



LA LETTRE DE Chantal Baudron s.a.s.



Editorial

“Les nouveaux mercenaires”, voici une appellation qui convient bien à une certaine typologie de cadres, tous ceux qui, redoutant “les bobos de l’âme”, s’en tiennent à une relation contractuelle avec l’entreprise, celle du “donnant-donnant”; il est vrai qu’ils ont vu leurs parents blessés dans leur dignité et mal récompensés de leur implication affective dans le monde du travail; ce comportement “personnel” se conjugue aujourd’hui avec la recherche d’hédonisme (plaisir et équilibre de vie). L’entreprise va devoir compter avec ce nouvel état d’esprit.

Actualités du marché

Brouillard dans l’emploi

Invoquant les incertitudes économiques, le risque de guerre en Irak mais aussi l’influence des marchés financiers, la plupart des entreprises deviennent frileuses sur le marché de l’emploi avec un réflexe boursier qui les amène à freiner leur plan de recrutement au moindre “profit warning”. Chantal Baudron s.a.s. a néanmoins réussi à maintenir son chiffre d’affaires en 2002 car la société travaille en grande partie pour une clientèle fidèle de groupes et de PME non cotés, moins exposés à ces aléas.

Le statut de cadre

Une enquête menée par le baromètre ORC précise que c’est la **notion de responsabilité**, avec 71 % de réponses positives, qui l’emporte loin devant l’encadrement, l’autonomie ou la mise en œuvre de la stratégie de l’entreprise.

Où sont-ils ?

Près d’1 cadre sur 2 travaille en Ile-de-France

6 %	Nord	6 %	Sud-Ouest
8 %	Est	10 %	Ouest
10 %	Rhône-Alpes	4 %	Centre
8 %	Sud-Est	48 %	Ile-de-France

2 cadres sur 3 travaillent dans les services

Plus d’1 cadre sur 2 travaille dans une petite entreprise

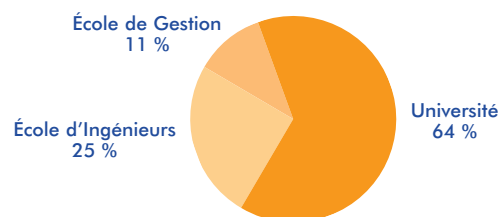
(source : Apec d’après Insee) graphique ci-contre

Qui sont-ils ?

3 cadres sur 10 sont des femmes (source : Agirc)

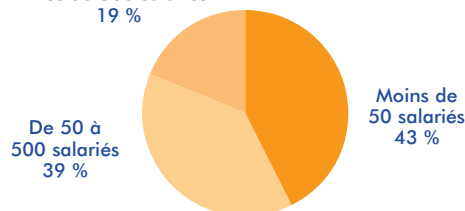
4 cadres sur 10 ont moins de 40 ans (source : Agirc)

6 cadres sur 10 sont diplômés de l’enseignement supérieur graphique ci-dessous



Plus de 500 salariés

19 %



Dominique Letamendia

En bref

Grand prix Léonardo

Le jury de l’association Léonardo, dont Chantal Baudron est membre, a décerné le 20 novembre 2002, “Le Grand Prix Léonardo 2002” à M. Xavier Decelle, Président Directeur Général de Picard Surgelés.

Coup de Mode à New York

Isabelle Lavielle, du département mode luxe, a participé du 8 au 14 novembre 2002 à la rencontre organisée par le Fashion Group entre les professionnels de la mode française et les créateurs américains qui ont marqué les années 2000.

On comptait parmi eux Madame Dona Karan, Messieurs Calvin Klein et Ralph Lauren.

Paris - Moscou, un nouvel axe de business

Chantal Baudron a participé à un voyage d’études à Moscou organisé par le CEW du 28 janvier 2003 au 2 février 2003. L’Europe va devoir compter avec le dynamisme des nouveaux entrepreneurs russes. Le partenariat avec le cabinet de chasse de têtes BPO est entré dans une phase active.

Sophie de Villèle

Questions à un expert

Quelle est votre politique de gestion des carrières chez Sony ?

La gestion de carrières des cadres est un des éléments clés de notre politique de ressources humaines au sein du groupe Sony.

Fondée sur la mobilité professionnelle et géographique, elle repose sur une communication transparente sur l'intranet du groupe de tous les postes à pourvoir, sur une politique de recrutement de jeunes diplômés ayant une vision résolument internationale, sur une politique de formation favorisant l'intégration et le développement des cadres tout au long de leur carrière et sur l'identification des potentiels capables d'évoluer au sein de l'entreprise et notamment dans des fonctions internationales.

Comment identifiez-vous les potentiels ?

