

GUIDE POUR AGIR

Comment ENQUÊTER dans les ENTREPRISES et passer les « barrages »

JE DÉMARCHE LES ENTREPRISES



Avec le soutien du Fonds social européen

Pourquoi enquêter dans les entreprises ?

Vous pensez connaître les attentes des employeurs. D'ailleurs, vous estimez en savoir assez en lisant les petites annonces d'offres d'emploi... Mais en êtes-vous certain ? Les petites annonces sont-elles suffisantes pour vous renseigner ?

Et si vous débutez, vous n'imaginez pas appeler un professionnel pour lui poser des questions : cela vous paraît trop intimidant !

Il n'est, en effet, pas facile «d'entrer» dans les entreprises, de passer les «barrages» que font parfois les secrétaires...

Cependant, vous pouvez réaliser des candidatures spontanées efficaces en vous informant précisément sur les besoins des entreprises.

Ce guide est conçu pour :

- vous faire découvrir la technique des entretiens d'information auprès de professionnels,
- obtenir des informations sur le secteur dans lequel vous souhaitez trouver un emploi.

Enquêter dans les entreprises vous permet de :

- recueillir des informations essentielles pour votre recherche d'emploi, directement à la source,
- valider vos « cibles » de recherche, vérifier que ce sont de bonnes pistes,
- entretenir des relations dans votre secteur professionnel.

Ce guide VOUS PROPOSE

- des exemples d'entrée en matière, de formulations de questions à poser,
- des suggestions pour rencontrer des personnes susceptibles de vous donner des informations,
- une démarche pour mener ces enquêtes professionnelles.

Suivez ce guide page par page, vous y trouverez informations et conseils pour entrer en contact avec des professionnels.

Vous pouvez aussi choisir d'utiliser ce guide selon vos priorités.

L'attitude des professionnels face aux demandes d'information	4
Comment enquêter efficacement ?	6
Les erreurs à éviter	8
Les sept règles d'or	9
Préparez-vous !	10
Avant votre première prise de contact : aide-mémoire	11
L'essentiel à retenir	12,13
Faites le point	14
Quelles conclusions en tirez-vous ?	15

L'ATTITUDE DES PROFESSIONNELS face aux demandes d'information

Exercer une responsabilité, dans le monde du travail, c'est être sollicité de plusieurs façons, par des interlocuteurs très différents

Par exemple :

- Les commerciaux et vendeurs (de fournitures, matériels, produits, services, prestations de sous-traitance, supports de publicité...).
- Les clients (qui veulent des devis, des conseils, voire de petits services).
- Les élèves d'écoles et leurs professeurs (pour obtenir des stages...).
- Les organisations professionnelles (demandes de participation à des congrès, colloques, conférences, expositions et à des mouvements de défense d'une corporation).
- Des associations et organismes divers (pour « placer » des chômeurs, des handicapés, des jeunes en difficulté, pour recueillir des aides, des dons...).
- Des sociétés de marketing ou d'études (enquêtes, sondages).
- D'autres professionnels (pour des échanges, des avis sur le marché, la situation dans le secteur, la politique à mener...).
- Des artistes, des sportifs, à la recherche de mécènes et de sponsors.

- Des amis, parents, relations diverses (pour des « tuyaux », des conseils...).

Certains peuvent se sentir « harcelés », et bien sûr aucun professionnel ne peut répondre à toutes les sollicitations. Il doit se concentrer sur ses tâches.

Cependant, répondre à certaines demandes est de l'intérêt même des professionnels

- Ils nouent et entretiennent des relations commerciales.
- Ils se font connaître à l'extérieur, eux et leurs produits, leurs savoir-faire.
- Ils soignent leur image, leur réputation.
- Ils pourront à leur tour demander des services.

Aucun professionnel ne se coupe du monde extérieur

Être sollicité, c'est se voir reconnaître du prestige, des compétences, une autorité, du pouvoir... C'est aussi pouvoir se sentir utile socialement (aider un jeune à

démarrer, encourager un projet, soutenir une action...).

Cependant, naturellement, le monde du travail s'organise pour se protéger. Et chacun a sa politique : l'un refuse toujours de répondre aux sondages, l'autre ne veut pas entendre parler de salons professionnels...

Certains moyens de « défense » ont été mis en place :

- la réponse systématique : « *Écrivez, si nous sommes intéressés, on vous répondra* » ou « *Envoyez d'abord un courrier et rappelez plus tard* » ;
- le filtrage des appels par les secrétariats, chargés de ne transmettre

que les appels désirés, « utiles », ou attendus.

Mais aucun barrage n'est efficace à 100%, et heureusement puisqu'il est vital pour un professionnel d'être « dérangé », au moins par ses clients !

