

RECRUTEMENT & COMMERCE EN ESN :

**COMMENT DÉVELOPPER UNE
SYNERGIE EFFICACE ENTRE CES
DEUX PÔLES STRATÉGIQUES ?**



54%

des ESN & ICT interrogées considèrent le manque de ressources comme le principal risque dans l'exécution de leur stratégie de croissance.

Étude Grand angle Numeum KMPG 2024

La croissance de votre ESN s'est longtemps reposée sur une équipe commerciale que vous avez progressivement développée : celle-ci gère à la fois votre prospection commerciale et le sourcing de vos talents.

Vous avez ensuite onboardé votre premier recruteur, puis un deuxième, et vous disposez aujourd'hui d'un pôle dédié au recrutement de vos candidats.



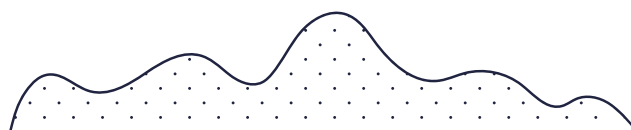
VOUS CONSTATEZ NÉANMOINS UN PROBLÈME RÉCURRENT : DE NOMBREUSES DIVERGENCES PERSISTENT ENTRE VOTRE PÔLE COMMERCIAL ET VOTRE PÔLE RECRUTEMENT.

MALGRÉ DES PROCESS EN BÉTON, DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS SEMBLER FREINER L'EFFICACITÉ DE VOS ÉQUIPES :

- Manque de synergie - chacun gère ses propres objectifs.
- Manque de synchronisation - mauvais timing dans les tâches effectuées.
- Manque de communication - mauvaise circulation de l'information.

Ce constat, nous l'observons chez un grand nombre de sociétés que nous accompagnons, et bonne nouvelle : des solutions existent ! Nous vous proposons dans ce livre blanc de partager nos 15 années d'expérience sur ce sujet et nos recommandations pour développer une meilleure collaboration entre ces deux pôles stratégiques.

Bonne lecture !





ÉTAT DES LIEUX : LES ENJEUX ET LES DÉFIS DE CHAQUE SERVICE

Collaborer pour plus d'efficacité, c'est
d'abord comprendre le métier de l'autre.

Les organisations qui cultivent l'intelligence émotionnelle dans leurs équipes bénéficient d'avantages significatifs dont les principaux sont l'amélioration de la productivité, une meilleure satisfaction des salariés et une augmentation de la part de marché.

L'intelligence émotionnelle est la capacité à reconnaître, comprendre, gérer et influencer ses propres émotions et celles des autres, favorisant ainsi des relations efficaces et une meilleure prise de décision.

60% des organisations interrogées ont constaté

+20%

d'amélioration grâce à leurs employés ayant des compétences d'intelligence émotionnelle élevées.

The essential skillset for the age of AI 2019 - Capgemini

Un des leviers de l'intelligence émotionnelle est l'empathie : et pour l'activer à travers vos équipes, il faut faire un état des lieux des enjeux et divergeances de chaque pôle.

DÉFIS DU SERVICE COMMERCIAL



PRESSION SUR LES RÉSULTATS : VOS COMMERCIAUX SONT FORTEMENT ENGAGÉS SUR LA CROISSANCE ET LA RENTABILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE. VOTRE ORGANISATION FAIT TRÈS SOUVENT REPOSER LES RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ SUR LEURS SEULES ÉPAULES.

RESPONSABLE DU SOURCING DE PROFILS TECHNIQUES ADAPTÉS : SOUVENT SEULS FACE À LEURS CLIENTS, LES COMMERCIAUX DOIVENT ÊTRE EN MESURE DE COMPRENDRE RAPIDEMENT LES BESOINS ET TROUVER LES RESSOURCES ET SOLUTIONS ADÉQUATES.



GARANTS DE LA SATISFACTION CLIENT : UNE FOIS UN PROJET LANCÉ, LES COMMERCIAUX DOIVENT SE RENDRE DISPONIBLES POUR ÊTRE EN MESURE DE SUIVRE LEURS ÉQUIPES ET LE BON DÉROULEMENT DU PROJET.



