

The logo for CRIT, featuring the word "crit" in a bold, red, lowercase serif font, centered within a white square that has a subtle drop shadow.

Travaillons ensemble

**Quel est le positionnement de CRIT
INTERIM sur le marché du travail
temporaire et quelles sont ses
possibilités d'évolution?**

Sandrine FERREIRA

Master 1 Travail et emploi,
Spécialité économie et gestion des
ressources humaines
Université du Maine

Année universitaire : 2013/2014

Lieu du stage : **Agence d'emploi CRIT INTERIM, Le Mans**

Date du stage : du 22 mars au 21 juin 2014

Professeur tuteur : **Aurélie LALANDE**

Tuteur de stage entreprise : **Aline PIEDAGNEL, responsable d'agence**

SOMMAIRE

INTRODUCTION	page 4
PARTIE I : PRESENTATION DU GROUPE CRIT ET DU TRAVAIL TEMPORAIRE	page 5
I. PRESENTATION DE CRIT INTERIM	page 5
A) HISTORIQUE DU GROUPE CRIT	page 5
B) ORGANISATION DU GROUPE	page 6
C) LES VALEURS DU GROUPE	page 6
II. LE TRAVAIL TEMPORAIRE	page 7
A) HISTORIQUE DU TRAVAIL TEMPORAIRE	page 7
B) SITUATION EN FRANCE	page 8
C) LES ACTEURS DU TRAVAIL TEMPORAIRE EN FRANCE	page 9
III. LES AVANTAGES ET DESAVANTAGE DU TRAVAIL TEMPORAIRE	page 9
A) LES AVANTAGES DU TRAVAIL TEMPORAIRE	page 9
1. POUR LES ENTREPRISES UTILISATRICES	page 9
2. POUR LES INTERIMAIRES	page 10
B) LES INCONVENIENTS DU TRAVAIL TEMPORAIRE	page 11
1. POUR LES ENTREPRISES UTILISATRICES	page 11
2. POUR LES INTERIMAIRES	page 11
IV. CRIT INTERIM	page 12
A) PRESENTATION DE CRIT INTERIM	page 12
B) LES ENGAGEMENTS DU GROUPE CRIT	page 12
1. ENVERS LES INTERIMAIRES	page 12
2. ENVERS LES ENTREPRISES UTILISATRICES	page 13
C) AGENCE CRIT INTERIM LE MANS	page 13
PARTIE 2 : MES MISSIONS AU SEIN DE L'AGENCE	page 14
I. GARANTIR L'ACCUEIL AU SEIN DE L'AGENCE	page 14
A) L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE	page 14
B) RECEPTION DES CANDIDATURES	page 14
C) LA GESTION DES DEMANDES INTERIMAIRES	page 15
II. LA GESTION ADMINISTRATIVE	page 15
A) LA GESTION DES VISITES MEDICALES	page 15
B) GESTION DES PAIES	page 15
C) GESTION DES DOSSIERS DE CANDIDATURE	page 16
D) GESTION DES CONTRAS	page 17
III. CONNAITRE LE BASSIN DE L'EMPLOI	page 17
A) LES ENJEUX	page 17
B) L'EXEMPLE DES CHAUFFEURS	page 18
IV. QUALIFICATION DES BASES INTERIMAIRES	page 19
A) POURQUOI QUALIFIER LES BASES INTERIMAIRES ?	page 19
B) EXEMPLE DES CHAUFFEURS	page 19
C) LE SOURCING	page 20
D) DIFFUSION D'ANNONCES	page 20
V. COMPRENDRE LE BESOIN	page 21
A) LES ENJEUX	page 21
B) LES RISQUES	page 21
C) LES VISITES DE POSTE	page 21
D) LES VISITES DE POSTE QUE J'AI EFFECTUE	page 22
VI. SELECTIONNER LES CANDIDATS	page 22
A) RECHERCHE DE CANDIDATS	page 22
B) LES TESTS A DISPOSITION	page 22

C) LE CAS DES SAISONNIERS	page 23
VII. GARANTIR L'INTEGRATION ET LE SUIVI DES COLLABORATEURS	page 23
A) PREPARER LA MISSION	page 23
B) INTEGRATION DANS L'ENTREPRISE	page 23
C) SUIVI DES INTERIMAIRES ET DES CLIENTS	page 24
D) SUIVI DES INTERIMAIRES	page 24
E) SUIVI DES CLIENTS	page 24

PARTIE III : QUEL EST LE POSITIONNEMENT DE CRIT INTERIM SUR LE MARCHE DU TRAVAIL TEMPORAIRE ET QUELLES SONT SES POSSIBILITES D'EVOLUTION ?

.....	page25
-------	--------

I. LA STRATEGIE MARKETING DE CRIT INTERIM

A) LA SEGMENTATION DU MARCHE DE L'INTERIM

B) LES FACTEURS ORGANISATIONNELLES DE CRIT INTERIM

1. LES FORCES DE CRIT INTERIM

2. LES FAIBLESSES DE CRIT INTERIM

C) LES FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX DU MARCHE DE L'INTERIM

3. LES OPPORTUNITES DU MARCHE DE L'INTERIM

4. LES MENACES DU MARCHE DE L'INTERIM

D) ANALYSE DES FACTEURS MACRO-ENVIRONNEMENTAUX DANS LEQUELS

CRIT INTERIM EVOLUE

1. FACTEUR POLITIQUE

2. FACTEURS ENVIRONNEMENTAL

3. FACTEUR SOCIETAL

4. FACTEUR TECHNOLOGIQUE

5. FACTEUR ECONOMIQUE

6. FACTEUR LEGISLATIF

E) LA STRUCTURE CONCURRENTIELLE DU MARCHE DE L'INTERIM

1. LE POUVOIR DE NEGOCIATION DES CLIENTS

2. LE POUVOIR DE NEGOCIATION DES FOURNISSEURS

3. LA MENACE DES PRODUITS DE SUBSTITUTION

4. LA MENACE D'ENTRANTS POTENTIELS SUR LE MARCHE

5. L'INTENSITE DE LA RIVALITE ENTRE LES CONCURRENTS

F) LE POSITIONNEMENT DE CRIT INTERIM

II. MES PRECONISATIONS POUR CRIT INTERIM ET L'AGENCE DU MANS

A) AU NIVEAU DU GROUPE

B) AU NIVEAU DE L'AGENCE DU MANS

CONCLUSION

SOMMAIRE DES ANNEXES

INTRODUCTION

Du 24 mars au 20 juin 2014, j'ai intégré le groupe CRIT pour effectuer mon stage de fin d'études de master 1. Immersée pendant trois mois au sein de l'agence d'emploi du MANS, j'ai pu découvrir l'ensemble des postes inhérent à une agence d'intérim, leurs activités et leurs missions.

Ce stage a été l'opportunité de m'initier au recrutement. En effet, au cours de mon stage, j'ai eu à appréhender l'ensemble des étapes de ce dernier (définition du besoin et du poste, rédaction et diffusion des annonces, sourcing, sélection des candidats -pré qualification téléphonique, entretien de recrutement- et intégration des intérimaires au sein des entreprises).

Ce stage m'a permis de découvrir des problématiques du monde du travail, auxquelles je n'avais jamais été confrontées. J'ai décidé de rédiger mon rapport de stage en conséquence. Pour découvrir l'origine des problèmes rencontrés au sein des agences d'intérim, j'ai décidé de m'intéresser au positionnement de CRIT INTERIM sur le marché du travail temporaire et aux perspectives d'évolution de l'entreprise et de l'agence du Mans.

Dans une première partie, je présenterai le groupe CRIT et le monde du travail temporaire. Nous nous intéresserons à l'histoire du groupe, ainsi qu'à l'ensemble de ses domaines d'activité. Parallèlement, nous nous interrogerons sur les avantages et les inconvénients du travail temporaire du point de vue des intérimaires et des entreprises utilisatrices.

Ensuite, je présenterai l'ensemble des missions que j'ai effectuées au cours de ma période de stage en expliquant mes activités et les difficultés que j'ai rencontrées.

Dans une troisième partie, j'effectuerai une analyse stratégique du marché de l'intérim et positionnerai CRIT INTERIM dans ce marché. Pour finir je ferai part de mes préconisations et des axes qui pourraient, selon moi, permettre à l'agence CRIT du Mans de se développer.

PARTIE I : PRESENTATION DU GROUPE CRIT & DU TRAVAIL TEMPORAIRE

I. PRESENTATION DE CRIT INTERIM

a) HISTORIQUE DU GROUPE CRIT

Le groupe CRIT a été fondé en 1962. Claude GUEDJ, fondateur du **Centre de Recherche Industrielles et Techniques** (CRIT), reste l'actuel président du groupe. Le centre a pour mission de mettre à disposition temporairement du personnel d'assistance technique aux entreprises. Progressivement, l'entreprise va étendre ses mises à disposition de personnel à l'ensemble des secteurs professionnels. La création de CRIT INTERIM est survenue en 1972 suite à la première loi encadrant le travail temporaire. Par la suite, le groupe développe très rapidement son réseau d'agence sur l'ensemble du territoire français, tout en continuant parallèlement de consolider et diversifier ses autres activités (Cf partie Ib).



Le groupe se décompose en trois domaines d'activités stratégiques : l'assistance aéroportuaire, le travail temporaire et les services aux entreprises (domaines réunis autour de six filiales). Aujourd'hui, le groupe CRIT avec ses 4 952 salariés permanents réalise un chiffre d'affaires annuel de 1 512.4 milliards d'euros (en 2011). L'activité de travail temporaire (par le biais de CRIT INTERIM) se révèle aujourd'hui être l'activité principale du groupe. Sur 100 % du chiffre d'affaire, le travail temporaire représente 84%, l'assistance aéroportuaire 13% et les autres activités aux entreprises 3%.

Le groupe CRIT a été introduit en bourse dans les années 2 000. En 2 001, il est devenu le quatrième acteur du marché du travail temporaire lors du rachat du groupe EURISTT. Depuis 2 007, CRIT renforce sa position d'indépendant et atteste d'une bonne résistance dans un contexte conjoncturel tendu.

En 2011 et 2012, le groupe s'implante aux Etats-Unis, premier marché mondial du travail temporaire. Le Groupe CRIT se positionne aujourd'hui, dans les 15 premiers mondiaux des spécialistes du recrutement.

b) ORGANISATION DU GROUPE

Le groupe est dirigé par trois principaux acteurs. Le président est **Claude GUEDJ**, le fondateur du groupe. La directrice générale déléguée est **Nathalie JAQUI**. Elle est aussi présidente du pôle de travail temporaire et recrutement. Enfin le directeur des opérations est **Giles TONNEUR**. (Confère l'organigramme du groupe en annexe 1)

L'activité principale du groupe est **CRIT INTERIM** et sera développée dans la partie IV.



L'assistance aéroportuaire, deuxième activité du groupe est aujourd'hui présente dans cinq pays : la France, l'Irlande, le Sierra Leone, le Gabon et le Congo. L'activité peut se décomposer en 3 axes : le premier est **l'assistance aux passagers**, c'est à dire la gestion des embarquements, des enregistrements et des collectes de bagages. La seconde est **l'assistance aux avions**, ce qui regroupe le tractage, le placement des avions aux parkings et le calage. Enfin, le troisième axe est la gestion du **trafic des avions**, c'est à dire le suivi des plans de vol, la météo et le contrôle du cadrage des charges.

Le **troisième pôle du groupe** est composé de six filiales spécialisées dans les services aux entreprises. La première filiale est **RH FORMATION**. Elle assure la formation professionnelle de l'ensemble des permanents du groupe CRIT. De plus, elle réalise des programmes de formation personnalisés pour les salariés des entreprises utilisatrices de CRIT INTERIM. La seconde est **CRIT CENTER**, acteur spécialisé dans la vente d'outillages pour les professionnels. La quatrième filiale est **MASER**. C'est un prestataire de service qui s'occupe de la maintenance industrielle des entreprises (notamment en robotique et hydraulique). La cinquième est **CTESSA** qui conçoit, élabore et met en place pour ses clients un ensemble de prestations en matière d'accueil, d'animation, de promotion et de relations publiques. Enfin, la sixième filiale est **ECM**, un bureau d'études.

RH Formation



c) **LES VALEURS DU GROUPE**

L'identité de l'entreprise repose sur des valeurs humaines qui sont les suivantes : **la communication, l'environnement, l'informatique, la qualité, la sécurité, la formation et les ressources humaines**. Le plan d'actions entrepris par l'entreprise se décompose en 5 grands axes.

La première priorité du groupe est la **formation de ses collaborateurs** tout au long de leur carrière. L'entreprise souhaite faire évoluer les compétences de ses salariés en fonction des changements de structure du marché du travail.

