

**BERTIN Mélissa**

## Stratégie de recrutement

**Université du Maine**

Master 1

2015 / 2016



**Manpower**

11 bis, rue Kléber

85 200 FONTENAY LE COMTE



*Du 21 Mars au 26 Août*

**A L'ATTENTION DE Mr TENSAOUT**

# Remerciements

---

Je tiens à remercier dans un premier temps, toute l'équipe pédagogique de l'Université du Maine pour m'avoir permis de réaliser mon stage au sein de Manpower

Je remercie Mr Benoît DUCRUET, responsable d'agence à Fontenay le Comte pour m'avoir accueilli dans son agence durant cinq mois.

Je tiens à remercier tout particulièrement, Mme Marie-Hélène CHESSE et Mme Virginie OUVRARD-JOLLY, assistantes commerciales, qui m'ont appris leur métier, accordé leur confiance, attribué des missions valorisantes et prodigué de nombreux conseils et aides pendant mon stage.

Merci également à toute l'équipe pour m'avoir intégrée rapidement au sein de l'entreprise, sollicitée durant leurs tâches quotidiennes et d'avoir répondu à toutes mes interrogations.

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>1. Présentation de l'unité commerciale</b>	<b>7</b>
1. Le secteur, les activités et l'organisation des entreprises de travail temporaire	7
a. Le collaborateur intérimaire, un collaborateur à part entière	9
b. Les composantes du coût de cette prestation	10
2. Le groupe Manpower	11
3. L'agence au sein du groupe	13
<b>II. Processus de recrutement</b>	<b>14</b>
1. Analyse du besoin	14
2. Définition et profil du poste	14
3. Recherche de candidats	15
4. Recrutement	15
<b>III. Le sourcing, l'avenir du recrutement</b>	<b>17</b>
1. Diagnostic partiel de l'unité commerciale	18
2. Adaptation du sourcing dans le processus	19
3. Positionnement de l'agence de Fontenay le Comte	23
4. Préconisation justifiée et argumentée	25
a. La réalisation de l'outil	25
b. Les démarches utilisées	32
Les réseaux sociaux	33
Le multiposting	33
L'emailing	35

5. Résultats et recommandations	36
6. Formation des salariés	38
7. Fidélisation des intérimaires	39
a. Les avantages	40
b. Le parrainage	41
c. Le Compte Epargne Temps	41
La campagne de prospection téléphonique	42
Le ciblage	42
La réalisation d'un argumentaire	42
L'appel téléphonique	42
Résultats	43
<b>Conclusion</b>	<b>44</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>46</b>
<b>Annexes</b>	<b>47</b>

## Introduction

**A**u cours de ma première année en Master Travail et Emploi à l'Université du Maine, je réalise un stage de cinq mois au sein du groupe Manpower à Fontenay le Comte.

Ce stage a pour but de mettre en adéquation mes compétences obtenues durant mes années d'études avec des missions concrètes confiées par un intervenant de l'entreprise. Il m'a permis de découvrir un emploi que je pourrais éventuellement occuper plus tard en me familiarisant avec le monde du travail.

J'ai choisi de faire mon stage au sein de Manpower, car dans un contexte d'instabilité du monde du travail, les entreprises ont recours de plus en plus au travail temporaire, domaine dans lequel j'avais peu de connaissances. Face aux problématiques liées à l'emploi, la société est au cœur de réflexions concernant l'adaptabilité et la flexibilité. Le travail temporaire est un domaine qui m'attire puisqu'il allie réactivité, dynamisme et challenge et permet d'être en contact avec les candidats. Il est basé sur une relation de confiance. Ce stage est une véritable opportunité pour moi car il me permet de découvrir ce secteur d'activité complexe, diversifié et très intéressant au quotidien.