Les professionnels sont particulièrement disposés aux contacts extérieurs, lorsqu'ils ont fait eux-mêmes une démarche d'ouverture : forums, journées portes ouvertes, salons et expositions professionnelles...

ATTENTION

Il y a dans les entreprises des moments de « surchauffe » (selon les milieux professionnels, on dit « charrette » ou « surcroît d'activité »).

A ces moments-là, tout appel est inopportun.

Il est donc utile de se renseigner sur les moments où, dans une profession donnée, les gens sont plus disponibles pour se montrer ouverts et coopératifs.

Comment ENQUÊTER EFFICACEMENT ?

Mener une enquête efficace, c'est poser vos questions de façon précise et vous adresser à la bonne personne

Quelques conseils :

- Entraînez-vous d'abord avec des professionnels qui vous sont proches.
- Préparez toujours une liste de questions à l'avance.
- Pensez à ne pas décourager votre interlocuteur : faites une introduction très brève, ne racontez pas votre vie, ne confondez pas demande d'emploi et demande d'information, posez seulement quelques questions (quatre ou cinq), formulées de façon directe.
- En fin d'entretien, demandez toujours à votre interlocuteur : « Connaissez-vous quelqu'un qui pourrait me recevoir comme vous l'avez fait ? ».

De quoi avez-vous besoin avant de vous lancer dans votre enquête ?

1 Réfléchissez bien à ce que vous voulez obtenir :

- un conseil d'orientation,
- des renseignements sur la politique d'embauche de telle entreprise,
- des détails sur la procédure de

recrutement dans telle autre, etc.,

- des informations sur une entreprise.

- Pour vous aider, consultez le guide :
« Comment s'informer sur les métiers et sur les entreprises ».

2 Évaluez la façon dont votre interlocuteur va recevoir votre demande, selon sa position hiérarchique, sa disponibilité et éventuellement votre niveau de relation.

- Pour vous aider, consultez le guide : « Comment se servir de ses relations et développer son réseau ».

3 Préparez-vous à « passer les barrages »

- 1^{ère} règle :** ne soyez jamais agressif. Faites de la secrétaire votre « alliée » : aidez-la en lui expliquant rapidement qui vous êtes et ce que vous cherchez (votre demande sera transmise plus facilement).
- 2^e règle :** ne mentez pas. Vos réponses doivent correspondre à la situation réelle.

FORMES DU BARRAGE	EXEMPLES DE RÉPONSES
« C'est de la part de qui ? » « Il vous connaît ? »	Présentez-vous, avant que ne soit posée cette question. Expliquez très vite ce que la secrétaire pourra transmettre : « Je suis , comme M. Untel. » « Je travaillais chez..... » (une entreprise concurrente).
« On peut vous rappeler ? »	Répondez en souriant « bien sûr ! » et ajoutez aussitôt une alternative « demain ou après-demain ? ».
« C'est à quel sujet ? »	« J'aimerais avoir son avis sur... » « Je pense qu'il pourra m'indiquer... »
« Envoyez-nous un C.V. »	Empêchez cette objection en vous présentant d'emblée comme quelqu'un qui ne demande pas un emploi mais « un conseil » ou « un avis ».
« Il ne veut pas être dérangé. »	« Je comprends ! Pouvez-vous me dire à quel moment je pourrais lui poser une question rapidement ? Ce soir ? Demain ? »

Exemples de questions à poser en entretien d'information

1 Au près d'un professionnel

- « Quelles compétences faut-il pour exercer l'emploi de ? »
- « Quel type de formation ou de parcours mène au métier de ? »
- « Qu'est-ce qui est le plus important pour vous dans ce travail ? »
- « Qu'est-ce qui est motivant dans ce travail ? »
- « Quelles sont les difficultés liées à ce métier ? »

2 Au près d'un professionnel du recrutement

- « Lorsque vous recherchez du personnel, quelles méthodes de recrutement utilisez-vous ? »
- « Recrutez-vous par annonces ? »
- « Ya-t-il des postes pour lesquels vous ne passez pas par annonces ? »
- « Recevez-vous des candidatures spontanées ? Qu'en faites-vous ? »
- « Arrive-t-il que des personnes soient embauchées grâce à une candidature spontanée ? »
- « Comment les candidatures spontanées circulent-elles chez vous ? »
- « Si vous deviez embaucher un (une)....., quelles qualités lui demanderiez-vous ? Quelles aptitudes ? »
- « Que recherchez-vous surtout chez un ? »