Deuxièmement, l'entreprise souhaite **développer sa communication interne**. Dans cette logique, le groupe a décidé de mettre en place une structure dédiée. L'objectif est de partager et diffuser les informations pertinentes à l'ensemble de ses collaborateurs.

Dans la logique de sa démarche qualité, l'entreprise effectue régulièrement des **diagnostics de ses procédures, ainsi que de ses process métiers et RH**. Ces évaluations et les réajustements qui en découlent, constituent le troisième objectif du plan d'actions de l'entreprise.

De plus, le groupe a la volonté de **communiquer au maximum en externe** (auprès des entreprises, mais aussi des intérimaires). Cela passe par diverses actions. A titre d'exemple, le groupe a récemment fait parvenir aux entreprises et intérimaires des articles et newsletters expliquant le contrat de mise à disposition, le bulletin de salaire....

Le groupe a également pour objectif de sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux de l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations. Cela passe notamment par une sensibilisation des clients lors des rendez-vous et la mise en place d'indicateurs au sein des agences.

II. LE TRAVAIL TEMPORAIRE

A) HISTORIQUE DU TRAVAIL TEMPORAIRE

Le travail temporaire est apparu dans les années 1900 aux Etats-Unis. Tout d'abord, dans les secteurs de la mécanographie et du secrétariat, avec une main d'œuvre majoritairement composée de femmes. A la fin des années 20, parallèlement à l'essor de l'industrie, l'intérim connaît une croissance exceptionnelle. L'industrie automobile va être un des premiers grands consommateurs de l'intérim. Effectivement, l'intérim va lui permettre de répondre aux besoins aigus qu'elle peut rencontrer. Par exemple, les besoins ponctuels d'ingénieurs pour la recherche et le développement, ou encore afin de répondre à des accroissements d'activités par une augmentation ponctuelle du nombre d'ouvriers. La Seconde Guerre Mondiale va confirmer le phénomène de l'intérim. Le concept va être utilisé pour assurer le remplacement des hommes partis sur le front.

En France, le travail temporaire est apparu dans les années 20. Ce sont principalement, des initiatives isolées de petites entreprises locales qui fournissent un personnel très spécialisé. Il faudra attendre la fin des années 50 pour connaître en France le boom de l'intérim. Effectivement, en 1956 il n'existe que 7 entreprises de travail temporaire en France. Elles seront au nombre de 170 en 1962 et feront déjà travailler 33 000 intérimaires.

Au cours des années 60, au vu du phénomène, la communauté économique européenne commence à réfléchir à une législation du travail temporaire. A partir des années 70, on voit apparaître des réglementations plus ou moins stables selon les pays.

En France, c'est la loi du **3 janvier 1972** qui autorise et réglemente le recours à l'intérim. Le texte de loi se compose de **5 principes fondamentaux** :

- le travail temporaire ne peut substituer à l'emploi permanent,
- il a une durée limite,
- les pratiques de double activité sont interdites, il existe une obligation d'exclusivité du travail temporaire,
- les cas de recours à l'intérim sont définis selon l'activité de l'entreprise,
- et les agences de travail temporaire ne peuvent effectuer de placement.

L'année 2005 va être une année décisive pour le marché de l'intérim. La **loi Borloo**, sur la cohésion sociale du **18 janvier 2005** autorise les entreprises de travail temporaire à effectuer du **placement sur un emploi permanent**. Cette loi crée également l'appellation « **Agence d'emploi** ».

B) SITUATION EN FRANCE

La France est l'un des pays les plus avancés socialement en matière de travail temporaire, les cadres législatifs et réglementaires étant très stricte. En 20 ans, le nombre d'intérimaire en France a été multiplié par deux, passant ainsi de 300 000 à 600 000 intérimaires en 2012. On observe que le travail temporaire est lié à la conjoncture économique, il l'accompagne et la suit. Cependant, en 2012, le volume de travail temporaire a diminué de 51 000 équivalents temps plein (=un intérimaire qui travaille 35 heures sur 1 semaine), soit une diminution de 8.9%. Cette diminution contraste avec les augmentations de 17.8% en 2010 et 9.3% en 2011.

En France, la grande majorité des intérimaires sont des ouvriers. Effectivement sur 100 intérimaires, 76.9 % sont des ouvriers (39.5% qualifiés et 37.4 % non qualifiés), 13.4% sont des employés, 7.9% des techniciens et 1.7 % des cadres. Cependant les besoins des entreprises en intérim ne suivent pas le schéma de la répartition par catégorie socio professionnelle des intérimaires. En effet en 2011, sur 100 personnes déléguées dans une entreprise, 54% étaient des employés, 18 % des techniciens, 16% des cadres, 9% des ouvriers qualifiés et 3% des ouvriers non qualifiés.

Parallèlement, en France en 2011, les intérimaires étaient dans l'industrie à 45.3 %, dans le tertiaire à 33.9% et dans le BTP à 20.4%. La répartition de l'activité CRIT INTERIM est légèrement différente de ce schéma. 43% de ses intérimaires sont délégués dans l'industrie, 33% dans le tertiaire et 24 % dans le BTP.

C) LES ACTEURS DU TRAVAIL TEMPORAIRE EN FRANCE

Le nombre d'acteurs sur le marché du travail temporaire est très important. On dénombre plus de 6 500 agences d'emploi en France. Cependant, il existe de grands réseaux. Effectivement, les trois leaders de l'intérim détiennent à eux trois 70 % du marché.

Le leader du marché temporaire est incontestablement le groupe ADECCO. Il réalise un chiffre d'affaires annuel de 6.1 milliards d'euros. Il est présent dans toute la France avec ses 1 400 agences. Sur la deuxième marche du podium, on retrouve le groupe RANDSTAD avec 3.4 milliards d'euros de chiffre d'affaires pour 550 agences. Et en troisième position, on trouve MANPOWER qui réalise 6.2 milliards d'euros de chiffre d'affaires avec ses 660 agences.

CRIT INTERIM est le quatrième acteur du marché avec 1.2 milliards de chiffre d'affaires et 472 agences. Le groupe Synergie se situe à la cinquième position.

III. LES AVANTAGES ET DESAVANTAGE DU TRAVAIL TEMPORAIRE

Le travail temporaire est une branche particulière du marché du travail. Nous pouvons nous demander pourquoi les entreprises font-elles appels à l'intérim? Quels sont ses avantages et ses inconvénients? Ainsi que se questionner sur les avantages et les inconvénients du statut d'intérimaire pour les salariés?

A) LES AVANTAGES DU TRAVAIL TEMPORAIRE

1. POUR LES ENTREPRISES UTILISATRICES

Il existe divers avantages qui incitent les entreprises à recourir à l'intérim. Nous pouvons les classer en six catégories. Elles sont les suivantes : **la souplesse des contrats, la réactivité, le service personnalisé, l'externalisation de la gestion administrative, la diminution des risques législatifs et la maîtrise de sa masse salariale.**

Les contrats d'intérim ont la particularité de disposer d'une souplesse -inexistantes sur tous autres types de contrats. Effectivement, la durée du contrat peut être avancée ou reportée sans aucun avenant au contrat de travail. La règle est la suivante : on peut avancer ou reporter le terme de la mission de 1 jour pour 5 jours ouvrés et cela dans la limite de 10 jours. Par exemple, pour un contrat d'une durée de 15 jours ouvrés, on peut avancer ou reculer le terme de la mission de 3 jours. L'entreprise a donc une souplesse de 6 jours au total pour la durée du contrat.

Les agences d'intérim sont très souvent mandatées pour répondre à un besoin non prévu, comme par exemple l'absence d'un salarié permanent. Ces besoins urgents

nécessitent un intérimaire opérationnel immédiatement. Le vivier de candidats de l'agence va lui permettre de répondre très rapidement aux besoins de l'entreprise.

Dans les petites ou moyennes entreprises, il y a rarement de service destiné à la gestion des ressources humaines. La gestion du personnel et notamment le recrutement est assuré par le dirigeant ou le comptable. Cependant, les étapes d'un recrutement sont méticuleuses. Il est souvent plus rentable pour une entreprise de déléguer le recrutement à une agence d'emploi. Cela évite d'incomber le personnel de l'entreprise d'une tâche supplémentaire. De plus, le résultat d'un recrutement est toujours incertain et l'inadéquation du profil au poste est possible. Dans cette hypothèse, l'agence de travail temporaire aura les moyens de remplacer rapidement le candidat.

Le recours à l'intérim protège également les entreprises utilisatrices contre les risques législatifs et prud'homaux. Effectivement, l'agence de travail temporaire reste l'employeur du salarié en cas de litige. De plus, l'entreprise utilisatrice n'étant pas l'employeur de l'intérimaire, la gestion et les conséquences des accidents du travail restent à la charge de l'agence d'intérim.

Maitriser la masse salariale de son entreprise est aujourd'hui devenu un combat permanent pour les dirigeants. Lors du recours à l'intérim, l'intérimaire étant employé par l'agence d'emploi, il est exclu de la masse salariale de l'entreprise, ainsi que de son effectif. Il existe cependant une exception. Les intérimaires entrent dans l'effectif de l'entreprise pour le calcul de la participation financière de l'entreprise à la formation professionnelle continue.

2. POUR LES INTERIMAIRES

Le statut d'intérimaire est un statut professionnel à part entière. Il favorise l'acquisition de compétences, permet un suivi particulier et propose un ensemble de services à sa disposition, ainsi que des possibilités de perspective.

Le statut d'intérimaire est un statut professionnel dans son intégralité. Il lui donne des droits. Effectivement, les intérimaires cotisent proportionnellement à leur temps de travail pour le droit individuel à la formation (DIF). De plus, par ses diverses expériences, l'intérimaire peut faire valoir son droit à la validation d'acquis de son expérience (VAE). Les agences d'intérim, comme l'ensemble des employeurs investissent pour développer les compétences de leurs salariés. Dans mon agence, ces actions se traduisent notamment par le financement de formations aidant à positionner les intérimaires : par exemple, les certificats d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES) recherchés dans l'industrie ou le bâtiment.

Les opportunités d'emploi sont plus nombreuses par le biais des agences d'intérim. Pour les jeunes, l'intérim peut constituer un biais d'entrée dans le marché du travail. De

plus, la diversité des expériences et des situations de travail favorisent le développement des compétences. Ceci permettant ensuite la correspondance de leur profil à davantage de profil de poste.

Il existe une relation privilégiée entre les intérimaires et le personnel de leur agence d'intérim. Un suivi personnalisé est mis en place en fonction des compétences et des projets professionnels des intérimaires. Les chargés de recrutement cherchent des offres correspondantes au profil. Cependant, ils proposent également en placement actif, les profils pouvant correspondre avec les entreprises avec lesquelles elles ont l'habitude de travailler.

Afin de pallier la précarité des intérimaires, leurs salaires sont majorés de 10% d'indemnité de fin de contrat. Dans une grande majorité des agences, les intérimaires sont autorisés à demander des acomptes chaque semaine. De plus, ils ont à leur disposition des avantages sociaux tels que le comité d'entreprise, de la prévoyance, une mutuelle...

B) LES INCONVENIENTS DU TRAVAIL TEMPORAIRE

1. POUR LES ENTREPRISES UTILISATRICES

Le principal inconvénient du recours à l'intérim pour une entreprise est le coût financier. Effectivement, les salariés intérimaires ont le droit aux mêmes avantages que les salariés permanents de l'entreprise (tickets restaurant, primes de déplacement...). De ce fait, le salaire de l'intérimaire délégué est identique à celui qu'aurait versé l'entreprise si elle avait choisi de faire un CDD. De plus, les entreprises doivent ajouter au coût du salaire la marge commerciale de l'entreprise définie par le taux de délégation ou de gestion appliquée.

2. POUR LES INTERIMAIRES

Le statut d'intérimaire à quelques inconvénients indéniables comme la précarité, l'engagement personnel et l'instabilité.

Les contrats de travail en intérim étant souples et souvent de courtes durées, il est difficile pour les salariés intérimaires d'emprunter de l'agent à une banque par exemple. De plus, l'incertitude des missions à suivre rend tout projet plus compliqué, que ce soit d'un point de vue financier ou en terme de disponibilité.

Un intérimaire doit être persévérant afin de se rendre visible par l'agence d'intérim. Il doit réussir à se démarquer pour qu'on lui propose des missions. De plus, il est recommandé d'être disponible à tout moment pour partir en mission.