Dans un premier temps, j'ai réalisé une opération visant à vérifier les dossiers inexploitable des intérimaires. L'activité des agences de travail temporaire reposant sur une bonne connaissance des intérimaires, il est important de vérifier les informations les concernant. Chaque mois, le siège nous transmet une liste sur laquelle apparaissent leurs coordonnées, afin que l'on puisse corriger les anomalies de leur dossier. L'objectif de Manpower est de n'avoir aucun dossier inexploitable en fin de mois. *Voir Annexe 1 : Les critères d'exploitabilité p 51*

Avant de pouvoir travailler en toute autonomie, j'ai participé à une formation animée par Emilie HILLAIRET, responsable emploi du secteur Loire Atlantique. Cette formation est un levier indispensable à mon insertion au sein de Manpower. Elle avait pour but d'enrichir mes connaissances sur le processus de recrutement, d'appréhender le fonctionnement d'une société d'intérim et le marché sur lequel elle est rattachée. L'activité de Manpower repose sur une bonne connaissance du groupe, de l'agence, des métiers et de l'environnement qui l'entoure.

Ainsi, j'ai pu avoir un aperçu des profils idéaux à recruter, côtés industrie, bâtiment et tertiaire. J'ai également pu appréhender les outils à utiliser comme l'Espace Ressources (le vivier), l'Espace Commande (outils regroupant les demandes des clients) et le Portail Agence (outil de relation client/intérimaire).

Dans cette continuité, tout d'abord accompagnée de Mme Marie-Hélène CHESSE ou de Mme Virginie OUVRARD-JOLLY, puis en toute autonomie, j'ai pu effectuer des entretiens avec des candidats spontanés, à l'accueil de l'agence. C'est un premier pas dans l'activité de recrutement. Tous ces candidats ne sont pas nécessairement retenus, puis recrutés par l'entreprise, ils constituent notre vivier. Etant déjà qualifiés, ils permettent de pouvoir répondre rapidement au client. La réactivité est l'une des clés de réussite dans les agences de travail temporaire.

Suite à cette formation, le principal but de mon stage est de développer le nombre de recrutements via l'optimisation du sourcing (recherche de ressources).

C'est un processus qui permet d'identifier des candidats correspondant aux profils recherchés par les clients. L'optimisation du sourcing permet aux agences de travail temporaire d'atteindre leurs objectifs grâce à un plus grand nombre de candidats. Dans ce contexte d'amélioration, j'ai utilisé un processus de recherche interne comprenant le vivier de candidats et l'annuaire des écoles, et un processus de recherche externe regroupant le phoning, les réseaux sociaux, les CVthèques et les candidathèques. De plus, j'ai réalisé un outil que j'ai nommé « Espace Sourcing » qui centralise toutes les actions menées afin de gérer l'ensemble du processus de recrutement.

Depuis quelques années, le travail temporaire est plébiscité comme une voie rapide et formatrice vers le chemin de l'emploi. Il permet un accès facilité à des compétences précises, pour une durée déterminée, dans le cadre d'une mission définie. Le sourcing est devenu prioritaire et un sujet stratégique pour de nombreuses entreprises. La concurrence entre les différentes entreprises de travail temporaire oblige d'aller chercher les compétences dont on a besoin. Une posture passive n'est pas suffisante. De plus, Manpower se différencie sur la qualité et la performance de ses services proposés à sa clientèle.

Devant cette évidence, le sourcing pourrait être **la tendance** à solidifier en 2016. Je me suis posée la problématique suivante : [« le sourcing, l'avenir du recrutement ? »](#), et je développerai ce sujet dans ma troisième partie.

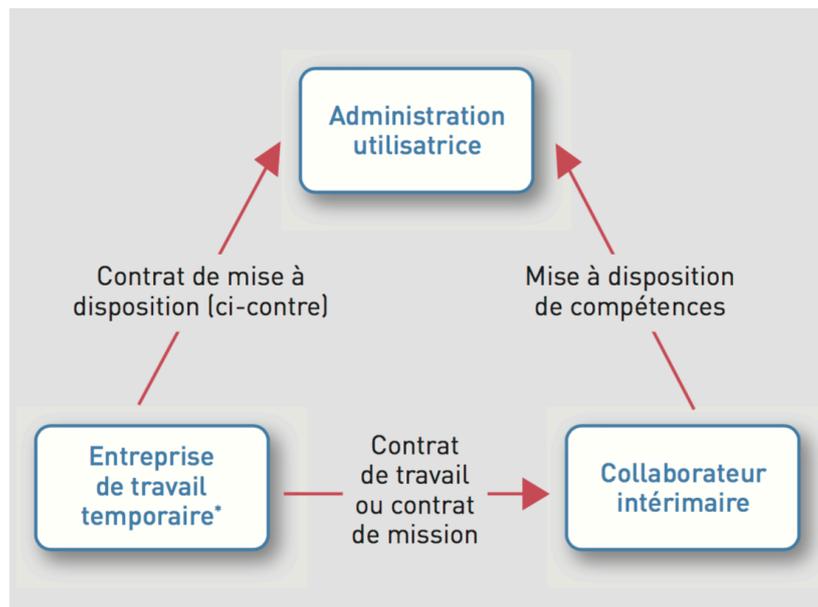
Dans ma première partie, je présenterai le monde du travail temporaire à travers l'unité commerciale et son fonctionnement. Ma seconde partie portera sur le processus de recrutement au sein de l'agence de Fontenay le Comte. Et enfin ma dernière partie concernera la fidélisation des intérimaires.