Le processus d'identification des potentiels est réalisé par la DRH et le management de chaque pays. Un référentiel commun à l'ensemble du groupe de 19 compétences a été établi, permettant d'identifier les compétences clés que nous recherchons chez un cadre à potentiel dont notamment le sens de l'entreprise, le sens commercial, la responsabilité personnelle, la gestion du changement et l'innovation. Une fois identifiés, ces cadres à potentiel suivent un programme de développement de leurs

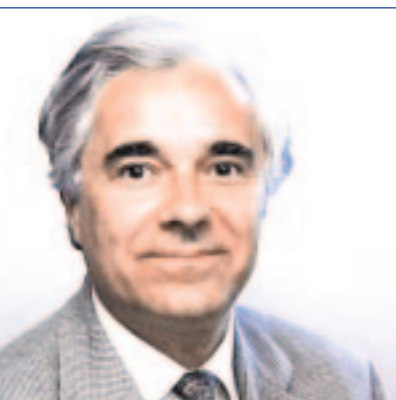
compétences, puis accèdent à des formations de management international avant de prendre des fonctions à dimension européenne.

Avez-vous un programme particulier de recrutement au niveau européen ?

Nous avons effectivement mis en place depuis trois ans, un programme de recrutement de jeunes diplômés appelé "Eurograduates".

Issus des écoles de commerce des principaux pays européens, les jeunes diplômés ayant postulé sur notre site sonycareers.com sont sélectionnés à l'issue d'entretiens et de tests de mise en situation.

Une fois recrutés, ils suivent un programme de rotation sur deux ans, les conduisant à prendre des fonctions marketing, contrôle de gestion ou de production dans deux filiales différentes. Ils sont accompagnés tout au long de ces deux années, par un programme d'intégration et de développement leur permettant de connaître l'organisation et les enjeux du Groupe et de se former aux techniques de management que nous utilisons. À l'issue de cette période de deux ans, ils prennent une fonction opérationnelle dans un des business group européen en qualité de chef de produit, de contrôleur de gestion ou d'ingénieur de production ou de développement.



Alain PIVETEAU,
Directeur des Ressources
Humaines, Sony France.

Pour les autres recrutements, les postes à pourvoir sont également accessibles au travers du site www.sonycareers.com, la grande majorité des postes étant des postes de jeunes diplômés. Les postes de cadres confirmés sont principalement pourvus par promotion interne. Chaque année, 18 % des cadres bénéficient d'une promotion interne.

Néanmoins quelques postes doivent être pourvus par des cadres issus d'autres entreprises. C'est sur cet aspect que la société Chantal Baudron nous apporte son aide et son professionnalisme.

Caroline Taylor

Zoom métiers

CRM MANAGER

Le CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client) nous vient des États-Unis où l'on a démontré dans plusieurs études que, fidéliser un client coûtait jusqu'à cinq fois moins cher que d'en conquérir un nouveau. Devant un tel constat, de plus en plus d'entreprises développent cette fonction en interne.

La mise en place d'un service CRM n'est ni une application, ni une technologie mais une stratégie à part entière qui va placer le client/prospect au cœur des préoccupations de l'entreprise. Le marketing "one to one" qui consiste à individualiser la relation client, est la caractéristique fondamentale d'une stratégie CRM. Cette fonction entièrement transversale implique la direction générale et, avec la même exigence, tous les départements de l'entreprise (commercial, marketing, supply chain, SAV, informatique).

Le CRM manager est souvent rattaché à la direction marketing ou communication et de plus en plus à la direction générale. Il définit la stratégie de la gestion de la relation client et prend en charge l'intégralité des étapes, de la définition d'une cible de prospect à la fidélisation des clients existants. Ses principales missions portent sur :

- l'élaboration et l'analyse de bases de données,
- la réflexion et les propositions de nouveaux services clients,
- la mise en place de programme de fidélisation et de conquête (off et on line),
- le pilotage des prestataires (call center ; routeurs, fournisseurs de progiciel CRM),
- la mesure des résultats (études de satisfaction clients ; retours sur investissement),
- l'animation d'une équipe au service de la relation client.

Lorsque nous recherchons un CRM manager, nous sommes particulièrement attentifs à sa qualité d'analyse, à l'esprit d'innovation du candidat ainsi qu'à sa capacité de compréhension globale de l'entreprise, des systèmes informatiques et du marketing client.

Généralement Bac + 4 ou 5 (formation d'ingénieur, informatique ou école de commerce), le candidat doit nécessairement maîtriser les progiciels dédiés au CRM, posséder des compétences fonctionnelles dans les domaines du marketing et de la vente. Ses qualités d'écoute, le sens du client et du service sont essentielles chez un bon CRM manager.

Depuis 2002, un Master de formation CRM a été créé dans le cadre de l'ESC de Rennes.

Martine Landry et Anne de Bonneval

www.chantalbaudron.fr