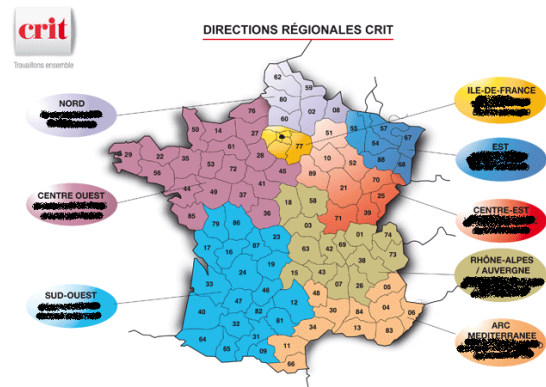
Les changements fréquents de mission obligent les intérimaires à s'intégrer très rapidement au sein des entreprises. Cependant, les missions étant en majorité assez courtes, ils repartent avant d'avoir pu tisser des liens sociaux avec d'autres collaborateurs. De plus, le

statut d'intérimaire exclu la notion d'ancienneté, notion dont dépend les systèmes de rémunération hors intérim.

IV. CRIT INTERIM

A) PRESENTATION DE CRIT INTERIM

CRIT INTERIM est aujourd'hui un réseau de 722 agences et 4 000 salariés permanents. (Confère l'organigramme de CRIT INTERIM en annexe 2) Les agences sont présentes dans cinq pays : la France, l'Allemagne, la Suisse, la Tunisie et le Maroc. 90 % des agences se situent en France. En 2011, cette activité a fait 1.276 milliards de chiffre d'affaires. En France, l'activité intérimaire est organisée de façon entrepreneuriale autour d'agences qui sont managées par 9 directions opérationnelles régionales.



L'entreprise compte aujourd'hui 25 000 entreprises utilisatrices en France et 180 000 intérimaires. Il existe deux types de clients : d'une part les petites et moyennes entreprises (PME), les petites et moyennes industries (PMI) et les grands comptes d'autre part. Ces derniers sont les entreprises qui mettent en place des accords nationaux directement avec le groupe d'intérim afin de négocier les conditions de délégation. Ces conditions s'appliquent par la suite avec l'ensemble des agences du groupe sur le territoire national. Les PME et PMI représentent aujourd'hui 63% du chiffre d'affaires, contre 37 % pour les grands comptes.

B) LES ENGAGEMENTS DU GROUPE CRIT

1. ENVERS LES INTERIMAIRES

Aujourd'hui, CRIT INTERIM souhaite offrir un statut professionnel à part entière. L'entreprise souhaite enrichir les compétences de ses collaborateurs intérimaires afin de construire et valoriser leur parcours professionnel. Pour ce faire, elle s'assure du bon déroulement de leurs missions par un suivi constant. Concrètement, la réussite des salariés intérimaires est le gage de qualité finale des prestations de l'entreprise.

2. ENVERS LES ENTREPRISES UTILISATRICES

CRIT INTERIM s'engage aujourd'hui, auprès de ses clients et prospects à divers niveaux. Elle s'engage à déléguer la juste compétence au bon moment en apportant des

solutions efficaces, rapides et souples dans la gestion des ressources humaines. Elle souhaite également être le conseiller de ses clients au niveau législatif afin d'apporter des solutions efficaces et rapides.

C) AGENCE CRIT INTERIM LE MANS

L'agence CRIT INTERIM Le Mans est située au 152 Rue de l'Angevinière. C'est la seule agence CRIT INTERIM basée au Mans. Elle est essentiellement orientée dans les domaines de l'industrie, de la logistique et du bâtiment. Les placements dans les secteurs des services et du tertiaire sont assez rares.



Actuellement l'agence est composée de 3 salariés : un responsable d'agence - commercial, une responsable administrative et une chargée de recrutement.

PARTIE II : MES MISSIONS AU SEIN DE L'AGENCE

I. GARANTIR L'ACCUEIL AU SEIN DE L'AGENCE

A) L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

Une agence d'intérim est un lieu de rencontre et d'échange. L'accueil représente une grande partie du temps de travail en agence.



La politique de l'entreprise est de répondre à l'ensemble des appels entrants en agence avant la quatrième sonnerie. A chaque appel téléphonique, il faut rapidement identifier l'interlocuteur et l'objet de son appel. La majorité des appels proviennent d'intérimaires qui souhaitent nous informer de leurs disponibilités ou des candidats souhaitant connaître la démarche à suivre pour s'inscrire. Pour une meilleure organisation et un suivi optimal, il est d'usage de tracer l'ensemble des appels reçus. Pour cela, il faut utiliser le cahier de passage du pro logiciel utilisé en agence : LEA (logiciel d'exploitation d'agence).

Il est important d'entrer le maximum d'informations dans les fiches intérimaires. Notamment pour deux raisons : la première est une connaissance approfondie de ses intérimaires et plus particulièrement de leurs disponibilités. La seconde concerne le partage des informations entre les collaborateurs au sein l'agence.

B) RECEPTION DES CANDIDATURES

Les candidatures peuvent provenir de plusieurs biais, les principaux sont les suivants : la réponse à une annonce, un contact téléphonique ou une présentation directement en agence.

Les appels téléphoniques pour une inscription sont fréquents. La première question à formuler est la suivante « Dans quel domaine recherchez-vous du travail ? ». En fonction de la réponse, il faut interroger le candidat sur ses qualifications et ses expériences. La durée de l'appel est en règle générale de quelques minutes. En fonction du profil du candidat, deux orientations sont possibles. La première est de faire venir le candidat en agence afin de procéder à une inscription complète et d'échanger davantage avec lui sur son profil, ses souhaits et ses expériences. La seconde est de lui demander de faire parvenir son CV par email. Nous l'informons en conséquence, que nous le recontacterons par la suite si sa candidature correspond à nos besoins.

Le plus fréquemment, les intérimaires se présentent spontanément à l'agence. La première étape est d'inviter son interlocuteur à s'installer et de présenter son CV. Encore une fois il est important de connaître les souhaits professionnels des candidats. Avec le CV

de visu, il va être plus facile d'identifier les compétences du candidat, mais également de confronter son profil au besoin de l'agence.

C) LA GESTION DES DEMANDES INTERIMAIRES

Quotidiennement, il faut répondre aux différentes demandes des intérimaires. Concrètement cela consiste à l'impression de divers documents (duplicatas de bulletin de salaire, attestations ASSEDIC, certificats de travail...). Mais, cela englobe également, la gestion des acomptes et des réclamations diverses (erreurs sur les contrats, explication du bulletin de salaire...).

II. LA GESTION ADMINISTRATIVE

Les tâches administratives représentent une charge de travail assez lourde en agence. Une bonne organisation est nécessaire afin d'optimiser son temps de travail. Effectivement, plus la gestion administrative est organisée, plus cela laisse du temps de libre au recruteur pour recruter.



A) LA GESTION DES VISITES MEDICALES



Tout intérimaire doit avoir sa visite médicale à jour avant la fin de sa période d'essai. Les visites médicales des intérimaires passées par le biais d'une agence CRIT INTERIM sont valables deux ans. Celles passées par un autre employeur sont valables un an. Ceci est une vraie problématique en agence puisque les rendez-vous disponibles pour faire passer les visites médicales sont insuffisants. La loi est assez souple pour une majorité des intérimaires, mais très stricte pour certaines catégories socioprofessionnelles. Les chauffeurs par exemple sont tenus d'avoir une visite médicale à jour avant la prise de poste.

B) GESTION DES PAIES

La paie des intérimaires est calculée en fonction des relevés d'heures et non pas des horaires indiqués sur leur contrat. Chez CRIT, ce sont les agences qui réunissent l'ensemble des relevés d'heure des intérimaires. Par la suite, l'agence les transmet au CTA (Centre Technique Administrative) qui s'occupe d'établir la paie. Chaque semaine, CRIT INTERIM permet à ses intérimaires de demander des acomptes (hormis la première semaine du mois, semaine de clôture de la paie). Pour que le CTA puisse procéder à l'acompte, il faut que l'agence d'intérim lui envoie le relevé d'heure de l'intérimaire concerné.



C) GESTION DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

La constitution des dossiers de candidature intérimaire est une tâche fastidieuse. Il faut remplir un dossier de candidature et joindre les documents suivants : le CV du candidat, les diplômes, les attestations de formations, le(s) permis de conduire.



ANNEXE 3 : Dossier de candidature

Par la suite, pour pouvoir déléguer les intérimaires, nous devons être en possession de documents supplémentaires. Il faut un justificatif d'identité en cours de validité. Pour les ressortissants français et de l'UE (à l'exception des bulgares et des roumains), il faut une pièce d'identité nationale ou un passeport. Pour les salariés hors de l'UE (ainsi que les bulgares et les roumains) il faut un titre de séjour et de travail en cours de validité. Pour déléguer les salariés avec un titre de séjour, il faut vérifier le titre de séjour. Pour cela, il faut envoyer un email à l'autorité qui a délivré la carte de séjour. Par la suite nous devons conserver cet email. Sans retour négatif de la préfecture sous 48 heures, nous sommes autorisés à déléguer le salarié dans une entreprise.

De plus, il faut une copie de la carte vitale (ou une attestation d'assurance sociale) et un RIB. Si l'intérimaire a passé une visite médicale par une autre agence d'intérim au cours de la dernière année, il faut demander la fiche d'aptitude. Pour finir, il faut un justificatif de domicile datant de moins de trois mois au nom de l'intérimaire. Il peut s'agir d'une facture d'eau, d'électricité, de gaz, de téléphone filaire, d'une quittance de loyer explicite, de la quittance d'assurance habitation, de la taxe d'habitation ou de l'avis d'imposition ou de non-imposition de l'année précédente. Pour les personnes habitant chez un tiers, il faut un justificatif de domicile au nom de l'hébergeur, une attestation d'hébergement, ainsi que la photocopie recto verso de la pièce d'identité de l'hébergeur. Le justificatif de domicile est valable un an. Il est obligatoire afin de pouvoir rémunérer aux salariés l'ensemble de leurs indemnités non imposable.

Avant toute délégation, nous faisons également remplir aux salariés un **"Engagement**

alcool, drogue, respect du règlement et port de EPI"

(équipements de protection individuel) (voir annexe numéro 1). Ce document nous permet de faire un point avec les intérimaires et d'insister sur la discipline. Dans un second temps, nous faisons compléter à l'intérimaire le document



ANNEXE 5 : Port EPI

"Port des EPI" (voir annexe numéro 1). Cela nous permet de



ANNEXE 4 : Doc. Engagement

savoir si l'intérimaire a déjà des EPI à sa disposition. Le document sert également à inscrire les EPI que l'agence d'intérim fournit à l'intérimaire.

A chaque inscription complète, nous faisons passer des tests de sécurités aux intérimaires (confère partie ...).

Pour finaliser l'inscription, nous remettons à l'intérimaire un livret sécurité. Il reprend l'ensemble des règles liées à la santé, la sécurité et l'environnement que l'intérimaire doit respecter, afin que sa mission se déroule bien. Nous transmettons également à l'intérimaire un livret d'accueil du groupe, ainsi que les coordonnées de l'agence.



Pour assurer l'ensemble de ses formalités administratives, il faut environ 30 minutes avec l'intérimaire. Ensuite, il faut une dizaine de minutes pour saisir informatiquement l'ensemble du dossier.

D) GETSION DES CONTRATS

A chaque délégation de personnel intérimaire, il faut faire une DPAE (déclaration préalable à l'embauche). Grâce au logiciel de l'agence, cette action ne prend que quelques secondes.



L'établissement des contrats de travail est réalisé par la responsable d'agence. Cependant, il est important de connaître l'ensemble des champs obligatoires, ainsi que les différents cas d'autorisation de recours à l'intérim. Effectivement, nous sommes souvent amenés à conseiller le client pour le motif du contrat. Il ne faut jamais oublier que le motif ne suffit pas. Il doit systématiquement être accompagné d'une justification.

III. CONNAITRE LE BASSIN DE L'EMPLOI

A) LES ENJEUX

Le chargé de recrutement en agence d'intérim est le garant du vivier de candidatures correspondant aux besoins de l'agence. De plus, il doit s'assurer de l'adéquation du profil des candidats avec les demandes des clients et prospects.

Les pré requis pour un faire du recrutement au sein d'une agence sont de connaître le bassin d'emploi, ainsi que les clients de l'agence. Ceci constitue un processus assez long, mais indispensable pour pouvoir travailler de façon autonome. La première étape est l'indentification et l'appréhension des différents métiers présents au sein de l'agence. Il

existe sur les trois domaines que sont l'industrie, la logistique et le bâtiment, un nombre de métiers très importants. Concernant mon agence, les principaux métiers que j'ai du apprendre à connaître sont les chauffeurs, les agents de quai, les caristes, les agents de production et les électriciens. Ces profils constituent 80 % des demandes que j'ai du traiter au cours de mon stage. De ce fait, j'ai du apprendre l'ensemble des prérequis obligatoires pour l'ensemble de ces métiers.