# I. Présentation de l'unité commerciale

## 1. Le secteur, les activités et l'organisation des entreprises de travail temporaire

L'intérim, en droit du travail, est le temps pendant lequel une fonction est assurée par un remplaçant, le titulaire étant indisponible. L'intérim repose sur une relation tripartite entre l'entreprise utilisatrice (client), le collaborateur intérimaire et l'entreprise de travail temporaire.

*Pour résumer :*



### Qu'est ce le contrat de mise à disposition ?

C'est le contrat qui lie l'entreprise de travail temporaire à l'entreprise cliente. Il est établi pour chaque salarié et doit indiquer :

- le motif pour lequel l'entreprise fait appel à l'agence de travail temporaire
- le début et le terme de la mission et leurs modalités d'aménagement. Le contrat de mise à disposition peut comporter une clause permettant de reporter (avenant) ou d'avancer (période de souplesse) le terme de la mission
- les caractéristiques du poste à pourvoir et les qualifications professionnelles exigées
- le lieu de la mission et les horaires de travail
- le montant de la rémunération avec ses différentes composantes (indemnités de fin de mission et congés payés)

Manpower accompagne les entreprises en amont de la mission pour définir précisément leurs besoins, identifier les profils correspondants et déterminer les termes du contrat de mission. Il comporte un certain nombre de mentions obligatoires. Il est donc important d'obtenir rapidement les éléments nécessaires à son établissement pour respecter les délais légaux.

La loi indique les modalités de recours à l'intérim : les deux cas de recours les plus fréquemment utilisés sont le remplacement et l'accroissement temporaire d'activité.

Cas de recours	Durée maximum dont 1 seul renouvellement possible
<b>Remplacement momentané d'un agent</b> : en raison d'un congé maladie, d'un congé de maternité, d'un congé parental ou d'un congé de présence parentale, d'un passage provisoire à temps partiel, de sa participation à des activités dans le cadre d'une réserve opérationnelle, sanitaire, civile ou autre.	<b>18 mois</b>
<b>Vacance temporaire d'emploi</b> ne pouvant être immédiatement pourvu par le recrutement d'un agent public. <i>Exemples : attente de la prise effective de fonction d'un agent recruté mais qui ne peut se libérer immédiatement, ou situations où la personne publique est en cours de recrutement, sans qu'aucune candidature identifiée n'ait été retenue.</i>	<b>12 mois</b> (9 mois lorsque le contrat est conclu dans l'attente d'une prise de fonction)
<b>Accroissement temporaire d'activité</b> <i>Exemples : variations cycliques de l'activité du service ou tâches précisément définies et non durables, s'ajoutant temporairement à une activité permanente, sous certaines conditions.</i>	<b>18 mois</b> (9 mois lorsqu'il y a réalisation de travaux urgents nécessités par des mesures de sécurité)
<b>Besoin occasionnel</b> : besoin ponctuel de l'administration, n'impliquant pas nécessairement une surcharge de travail, mais requérant une compétence inhabituelle. <i>Exemples : besoin de compétences ou de qualifications particulières pour conduire une mission, travaux d'urgence, création d'une activité nouvelle alors qu'il n'est pas certain qu'elle se poursuive.</i>	<b>18 mois</b>
<b>Besoin saisonnier</b> : besoin qui repose sur un caractère régulier prévisible cyclique de l'activité. <i>Exemples : travaux appelés à se répéter chaque année, à date à peu près fixe, en fonction du rythme des saisons ou des modes de vie collectifs.</i>	<b>18 mois</b>

