

Charles-Henri Dumon
Jean-Paul Vermès

Le CV, la lettre et l'entretien

Deuxième édition

© Groupe Eyrolles, 2006, 2010
ISBN : 978-2-212-54568-5

EYROLLES





Table des matières

| | |
|---------------------------|----------|
| Introduction | 1 |
|---------------------------|----------|

Partie I

Connaître les bases du CV

| | |
|---|-----------|
| Chapitre 1 : Les grandes règles | 5 |
| Un peu d'humilité | 5 |
| Jouer la carte de la vérité | 6 |
| Pas de fausse pudeur ni d'autocensure | 6 |
| Il faut être et rester soi-même | 7 |
| Rien ne sert de frauder | 7 |
| La règle « CV = sincérité » ne doit pas être transgressée | 8 |
| « Mâcher la besogne du recruteur » | 8 |
| Jamais de négation dans un CV ! | 9 |
| Chapitre 2 : La préparation de votre CV | 13 |
| Le travail préparatoire | 13 |
| La réalisation du CV | 24 |
| Chapitre 3 : Une question de forme | 31 |
| Les principes de base | 31 |
| Chapitre 4 : Pleins feux sur les rubriques..... | 37 |
| Comment classer les rubriques ? | 37 |
| Le cœur des rubriques | 51 |
| Cinq CV commentés | 131 |

Partie II

La lettre d'accompagnement

| | |
|---|------------|
| Chapitre 5 : Faire de la lettre le tremplin du CV | 145 |
| La lettre d'accompagnement n'est pas une lettre de motivation | 145 |
| La lettre d'accompagnement n'est pas un prospectus commercial..... | 146 |
| Une lettre, plusieurs destinataires..... | 147 |
| Une lettre mais pour quels destinataires ? | 148 |
| La lettre « recommandation » | 150 |
| Chapitre 6 : Une réponse à une annonce classée..... | 153 |
| Comment décrypter une annonce classée ?..... | 155 |
| Chapitre 7 : Candidature spontanée..... | 167 |
| Que devient votre candidature ? | 167 |
| Chapitre 8 : Est-ce que la grapho dit vrai ?..... | 201 |
| Le rôle du graphologue dans le processus de recrutement | 203 |
| Ce que mesure la graphologie... .. | 205 |
| ... Et ce qu'elle ne peut pas dire | 206 |

Partie III

Du bon usage d'Internet

| | |
|--|------------|
| Chapitre 9 : Les entreprises et Internet | 213 |
| Les trois raisons du succès d'Internet auprès des entreprises..... | 215 |
| Le recrutement 2.0..... | 217 |
| Chapitre 10 : Le candidat et Internet | 219 |
| Le candidat et le marché de l'emploi sur le Net | 219 |
| Envoyer son CV sur le Net..... | 225 |
| Chapitre 11 : Des sites incontournables..... | 231 |
| Cadremploi.fr | 231 |
| CarriereOnline..... | 232 |
| Monster.fr | 233 |
| CadresOnline | 235 |

| | |
|--|-----|
| Apec.fr..... | 236 |
| Pôle emploi..... | 237 |
| Keljob..... | 238 |
| RegionsJob | 239 |
| D'autres sites | 240 |
| Les sites des banques de CV | 241 |
| Quelques sites spécialisés | 242 |
| Sites de quelques supports de presse..... | 243 |
| Des sites d'information sur les sociétés | 244 |
| Des sites d'entreprises..... | 244 |

Partie IV Les 5 CV étrangers

| | |
|--|------------|
| Chapitre 12 : Le CV américain | 249 |
| État civil..... | 251 |
| Dates | 252 |
| Vocabulaire..... | 252 |
| Orthographe | 252 |
| Les règles de forme | 253 |
| Présentation générale | 254 |
| Le papier..... | 255 |
| Le style..... | 256 |
| Le contenu du CV..... | 258 |
| Les rubriques classiques du CV américain..... | 260 |
| La lettre d'accompagnement | 266 |
| La lettre de remerciements..... | 266 |
| Les règles de la lettre d'accompagnement | 267 |
| Chapitre 13 : Le CV anglais | 271 |
| La présentation du CV | 272 |
| Le contenu du CV..... | 272 |
| La lettre d'accompagnement | 277 |
| Chapitre 14 : Le CV allemand | 281 |
| La forme du CV allemand | 282 |
| Le contenu du CV allemand..... | 282 |
| Les certificats de travail..... | 286 |
| La lettre d'accompagnement | 286 |

| | |
|--|------------|
| Chapitre 15 : Le CV espagnol..... | 295 |
| Le contenu du CV espagnol..... | 295 |
| Chapitre 16 : Le CV italien | 301 |
| Le contenu du CV italien..... | 302 |
| La lettre d'accompagnement | 303 |