B) L'EXEMPLE DES CHAUFFEURS

Prenons l'exemple des chauffeurs. Il existe une multitude d'obligations légales, ainsi que plusieurs types de chauffeurs. 3 types de permis sont possibles : le permis B pour les chauffeurs de véhicule léger, le permis C pour les conducteurs poids-lourd et le permis EC pour les conducteurs super poids-lourd. Pour toutes délégations, l'agence d'intérim doit être en possession des permis à jour de l'intérimaire. Quelques autres formalités sont nécessaires avant de déléguer un chauffeur. Premièrement, les chauffeurs doivent obligatoirement être à jour de visite médicale avant la prise de leurs fonctions. Deuxièmement, les chauffeurs doivent apporter un extrait de leur casier judiciaire tous les trois mois à l'agence d'intérim.



La réglementation concernant le transport des marchandises et des personnes est très strictes. Jusqu'en 2012, les chauffeurs routiers devaient être à jour de la FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire) ou de la FCOS (Formation Continue Obligatoire à la Sécurité). La FIMO est valable cinq ans. Son renouvellement (également tous les cinq ans) s'appelle la FCOS. Ils étaient obligatoires pour les conducteurs des véhicules de transport de marchandises de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge (PTAC) et des véhicules de transport de voyageurs comportant, outre le siège du conducteur, plus de 8 places assises.

Depuis deux ans, un nouveau système a été mis en place. La carte de qualification remplace la FIMO et la FCOS. Cette carte apporte la preuve que le conducteur a réussi la FIMO ou FCOS. Jusqu'en 2017 (fin de validité des FIMO et FCOS passé avant 2013) les deux systèmes sont autorisés. Sans carte de qualification (soit FIMO ou FCOS), un conducteur poids lourds n'est pas autorisé à transporter des personnes ou des marchandises. Les postes qu'il pourra occuper en tant que chauffeur seront très limités. Il pourra, par exemple conduire des camions bennes.

La carte conducteur est aujourd'hui "presque indispensable" pour les chauffeurs routiers. Elle coûte 80 euros et son coût est à la charge du chauffeur. La carte contient les données permettant d'identifier le conducteur (état civil, permis de conduire...). De plus, elle contient des données concernant les véhicules utilisés, la date et l'heure d'insertion et d'extraction de la carte dans le camion... L'ensemble de ces informations permettent de contrôler le temps de conduite et de pause des chauffeurs. Il existe encore quelques

camions équipés de disque (ancien système), mais la majorité des entreprises utilisatrices exigent que les chauffeurs soient en possession de leur carte de conducteur.

La carte de l'ADR (L'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route) est nécessaire pour transporter des matières dangereuses. Il existe neufs types d'ADR différents.

IV. QUALIFICATION DES BASES INTERIMAIRES

A) POURQUOI QUALIFIER LES BASES INTERIMAIRES ?

La majorité des commandes reçues en agence sont à traiter dans la journée. Pour se faire, le parcours classique de recrutement n'est pas réalisable. Pour anticiper ces commandes, différents outils sont à notre disposition, comme la qualification des bases et les viviers de candidatures.

Il faut qualifier les bases de données de l'agence quotidiennement. Cela passe premièrement par la saisie sur le logiciel des informations récoltées sur les intérimaires. Ces informations vont nous permettre d'être plus efficace lors du recrutement.

Pendant certaine période de l'année, nous savons que certaines qualifications vont être très demandées. Pour répondre à ces besoins, il est important d'assurer le suivi régulier des intérimaires et des candidats.

B) EXEMPLE DES CHAUFFEURS

Prenons à nouveau, l'exemple des chauffeurs. Chaque été, les entreprises mancelles ont des besoins importants sur cette qualification, notamment pour deux raisons. La première est le remplacement des congés d'été des chauffeurs permanents. La deuxième ce sont les accroissements d'activité liés à l'été (par exemple, la hausse de la demande des produits frais, de l'eau..). Pour anticiper au maximum ces besoins, nous avons décidé de tenir à jour quotidiennement un fichier de nos chauffeurs.



Dans ce fichier, nous avons décidé de renseigner diverses catégories d'informations. Premièrement, nous avons reconfirmé les coordonnées de l'intérimaire : adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail.

Ensuite, nous avons reconfirmé avec le chauffeur son expérience sur les trois domaines suivants : le frigo, le TP et la messagerie. Et parallèlement, ses souhaits professionnels sur chacun de ses trois domaines.

Troisièmement, nous avons vérifié la conformité de l'ensemble des documents obligatoires (Permis de conduire, FIMO, ADR, Carte de qualification, Carte conducteur) et inscrit sur la fiche de l'intérimaire leurs dates de fin de validité.

Quatrièmement, nous demandons les informations logistiques nécessaire afin de déléguer un chauffeur (possession d'un véhicule personnel, mobilité en kilomètre pour aller travailler, taux horaire minimum, validité de la visite médicale, acceptation des découchés, acceptation des journées à la mission).

Détenir l'ensemble de ces informations permet par la suite de faciliter le recrutement et de pouvoir répondre aux commandes plus rapidement. De plus, rester en contact régulièrement avec l'intérimaire est un gage de confiance pour ce dernier. Par exemple, lorsque le chauffeur en mission sera à nouveau disponible, il y a plus de chance qu'il s'adresse à l'agence CRIT INTERIM avec qui il aura été en contact durant les derniers temps, plutôt qu'avec une autre agence.

Afin de créer son vivier de candidature et parallèlement à l'action ci-dessus, d'autres moyens d'actions sont à notre disposition.

C) LE SOURCING

Le sourcing permet de trouver des CV de candidats par le biais des CVthèques. J'ai remarqué qu'il était plus facile de trouver des candidats du tertiaire plutôt que ceux des secteurs du bâtiment et de l'industrie sur cette base de données.

Le site de pôle emploi est la CVthèques la plus fournie. Cependant, contacter un candidat prend du temps par le biais de pôle emploi car il est rare d'avoir accès directement à ses coordonnées.



D) DIFFUSION D'ANNONCES

Pour constituer un vivier de candidatures, le meilleur moyen est de poster une annonce. Pour ce faire, CRIT INTERIM utilise MULTIPOSTING, un site internet qui permet d'optimiser la gestion des annonces d'emploi sur internet. Au cours de mon stage, j'ai été amenée à mettre en ligne des annonces.

La première étape est de sélectionner les sites sur lesquels on souhaite diffuser l'annonce. La difficulté sur cette étape, c'est la gestion des budgets des annonces. Effectivement, un grand nombre de site font payer les annonces mises en ligne à l'unité. C'est pourquoi il faut se positionner sur les bons sites afin de cibler les candidats adéquats.

Le site MULTIPOSTING nous permet de paramétrer quelques critères communs aux différents sites. Malgré cela, la mise en ligne d'une annonce est assez longue. La difficulté est de qualifier les catégories et sous catégories. De plus chaque site a ses appellations particulières. Pour mettre en ligne les premières annonces il faut environ une vingtaine de minutes.

Le groupe CRIT INTERIM a déjà un texte d'introduction prédéfini. Il suffit ensuite de personnaliser l'annonce selon l'emploi proposé.

V. COMPRENDRE LE BESOIN

A) LES ENJEUX

Le recruteur a la mission de comprendre le besoin de son client et de son prospect. Pour cela, il faut s'intéresser au poste de travail, ainsi qu'au profil recherché. C'est à dire, poser les questions adaptées afin de définir au mieux le poste. La difficulté est de retenir l'attention de son client permettant de reconfirmer l'ensemble des points nécessaires au bon recrutement (besoin ponctuel ou récurrent, à court ou à long terme, le lieu du poste, les horaires, les activités du poste, les pré-qualifications requises, ainsi que les composants de la rémunération). Détenir l'ensemble de ces informations va nous permettre de préparer aux mieux l'intégration de l'intérimaire, ce qui constitue un gage de qualité du recrutement.

B) LES RISQUES

Ne pas connaître précisément les activités de la mission peut provoquer des situations délicates ou dangereuses. Prenons l'exemple d'une commande d'un manutentionnaire pour faire du nettoyage. Faisons l'hypothèse que l'intérimaire soit amené à travailler en hauteur. Si nous déléguons une personne qui a le vertige, l'intérimaire ne va pas pouvoir effectuer la mission. Cela constituera un abandon de mission, de l'insatisfaction de la part de l'intérimaire et du client, mais aussi une commande non honorée pour l'agence.

C) LES VISITES DE POSTE

Pour les recrutements récurrents au sein d'une entreprise et ceux en nombre conséquent, il est intéressant que le chargé de recrutement se déplace sur le site de l'entreprise afin de faire une visite de poste. Cette dernière permet de visualiser l'environnement de travail, ainsi que les tâches à exécuter. De plus, cela permet de rester en contact régulier avec ses clients et l'occasion de faire un point sur l'ensemble des besoins potentiels de l'entreprise, mais également d'évaluer les intérimaires sur place et la qualité des recrutements.

D) LES VISITES DE POSTE QUE J'AI EFFECTUE

Lors de mon stage j'ai été amenée à faire plusieurs visites de poste. J'ai notamment visité une fonderie, une entreprise de tri de déchets et une plateforme logistique de prêt à porter. (Confère en annexe 6, le document de visite de poste de l'usine de tri de déchet).

VI. SELECTIONNER LES CANDIDATS

A) RECHERCHE DES CANDIDATS

Lorsque nous devons répondre à une commande, plusieurs cas de figure sont envisageables. Le premier est que nous avons déjà un intérimaire avec lequel nous avons travaillé qui détient les compétences nécessaires. S'il est disponible et accepte la mission, le recrutement est effectué. Autre cas de figure, nous ne savons pas directement qui déléguer au vu de la commande. La première étape est de rechercher dans les bases de données de l'agence les différents candidats. Si la recherche n'est pas concluante, l'étape suivante est de chercher dans les CV disponibles à l'agence. Ensuite, la dernière étape sera le sourcing sur les CVthèques et la mise en ligne d'une annonce.

Lorsque nous ne connaissons pas les candidats, nous faisons des petits entretiens téléphoniques (disponibilités, validation de l'expérience...). En général, nous contactons trois à quatre intérimaires pour une commande.

Lors de l'entretien téléphonique de l'entreprise, il est important de demander comment l'entreprise souhaite procéder. Effectivement certaines entreprises souhaitent recevoir le(s) candidat(s), recevoir le(s) cv(s) et d'autres souhaitent seulement savoir le nom de la personne qu'elle va recevoir.

B) LES TESTS A DISPOSITION

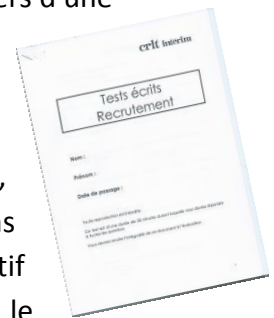
Au sein de mon agence j'ai été amenée à utiliser deux types de tests différents : les tests sécurités, ou des tests écrits de recrutement.

Avant chaque délégation dans une entreprise, il est obligatoire de faire passer le test sécurité aux intérimaires. Ce test a pour objectif de vérifier les fondamentaux en matière de sécurité. C'est également l'occasion de faire un point avec les intérimaires sur les règles les plus importantes à respecter. C'est une des actions mises en place pour diminuer les risques d'accidents du travail. Au sein de l'agence, nous utilisons deux tests principalement : le test sécurité industrie (confère annexe 7) et le test sécurité bâtiment (confère annexe 8).



C) LE CAS DES SAISONNIERS

Lors de mon stage, je me suis occupée du recrutement des saisonniers d'une entreprise. Il s'agissait d'une quarantaine de candidatures pour une vingtaine de postes. Le poste était celui de manutentionnaire. Nous avons fait passer aux étudiants des tests écrits de recrutement. Ce test comportait différentes épreuves (français, calcul, comptage, repérage, collationnement, logique), ainsi que des mises en situation et des questions sur les connaissances de l'activité de l'entreprise. Ce test avait pour objectif de vérifier les pré-requis indispensables pour le poste. Effectivement, le poste se trouvant dans un entrepôt logistique, il est indispensable de savoir compter et écrire correctement.



VII. GARANTIR L'INTEGRATION ET LE SUIVI DES COLLABORATEURS

A) PREPARER LA MISSION

A chaque mission, il faut communiquer à l'intérimaire l'ensemble des informations nécessaires à son intégration et à l'exécution de sa mission. En autres, il s'agit des informations concernant l'entreprise utilisatrice (le lieu, les horaires de travail, ou s'adresser lors de son arrivé, quel interlocuteur demandé, les conditions de travail sur place –temps de pause, possibilité de déjeuner sur place...-) et les équipements de protection individuel nécessaire pour la mission. Dans mon agence, il s'agit principalement des chaussures de sécurité. Cependant, nous pouvons également pour certaines missions fournir un casque, un gilet réfléchissant ou des tenues de travail.