Le code du travail autorise depuis le 19 août 2015 deux renouvellements des contrats d'intérim au lieu d'un seul à condition que la durée totale du contrat (renouvellement inclus) n'excède pas la limite de 18 mois. Selon l'article L1251-36 du code du travail, « *À l'expiration d'un contrat de mission, il ne peut être recouru, pour pourvoir le poste du salarié dont le contrat a pris fin, ni à un contrat à durée déterminée ni à un contrat de mission, avant l'expiration d'un délai de carence calculé en fonction de la durée du contrat de mission, renouvellement inclus. Ce délai de carence est égal :*

- *au tiers de la durée du contrat de mission venu à expiration si la durée du contrat, renouvellement inclus, est de quatorze jours ou plus ;*
- *à la moitié de la durée du contrat de mission venu à expiration si la durée du contrat, renouvellement inclus, est inférieure à quatorze jours.*

*Les jours pris en compte pour apprécier le délai devant séparer les deux contrats sont les jours d'ouverture de l'entreprise ou de l'établissement utilisateurs. »*

*a. Le collaborateur intérimaire, un collaborateur à part entière*

Le rôle de l'entreprise vis-à-vis du salarié intérimaire :

- vérifier son identité lorsqu'il se présente sur leur site
- le former à son poste de travail et à la sécurité (la formation sera renforcée pour les postes à risques)
- lui faire passer la visite médicale spéciale lorsqu'elle est légalement prévue,
- l'affecter uniquement sur le poste indiqué au contrat,
- l'encadrer et le manager : horaires et connaissance du règlement intérieur
- veiller au port des EPI (équipements de protection individuelle) si le poste le nécessite,
- contrôler ses heures de travail de manière à éviter tout dépassement des durées maximales
- transmettre les relevés d'heures d'activité en déclarant toutes les heures de travail effectuées dans les meilleurs délais pour établir la fiche de paie

Le rôle des agences d'intérim vis-à-vis du salarié intérimaire :

- présenter le poste
- faire passer la visite médicale d'embauche
- le rémunérer en attribuant notamment une indemnité compensatrice de congés payés de 10% et de fin de mission, la paie est versée le 12 de chaque mois
- le couvrir via une complémentaire santé obligatoire à partir de 414j de travail (toutes entreprises de travail temporaires) : le FASTT, Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire

Le travail temporaire est une solution de flexibilité qui suit des règles bien précises. Ainsi, la date de fin de contrat mentionnée au contrat de mise à disposition doit être scrupuleusement respectée.