Partie V

L'entretien de recrutement

| | |
|--|------------|
| Chapitre 17 : Planning et préparation..... | 309 |
| À propos de la réussite professionnelle | 309 |
| Faire son bilan de carrière : commencer par se connaître..... | 315 |
| Ce que vous devez connaître de votre futur employeur.. | 326 |
| Ce que recherchent vos futurs employeurs | 328 |
| Chapitre 18 : L'entretien : techniques & stratégies .. | 337 |
| La maîtrise du téléphone..... | 337 |
| L'entretien par téléphone : une méthode en plein essor | 341 |
| Faire face aux objections par téléphone | 343 |
| Le matériel nécessaire à l'entretien..... | 345 |
| La check-list avant l'entretien..... | 346 |
| La présentation | 347 |
| La voix et l'intonation | 349 |
| La posture..... | 350 |
| L'expression orale..... | 351 |
| Le vocabulaire | 351 |
| Le regard..... | 351 |
| La première impression..... | 352 |
| L'importance du rang en entretien..... | 353 |
| Comment gérer l'attente lors de l'entretien | 354 |
| Quelle attitude adopter lors de l'entretien | 354 |
| Quelques conseils supplémentaires | 355 |
| Les différents comportements adoptés par le recruteur lors d'un entretien | 357 |
| Les règles pour contrer une objection | 366 |
| Chapitre 19 : Les différents types d'entretiens..... | 375 |
| L'entretien obtenu par l'intermédiaire de votre réseau... | 375 |
| L'entretien avec les cabinets de recrutement..... | 376 |

| | |
|--|------------|
| L'entretien avec le chasseur de têtes | 378 |
| L'entretien avec une agence d'intérim..... | 380 |
| L'entretien avec le responsable du personnel de la société | 381 |
| L'entretien pendant un repas..... | 384 |
| L'entretien devant un comité de sélection (deux à quatre personnes) | 384 |
| Le deuxième ou troisième entretien avec le même interlocuteur..... | 385 |
| L'entretien avec une autre personne de la même société.. | 386 |
| L'entretien collectif..... | 387 |
| L'entretien pour un premier emploi..... | 387 |
| Les questions pour un premier emploi..... | 390 |
| Parmi les jobs que vous avez eus, lequel vous a le moins intéressé ? | 391 |
| Chapitre 20 : Conclure l'entretien, l'offre et la négociation de salaire | 395 |
| Conclure l'entretien..... | 395 |
| L'offre | 398 |
| La négociation de salaire..... | 401 |
| Ne (presque) jamais accepter la défaite..... | 403 |
| Chapitre 21 : 150 questions, leurs explications et des conseils pour y répondre | 407 |
| Préparez-vous à répondre à tout type de questions | 408 |
| Les questions qui vous mettent dans une situation donnée | 409 |
| Les questions stressantes..... | 410 |
| Questions portant sur votre enfance, votre scolarité et votre formation | 410 |
| Questions portant sur la connaissance de l'entreprise dans laquelle vous postulez | 413 |
| Questions que vous devez poser concernant le poste auquel vous postulez..... | 417 |
| Questions portant sur votre expérience professionnelle. | 420 |
| Qu'est-ce qui vous démotive dans votre travail actuel ? . | 427 |
| Questions sur votre comportement au travail..... | 432 |
| Questions diverses | 438 |
| Questions difficiles et stressantes | 439 |

| | |
|---|------------|
| Chapitre 22 : Exemple d'un entretien | 449 |
| Conclusion..... | 457 |
| Liste non exhaustive des cabinets conseils en recrutement..... | 459 |

Chapitre 1



Les grandes règles

Si l'on regarde la définition que donne du *curriculum vitae* (traduction littérale : « carrière de la vie ») le dictionnaire encyclopédique Larousse, on peut y lire : « Ensemble des indications relatives à l'état civil, à la situation, aux activités passées d'un étudiant, d'un candidat à un poste, à un examen, à un concours. »

Pour exhaustive et précise qu'elle soit, la définition ne me semble pas refléter exactement la dimension et surtout la finalité même de l'exercice.