B) INTEGRATION DANS L'ENTREPRISE

Lors de mon stage, j'ai eu l'opportunité d'organiser, en autonomie un accueil au poste en entreprise. Il s'agissait de l'accueil au poste de la vingtaine de manutentionnaires saisonniers recrutés. Nous avons convenu avec l'entreprise utilisatrice, les intérimaires et moi-même, d'une date pour accueillir l'ensemble des saisonniers dans l'enceinte de l'entreprise. Cette phase de coordination entre les différentes parties est compliquée, notamment en période d'examen et de baccalauréat.

L'accueil au poste s'est déroulée en deux phases. Tout d'abord l'accueil des étudiants (présentation des interlocuteurs, rappel des consignes, déroulement des journées de travail, règlement de l'entreprise). Par la suite, nous avons fait la visite de l'entrepôt, avec l'explication des différents postes de travail.

Les accueils aux postes permettent une meilleure intégration des intérimaires dans les entreprises. La visualisation du poste de travail permet également de diminuer les fins anormales de mission (c'est à dire les fins de missions anticipées à l'initiative de l'intérimaire ou de l'entreprise).

VIII. SUIVI DES INTERIMAIRES ET DES CLIENTS

A) SUIVI DES INTERIMAIRES

Il est important d'assurer le suivi des intérimaires pour plusieurs raisons. Pour ce faire, cela passe par la mise à jour des bases, mais pas uniquement. Pour fidéliser les intérimaires et les accompagner dans leur parcours professionnel, il faut régulièrement faire des points avec eux. Cela passe par des bilans systématiques de chaque mission (confère annexe 9). Effectivement, il est bien de faire un premier bilan de la mission au cours des 48 heures suivants la prise de fonction.

B) SUIVI DES CLIENTS

Le marché de l'intérim est un marché très concurrentiel. Une agence peut difficilement se démarquer sur les prix. La relation entre le personnel de l'entreprise et le personnel de l'agence est très importante. Pour fidéliser les clients, il faut assurer un suivi des missions. Cela se traduit par des évaluations du personnel intérimaire, et donc par l'évaluation de l'adéquation du profil du candidat au poste concerné.

De plus, une très bonne connaissance de l'entreprise et des besoins, va permettre à l'agence de faire du placement actif (PA). Le placement actif consiste à identifier les profils pouvant correspondre aux besoins de l'entreprise et de leur proposer les candidats.

Au cours de mon stage, j'ai été amené à effectuer plusieurs placements actifs, notamment sur le poste de ripeur.

PARTIE III : QUEL EST LE POSITIONNEMENT DE CRIT INTERIM SUR LE MARCHE DU TRAVAIL TEMPORAIRE ET QUELLES SONT SES POSSIBILITES D'EVOLUTION ?

I. LA STRATEGIE MARKETING DE CRIT INTERIM

A) LA SEGMENTATION DU MARCHE DE L'INTERIM

L'acteur central du marché de l'intérim ce sont les entreprises utilisatrices -acheteurs de prestations de travail temporaire. Le marché de l'intérim est segmenté en conséquence. C'est à dire qu'il est segmenté en fonction des secteurs d'activité, par des agences spécialisées (logistique, industrie, tertiaire, bâtiment...) afin de répondre au mieux aux besoins des entreprises.

B) LES FACTEURS ORGANISATIONNELS DE CRIT INTERIM

1. LES FORCES DE CRIT INTERIM

Un groupe mondial

Le groupe CRIT est un groupe mondial, aujourd'hui toujours dirigé par ses fondateurs. Le groupe a fêté ses 50 ans en 2012. Son développement réussi à l'international offre aujourd'hui de grandes perspectives d'évolution. Effectivement, la solidité financière du groupe favorise l'ouverture d'agence et l'affiliation de moyens, qu'ils soient en personnels ou techniques.

Une couverture importante

Le groupe CRIT est implanté dans 11 pays. En France, il y a 472 agences réparties sur l'ensemble du territoire et 1 800 collaborateurs permanents à disposition des entreprises pour répondre à leurs besoins.

Un groupe à taille humaine

Le groupe a une organisation fonctionnelle. Chaque agence est indépendante et fonctionne comme une PME. C'est à dire que chaque agence ressort mensuellement son compte d'exploitation et ses différents résultats. De plus, le découpage de l'entreprise en 9 directions régionales permet d'avoir accès rapidement à tous les services de l'entreprise (paie, ressources humaines, formations...), tout en ayant l'impression de rester dans une petite structure.

Une politique QSE (Qualité Sécurité Environnement) développée

CRIT INTERIM a été la première entreprise de travail temporaire à avoir été certifiée QSE en France. Elle a été certifiée pour son système de management de la qualité, son

système de management environnemental et son système de management de la santé et de la sécurité au travail.

De plus, il y a en France, 27 agences CRIT INTERIM certifiées CEFRI et 14 agences certifiées MASE. Les agences certifiées CEFRI sont autorisées à déléguer des intérimaires travaillant sous rayonnement ionisants dans l'industrie nucléaire. Les agences MASE sont, quant à elles autorisées à travailler dans les secteurs de la pétrochimie et de la chimie

Le GROUPE CRIT peut répondre à tous vos besoins

Par ses diversifications dans plusieurs domaines d'activité, le groupe peut répondre à un grand nombre de besoins des entreprises. Par exemple, prenons le cas des Ressources Humaines. Par CRIT INTERIM, le groupe vous accompagne dans le travail temporaire et le recrutement. Par RH FORMATION, elle vous conseille et vous guide pour les formations. Par OTESSA, elle propose des prestations d'accueil. Enfin par RH EXERNETT, elle propose des solutions de dématérialisation RH.

2. LES FAIBLESSES DE CRIT INTERIM

Moins spécialisé que ses concurrents

Malgré une couverture sur l'ensemble du territoire, CRIT INTERIM n'a pas un réseau d'agences développé et spécialisé comme ses concurrents. A titre d'exemple, il y a au Mans : une agence CRIT INTERIM, sept agences ADECCO, trois agences MANPOWER et 3 agences RANDSTAD. En règle générale, tous les grands groupes ont au moins une agence dans les trois domaines suivants : le tertiaire, l'industrie et le bâtiment, par ville. Ces trois domaines spécialisés permettent de répondre à l'ensemble des demandes des clients, en restant dans un domaine de compétence spécialisé.

Manque de communication

CRIT INTERIM ne communique pas, tant au niveau national qu'au niveau local. L'ensemble des grands groupes communiquent quant à eux, aux deux niveaux. A titre d'exemple, ADECCO a mené récemment une action nationale en locale. Situés Place de la République au Mans, les employés de la société venaient discuter avec les jeunes. Ils les faisaient participer à un jeu concours. Ces actions favorisent la promotion de leurs agences en local. Autre exemple, les agences MANPOWER était présentes aux différents salons organisés par l'université au cours de l'année.

L'ensemble de ces actions permettent de faire connaître la société. Avec une communication aussi faible, CRIT INTERIM n'est pas assez visible. Effectivement, les candidats disponibles et les entreprises vont rarement s'adresser chez CRIT INTERIM en premier lieu.

Un site internet reboutant

Le site internet de CRIT INTERIM n'est pas à la hauteur du groupe. Effectivement, le site internet donne l'impression d'un site ancien. Il est vide, avec des polices et des couleurs ternes. De manière générale, l'ensemble des agences d'intérim postent les mêmes annonces sur leur site internet. Au vue du site internet de CRIT, un candidat sera certainement amené à postuler sur un autre site plutôt que sur celui de CRIT INTERIM. (Confère annexe 10)

Les fonctionnalités des logiciels utilisés sont trop faibles

Le Pro-logiciel utilisé en agence ne permet pas de faire des recherches nationales, mais seulement d'avoir accès aux candidats en local. Il en est de même pour les clients.

De plus, contrairement aux autres groupes d'intérim, les candidats ne peuvent pas se préinscrire en ligne. La préinscription des candidats serait un réel gain de temps en agence.

C) LES FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX DU MARCHE DE L'INTERIM

1. LES OPPORTUNITES DU MARCHE DE L'INTERIM

Les nouveaux produits des agences d'intérim

L'activité des agences d'intérim ne se cotonne plus aujourd'hui à la délégation de salariés dans des entreprises utilisatrices. Depuis 2005, il y a eu deux grandes évolutions. La première c'est le placement. Anciennement, activité exclusive des cabinets de recrutement. Les agences d'intérim sont aujourd'hui autorisées à facturer les placements en entreprise. De plus, les CDD et CDI intérimaires constituent un nouvel axe de développement pour le marché de l'intérim.

Les agences d'intérim développent leur champ d'action dans les entreprises

Notamment grâce à la formation, les agences d'intérim développent leur champ d'action dans les entreprises. Effectivement, elles sont aujourd'hui en capacité d'accompagner les besoins en formation des agents de l'entreprise. Elles sont aussi le financeur de formation pour les intérimaires en fonction des entreprises clientes.

Les échanges de données informatisées

Les EDI (échanges de données informatisées) constituent aujourd'hui un gain de temps dans la communication entre les entreprises utilisatrices et les agences d'intérim. Grâce au EDI, il est aujourd'hui possible de faire des demandes de personnel intérimaire en ligne, de signer des contrats électroniquement, ainsi que d'assurer la pré facturation.

2. LES MENANCES DU MARCHÉ DE L'INTERIM

Le marché de l'intérim : un marché mature

Le marché de l'intérim est aujourd'hui arrivé à maturité en France. Effectivement, c'est un marché que l'on connaît et où les perspectives d'évolution sont très limitées. Malgré ça, le déclin du marché n'est pas encore d'actualité.

Des concepts innovants

Ces dernières années, on a vu se développer sur le marché de l'intérim des concepts innovants. On peut maintenant trouver des agences d'intérim ouvertes 24h/24 et 7j/7. Ces agences ont de fortes chances de succès dans des secteurs comme la logistique ou la production en 3x8heures.

On voit également apparaître une multitude de petites agences locales. Elles ont l'avantage de marger sur des crédos différents des grandes agences. Par exemple, avec des charges inférieures, elles font plus de bénéfice pour un même prix. Cependant parallèlement, elles n'ont pas les moyens de négociation et de veille législative des grands groupes.

Clause d'embauche par l'entreprise utilisatrice à l'issue du contrat

Une clause qui interdirait à l'entreprise utilisatrice d'embaucher l'intérimaire à l'issue du contrat de mise à disposition est interdite. Cette interdiction a des conséquences pour les agences d'intérim. Effectivement prenons un exemple : imaginons une délégation où l'agence d'emploi finance une formation à l'intérimaire, une visite médicale, auxquels on ajoute le coût du recrutement. Si l'entreprise utilisatrice embauche par un CDD ou un CDI, l'intérimaire au bout d'une semaine de mission, l'agence d'intérim n'aura pas de retour financier positif sur son investissement.

Législation du travail temporaire stricte en France

En France, la législation qui entoure le travail temporaire est très stricte. Dans d'autres pays de l'Union Européenne, la législation est plus souple et plus favorable aux entreprises pour leur assurer des bénéfices.

Avec l'espace Schengen et la libre circulation des hommes, on voit un nouveau phénomène apparaître. Effectivement, des entreprises françaises sous-traitants des chantiers à des entreprises étrangères. Par conséquent, même si les salaires versés aux salariés se doivent d'être équivalents à ceux versés aux salariés français, l'entreprise paye les charges salariales dans le pays où se trouve l'entreprise. Etant donné, que les charges salariales en France sont les plus importantes d'Europe, on voit de plus en plus se développer.

D) ANALYSE DES FACTEURS MACRO-ENVIRONNEMENTAUX DANS LESQUELS CRIT INTERIM EVOLUE

1. FACTEUR POLITIQUE

La politique joue un rôle important sur le marché de l'intérim. Effectivement, les allègements Fillon financent 45% du résultat financier des agences. Cette politique d'allègements des charges des bas salaires à un effet pervers qui n'incite pas à l'augmentation des salaires les plus faibles.

2. FACTEURS ENVIRONNEMENTAL

L'environnement est aujourd'hui un sujet d'actualité qui préoccupe à tous les niveaux de la société. Les agences d'intérim sont donc contraintes d'engager des actions dans cette direction. En plus les différentes certifications QSE sont un élément argumentaire commercial indispensable dans un tel contexte concurrentiel.

3. FACTEUR SOCIETAL

L'intérim et les intérimaires souffrent de plus d'une image négative. Effectivement, le salarié intérimaire est perçu comme un salarié précaire, ne pouvant faire de projets sur le long terme.

4. FACTEUR TECHNOLOGIQUE

La technologie est importante sur le marché de l'intérim par le bais des EDI (échanges de données informatisées). La transmission plus rapide des informations constituent un avantage concurrentiel certain.

5. FACTEUR ECONOMIQUE

Le marché de l'intérim est positif pour l'économie française. Effectivement, malgré la précarité et l'instabilité des intérimaires, il permet de baisser le nombre de chômeurs en France.

