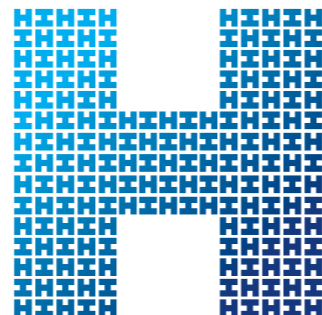


VALORISATION DU POTENTIEL DES CANDIDATS



Principal changement concernant les pratiques de recrutement, les clients accordent plus d'importance au potentiel des candidats rencontrés, ce qui diffère de ce que nous avons observé l'année précédente. Ils font ainsi preuve de plus de flexibilité envers des profils juniors qu'ils peuvent former selon leur culture d'entreprise.

Evolution du marché

La reprise évoquée l'an dernier pour le marché de l'Administration des ventes se poursuit. Cela est toutefois à nuancer : certaines entreprises attendent en effet de disposer d'une plus grande visibilité avant de planifier leurs recrutements. Cette visibilité dépend notamment de l'évolution de la situation économique à l'échelle européenne. En 2010, nous avons établi que les candidats n'hésitaient plus à changer d'entreprise, augmentant ainsi les besoins en recrutement des clients. Ce constat est toujours d'actualité et nous pouvons ajouter que ces mêmes candidats sont devenus plus exigeants en termes de rémunération. Ils souhaitent désormais des salaires plus élevés que ceux proposés auparavant, avec une progression de l'ordre de 10 à 15%. Côté clients, les entreprises qui ont le plus de besoins en recrutement restent celles de la distribution de produits finis (High Tech, Cosmétiques et Informatique). Les clients du Luxe (notamment en Joaillerie) ont moins recruté par rapport à l'an dernier ; ils avaient alors étoffé leurs équipes de manière conséquente. Parmi les secteurs les plus performants, nous relevons que les SSII utilisent à présent couramment les termes d'Assistant de gestion ou Assistant ADV, postes qui étaient auparavant destinés à des personnes moins qualifiées.

Les changements sur les pratiques de recrutement

Principal changement concernant les pratiques de recrutement, les clients accordent plus d'importance au potentiel des candidats rencontrés, ce qui diffère de ce que nous avons observé l'année précédente. Ils font ainsi preuve de plus de flexibilité envers des profils juniors qu'ils peuvent former selon leur culture d'entreprise. Pour autant, si les clients apprécient ce type de profils, ils n'attachent pas moins d'importance aux compétences dont le futur collaborateur devra disposer (aptitudes linguistiques ou informatiques par exemple). Nous assistons donc à une priorisation des compétences requises chez les candidats. Concernant la durée des processus de recrutement, celle-ci est toujours comprise entre 3 semaines et 1 mois et dépend des besoins de chaque client. Dans un premier temps, les employeurs vont proposer aux candidats une période d'intérim ou un CDD (pour une période de 3 à 6 mois), ce qui leur permettra de confirmer le collaborateur en CDI si la période d'essai est concluante. Les postes en CDI concernent les profils en adéquation totale avec la culture et les valeurs de l'entreprise.

Evolution des politiques de rémunération

La hausse des salaires observée l'an dernier se stabilise. Généralement, les clients disposent de leurs propres grilles de rémunération qui tiennent compte de 4 facteurs : l'expérience, les compétences, la formation et le relationnel dont a fait preuve le candidat durant l'entretien. A titre d'exemple concernant la stabilisation des salaires, un Assistant ADV bénéficiant de 2 à 5 ans d'expérience était rémunéré entre 24 000 € et 30 000 € en 2010. Ce niveau de rémunération était similaire en 2011. Toutefois, un profil junior recruté cette année pourra faire l'objet d'une augmentation en 2012 si son travail est jugé satisfaisant.

Quelle vision pour l'avenir ?

Comme annoncé lors de notre précédente étude, la reprise s'est stabilisée en 2011 dans le domaine de l'Administration des ventes. Le premier semestre de l'année 2012 devrait quant à lui être synonyme de prudence de la part des entreprises, notamment en raison de la situation économique à l'échelle européenne. L'intérim reste d'actualité et permet toujours de vérifier l'utilité de créer un nouveau poste. L'Administration des ventes sera amenée à recruter, notamment grâce au développement des postes à l'export (pour les entreprises qui souhaitent s'internationaliser). Ainsi, les embauches de Responsables ADV export reprennent depuis le mois de septembre. Cette tendance, qui concernait les postes d'Assistant export en 2010 et 2011, s'observe désormais sur les postes à responsabilité. Les clients externalisent ce type de recrutement qu'ils géraient eux-mêmes l'année passée.

Profils les plus recherchés

La recherche de candidats en Assistantat commercial apparaît comme assez complexe dans certains domaines. Ainsi, des clients issus du secteur médical ont besoin de collaborateurs maîtrisant la gestion d'appels d'offres pour le marché public. Par ailleurs, les Assistants ADV (export) qui possèdent 2 à 3 ans d'expérience, de même que les Gestionnaires ayant 5 à 6 ans d'expérience, sont toujours activement recherchés. Au niveau opérationnel, les entreprises ont besoin de Chargés de clientèle et d'Assistants achats, ces derniers assurant une meilleure maîtrise des coûts et une amélioration des processus internes. Les Chargés de clientèle, pour leur part, interviendront sur le développement du portefeuille de clients de l'entreprise. Il est

ADMINISTRATION DES VENTES

également important de souligner que les clients, même s'ils cherchent des profils expérimentés, sont plus flexibles sur l'expérience des candidats. En effet, 2 années passées en entreprise sont désormais considérées comme une expérience suffisante.

Formations, compétences et critères

Pour les postes à l'export, une formation en commerce international (ou une école de commerce spécialisée à l'international) est requise. La formation ne fait pas tout, car les entreprises attachent beaucoup d'importance au côté opérationnel des candidats sur le terrain. Pour les postes d'Assistant ADV et commercial, les clients ne

s'attendent pas sur la formation des candidats, mais plutôt sur leurs qualités personnelles : excellent relationnel, sens du service clients, rigueur et méthode. Pour le métier d'Assistant ADV export, une formation Bac +2 minimum en commerce international est souhaitable. De plus, pour ce même poste, les compétences linguistiques représentent un atout non négligeable aux yeux des entreprises (notamment les langues rares sur le marché). Plus spécifiquement, le russe, le polonais et l'italien sont très prisés dans le Luxe, alors que le néerlandais et l'allemand sont très recherchés dans le Commerce et l'Automobile.

	0 à 3 ans	3 à 5 ans	5 à 8 ans
ADMINISTRATION DES VENTES			
Responsable ADV export	32 / 35	35 / 45	45 / 65
Responsable ADV bilingue	32 / 35	35 / 45	45 / 65
Responsable ADV	30 / 35	35 / 40	40 / 50
Assistant / Gestionnaire achats	22 / 26	26 / 32	32 / 40
Assistant / Gestionnaire import / export	23 / 28	26 / 32	32 / 38
Assistant / Gestionnaire ADV bilingue	23 / 28	26 / 32	32 / 38
Assistant / Gestionnaire ADV	22 / 26	26 / 30	30 / 34
Assistant ADV / SAV / Chargé de clientèle	20 / 24	24 / 28	28 / 32
Assistant commercial	20 / 24	24 / 28	28 / 32

Chiffres clés (de juin à septembre 2011) :

78

personnes recrutées sur tous types de contrat

130

missions confiées