Les erreurs À ÉVITER

- Formuler votre demande d'information comme une supplique : « *S'il vous plaît, j'ai absolument besoin de...* ».
- Négliger de tenir compte des signes d'agacement de vos interlocuteurs.
- Renoncer parce qu'une secrétaire vous a dit « *Il n'est pas là* » ou « *Il ne veut pas être dérangé* ». Il vous faut demander quel est le meilleur moment pour rappeler.
- Interroger une personne sur des éléments d'information qu'elle n'a pas : vérifier toujours que son travail l'amène à connaître ce que vous voulez savoir.
- Confondre « *demande d'information* » et « *demande d'emploi* ».
- Abuser du temps de l'interlocuteur.
- Inventer un mensonge :
Exemples :
 - dire que vous appelez de la part de quelqu'un, alors que c'est faux,
 - cacher que vous recherchez un emploi,
 - prétendre que c'est votre interlocuteur qui a demandé à être appelé.
- Vous montrer fermé, en répondant évasivement à certaines questions de votre interlocuteur.

Les sept RÈGLES D'OR

1 Préparez votre enquête avec une liste de questions précises à poser (5 questions maximum).

2 Recherchez le meilleur moment pour la prise de contact :

- informez-vous auprès d'une secrétaire des périodes de la journée durant lesquelles votre interlocuteur est moins occupé,
- proposez de rappeler si votre interlocuteur vous fait comprendre qu'il n'est pas disponible.

3 Soyez certain de la fonction de la personne que vous appelez ou que vous allez rencontrer, pour adapter vos questions à ce qu'elle connaît vraiment.

4 Faites comprendre rapidement à votre interlocuteur l'objet de votre enquête : soyez clair dès le début du contact.

5 Laissez votre interlocuteur décider de ce qu'il préfère : l'entretien au téléphone, le rendez-vous à son travail, un déjeuner, une rencontre dans un autre lieu, etc.

6 A la fin, remerciez et demandez toujours si votre interlocuteur peut vous orienter vers une autre personne.

7 Soyez prêt aux suites que votre interlocuteur voudra donner à ce premier contact : vous rencontrer, vous faire rencontrer quelqu'un, transmettre votre C.V.

Avant votre première PRISE DE CONTACT

AIDE-MÉMOIRE

- J'ai une (plusieurs) liste(s) de questions à poser.
- Je connais la fonction, les responsabilités de la (des) personne(s) que je veux appeler.
- J'ai fait la liste des personnes que je connais déjà un peu et qui pourront m'orienter vers d'autres.
- La première personne que je vais appeler est une connaissance. Je pourrai m'entraîner avec elle.
- Je peux expliquer les raisons de mon appel et mes attentes.
- Je me suis équipé : bloc-notes, stylo, numéro de téléphone des personnes que je veux appeler.
- J'ai préparé des formulations pour passer des « barrages ».
- J'ai un agenda pour noter les rendez-vous (téléphoniques ou non) que je vais prendre.

L'ESSENTIEL à retenir

Vous voulez

- faire des candidatures spontanées,
- rédiger un C.V. percutant, des lettres argumentées,
- mieux connaître des métiers qui pourraient vous convenir,
- savoir si vous pouvez postuler à certains emplois,
- vous préparer à un entretien d'embauche.

Il vous faut de l'information utile

Cette information n'est pas toujours dans la documentation écrite.

Par exemple :

- Comment savoir si dans l'entreprise Y... les dessinateurs doivent aussi faire du suivi de chantier ?
- Comment savoir si votre expérience de contrôleur de gestion chez Z... peut suffire chez W... ?
- Comment savoir dans quel journal l'entreprise M... passe ses offres d'emploi ?

Vous avez donc intérêt à entrer en contact avec des professionnels :

- qui exercent le métier que vous voulez faire,
- qui travaillent dans les entreprises où vous voudriez entrer,
- qui connaissent le secteur qui vous attire.

Ce sont les mieux placés pour vous renseigner.

Mener une enquête, c'est une technique

Il faut vous y préparer, c'est un excellent moyen de vous faire connaître.

Cela peut même déboucher sur un emploi.

Reportez-vous p. 6 et 7 pour savoir comment enquêter efficacement

L'important, en résumé, est :

- 1** de vous adresser aux bonnes personnes,
- 2** de bien réfléchir aux questions que vous voulez leur poser,
- 3** d'utiliser chaque contact pour en nouer un autre.

Vous devez obtenir les noms des personnes qui vous intéressent

■ Souvent, le nom des professionnels figure dans les annuaires (Kompass...), mais il vaut mieux les vérifier auprès des standardistes des entreprises. Parfois, vous trouvez aussi des noms dans les plaquettes et documents publicitaires des entreprises elles-mêmes. Demandez-les à l'accueil des entreprises.