DÉFIS DU SERVICE RECRUTEMENT

DIFFICULTÉ À TROUVER DES TALENTS : LES CANDIDATS SONT TRÈS SOLLICITÉS, ILS ONT DE FORTES ATTENTES SUR LA MARQUE EMPLOYEUR ET SUR LA VALEUR AJOUTÉE DES MISSIONS PROPOSÉES. VOS RECRUTEURS DOIVENT CONSTAMMENT INNOVER POUR SE DÉMARQUER AINSI QUE DÉVELOPPER DE SOLIDES COMPÉTENCES POUR ÊTRE CRÉDIBLES ET CRÉER DU LIEN AVEC LES CANDIDATS.



DÉLAIS SERRÉS : VOS RECRUTEURS DOIVENT GÉRER EN FLUX TENDU LES DEMANDES ENTRANTES DE VOTRE PÔLE COMMERCIAL, ET ONT BESOIN DE MÉTHODES DE TRAVAIL QUI LEUR PERMETTENT D'ÊTRE TOUJOURS PLUS RÉACTIFS.



ADAPTATION AUX BESOINS DES CLIENTS : VOS RECRUTEURS DOIVENT ÊTRE CAPABLES DE COMPRENDRE LES BESOINS ET ENJEUX DES CLIENTS, ET DOIVENT DONC AVOIR ACCÈS À TOUTES LES INFORMATIONS UTILES À LEUR SOURCING.



LES POINTS DE FRICTION RÉCURRENTS ENTRE LES DEUX PÔLES



LE COMMERCE REPROCHE AU RECRUTEMENT :

- Un manque de compréhension sur les besoins des clients,
- Un manque de visibilité sur le vivier des candidats,
- De ne pas trouver assez de candidats,
- Un manque de réactivité,
- De recruter trop cher,
- D'oublier de préciser des informations essentielles au candidat.

LE RECRUTEMENT REPROCHE AU COMMERCE :

- De faire du sourcing sauvage (car “ça va plus vite”) au lieu de passer par ses services,
- Un manque de transparence sur les besoins en cours,
- Un manque de coopération dans le process de sourcing,
- De positionner leur candidats sans les prévenir,
- Un manque de considération.



Si ces exemples vous parlent, vous avez probablement identifié plusieurs leviers d'action pour y remédier, mais vous ne savez pas par où commencer. On vous dit tout dans les prochains chapitres ;)



LE SAVIEZ-VOUS ?

À votre avis, quel est le point commun entre le film *Retour vers le futur* et le recrutement ? Une erreur de casting qui a coûté 3 millions de dollars à la production.

L'acteur qui devait jouer Marty McFly (Eric Stoltz) avait un jeu d'acteur beaucoup trop sérieux alors qu'il s'agissait d'une comédie. Réaction de la production alors qu'ils avaient déjà tourné 45min de film : elle le remplace par Michael J. Fox !

Problème : l'acteur était déjà engagé sur une série, la production a donc dû sortir le chéquier pour négocier avec les réalisateurs de la série et payer les droits de son contrat puis re-tourner les 45min de film.

Autre conséquence : la comédienne qui jouait la petite amie de Marty (Melora Hardin) faisait 20cm de plus que Michael innacceptable pour les productions de l'époque. Elle fut donc remplacée par Claudia Weils.



DÉPLOYER UNE COLLABORATION EFFICACE

Votre premier levier d'action est organisationnel : la synergie de vos équipes aura un impact plus profond et durable si elle repose sur une coopération active et créative.

Les personnes qui travaillent en **collaboration** persistent



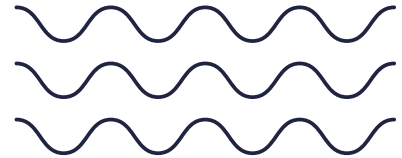
64%

plus longtemps sur un objectif que les personnes qui travaillent individuellement sur un même objectif.

L'étude a également signalé des niveaux d'engagement et de réussite plus élevés, et des niveaux de fatigue plus faibles.

Étude de Stanford - 2015

L'EXPÉRIENCE TERRAIN



Comment vos commerciaux développent-ils une expertise métier des profils recherchés par vos clients ? Cette montée en compétence se fait essentiellement au contact de leurs clients. Alors pourquoi ne pas en faire bénéficier vos recruteurs ?

