles sont vos exigences dans votre politique de recrutement ?**

**Laurence Dessauger, IMC Groupe Vedior France :** Notre



## TABLE RONDE



offre de formation s'adresse à deux publics différents. En ce qui concerne le CFA, la difficulté principale est de présenter au mieux des aptitudes et des connaissances générales plutôt que de réelles compétences. Dans le cadre de la professionnalisation, nous aidons les candidats à mettre en avant leurs compétences professionnelles, même acquises à travers des stages. Nous rencontrons aussi plus souvent des problèmes de comportement que de motivation, à tous les âges et à tous les niveaux. Il est nécessaire que certains postulants se prennent en main.

**Laurence Chaleroix, Exos intérim :** Nous débordons parfois de notre mission. Il faut expliquer à certains postulants comment se comporter en entreprise.

**Béatrice Dos Santos, Exos intérim :** Quelques-uns n'ont également pas conscience de la législation. L'intérim est synonyme de souplesse, mais ne veut pas dire qu'il n'y a pas de cadre à respecter. Certains n'ont plus la notion d'engagement, de parole donnée. Il existe un effet pervers de l'intérim. En effet, de plus en plus de missions durent un an, voire 18 mois. Au bout d'un certain temps, l'intérimaire oublie son statut, ce qui est normal mais souvent négatif. La personne peut ne pas se sentir impliquée et faire un peu ce qu'elle veut, en abandonnant du jour au lendemain une mission et ce sans explications.

*Etudiez-vous systématiquement les candidatures que vous recevez ? Comment une candidature spontanée peut-elle déboucher sur un poste ?*

**Christelle Giraudier, Qualicon-tact :** Une candidature spontanée peut aboutir si elle arrive au bon moment, quand on recherche un profil. Pour avoir plus de chances d'aboutir, la candidature spontanée doit être personnalisée, notamment au travers de la lettre de motivation. Le candidat doit nous faire ressentir qu'il s'intéresse véritablement à notre société. Il peut m'arriver de retenir la candidature d'une personne qui n'a pas tout à fait le profil idéal en termes d'expérience mais aura su démontrer sa motivation dans sa candidature.

**Laurence Dessauger, IMC Groupe Vedior France :** En matière de candidature spontanée,

c'est aussi l'implication dont la personne fait preuve qui prédomine. Les entreprises sont sensibles à la manière dont la candidature est faite, lorsque la personne apporte son CV en mains propres, ou qu'elle procède à un suivi de sa candidature, en téléphonant quelques jours après son envoi par exemple.

Selon moi la candidature spontanée envoyée par mail peut se révéler préjudiciable, lorsqu'elle n'est pas ciblée. Certains ne font même pas l'effort d'adapter leur courrier en fonction du poste ou de l'entreprise : ils dupliquent en 500 exemplaires la même lettre de motivation.

**Wilfried Lawson, IFCA ESM :** Le facteur chance entre aussi en jeu. Quoi qu'il en soit, si la personne ne reçoit pas de réponse, ce n'est pas forcément qu'elle ne correspond pas à ce que l'entreprise recherche.

En ce qui concerne le biais par lequel la candidature nous parvient, je dois dire que je conserve plutôt les candidatures électroniques que les candidatures envoyées par courrier, et ce même si elles ne m'intéressent pas dans un premier temps. Je les trouve plus pratiques.

**Aude Goufrani, Hays :** Chaque candidature est étudiée, et nous répondons à chacune d'entre elles, que ce soit de façon négative ou positive. Les candidatures spontanées sont fréquentes et peuvent dans certains cas déboucher sur un poste. Comme partout, le facteur chance joue. Un CV envoyé au bon moment, en cas de pénurie de profils adéquats à un poste, peut aboutir plus rapidement.

Dans tous les cas, que la candidature soit spontanée ou en réponse à une offre, il faut faire en sorte que le CV et la lettre de motivation soient ciblés. En effet, nous recevons trop souvent des candidatures types, avec des fautes d'orthographe ou qui manquent parfois de politesse. Certains postulants ne joignent même pas de message ni de lettre de motivation à leur CV.