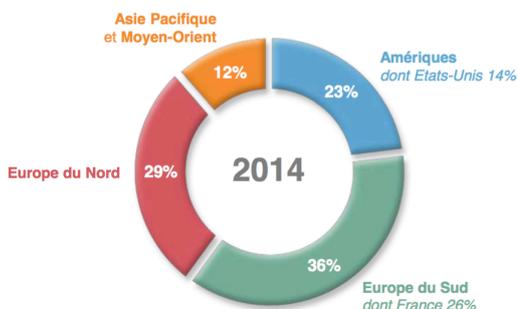
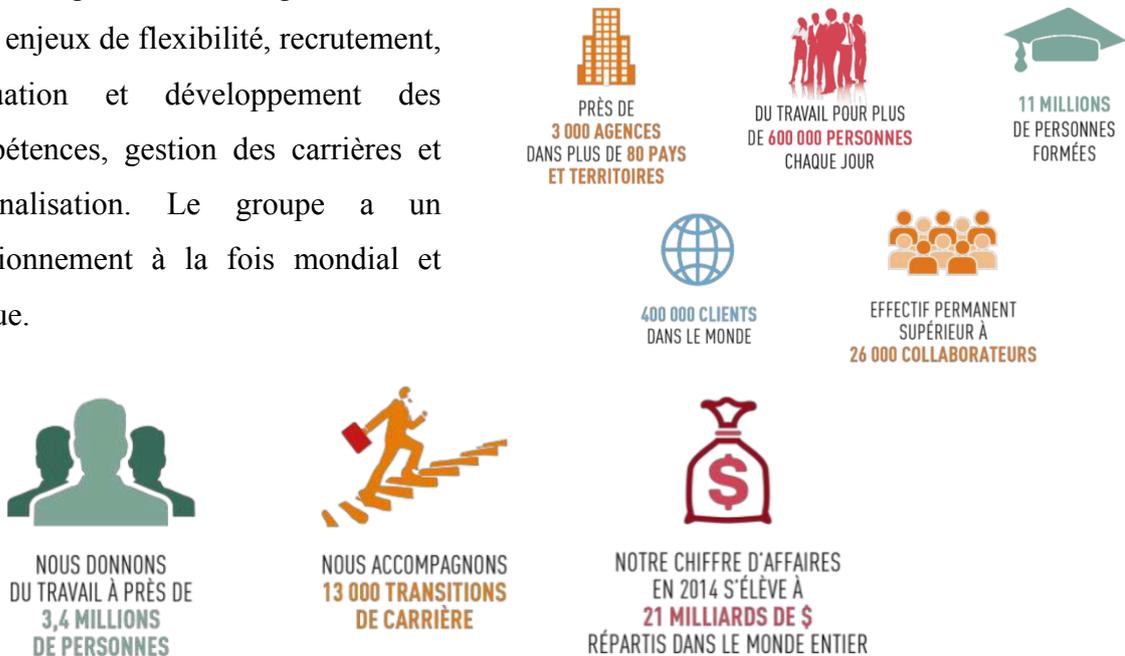
***b. Les composantes du coût de cette prestation***

Le prix présenté par l'entreprise de travail temporaire comprend :

- le salaire, y compris les primes
- les charges salariales et patronales
- l'indemnité de fin de mission – IFM (10% du montant du salaire brut) et les indemnités compensatrices de congés payés – ICCP (10% du salaire brut y compris les IFM)
- la prise en charge de la prestation, notamment pour la recherche, l'évaluation des candidats, la mise en poste du collaborateur intérimaire et la gestion administrative
- la TVA au taux normal

## 2. Le groupe Manpower

ManpowerGroup a été fondé en 1948 aux Etats-Unis, en tant que groupe leader de services en Ressources Humaines. Il accompagne les entreprises dans la gestion de leur emploi en particulier en répondant aux leurs enjeux de flexibilité, recrutement, évaluation et développement des compétences, gestion des carrières et externalisation. Le groupe a un positionnement à la fois mondial et unique.



Présent sur tous les continents, c'est en France que Manpower réalise son meilleur chiffre d'affaires. C'est pour cette raison que le groupe a l'ambition de devenir leader des services en ressources humaines en France.

Fondé en 1957 en France, Manpower a pour mission d'accompagner les entreprises dans leur nécessité d'adaptation et en répondant plus spécifiquement à leurs défis RH. Il conjugue deux forces : la solidité et la coopération de ses marques, pour bâtir les solutions les plus expertes pour ses clients.

Depuis sa création, Manpower accompagne les entreprises de toute taille et de tout secteur d'activité.

Fort de près de 60 ans d'expertise sur le marché de l'emploi, Manpower propose aux entreprises des solutions en matière de flexibilité avec « Référence Intérim » et de recrutement avec « Conseil Recrutement »



Aujourd'hui, Manpower est présent sur la totalité de la France avec un réseau de 700 agences implantées au cœur des bassins d'emplois, et animées par plus de 3000 collaborateurs. Acteur du travail temporaire et du CDI Intérimaire. Manpower, c'est un chiffre d'affaires de 3,9 milliards et près de 80 000 clients.



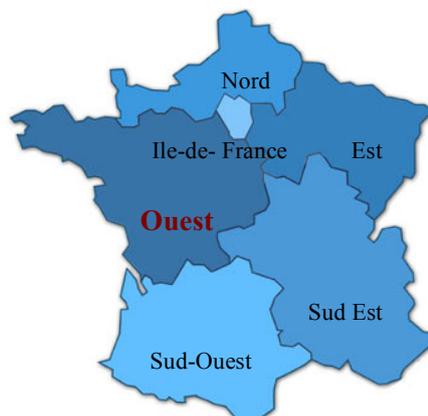
Le CDI intérimaire est un dispositif supplémentaire pour répondre aux enjeux de la flexibilité à court et moyen terme, et au recrutement permanent. Manpower a pour objectif de sécuriser les parcours professionnels des intérimaires afin de diminuer la précarité du marché du travail, augmenter l'employabilité des intérimaires et faire baisser le chômage.