Vos commerciaux ont la possibilité d'impliquer vos recruteurs en les intégrant directement dans les présentations de candidats auprès de vos clients, renforçant ainsi la collaboration et l'impact de vos démarches commerciales.

POUR UN RECRUTEUR, RENCONTRER LE CLIENT PERMET DE MIEUX ANTICIPER SES ATTENTES, DE COMPRENDRE SES VALEURS ET SES PRIORITÉS, ET D'AJUSTER SA STRATÉGIE EN CONSÉQUENCE. EN DEVENANT UNE EXTENSION DE L'ENTREPRISE CLIENT, ON PEUT ALORS PLUS FACILEMENT TRANSMETTRE SON ADN AUX CANDIDATS POTENTIELS.

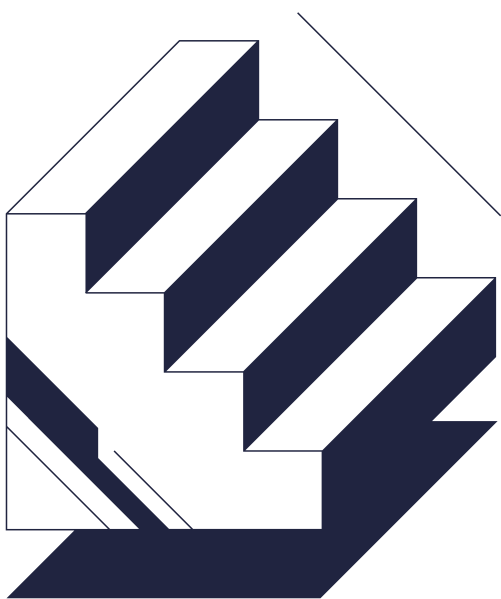


LES WORKSHOPS INTERNES

Pour renforcer la crédibilité des commerciaux et recruteurs, il est crucial de les familiariser avec les aspects techniques.

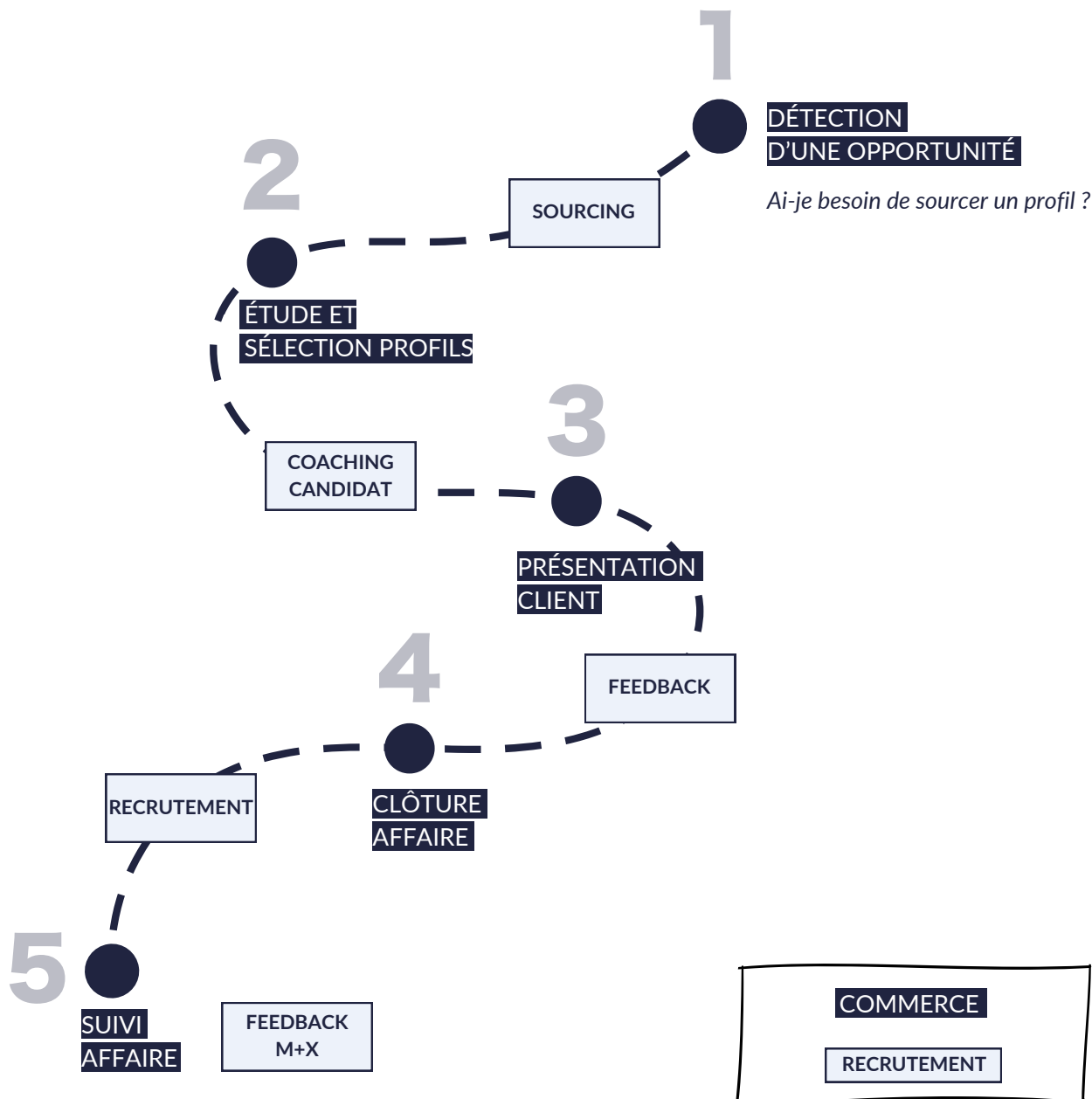
Cela peut être fait grâce à des échanges réguliers avec des experts internes (CTO, chefs de projet, PO, développeurs, etc.), leur permettant de mieux comprendre les métiers et technologies associées.