*Quels conseils délivreriez-vous à un jeune qui postulerait chez vous ?*

**Laurence Dessauger, IMC Groupe Vedior France :** Dans le cadre d'une formation, il faut que la personne ait un projet un minimum défini, qu'elle se soit un peu renseignée sur le métier qu'elle souhaite exercer, qu'elle soit un tout petit peu curieuse. Dire : « je veux faire des ressources humaines parce que

c'est intéressant », ou « parce que j'aime les chiffres », cela ne suffit pas. Il faut savoir se projeter un tout petit peu dans le monde du travail qu'on va côtoyer. J'attends des candidats qu'ils sachent s'investir, sans attendre qu'on leur déroule le tapis rouge. En tant que centre de formation, nous sommes aussi là pour les aider à prendre conscience de cela. Il me semble que les jeunes en alternance connaissent mieux le monde du travail. Ils sont plus conscients des efforts à fournir pour voir leurs compétences reconnues, par le salaire et/ou le poste occupé. L'alternance permet d'acquérir des diplômes tout en s'adaptant au monde du travail, ce qui n'est souvent pas le cas des personnes qui ont suivi une formation théorique initiale.

**Wilfried Lawson, IFCA ESM :** Les postulants doivent prendre conscience qu'un emploi, c'est avant tout un investissement dans le temps.

Il est vrai que les jeunes qui sortent de l'alternance ont la culture d'entreprise. Ils savent qu'il faudra passer souvent par plusieurs sociétés et plusieurs postes, qu'on n'obtient jamais tout, tout de suite.

*Selon une récente étude du cabinet anglo-saxon Robert Half, il faut en France moins de dix minutes pour convaincre ou décevoir lors d'un entretien d'embauche. Etes-vous d'accord avec cette étude ou estimez-vous qu'il faut davantage de temps pour se faire une idée sur un candidat ?*

**Béatrice Dos Santos, Exos intérim :** Tout dépend de ce sur quoi l'on veut juger la personne. Pour une première perception, pour apprécier la manière dont le postulant se présente, son élocution, dix minutes suffisent. Mais pour le juger sur certaines compétences, il est évident qu'un entretien de dix minutes n'est pas suffisant.

De nombreux clients de notre agence d'intérim jugent une personne uniquement sur son CV. Pourtant, certains d'entre eux sont très vendeurs alors que le candidat ne va pas correspondre au poste. Parfois, c'est le contraire : une personne qui n'a pas un CV très bien rédigé ou qui ne sait pas se mettre en valeur à première vue peut tout à fait convenir.

Notre métier consiste justement à bien connaître les intérimaires : cer-

tains sont de vrais caméléons. Ils vont savoir s'adapter à n'importe quel poste, quand d'autres ne sont dans leur élément que dans un type d'activité.

**Christelle Giraudier, Qualicon-tact :** Quelqu'un qui passe un entretien bien préparé, synthétique, où il se montre très « vendeur » peut parfois se révéler perdu sur le terrain. On ne peut s'apercevoir de ce genre de choses qu'en creusant un peu lors de l'entretien. C'est pour cela que j'estime que dix minutes sont loin de suffire. Chez nous, le recrutement dure toute une journée : le soir, on peut avoir une bonne idée de la personnalité du postulant, de ses compétences techniques et juger s'il est opérationnel ou non.

**Wilfried Lawson, IFCA ESM :** Selon moi, dix minutes suffisent. Cela ne signifie pas que les entretiens durent ce laps de temps, mais dix minutes permettent de savoir si le jeune a connaissance de ce qu'il veut faire et s'il est à sa place dans le secteur vers lequel il souhaite se diriger.

*Que pensez-vous du CV anonyme pour lutter contre les discriminations ?*

**Wilfried Lawson, IFCA ESM :** Avec la candidature anonyme, le postulant va pouvoir décrocher un entretien plus facilement, parfois même un entretien qu'il n'aurait jamais obtenu autrement. Et même si alors rien n'est gagné, il n'empêche : passer des entretiens forme le candidat. Plus il en passe et mieux c'est. Le CV anonyme peut se révéler bénéfique en ce sens.

Quoi qu'il en soit, affirmer ses origines pour postuler quelque part n'apporte rien.

**Aude Goufrani, Hays :** Le CV anonyme permet à des candidats de pouvoir aller en entretien sans qu'on les ait jugés sur leurs origines, lieu d'habitation ou sexe.

On pense toujours à la discrimination raciale, mais il ne faut pas oublier que des personnes font l'objet d'une discrimination du fait de leur âge. Or, les CV anonymes ne règlent pas forcément ce problème puisqu'il est facile de retrouver l'âge du candidat en vérifiant les dates de diplômes.

Propos recueillis par A.V.