S'il est entaché d'une certaine formalité, le CV ne doit pas être formel. Le CV n'est ni une carte d'identité, ni une carte de visite. Inversement, le *curriculum vitae* n'est pas non plus le condensé de toute sa carrière. En d'autres termes, ce n'est pas le roman d'une vie.

Un peu d'humilité

On ne se vend pas à n'importe quel prix ! En essayant par exemple de faire croire que son parcours professionnel n'a été qu'une succession de réussites ininterrompues, de succès croissants, on ne trompe personne. Rarement, en tout cas, les recruteurs !

Le CV hâbleur est voué à l'échec ! Il ne faut, en effet, pas oublier que le meilleur vendeur est celui qui s'intéresse à son acheteur. Aussi, mieux vaut éviter l'autocontemplation et le narcissisme. Le rédacteur n'a pas intérêt à se décerner des brevets d'autosatisfaction. Un CV panégyrique est peu crédible !

L'exercice est difficile, je le concède volontiers. S'autophotographier n'a jamais été chose simple. Pour réussir le calque de son parcours, dresser un bilan personnel et professionnel convaincant, mieux vaut jouer la carte de l'honnêteté, se montrer tel qu'on est et non pas tel qu'on voudrait être.

Jouer la carte de la vérité

Le lien qui commence à se nouer entre le candidat et le recruteur au moyen du CV ne sera durable que si le rédacteur a joué la carte de la vérité et non de l'ambiguïté, voire du mensonge. Ainsi, en est-il des incertitudes liées à l'emploi volontaire et systématique de qualificatifs « asexués » (en charge de, responsable de) ou de dissimulation de l'âge du candidat.

Le recruteur risque d'être, pour le moins, surpris ! Il peut logiquement penser qu'il aura été trompé ! Comme pour un appartement, si l'état des lieux n'est pas exact, ne correspond pas à l'existant, on peut raisonnablement avoir l'impression d'être floué, ce qui n'augure rien de bon...

Pas de fausse pudeur ni d'autocensure

Le CV s'arrête à la porte de l'intimité. Mais le recruteur cherchera à cerner les conséquences professionnelles des choix de vie du candidat. Dès lors, on peut comprendre la gêne du candidat. Comment, par exemple, expliquer qu'il a fait une pause d'un an dans sa carrière pour élever son enfant ? Les préjugés et les interprétations pénalisantes doivent être envisagés au moment de la rédaction du CV.

Mieux vaut, dans ce cas, ne pas l'écrire et simplement stipuler qu'il y a eu une interruption de la vie professionnelle pendant un an.

Il en est de même pour les interruptions pour cause de longue maladie ou à la suite d'un accident d'automobile par exemple.

Le temps viendra, au moment de l'entretien, où le candidat pourra apporter des précisions et expliquer plus librement ses choix. Rien ne sert d'ici là, de battre sa coulpe !

On le voit, rien ne sert de frauder, ni « d'endosser un autre costume que le sien ».

Il faut être et rester soi-même

Avec ce principe comme ligne d'action, il est possible de concevoir un CV qui tienne « la route » à condition de respecter un certain nombre de règles de bon sens et quelques petits conseils.

Écrire un CV c'est bien évidemment s'intéresser à soi mais aussi aux autres, aux différents lecteurs et peut-être, futurs interlocuteurs. Curieusement parlant, le CV doit être un acte d'abnégation et d'humilité qui consiste dans sa préparation à s'oublier un peu. Il faut d'abord s'intéresser aux autres pour avoir une chance de pouvoir les intéresser par la suite.

Rien ne sert de frauder

Le CV c'est une clé qui ouvre la serrure du recrutement. On peut certes crocheter ladite serrure mais dans ce cas, il y a effraction ! Avec le risque bien réel de voir l'entrée par effraction être suivie d'une sortie prématurée de l'entreprise.

Il y a mille et une manières de truquer mais à quoi cela sert-il ? Le mariage peut certes être consommé si le candidat chanceux réussit à passer entre les gouttes et à être recruté sur de fausses références. Mais cette union entachée de tromperie dès l'origine

se conclut forcément par un divorce. On ne peut pas faire durer une relation initiée sur le mode du mensonge ou de l'omission.