De plus, organiser des sessions de vulgarisation technique ou encourager la participation à des événements comme des meetups techniques peut être très bénéfique. Ces initiatives permettent aux équipes de se différencier sur le marché et de se consolider une position d'expert métier.

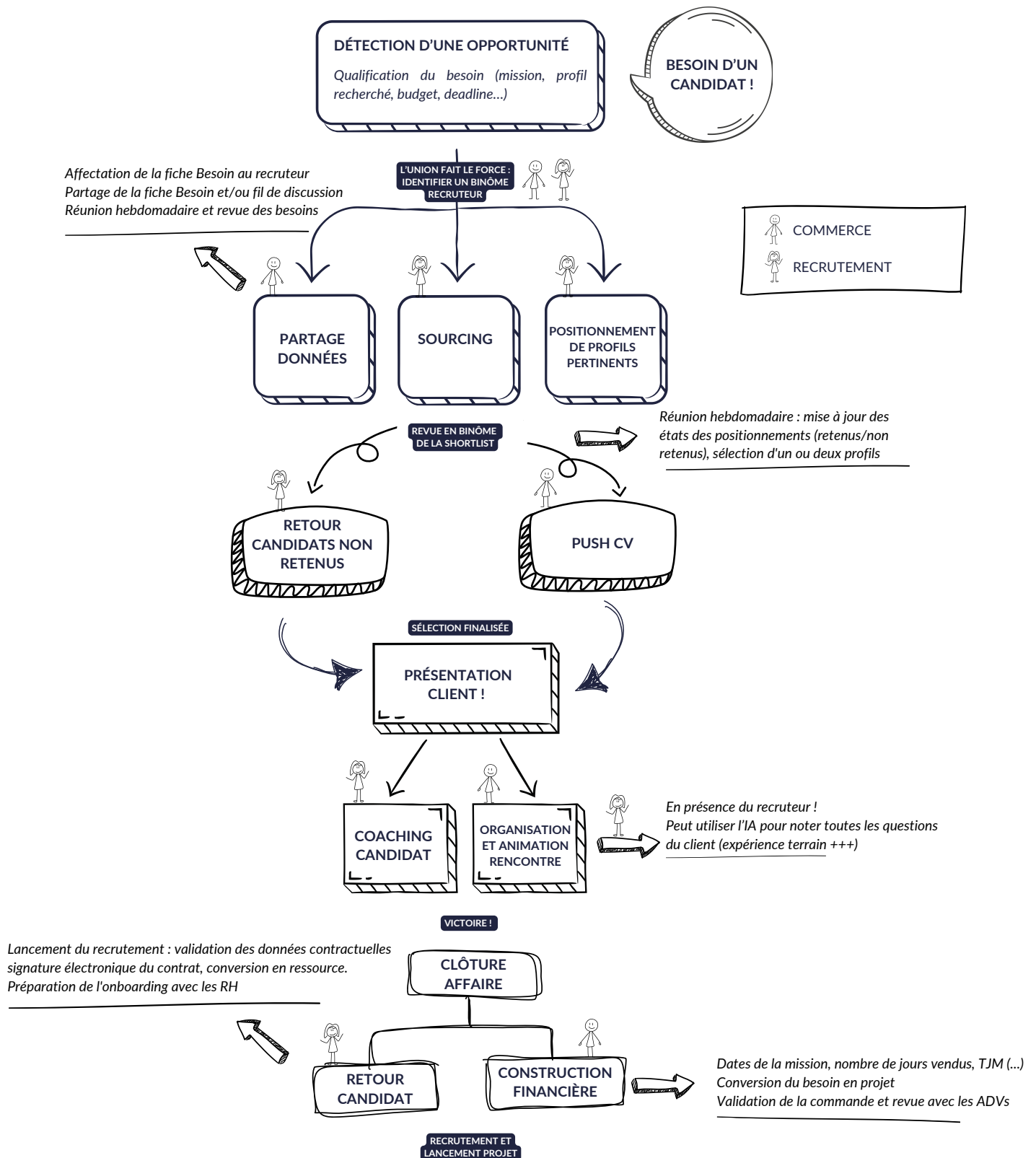


DÉFINIR VOTRE CYCLE D'AVANT-VENTE ET LES ÉTAPES CLÉS EN LIEN AVEC LE RECRUTEMENT

Une synergie optimale entre le commerce et le recrutement nécessite une connaissance approfondie du cycle de vie d'une opportunité et la capacité à comprendre les étapes clés où le recrutement doit intervenir.



SUR LE PLAN OPÉRATIONNEL, ÇA DONNE QUOI ?



Quel que soit le process opérationnel adopté, chacun.e doit précisément savoir quand et comment intervenir, et mettre rigoureusement à jour les données dans votre outil de gestion afin de constamment donner de la visibilité à son binôme.

NOS CLIENTS TÉMOIGNENT DE L'IMPACT DE BOOND SUR LEUR MANIÈRE DE COLLABORER



*"Boond nous a fait **gagner 6h par semaine** ! Un gain de productivité sans pareil ! Et surtout, une **collaboration facilitée** à tous les échelons."*



*"Davantage de **cohésion** au sein de l'entreprise."*

Autant avant on avait beaucoup d'outils disparates qui étaient plutôt propres à chacun des métiers, c'est-à-dire la partie RH, la partie commerciale et la partie backoffice.

*Là, le fait de faire travailler tout le monde sur le même outil, ça permet effectivement à chacun de **se projeter davantage sur ce que font les autres** et de donner davantage de **cohérence sur l'ensemble de la chaîne**."*



*"L'impact ? **Plus de fluidité, de transparence et d'efficacité** dans notre gestion quotidienne."*

*Cet ERP est devenu un allié essentiel pour soutenir notre développement et permettre à nos équipes de se concentrer sur l'essentiel : **apporter de la valeur** à nos collaborateurs et nos clients.*

Merci Boond pour votre accompagnement !"





LE SAVIEZ-VOUS ?

Chez BoondManager, nous réunissons régulièrement nos clients autour de tables rondes virtuelles pour leur permettre d'échanger sur leurs meilleures pratiques.

L'édition #6 de ce format qui s'est déroulé en novembre 2024 portait sur les bonnes pratiques de collaboration entre le commerce et le recrutement. Retrouvez sur notre blog le [résumé de ces échanges](#) et ne tardez pas pour vous inscrire aux prochaines éditions !