De plus, le système des ASSEDIC permet aux intérimaires de travailler et de toucher un complément de salaire en fonction de leur nombre d'heures travaillé dans le mois. Ce système permet l'insertion ou le maintien d'un nombre conséquent de salariés sur le marché du travail.

6. FACTEUR LEGISLATIF

La législation française et les directives européennes sont très strictes et ne sont pas toujours favorables au marché de l'intérim. Prenons un exemple.

Les grands travaux publics (ex: St Nazaire) sont des opportunités pour le marché de l'intérim. Bien qu'une partie de la manœuvre va être massivement constituée de salariés

européens (non français), ces travaux vont quand même augmenter la demande de personnel intérimaire.

E) LA STRUCTURE CONCURRENTIELLE DU MARCHÉ DE L'INTERIM

1. LE POUVOIR DE NEGOCIATION DES CLIENTS

Le pouvoir de négociation des entreprises utilisatrice est très important dans le marché de l'intérim pour plusieurs raisons. Au niveau national, les grandes entreprises négocient des marges très faibles pour l'ensemble de leurs sites sur le territoire. Pour se démarquer au niveau local, les agences doivent miser sur les PME et le PMI. Notamment en proposant du personnel qualifié. Le choix du client doit être motivé par la qualité de la candidature et non par le tarif de délégation.

2. LE POUVOIR DE NEGOCIATION DES FOURNISSEURS

Le pouvoir des fournisseurs est moyennement important. Les fournitures nécessaires en agence d'intérim sont peu coûteuses, il s'agit principalement de fournitures de bureau.

3. LA MENACE DES PRODUITS DE SUBSTITUTION

Le produit de substitution de l'intérim est principalement le CDD. Il est d'ailleurs fréquent que la durée d'intérim serve de période d'essai à l'entreprise utilisatrice pour qu'elle puisse ensuite faire un CDD en direct avec le salarié.

L'alternance et les CDD saisonniers pour les étudiants peuvent aussi constituer, mais de manière limitée, une concurrence pour les contrats intérimaires. L'avantage pour les entreprises de conclure avec les étudiants des CDD saisonniers, c'est le non paiement des 10% de précarité. Effectivement, un étudiant à la fin d'un CDD n'a pas le droit au 10 % de précarité, mais il aura le droit au 10% de fin de mission d'un contrat d'intérim.

4. LA MENACE D'ENTRANTS POTENTIELS SUR LE MARCHÉ

La menace des entrants potentiels restent assez limitée. Bien que des nouvelles agences émergent avec des principes innovants, ces initiatives sont encore faible en nombre.

De plus, la veille juridique concernant le travail temporaire et la paie sont des éléments très importants. Il est difficile de l'assurer seule en agence en local. Cependant pour remédier à ce problème, les petites agences se réunissent souvent en groupement.

5. L'INTENSITE DE LA RIVALITE ENTRE LES CONCURRENTS

La rivalité entre les concurrents est très importante sur le marché de l'intérim. Effectivement le premier critère de choix restant le prix, les différentes agences se livrent

sans cesse une guerre des prix. Cependant, le marché étant à maturité, c'est sur d'autres critères, tels que la qualité du service et le suivi que les différentes agences se démarquent.

F) LE POSITIONNEMENT DE CRIT INTERIM

Aujourd'hui, les trois premiers acteurs du marché de l'intérim (ADECCO, RANDSTAD, MANPOWER) se partagent 70 % des parts de marché (PDM). 70 % de leurs PDM sont assurées par des accords avec les grands comptes.

CRIT INTERIM a choisit d'orienter sa stratégie différemment. Actuellement, elle détient 8 % des PDM de l'intérim avec 65 % de son activité destinée aux PME et PMI. CRIT INTERIM souhaite aujourd'hui développer la part de son chiffre d'affaires vers les PME et les PMI.

Concernant le manque de communication, il s'agit d'une volonté du groupe. Il souhaite rester un acteur indépendant du marché. Son positionnement se veut celui d'une entreprise à taille humaine, accessible où les compétences sont centralisées au sein des agences locales.

II. MES PRECONISATIONS POUR CRIT INTERIM ET L'AGENCE DU MANS

A) AU NIVEAU DU GROUPE

Segmenter d'avantage les agences

Le fait d'avoir des agences spécialisées constituent un gage de qualité pour les entreprises. Ils ont effectivement le sentiment d'un personnel investi, entièrement qualifié dans leur secteur d'activité.

Développer la communication

Malgré la volonté du groupe de rester en retrait, je pense qu'il a besoin d'augmenter sa notoriété. Cela, permettrait notamment d'augmenter le nombre de candidats des agences, par conséquent d'augmenter le niveau général des intérimaires et donc la qualité des compétences des intérimaires sélectionnés.

Une refonte du site internet

CRIT INTERIM a déjà lancé le projet et un cahier des charges est en cours d'élaboration. Selon moi, il faut un site dynamique avec deux grandes optionalités. La première serait la possibilité pour les candidats de se préinscrire en ligne. La seconde serait la création d'un espace personnel intérimaire sur le site. De cet espace, les intérimaires

pourraient imprimer leur attestation ASSEDIC, les duplicatas de leurs bulletins de salaire, signer électroniquement leurs contrats....

Ces évolutions permettraient de libérer du temps pour le personnel des agences et dans un second temps de poursuivre les actions de la démarche QSE.

B) AU NIVEAU DE L'AGENCE DU MANS

Développer l'activité de placement

Les placements en entreprise sont quasiment inexistants au sein de l'agence du Mans. Pourtant, il s'agit selon moi de la partie du marché du travail temporaire assez importante. De plus, assurer l'activité de placement pourrait répondre aux problématiques évoquées précédemment. C'est à dire, les mises à disposition des intérimaires se concluant par la signature d'un CDD entre l'entreprise utilisatrice et l'intérimaire après une courte période d'intérim.

Mettre en place des partenariats

Afin de constituer un vivier de candidature important et de qualité, il est important de mettre en place des partenariats avec la mission locale et les écoles.

Spécialiser l'agence

L'agence du Mans est une agence dite généraliste. Malgré qu'elle assure la majorité de ses recrutements dans les secteurs de l'industrie, de la logistique et du bâtiment, elle accepte l'ensemble des commandes. Cependant, l'effectif des salariés permanents de l'agence est insuffisant pour répondre à ces demandes. A titre d'exemple le nombre de candidatures disponible pour les secteurs du tertiaire et service est très limité.

Développer l'effectif permanent de l'agence

L'effectif actuel de l'agence du Mans est d'environ deux personnes. L'agence a un turnover très important. Cela provoque de l'insatisfaction auprès des clients et des intérimaires. De plus, chaque semaine, le nombre de commandes trop honoré est élevé. Quand une commande est non fournie, cela veut dire que le client s'adresse à la concurrence. Une fois que le client ouvre son entreprise à une autre agence, il est difficile de le fidéliser.

Un des points d'amélioration pour cette problématique serait une meilleure intégration des nouveaux arrivants. Effectivement, les premières formations n'interviennent qu'après trois mois de présence du salarié. De plus, des actions telles que le tutorat, des entretiens réguliers avec des seniors permettent aux nouveaux arrivants de s'intégrer plus vite et de développer rapidement le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

CONCLUSION

Le stage de trois mois que je viens d'effectuer n'a pas répondu à mes attentes. Bien que j'ai découvert le monde de l'intérim, je n'ai pas le sentiment d'avoir suffisamment pu développer mes compétences, notamment en matière de recrutement.

Cela peut s'expliquer de deux façons distinctes. La première est la situation sociale au sein de l'agence du Mans (arrêts maladie, effectif insuffisant, turnover important...). La deuxième s'explique par le fonctionnement de l'agence. En règle générale, un recrutement se cantonne à un dossier de candidature et à des formalités administratives.

Très attaché aux notions de savoir-être des candidats, ainsi qu'à la transférabilité des compétences, ce stage ne m'a pas permis de mettre en pratique l'ensemble des compétences acquises lors mes dernières expériences, ainsi que celles acquises au cours de mon année universitaire.

Cependant, en tant que future RH, je pense qu'il peut être intéressant et enrichissant pour moi d'avoir pu observer de telles situations en entreprise. C'est d'ailleurs, l'axe que je développerai lors de ma soutenance de stage.

SOMMAIRE DES ANNEXES

<u>Annexe 1</u> : Organigramme du Groupe CRIT	page 35
<u>Annexe 2</u> : Organigramme de CRIT INTERIM.....	page 36
<u>Annexe 3</u> : Dossier de candidature	page 37
<u>Annexe 4</u> : Engagement alcool, drogue, respect du règlement, port des EPI.....	page 38
<u>Annexe 5</u> : Port des équipements de protection individuelle.....	page 39
<u>Annexe 6</u> : Visite de poste.....	page 40
<u>Annexe 7</u> : Questionnaire sécurité industrie.....	page 42
<u>Annexe 8</u> : Questionnaire sécurité bâtiment	page 43
<u>Annexe 9</u> : Bilan de mission	page 47
<u>Annexe 10</u> : Interface des sites internet.....	page 48

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DU GROUPE CRIT

AEROPORTUAIRE

GROUPE EUROPE HANDLING ASSISTANCE AEROPORTUAIRE	
E.H.R. EUROPE HANDLING ROISSY	RAMP TERMINAL ONE
E.H. EUROPE HANDLING	TERMINAL ONE ASSISTANCE
A.G.S. AIRLINES GROUND SERVICES	ORLY RAMP ASSISTANCE
E.H.M. EUROPE HANDLING MAINTENANCE	ORLY CUSTOMER ASSISTANCE
CARGO GROUP ASSISTANCE AU FRET	A.M.A. ASSISTANCE MATERIEL AVION
I.F.M.A. INSTITUT DE FORMATION AUX METIERS DE L'AERIEN	P.C.A. PARIS CUSTOMERS ASSISTANCE
AWAC TECHNICS MAINTENANCE EN LIGNE AERONEFS	
AWAC TECHNICS MOROCCO MAINTENANCE EN LIGNE AERONEFS MAROC	HANDLING PARTNER GABON ASSISTANCE AEROPORTUAIRE GABON
CONGO HANDLING ASSISTANCE AEROPORTUAIRE CONGO	SKY HANDLING PARTNER SERRALEONE ASSISTANCE AEROPORTUAIRE SIERRA LEONE
SKY HANDLING PARTNER ASSISTANCE AEROPORTUAIRE IRLANDE	SKY HANDLING PARTNER UK ASSISTANCE AEROPORTUAIRE ANGLETERRE

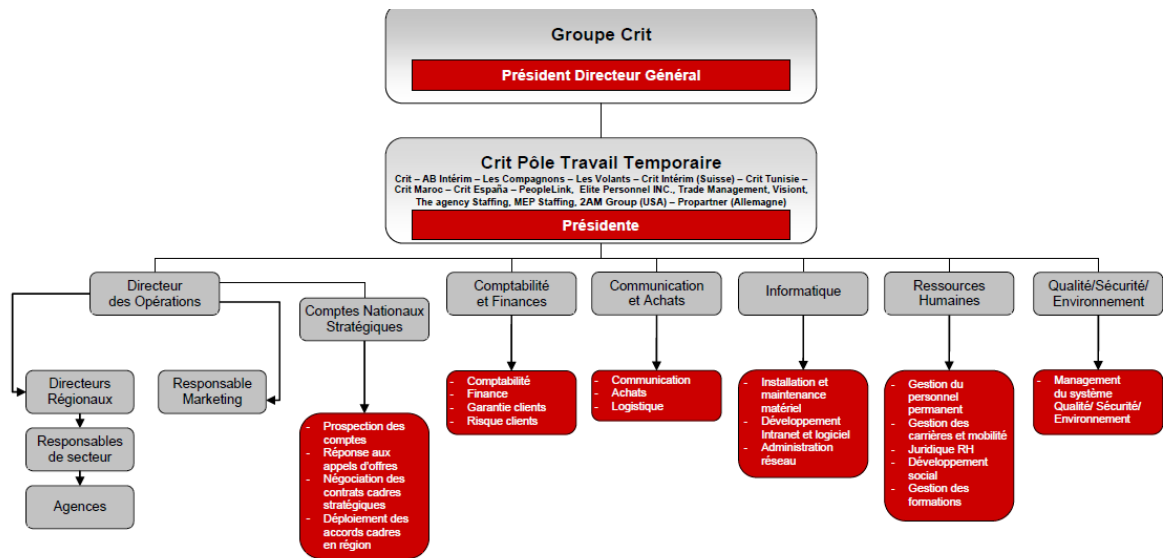
RESSOURCES HUMAINES

CRIT TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT	PROPARTNER TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT ALLEMAGNE
AB INTERIM TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT	CRIT INTERIM ESPAÑA TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT ESPAGNE
LES COMPAGNONS TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT	PEOPLELINK STAFFING ÉTATS-UNIS
LES VOLANTS TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT	ELITE PERSONNEL STAFFING ÉTATS-UNIS
R.H.F. FORMATION & CONSEIL	MEP STAFFING STAFFING ÉTATS-UNIS
PEOPULSE GESTION RESSOURCES HUMAINES	THE AGENCY STAFFING STAFFING ÉTATS-UNIS
CRIT TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT MAROC	TRADE MANAGEMENT STAFFING ÉTATS-UNIS
CRIT TUNISIE TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT TUNISIE	VISIONT STAFFING IT ÉTATS-UNIS
CRIT INTÉRIM TRAVAIL TEMPORAIRE & RECRUTEMENT SUISSE	2AM Group STAFFING CONTRÔLE QUALITÉ & INGÉNIERIE ÉTATS-UNIS


AUTRES SERVICES

ECM SOCIÉTÉ D'ÉTUDES
MASER ENGINEERING INDUSTRIE
CPTS CONGOLAISE DE PRESTATIONS TECHNIQUES DES SERVICES CONGO
OTESSA ACCUEIL ANIMATION PROMOTION
CRIT CENTER FOURNITURES INDUSTRIE & BATIMENT
CRIT IMMOBILIER PROMOTIONS IMMOBILIERES CONSTRUCTION - ÉTUDES

ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME CRIT INTERIM



ANNEXE 3 : DOSSIER DE CANDIDATURE

 <small>Travaillons ensemble</small>	DOSSIER DE CANDIDATURE (à compléter par le candidat)
--	--

NOM/Prénom :

Disponibilité	
<input type="checkbox"/> De suite le :	<input type="checkbox"/> A partir du :
<input type="checkbox"/> Période d'indisponibilité :	

EMPLOIS RECHERCHES CV FOURNI

Emplois recherchés/acceptés :	1.
	2.