Illustration sous forme d'anecdote du danger de s'attribuer des mérites qui ne sont pas les siens. Un candidat affirmait sur son CV être champion du monde universitaire de natation. La discussion a été lancée sur cette question particulière. Saisi d'un doute, j'ai vérifié l'exactitude de ces affirmations : son record personnel aux 100 mètres dos était meilleur que celui du recordman mondial de l'époque... Ce seul élément, manifestement mensonger, qui arrivait en fin d'entretien, m'a poussé à revenir en arrière et à dérouler la pelote pour connaître la vérité sur son parcours.

La règle « CV = sincérité » ne doit pas être transgressée

Il faut s'y tenir. Être soi-même, c'est le meilleur moyen de faire passer un message crédible sur ses motivations et capacités, et surtout, de convaincre.

La difficulté, la dureté même du marché de l'emploi peut inciter les candidats à un poste à user de tous les moyens en leur possession pour décrocher à tout prix un rendez-vous en espérant faire la différence durant l'entretien. C'est un jeu dangereux. On risque d'être démasqué. Les recruteurs – du moins ceux qui font correctement leur travail – prennent le soin de vérifier l'exactitude des affirmations formulées et des qualités vantées.

« Mâcher la besogne du recruteur »

« Je crois que la paresse est utile à cause de l'effort qu'elle demande pour la surmonter » constatait Tristan Bernard. Autant prendre en compte cet aspect de la nature humaine, et tout faire pour faciliter la tâche du lecteur. Pour être clair, tout ce que le candidat ne fait pas pour « mâcher la besogne » du recruteur, se retourne bien souvent contre lui !

Aussi, avant toute chose, il faut proscrire le « CV roman-fleuve » ! Sachant que le temps moyen consacré à la lecture d'un CV par un recruteur se situe entre 30 secondes et une minute maximum, mieux vaut donc aller à l'essentiel et faire tous les efforts nécessaires pour rendre le message clair et le document attractif. En conséquence, le *curriculum vitæ* doit tenir sur une page pour un débutant, deux pages maximum pour une personne expérimentée.

Autre conseil pratique : pensez à indiquer non seulement votre date de naissance, mais aussi votre âge. Deux avantages à cela : vous dispenserez le lecteur du calcul (ayant toujours en tête la paresse supposée du recruteur) et vous apporterez aussi la preuve que vous avez pris soin d'actualiser votre CV.

Jamais de négation dans un CV !

Tous les incidents de parcours d'une carrière professionnelle ou de la vie personnelle peuvent être présentés de façon positive. Sans travestir ou cacher la réalité, on n'est en effet pas obligé de noircir le tableau.

Ainsi, un candidat n'est pas obligé de donner, par exemple, toutes les raisons qui l'ont conduit à quitter une entreprise. Pour résumer, et en reprenant une analogie qui rappelle le cathéchisme : pécher par omission constitue une faute, mais ne pas insister sur tel ou tel point, n'est pas considéré comme un acte coupable.

Mais attention, il ne faut pas dissimuler les informations essentielles – comme par exemple une longue période de chômage – car la vérité vous rattrapera toujours. Tout l'art du CV est de présenter au mieux les choses !

Ainsi pour une période de chômage de courte durée :

Au lieu d'indiquer :

| | |
|------------------------|------------|
| 2000 jusqu'en 2004 : | Tel poste. |
| 2004-2005 : | Chômage. |
| 2005 jusqu'à ce jour : | Tel poste. |

Plutôt présenter la réalité comme suit :

2000 jusqu'en 2004 : Tel poste.

2004 jusqu'à ce jour : Tel poste.

Annoncer dans la première formulation, très clairement (trop clairement) la période d'inactivité en se disant que c'est malheureusement une expérience répandue, c'est faire fi des préjugés et des possibles *a priori* des recruteurs.

Le CV gagnant : Kesako ?

On voit parfois fleurir ici ou là l'expression « CV gagnant ». Je ne sais pas concrètement ce que cela veut dire. *A priori*, un « CV gagnant » c'est celui qui vous a aidé à décrocher un rendez-vous et éventuellement, par la suite, un poste.

Mais comme ce même CV aura été, le plus souvent, adressé à nombre de recruteurs sans plus de retour avant cette réponse positive, on peut s'interroger sur la signification de cette expression « CV gagnant » !

En revanche, il est plus intéressant de préciser ce que serait un « CV perdant ». À mes yeux, les « CV perdants », ce sont ceux qui sont mal « ficelés », trop longs, incohérents. Alors qu'un CV doit être, au contraire, facile à lire, court, clair.