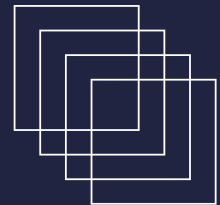


LA COMMUNICATION INTERNE : PILIER DE LA COLLABORATION

“ Les gagnants seront ceux qui
restructurent la manière dont
l'information circule dans leur
entreprise. ”

Bill Gates, cofondateur de Microsoft

IMPORTANCE DE LA TRANSPARENCE ET DU PARTAGE DES DONNÉES



Vous avez opté pour un outil centralisé et avez mis fin à la démultiplication des sources de données au sein de votre société ? Félicitations !

Toutefois, avez-vous passé le cap de la transparence au sein des équipes sur vos données ? Vos commerciaux ont-ils accès à toute la CRM ? Vos recruteurs peuvent-ils consulter l'historique des clients pour lesquels ils sourcent ?

S'il y a bien une tendance qui s'est confirmée ces dernières années, c'est que les ESN et sociétés de conseils que nous accompagnons veulent toutes sauter le pas de la transparence.

À NOTER : CETTE TRANSPARENCE PEUT FAIRE L'OBJET D'UN CONTRÔLE VIA UNE GESTION DES DROITS FINE SUR VOS OUTILS (EXEMPLE : JE PEUX ACCÉDER À TOUTE LA CRM MAIS JE NE PEUX MODIFIER QUE LES FICHES DONT JE SUIS RESPONSABLE).



LES BÉNÉFICES D'UN PROCESS TRANSPARENT

STRATÉGIE

Avec un accès complet aux données, le recruteur peut aligner son sourcing sur les besoins clients et les tendances du marché, améliorant ainsi la qualité des profils proposés.

Le commercial a une vision d'ensemble du parc clients et prospects et peut plus facilement détecter de nouvelles opportunités (partenariat, nouveaux marchés...).

COHÉSION

Chacun.e est responsabilisé.e quant au respect du vivier/portefeuille de ses collègues, favorisant un environnement de confiance et de respect mutuel.

CUTLURE DU FEEDBACK

De plus, cette culture de transparence encourage le partage d'informations et de bonnes pratiques entre commerciaux.

Elle favorise la collaboration plutôt que la compétition, permettant à l'équipe de se concentrer sur des objectifs communs et d'améliorer l'efficacité globale et la satisfaction client.



DÉFINIR DES OBJECTIFS COMMUNS

L'erreur la plus fréquente observée en ESN est que chaque pôle suit ses propres objectifs ... Alors que commerciaux comme recruteurs, vos pôles doivent servir les mêmes ambitions et développer les moyens ensemble d'y parvenir. Vous pouvez par exemple vous appuyer sur la méthode SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, Temporel).

EXEMPLE



RÉDUCTION DU DÉLAI DE RECRUTEMENT POUR LES PROFILS TECHNIQUES STRATÉGIQUES

- Spécifique : réduire de 25 % le délai moyen de recrutement des profils techniques clés, passant de 60 jours à 45 jours.
- Mesurable : atteindre cet objectif dans un délai de 6 mois.
- Atteignable : favoriser une collaboration renforcée entre les équipes commerciales et de recrutement pour anticiper efficacement les besoins et partager les informations clés.
- Réaliste : instaurer de bonnes pratiques sur Boond pour centraliser les besoins, fluidifier la communication et améliorer la coordination.
- Temporel : travailler en sprints de 15 jours, au cours desquels chaque binôme (commerciaux/recruteurs) se concentrera sur trois besoins prioritaires, pour optimiser l'efficacité du processus.

DOCUMENTER LES BONNES PRATIQUES

Une étape trop souvent négligée et pourtant primordiale : la documentation et le partage des informations clés pour cultiver les bonnes pratiques au quotidien.

Vous devez constamment prendre de la hauteur et mettre à disposition de vos équipes toutes les ressources nécessaires pour leur permettre de s'améliorer :

- Mise à jour des process en fonction des évolutions de notre solution,
- Mise en avant d'une fonctionnalité qui n'est pas utilisée chez vous,
- Guides pratiques, tutoriels, « wiki » internes.