COORDONNEES

Nom :	Prénom :
Téléphone Fixe :	Téléphone portable :
Adresse :	
Code postal :	Ville :
Email :	
Personne à prévenir en cas d'accident :	Téléphone :

AUTRES INFORMATIONS

Souhaits professionnels	
TYPE DE CONTRAT : Quel type de contrat recherchez-vous ?	<input type="checkbox"/> Intérim Durée minimale de mission acceptée ? <input type="checkbox"/> CDD <input type="checkbox"/> CDI
TEMPS DE TRAVAIL :	<input type="checkbox"/> Temps complet <input type="checkbox"/> Temps partiel à préciser : heures
PRETENTIONS SALARIALES : Indiquez une fourchette	<input type="checkbox"/> Net <input type="checkbox"/> Brut
MOBILITE : Quelle distance (km ou temps de trajet) acceptez-vous de parcourir ?	
HORAIRE : Quelle est votre disponibilité en termes d'horaires ?	<input type="checkbox"/> Journée <input type="checkbox"/> Nuit <input type="checkbox"/> Week-end <input type="checkbox"/> Astreinte Alternés : <input type="checkbox"/> 2x8 <input type="checkbox"/> 3x8 <input type="checkbox"/> Autres : <input type="checkbox"/> Amplitude Horaires :
CONDITIONS DE TRAVAIL : Acceptez-vous les travaux... ?	Exposés : <input type="checkbox"/> Au bruit <input type="checkbox"/> A la chaleur <input type="checkbox"/> Au froid <input type="checkbox"/> A la poussière <input type="checkbox"/> En hauteur Nécessitant : <input type="checkbox"/> Port de charges <input type="checkbox"/> Travail répétitif

Je certifie que les renseignements qui figurent sur ce document sont sincères et véritables.

Conformément à la Loi Informatique et Liberté n°78-17 du 6 janvier 1978, je dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations contenues sur ce document que je peux exercer en adressant un courrier à l'une des adresses suivantes : Groupe CRIT, Service informatique, 152 bis avenue Gabriel Péri 93400 SAINT OUEN ou mesdonnees@groupe-crit.com ».

Nous pouvons être amenés à réaliser un contrôle de références auprès de vos précédents employeurs ainsi qu'à vous faire passer des tests d'aptitudes professionnelles.

Date : _____ Signature du Candidat : _____

20/04/01 - Rev. 1 - Ce document est la propriété de Crit. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans l'autorisation du service national GSE

ANNEXE 4 : ENGAGEMENT ALCOOL, DROGUE, REGLEMENT & EPI



Engagement Alcool – Drogue – Règlement – EPI

Attestation

Je soussigné(e) _____

M'engage à :

- Ne pas effectuer un travail sous l'emprise de l'alcool, de substances illicites et des médicaments pouvant altérer ma vigilance ;
- Ne pas posséder, consommer, distribuer ou vendre de l'alcool ou des substances illicites chez les clients ;
- A porter, utiliser et prendre soin de mes Equipements de Protections Individuelles (EPI) ;
- Signaler tout EPI détérioré, le restituer à l'entité qui me l'a remis (l'agence ou l'entreprise utilisatrice) et demander son remplacement.

M'engage à respecter :

- L'interdiction de fumer conformément au décret n° 2006-1386 du 15/11/2006 ;
- Les zones non-fumeur ;
- La réglementation intérieure des entreprises utilisatrices ;
- Les consignes de sécurité particulières des sites ;
- Les éventuelles interdictions ou restrictions d'utiliser mon téléphone portable conformément aux règles applicables sur mon lieu de travail.

Fait à _____ Le _____

Signature de l'Intérimaire

Tampon de l'Agence

ANNEXE 5 : PORT DES EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE

	PORT DES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE
---	--

Travaillons ensemble

Je soussigné(e) : _____ Né(e) le _____
 demeurant : _____
 délégué(e) dans l'entreprise : _____
 en qualité de : _____

Reconnait avoir reçu les EPI suivants de la part de l'agence :

- Chaussures de Sécurité/Bottes
- Casque
- Autre(s)

Reconnait être en possession des EPI suivants mais ne pas en avoir subi la charge financière :

- _____
- _____
- _____

M'engage à percevoir chez le fournisseur agréé par CRIT INTERIM les EPI suivants :


- Chaussures de Sécurité/Bottes
- Casque
- Autre(s) à préciser

Je m'engage également à être en possession de ces équipements et à les porter pendant les missions qui me sont confiées,

Fait à _____ Le _____


Signature de l'Intérimaire :

N.B : Les EPI dont le collaborateur intérimaire est en possession et ceux fournis par l'agence du Groupe Crit DTT, sont soumis au contrôle de conformité de la part des Entreprises Utilisatrices dans lesquelles le collaborateur intérimaire pourrait être envoyé en mission. Suivant l'article 16 de « l'accord national interprofessionnel relatif aux contrats de travail à durée déterminée et au travail temporaire (24 mars 1990) »

	Ce document est la propriété du Groupe Crit Département Travail Temporaire, Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation	2C	OI-01/C
---	--	----	---------

Siège social : 90 - 98, boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy - Tél. 01 45 16 20 00 - Fax 01 47 39 74 06
 CRIT SAS au capital de 148 228 000 € - 451 329 908 RCS NANTERRE
 Garant financier (art. L.1251-49 du Code du travail) - Société Générale : 29, Bd Haussmann 75009 PARIS - Certification ISO 9001-DHSAS 18001-ISO 14001/DNV n° 96119-2011-ISO-FRA

ANNEXE 6 : VISITE DE POSTE

 Travaillons ensemble	Visite de poste
---	------------------------

Agence : CRIT	Réalisée par : Laurie et Sandrine
Entreprise visitée : SA	Date de la visite : 15/05/2014
Intitulé du poste de travail (une fiche par poste) : Valoeste (agent de tri des déchets)	
Caractéristiques particulières du poste de travail : Début, à la chaîne doit enlever les pièces sur un tapis roulant.	
Machine(s), matériels(s), outillage(s) et produit(s) utilisé(s) : Tapis roulant, conteneurs,	
Intégration	
Un accueil général et formation sécurité est-il prévu à l'intégration? (visite de site ou chantier, infirmerie, locaux collectifs, issue de secours, extincteurs...) <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Nom de la personne en charge de cet accueil : Luce Barbier	Fonction : Responsable de site
Poste à risque	
Le poste est-il inscrit sur la liste des postes à risques ? <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Si oui, avons-nous en agence la liste des postes à risque du client ? <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Rappel : seuls sont recevables les documents suivants : ➤ Prévention des risques dans l'entreprise utilisatrice (2C-DC-05) ➤ Liste des postes à risque du client ⚠ : DUER du client non recevable Si oui, quelle est la nature du/des risques nécessitant une formation renforcée à la sécurité ?	
Une formation renforcée sur les risques est-elle dispensée ? <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	
Si oui, Nom du tuteur : Luce Barbier	Fonction : Responsable
Cette formation est-elle validée par un QCM, test... ? <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Surveillance Médicale Renforcée	
Le poste est-il soumis à une surveillance médicale renforcée ? <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	
Si oui, laquelle ? (cf. : art. R. 4 624-18 du Code du travail)	
Si oui, par qui est réalisée la SMR ?	
Conditions générales de travail	
Travail de nuit <input type="checkbox"/> Travail posté <input type="checkbox"/> A préciser : _____ Travail de jour <input checked="" type="checkbox"/> Travail isolé <input type="checkbox"/>	

2C-DS-11-B - Ce document est la propriété de Crit. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans l'autorisation du service national QSE

Facteur de risques			
L'évaluation des risques est-elle réalisée pour ce poste ? (art. L. 4 121-1 du code du travail)			<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Risques liés à l'environnement de travail			
Bruit	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Vibrations : - Membres supérieurs	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Ambiance froide	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	- Corps entier	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Ambiance chaude	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Poussières, fumée, aérosols	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Risques liés à une situation de travail			
Gestes répétitifs	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Charge mentale (cadence, précision, multitâches...)	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Contraintes posturales	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Ecran de visualisation	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Manutention manuelle	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non		
Risques accidentels			
Chutes de hauteur	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Machine dangereuse	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Chute de plain-pied	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Engin mobile / Appareil levage	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Routier	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Incendie / Explosion	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Risques chimiques		Risques biologiques	
A préciser : <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non		A préciser : <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Autres risques			
A préciser : <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non		A préciser : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Des accidents ou situations dangereuses ont-ils été identifiés sur ce poste de travail ?			<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si oui, à préciser : 5 AT sur les 2 dernières années : 1 piqûre, 2 malaises, 1 accident de trajet, 1 entorse			
Consignes Santé Sécurité particulières avant délégation :			
Equipement de protection collective : chaussures de sécurité, gants, casque, bouchons d'oreilles			
Protections individuelles nécessaires au poste			
Chaussures de sécurité	<input checked="" type="checkbox"/> ETT <input type="checkbox"/> EU	Casques de sécurité	<input checked="" type="checkbox"/> ETT <input type="checkbox"/> EU
Bottes de sécurité	<input type="checkbox"/> ETT <input type="checkbox"/> EU	Gants	<input type="checkbox"/> ETT <input checked="" type="checkbox"/> EU
Gilet fluorescent (baudrier)	<input checked="" type="checkbox"/> ETT <input checked="" type="checkbox"/> EU	Harnais	<input checked="" type="checkbox"/> ETT <input type="checkbox"/> EU
Lunettes	<input type="checkbox"/> ETT <input checked="" type="checkbox"/> EU	Protections auditives	<input type="checkbox"/> ETT <input checked="" type="checkbox"/> EU
Protections respiratoires	<input type="checkbox"/> ETT <input checked="" type="checkbox"/> EU	Tenue/vêtement de travail	<input type="checkbox"/> ETT <input type="checkbox"/> EU
Autre(s) (à préciser) :	<input type="checkbox"/> ETT <input type="checkbox"/> EU	Autre(s) (à préciser) :	<input type="checkbox"/> ETT <input type="checkbox"/> EU
Formation(s) obligatoire(s) au poste de travail			
Engin de chantier/manutention	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Conduite de véhicule léger/poids lourd	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Type d'engin (à préciser) :		Type de véhicule (à préciser) :	
Catégorie de CACES (à préciser) :		Catégorie de permis (à préciser) :	
Engin d'élévation (chariot, pont roulant...)	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Formation électrique	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Type d'engin (à préciser) :		Niveau requis (à préciser) :	
Catégorie de CACES (à préciser) :		Travail sur toiture	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Formation « Travail en hauteur »	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Autres formations (à préciser) :	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Formation au port du harnais	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non		
Documentation à récupérer auprès de l'entreprise utilisatrice			
Livret d'accueil de l'entreprise utilisatrice			<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Fiche de poste de l'entreprise correspondant au poste visité			<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Photographie du poste de travail			<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non

2C-DS-11 B - Ce document est la propriété de Crit. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans l'autorisation du service national QSE

ANNEXE 7 : QUESTIONNAIRE SECURITE INDUSTRIE

Questionnaire Sécurité Industrielle

Nom : Prénom :

Qualification : Date :



1. Contre quels risques vous protègent les chaussures de sécurité ?

.....
.....