■ Pour obtenir un nom auprès d'une standardiste, utilisez une de ces formulations :

« *Je voudrais savoir qui est le chef de (ce chantier, cette agence, cette usine...) ?* »,

« *J'ai un courrier à adresser au..... chez vous. Comment épelez-vous son nom ?* »,

« *S'il vous plaît, quelles sont les coordonnées exactes de votre société pour envoyer un pli à votre (comptable, responsable des ventes...). Pourriez-vous me rappeler son nom ?* ».

■ Vous pouvez vous adresser aux relations professionnelles des personnes qui vous intéressent :

« *Avec quel commercial chez..... travaillez-vous ?* »,

« *Auriez-vous le nom de l'acheteur chez..... ?* ».

Vous devez passer des « barrages »

Un « barrage », c'est une objection que vous fait une personne de l'entreprise contactée afin de vous « barrer la route ». Elle vous empêche de déranger la personne que vous voulez interroger (un patron, un directeur de service, un autre employé...).

C'est difficile de « forcer » les barrages, mais cela s'apprend...

Ne soyez pas agressif. Faites de la secrétaire votre « alliée ». Présentez-vous rapidement et indiquez l'objet de votre appel. Demandez-lui conseil pour appeler votre interlocuteur au meilleur moment.

Faites LE POINT

Vous avez commencé à prendre des contacts et à mener des entretiens d'information. Qu'en pensez-vous ?

	oui	non	pas tout à fait
1 C'est plus facile que je ne le pensais. Je me sens de plus en plus à l'aise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 J'ai réussi à me procurer des noms auprès des standardistes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 J'ai réussi à passer des « barrages ».	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 J'ai eu quelques entretiens téléphoniques ou en face à face.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Mes interlocuteurs ont assez facilement compris ce que je voulais d'eux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 On m'a bien perçu comme quelqu'un qui veut des informations, pas comme un demandeur d'emploi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 J'ai eu des réponses intéressantes, qui peuvent faire avancer ma recherche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Je sais mieux à qui écrire, comment écrire, ou sur quoi insister dans mon expérience.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Avec mes premiers contacts, j'ai obtenu d'autres pistes, des noms de personnes ou d'entreprises à contacter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Je sens que mes contacts avec des professionnels se passent bien. J'apprends beaucoup sur le secteur dans lequel je veux travailler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUELLES CONCLUSIONS en tirez-vous ?

Retournez ce guide pour connaître vos résultats.

Demandez l'avis
d'un conseiller.

Lisez le guide
« Comment s'informer
sur les métiers et sur
les entreprises ».

Lisez les guides
« Comment contacter
une entreprise,
un employeur
par téléphone »,
« Comment réussir
un entretien ».

N'hésitez pas à vous faire aider.

**Vous avez hésité à répondre « oui »
aux questions 7 à 9.**
Il vous faudrait mieux définir ce que vous voulez
obtenir lors de vos enquêtes : réfléchissez à
l'utilité de l'information dans votre recherche
d'emploi.

Peut-être n'êtes-vous pas à l'aise au téléphone
ou en entretien.

**Vous avez répondu « pas tout à fait »
ou même « non » aux questions 1 à 4,
en particulier.**
Vous arriverez à obtenir des informations
précieuses quand vous aurez amélioré votre
technique et retravaillé vos formulations.

**Vous avez répondu « oui »
à toutes les questions ou presque.**
Les techniques d'enquête auprès de
professionnels et dans les entreprises n'ont plus
de secret pour vous !

Jean-Paul Germond, Jean-François Lafarge, Guy Robles de l'ANPE
ont participé à la création de ce guide.

DANS LA COLLECTION DES GUIDES POUR AGIR

Je bâtis mon projet professionnel

- Comment élaborer des projets professionnels.
- Comment rechercher et choisir une formation.
- Comment s'imaginer créateur d'entreprise.

J'organise ma recherche

- Comment chercher un emploi à l'international.
- Comment identifier ses savoir-faire et ses qualités.
- Comment s'informer sur les métiers et les entreprises.
 - Comment rechercher un emploi avec anpe.fr
 - Comment réaliser un bon C.V.

Je recherche des offres d'emploi et j'y réponds

- Comment choisir les annonces auxquelles répondre.
 - Comment répondre à une petite annonce.
 - Comment rédiger une lettre de motivation.
- Comment contacter une entreprise, un employeur par téléphone.

Je démarche les entreprises

- Comment faire des candidatures spontanées.
 - Comment sélectionner les entreprises.
- Comment enquêter dans les entreprises et passer des barrages.
- Comment se servir de ses relations et développer son réseau.

Je réussis mon embauche

- Comment réussir un entretien.
- Comment trouver de bons arguments à sa candidature.
 - Comment négocier avec un futur employeur.



Agence nationale pour l'emploi
Le Galilée - 4, rue Galilée - 93198 Noisy-le-Grand Cedex
www.anpe.fr