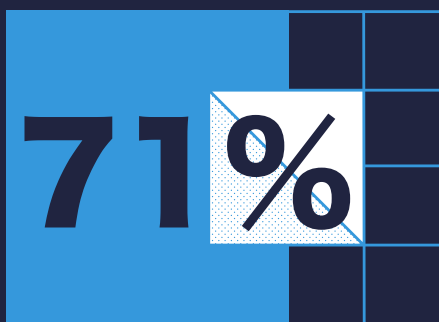
ORGANISER DES RÉUNIONS RÉGULIÈRES

REVUE COMMERCE & RECRUTEMENT

Organiser des réunions régulières est essentiel pour maintenir une communication efficace entre les équipes. Cela peut inclure des points hebdomadaires pour discuter des projets en cours et des comités stratégiques pour aligner les objectifs à long terme. Ces rencontres régulières permettent d'échanger des informations cruciales, de résoudre rapidement les problèmes et de maintenir une cohésion entre les services.

Attention toutefois, ne négligez ni leur format, ni leur préparation !

Avec 15% des heures de travail consacrées aux réunions, environ



des réunions sont improductives.

Étude Zippia - 2021

Chez BoondManager, nous vous aidons à rendre vos réunions plus efficaces grâce à des vues de pilotage personnalisées, la possibilité de suivre en direct les mises à jour de données et des tableaux de bord adaptés au métier de chacun.e.



COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'AUTRE

78%

des salariés français estiment que le **feedback régulier** améliore significativement l'ambiance de travail et la cohésion au sein de leur équipe.

Étude ANDRH - 2023

Il est important de créer une **culture de feedback** entre les équipes commerciales et de recrutement. Cela implique d'encourager un **dialogue ouvert et constructif**, où chaque équipe peut partager ses observations, ses défis et ses succès. Cette approche favorise une compréhension mutuelle des enjeux de chaque service et permet d'identifier des opportunités d'amélioration continue. Dans ce contexte, il est primordial que chaque pôle connaisse les enjeux de l'autre et puisse être en mesure de **proposer des solutions aux problématiques exposées**.





CHOISIR LES BONS CANAUX

La mise en place de canaux de communication formels et informels, tels que des plateformes de collaboration en ligne ou des espaces de travail partagés, peut également faciliter cet échange constant d'informations.

L'objectif est de créer un environnement où le partage d'idées et la résolution collective des problèmes deviennent naturels et systématiques.



Hello ! Mon client de la SNCF a validé le profil de ton candidat, il souhaite le rencontrer ! Tu pourras me confirmer ces dispos ?

Trop bien, il va être tellement content ! Yes, jettes un œil à sa fiche, tout est à jour ;) Merci !!!





LE SAVIEZ-VOUS ?

Lors du premier vol de la fusée Ariane 5 en 1996, la mission a échoué 37 secondes après le décollage. La fusée a explosé en plein vol, entraînant une perte estimée à 500 millions de dollars.

La cause de cet événement serait liée à un problème de communication entre les équipes responsables du logiciel et celles du matériel. En effet, le logiciel utilisé pour Ariane 5 avait été directement repris de son prédécesseur, Ariane 4, sans être adapté. Il contenait un module qui interprétait des données sur la vitesse et la position de manière incompatible avec les performances de la nouvelle fusée. Conséquence : une conversion de données erronée a déclenché un dysfonctionnement critique, causant l'autodestruction de la fusée. *Ha, c'est ballot.*

Leçons tirées : la documentation technique insuffisante et le manque de coordination entre les équipes de développement logiciel et matériel ont été pointés du doigt. Cet incident a conduit à une révision massive des protocoles de test et de communication interne au sein des projets d'Ariane.

LE MOT DE LA FIN

Pour réussir dans un marché concurrentiel, l'alignement entre le recrutement et le commerce est crucial pour les ESN.

En brisant les silos et en développant une communication active, ces deux pôles peuvent travailler main dans la main pour répondre aux besoins des clients et maximiser l'efficacité des processus internes.

Une stratégie basée sur des objectifs SMART partagés, une transparence accrue des données et une coopération active permet d'augmenter la qualité des recrutements, d'améliorer la satisfaction client et d'accélérer la croissance.

Ensemble, vos équipes deviendront un moteur puissant pour l'avenir de votre ESN.

QUI SOMMES-NOUS ?

BoondManager, l'ERP des ESN
le plus simple du marché !

1 800

clients purs ESN & ICT

80K

utilisateurs à travers le monde

98%

de nos clients renouvellent leur
abonnement chaque année