2. Contre quels risques vous protègent les gants ?

.....
.....

3. Lorsque je soulève une charge [cochez la ou les case(s) correspondante(s) aux bonnes réponses] :

- Je me place au-dessus de la charge
- Je lève avec la force des jambes
- Je transporte la charge près du corps, bras tendus
- Je lève en pliant mes bras
- Pour ne pas me salir, je transporte la charge éloignée du corps
- Ma colonne vertébrale doit toujours être droite

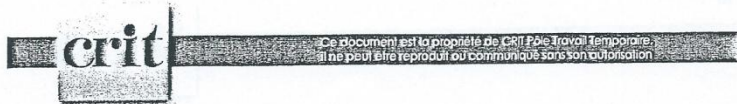


4. Parmi les phrases suivantes, quelles sont celles qui vous paraissent correctes sur le plan de la sécurité ? [Cochez la ou les case(s) correspondante(s) aux bonnes réponses] :

- Lorsque je descends un escalier, je tiens la rampe
- Pour gagner du temps, je peux monter sur le transpalette
- Quand un chariot gerbe ou manœuvre, je m'éloigne de son aire de travail
- Quand un chauffeur de poids lourd a du mal à manœuvrer, je l'aide en me plaçant à l'arrière pour le guider
- Pour un travail en hauteur de courte durée, j'improvise une plate forme de travail
- Pour conduire un chariot élévateur, il faut une autorisation de conduite délivrée par l'entreprise utilisatrice
- Je vérifie toujours le plancher du camion avant de le charger avec un engin de manutention



2C-OS-03 -REV. C - Date de mise à jour : 16/04/2010 - Page 1/2



Questionnaire Sécurité Industrielle



5. Quand vous découvrez un feu, vous devez réagir de manière précise. Indiquez dans quel ordre vous agiriez en cochant un numéro en face des actions suivantes :

- ① ② ③ Je lutte contre le feu avec un extincteur
 ① ② ③ J'alerte le service Incendie de l'usine
 ① ② ③ J'évacue le local en feu

6. Le courant électrique provoque de graves lésions au niveau du corps. (Répondez par vrai ou faux aux questions suivantes) :



- | | Vrai | Faux |
|--|--------------------------|--------------------------|
| → Une personne électrocutée ne peut avoir que des brûlures externes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| → Le courant électrique peut provoquer de graves hémorragies au foie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| → Le courant électrique peut être à l'origine d'incendie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| → On peut secourir un électrocuté, près d'une machine sous tension | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| → Toutes les prises électriques doivent être reliées à la terre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Les récipients de produits dangereux portent des étiquettes sur lesquelles se trouvent les dessins suivants. Indiquez la signification de chaque dessin à partir des mots suivants :

FLAMBE – EMPOISONNE – RONGE – TUE

.....

.....

.....

.....

8. Lorsque vous êtes le témoin d'un accident grave, vous devez agir dans un ordre bien précis. Indiquez dans quel ordre vous agiriez en cochant un numéro en face des actions suivantes :

- ① ② ③ J'alerte les secours
 ① ② ③ Je reste à côté de la victime pour la rassurer
 ① ② ③ Je protège la victime



Protéger la victime

crit

Ce document est la propriété de Crit Pôle Travail Temporaire et ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation.

20-05-03 - Rev. C - Date de mise à jour : 16/04/2010 - Page 2/2

ANNEXE 8 : QUESTIONNAIRE SECURITE BATIMENT

Questionnaire Sécurité BTP Correction

Nom : Prénom :

Qualification : Date :

1. A quel moment devez-vous mettre les Equipements de Protection Individuelle (EPI) ?

- A la prise de poste sur le chantier
- Quand il y a un danger
- Seulement si le chef le demande
- S'il fait mauvais temps

2. Quels Equipements de Protection Individuelle devez-vous porter sur les chantiers ?

- Un casque
- Des chaussures de sécurité
- Un baudrier réfléchissant
- Un vêtement de travail
- Des gants
- Des protections auditives
- Des lunettes de protection
- Aucun de ces équipements

3. A votre arrivée sur le chantier, quelle est votre priorité ?

- Vous connaissez votre métier, vous vous débrouillez
- Commencer immédiatement votre travail afin de montrer votre motivation
- Vous assurer que votre chef vous a informé des risques à votre poste et comment vous en protéger

4. A quoi sert le baudrier réfléchissant ?

- A rien
- A être toujours vu par le chef
- A être mieux vu par les conducteurs d'engins de chantier
- A être vu des personnes circulant sur la voie publique

5. Vous ne portez pas vos Equipements de Protection Individuelle, que risquez-vous ?

- Rien car d'autres personnes sur le chantier ne portent pas d'EPI
- Un avertissement et vous faire licencier après plusieurs avertissements
- Absolument rien car vous êtes plus à l'aise pour travailler sans EPI
- De vous blesser et d'occasionner un accident du travail

6. Votre zone de travail est encombrée :

- Vous nettoyez la zone et rangez soigneusement les matériaux et matériels
- Vous ne rangez rien car ce n'est pas votre matériel qui traîne
- Vous attendez que le chef vous dise de nettoyer
- Cela ne fait pas partie de votre travail de ranger et nettoyer votre poste



Ce document est la propriété de CRIT Pôle Travail Temporaire.
Il ne peut être reproduit ou communiqué sans son autorisation.

2C-OS-06-rév. D - Date de mise à jour : 09/02/2011 - Page 1/3

Questionnaire Sécurité BTP Correction

7. Vous circulez sur le chantier :

- Vous choisissez le trajet le plus court pour gagner du temps
- Vous respectez les consignes et les panneaux de signalisation
- Vous pouvez passer où vous voulez

8. Sur le chantier, vous devez prendre garde aux :

- Panneaux de signalisation
- Obstacles au sol : trou, matériel ou outillage, planches...
- Objets suspendus, immobiles ou en cours de manutention
- Echelles
- Engins en cours de déplacement ou de travail
- Véhicules et piétons circulant à proximité des chantiers

9. Pour soulever une charge, vous devez ?

- Vous courbez le dos avant de forcer
- Vous vous servez des jambes, en maintenant le dos bien droit
- Vous vous faites aider si la charge est trop lourde et/ou trop encombrante
- Pour les charges supérieures à 25 Kg, vous utilisez obligatoirement un moyen de manutention
- Pour les charges supérieures à 25 Kg, vous demandez à un collègue de vous aider

10. Vous avez l'autorisation d'utiliser un échafaudage :

- Lorsque votre chef de chantier vous l'a autorisé
- En cours de montage
- Une fois le montage de l'échafaudage terminé
- Une fois le montage de l'échafaudage terminé et validé par l'entreprise de vérification

11. Sur un échafaudage, le port de casque avec jugulaire est obligatoire :

- Vrai
- Faux

12. Relier les significations aux indications :

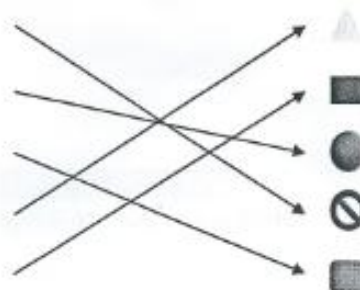
Interdiction

Obligation

Sauvetage et secours

Avertissement et indication

Equipement de lutte contre l'incendie



Questionnaire Sécurité BTP Correction

13. En cas de non-respect des règles de sécurité, que risquez-vous ?

- Rien car c'est le chef qui est responsable
- De ne pas être payé ce mois ci
- De vous faire licencier après plusieurs avertissements
- Absolument rien car vous avez gagné du temps
- De vous blesser et/ou de créer une situation à risques

14. Vous vous blessez sur le chantier, que faites-vous ?

- Vous attendez de rentrer chez vous pour vous soigner
- Vous informez immédiatement votre responsable hiérarchique
- Vous quittez aussitôt le chantier pour aller voir votre médecin personnel
- Vous faites comme vous voulez
- Vous prévenez votre agence CRIT et vous l'informez des suites de l'accident [arrêt de travail ou non]

15. Indiquez la signification des logos :

Dangereux pour l'environnement – Inflammable - Irritant –
Corrosif – Comburant – Empoisonnement rapide



Inflammable



Dangereux pour
l'environnement



Irritant



Empoisonnement
rapide



Comburant



Corrosif

16. Porter de bouchons anti-bruits, permet :

- De ne plus rien entendre
- D'atténuer le bruit de plus de 50 db
- D'atténuer le bruit de 20 à 25 db
- Cela ne sert à rien

17. Le droit d'alerte et de retrait, c'est :

- Partir avant la fin de la journée
- Se retirer d'une situation de danger grave et imminent
- Quitter son poste si la quantité de travail est trop importante

ANNEXE 9 : BILAN DE MISSION

2C-DI-02 Rév. E - Ce document est la propriété de Crit. Il ne peut être reproduit ou communiqué sans l'autorisation du service national QSE

Bilan de mission

(Ce bilan de mission doit être complété par l'agence lors d'un entretien avec l'intérimaire. En aucun cas, il ne doit être remis ou envoyé au salarié pour qu'il le remplisse seul.)

Date du bilan : _____ Réalisé par : _____ Entreprise utilisatrice _____

Prénom & Nom de l'intérimaire : _____ Qualification : _____ N° de contrat ou date(s) de mission : _____

Date de la dernière sensibilisation sécurité : _____

Pendant la durée de votre contrat

➔ Avez-vous été amené à changer de poste et/ou lieu de travail ? Oui Non

➔ Si oui, pourquoi ? _____

➔ Avez-vous été confronté à des situations dangereuses et/ou des comportements dangereux ? Oui Non

➔ Si oui, lesquels ? Pourquoi ? _____

➔ Avez-vous participé à des animations sécurité ? Oui Non

➔ Si oui, sur quel(s) thème(s) ? _____

➔ Acceptez-vous une autre mission dans les mêmes conditions ? Oui Non

➔ Si non : Pourquoi ? _____

Autres questions ou suggestions de l'intérimaire (à compléter par l'agence)

➔ Aucune action à mener

Avec l'intérimaire

➔ Rappel des risques et mesures de prévention

➔ Livret sécurité, flash sécurité, causerie, chasse aux risques, si autre (à préciser) :

➔ Informer l'intérimaire sur son droit de retrait et droit d'alerte

➔ Interroger d'autres intérimaires délégués dans la même EU et/ou sur le même poste

➔ Autre (à préciser) : _____

Avec l'entreprise utilisatrice

➔ Prendre contact et/ou rendez-vous avec l'EU

➔ Demander les fiches de poste à l'entreprise utilisatrice

➔ Relancer la demande des postes à risques à l'EU

➔ Planifier : Une visite de poste Une visite sécurité

➔ Autre (à préciser) : _____

Pour l'agence

➔ Modifier la fiche de poste dans Léa (qualification, horaires, risques, EPI, machine, outillage...)

➔ Autre (à préciser) : _____

A votre arrivée dans l'entreprise utilisatrice

➔ Avez-vous eu un accueil sécurité ? Oui Non

➔ Si oui : Visite de site Réunion Livret d'accueil

➔ Si non : Comment s'est déroulée votre intégration ? _____

➔ Vous a-t-on donné les consignes à respecter en cas d'accident du travail et d'incendie ? Oui Non

➔ Vous a-t-on expliqué les règles de circulation ? Oui Non

Sur votre poste de travail

➔ Vous a-t-on présenté un interlocuteur privilégié ? Oui Non

➔ Nom et/ou Fonction de la personne : _____

➔ Vous a-t-on montré les gestes et comportements « les plus sûrs » à avoir sur votre poste ? (c'est-à-dire comment effectuer votre travail sans prendre de risques) Oui Non

➔ Vous a-t-on expliqué les risques de votre poste de travail ? Oui Non

➔ Si oui, les citer ? _____

➔ Si non, en avez-vous détecté et lesquels ? _____

➔ Pouvez-vous citer les Equipements de Protection Collective (EPC) installés dans votre environnement de travail ? Oui Non

➔ Si oui, lesquels ? _____

➔ Pendant votre mission, quels Equipements de Protection Individuel (EPI) portez-vous ?

Aucun Chaussures Casque Autre (à préciser) : _____

Lunettes Gants Bouchons d'oreille Harnais Gilet fluo

➔ Utilisez-vous des machines/matériels, outillages, engins ou produits ? Oui Non

➔ Si oui, lesquels ? _____

ANNEXE 10 : SITE INTERNET

INTERFACE SITE INTERNET ADECCO

INTERFACE SITE INTERNET TEMPORIS

INTERFACE SITE INTERNET CRIT

INTERFACE SITE INTERNET RANDSTAD