Le CV ne permet pas de faire la différence entre les candidats mais de franchir la première étape du recrutement. Le CV n'est donc pas « gagnant » à tous coups mais il peut vous permettre de gagner en suggérant au recruteur que l'auteur du document peut être le candidat recherché pour le poste.

Trois difficultés à surmonter

En dire beaucoup en très peu de mots

Résumer un passé, exposer sa position actuelle et laisser entrevoir des options pour l'avenir, et tout cela, en une page, une page et demie maximum ; l'exercice s'apparente à une gageure ! C'est la première contradiction du CV : il faut en dire beaucoup en très peu de mots.

Éviter le CV « fourre-tout »

Le *curriculum vitæ* ne doit pas pour autant ressembler à un « fourre-tout » dans lequel on essaie de « caser » tout ce que l'on a fait. Le candidat doit tout d'abord s'efforcer de sélectionner les étapes les plus significatives, les résultats les plus marquants de son parcours. Il doit également illustrer le plus clairement possible ses responsabilités et missions actuelles ou récentes. Toutes ces informations, soigneusement rédigées et agencées, donneront une idée du poste ou de la fonction que le candidat pourrait occuper. Cette conjugaison des trois temps constitue la deuxième difficulté de l'exercice.

Un même CV pour tous les postes ?

La question mérite d'être posée : comment un document unique de présentation peut-il être adapté à tous les postes, être utilisé dans toutes les recherches d'emploi ?

Au lieu de reproduire l'exercice – un rien fastidieux – de réécriture ou d'adaptation du CV en fonction des emplois visés, mieux vaut ne réaliser qu'un *curriculum vitæ*, suffisamment précis et « ouvert » pour témoigner de la richesse de son parcours et de son potentiel. Bien construit et soigneusement articulé, un même CV peut convaincre différents recruteurs et pour différents postes. C'est d'ailleurs la fonction même du CV !

En conséquence, à l'exception des candidats ayant une réelle double compétence (ex : technique et commerciale) déployée, de façon significative, au cours de leur carrière, je recommande de ne faire qu'un seul et même CV. Si l'on est jeune diplômé(e), on peut aussi éventuellement adapter son CV en fonction des différents postes visés en développant par exemple plus longuement un stage effectué dans telle ou telle fonction ou dans tel ou tel secteur d'activité. Pour la majorité des candidats donc, un seul et unique *curriculum vitæ* suffit.

À ce stade du guide, s'il fallait retenir **deux approches** à avoir du CV, on pourrait inviter les candidats à mettre tout en œuvre pour dans un premier temps **mettre le recruteur en confiance** et, dans un second temps, **lui donner envie d'en savoir plus** en proposant au candidat un entretien.

En effet, à l'image d'une mécanique automobile, un petit bruit entendu lors de l'essai peut inciter à vérifier tous les indicateurs ou paramètres de la mécanique. Il en est de même pour le recrutement. Il faut mettre le recruteur en confiance et ne pas le faire douter par des approximations ou l'absence d'informations essentielles.

Quant à l'envie d'en savoir plus, elle est suscitée par la clarté du document et de la candidature (le parcours est en phase avec l'objectif). Il n'est pas nécessaire et, disons-le, pas recommandé de transformer le CV en prospectus publicitaire en vantant toutes les qualités (et même plus !) du candidat pour le poste. Un CV honnête et clair offre plus de gages de succès.

Conseil : appliquez la règle de l'entonnoir

Rechercher un emploi c'est comme chercher, sur une table, un grain de riz les yeux bandés avec un entonnoir. Logiquement, vous choisissez l'extrémité la plus large de l'entonnoir. Le CV répond à la même logique. Sans être pour autant un outil « attrape-tout », le CV ne doit pas refermer l'horizon de la recherche d'emploi, mais être à la juste mesure de ce que l'on espère.

Ainsi, il est préférable de ne pas mentionner de façon spécifique : « Je recherche un poste de chef comptable dans une multinationale américaine » sous prétexte que cela correspond à votre dernière expérience professionnelle. Cette attitude bouche l'horizon des autres propositions possibles. Vous pouvez certes avoir des préférences, voire des exigences. Mais les afficher trop directement dans un CV peut réduire « le jeu des possibles ». La philosophie du CV, sa vocation même c'est de dessiner, en s'appuyant sur le parcours du candidat, des perspectives professionnelles multiples. Il faut jouer la carte de l'ouverture !