

Mentor recrute des néophytes pour mieux fidéliser

by Pascale - mercredi, octobre 17, 2018

<http://correspondances.fr/mentor-recrute-des-neophytes-pour-mieux-fideliser/>

Spécialiste du regroupement de crédits, le groupe Mentor recrute 200 personnes par an sur un marché de l'emploi tendu et concurrentiel. La maison-mère nancéienne affine sa stratégie pour aller à la rencontre des candidats, puis fidéliser ses recrues.

Discrète holding implantée sur les hauteurs de Nancy, le Groupe Mentor, fondé voici vingt ans par un jeune agent immobilier lorrain, est sorti de sa réserve fin septembre pour annoncer d'ambitieux objectifs de croissance. Spécialisé dans le regroupement de crédit, mais également présent dans l'immobilier et dans l'informatique, le groupe emploie 850 salariés et effectue depuis quatre ans 200 recrutements par an. Il compte franchir le seuil du millier de salariés en France entière dès 2019.

L'activité de regroupement de crédits, qui emploie à elle seule 430 salariés, constitue le principal poste de recrutements. Estimant le marché du travail du secteur de la banque-assurance trop concurrentiel pour pourvoir à ses besoins, la direction des ressources humaines oriente ses recrutements vers les candidats néophytes en la matière. Elle cible les salariés présentant au moins deux ans d'expérience professionnelle, de préférence dans des métiers en lien avec le public.

Pour chaque poste de chargé de clientèle, le groupe parvient à recueillir entre 70 et 100 candidatures qui déboucheront sur une quinzaine de contacts, puis sur quatre à cinq entretiens d'embauche.

152 heures de formation

Les nouvelles recrues devront démontrer des capacités d'argumentation et un solide sens de l'organisation. Il leur faudra également obtenir un statut d'Intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP), obligatoire depuis le début de la décennie. Le groupe Mentor assure et finance cette formation sous forme d'e-learning, en partenariat avec un prestataire extérieur, Essor Conseils. Durant six mois, les nouveaux embauchés suivent deux heures de formation à distance par jour et accèdent à des salles de cours virtuelles. Au terme de 152 heures d'apprentissage, 80 à 90 % des candidats décrochent cette habilitation. L'échec le constitue pas un motif de rupture, mais oblige le candidat à se représenter.

Lille, Bordeaux, Nancy

Valable durant toute sa vie professionnelle, l'IOBSP, qui ouvre à son détenteur l'accès aux métiers du crédit et de la banque, constitue une perspective motivante pour les demandeurs d'emploi. Mentor reconduira cet automne une Préparation opérationnelle à l'emploi (POE) conduite en partenariat avec Pôle emploi et Essor Conseils et financée par l'Agefos PME. La session doit accueillir une cinquantaine de demandeurs d'emploi qui entameront leur formation à l'IOBSP durant deux mois et demi. La préparation doit permettre de formaliser une quarantaine d'embauches à Lille, Bordeaux et Nancy.

Un nouveau rapport de forces

Outre l'IOBSP, la formation constitue un mode de fidélisation important pour le groupe, qui y consacre 200 000 euro par an et y affecte six personnes. Développés en interne, les outils informatiques simplifient la relation client et le suivi de clientèle. L'accompagnement étroit des nouvelles recrues permet des reconversions spectaculaires. Groupe Mentor cite ainsi parmi ses meilleurs éléments un ancien restaurateur âgé de 45 ans, un ex-chauffeur Uber et un vendeur de cuisines – le gros des troupes restant constitué d'anciens salariés de la téléphonie mobile ou du télémarketing.

Le groupe Mentor joue de son siège social spectaculaire – 1 300 mètres carrés de locaux prestigieux agrémentés d'une piscine et d'une salle de sport, dans un parc arboré parsemé d'œuvres d'art -, de conditions de salaires avantageuses et de certaine latitude dans l'aménagement des horaires. Un « welcome box » renfermant du matériel siglé, un encadrement prévenant au cours des premiers mois et des sorties régulières entre collègues complètent les mécanismes d'intégration.