Manpower tend à se développer vers le conseil recrutement. Avec un réseau de 50 cabinets de recrutement, implantés dans les plus grandes villes de France, et animés par 250 consultants spécialisés par métier et par secteur d'activité.



### 3. L'agence au sein du groupe

Manpower France est organisé en 5 directions régionales :



Le secteur Ouest est composé de 14 agences, dirigé par Isabelle ONILLON (responsable de secteur). L'agence de Fontenay le Comte en fait partie.

Elle représente avec les agences de Luçon et de Chantonnay, une Agence Multi Entité (AME). Elle emploie 283 intérimaires dont 135 sur Fontenay le Comte, 100 sur Luçon et 48 sur Chantonnay avec un chiffre d'affaires de 803 000€ (environ 24% du chiffre d'affaires de la Vendée).

Elle est composée :

- d'un directeur d'agence : Mr Benoît DUCRUET
- de cinq assistantes commerciales
  - o Mme Marie-Hélène CHESSE – Fontenay le Comte
  - o Mme Virginie OUVRARD-JOLLY – Fontenay le Comte
  - o Mme Séverine BABIN – Luçon
  - o Mme Céline BIGAUD – Luçon
  - o Mme Corinne PONDEVY – Chantonnay
- d'une commerciale : Mme RAFFENDORFER Marie-Christine

Au niveau de ses objectifs 2016, l'AME doit réaliser environ 40 000€ en recrutement et réorganiser l'action commerciale en ciblant certains portefeuilles. L'équipe doit amener les agences à réaliser une marge commerciale de 12,845% avec une augmentation d'un point pour les parts de marché de l'intérim, c'est-à-dire passer à 19,5%.

## **II. Processus de recrutement**

Comme expliqué précédemment, les missions liées au recrutement sont principalement conduites en fonction des besoins transmis par les entreprises.

### **1. Analyse du besoin**

De façon générale, et ce pour tout type de profil, les clients demandent de multiples compétences nécessaires pour intervenir chez eux. Ils souhaitent principalement des intérimaires ayant déjà travaillé au sein de leur entreprise car ils ont une meilleure adaptation, connaissant déjà l'environnement et le fonctionnement.

### **2. Définition et profil du poste**

Dans un contexte fortement concurrentiel et dont le processus de recrutement doit être ultra rapide, les assistantes commerciales sont à la recherche de façon permanente de nouveaux profils.

Lors d'un recrutement, il est indispensable de bien déterminer les profils de poste recherchés car ils sont utiles pour définir le profil du candidat. Ce suivi constant de recherche de candidats est un outil de gestion essentiel. Il sert à proposer des personnes, en fonction des demandes des clients, de la stratégie de direction ou d'un besoin de ressources humaines. Grâce au vivier, le temps de réponse diminue suivant la disponibilité des compétences.

De plus, il est important d'avoir une bonne connaissance du marché et des clients car elle permet de développer une relation de confiance mutuellement avantageuse.

Après avoir analysé le besoin et défini poste, nous enregistrons les demandes dans l'Espace Commandes. Il existe deux types de commandes : des commandes standards, où le client délègue le choix du candidat et les commandes complexes, où le client veut choisir le candidat. Dans ce cas-là, nous devons orienter sa décision et lui proposer un ou plusieurs candidats. C'est un processus plus long.

Je traite principalement des demandes complexes pour lesquelles je peux mettre en pratique les différents moyens de sourcing.

Je gère également des commandes standards du client LECLERC, dont le processus est rapide. Ce client recherche généralement des hôtesse de caisse, des employés commerciaux ou des préparateurs de commandes (DRIVE).

### **3. Recherche de candidats**

Pour trouver les candidats, nous réalisons une recherche interne via l'Espace Ressources, qui est également accessible à partir de l'Espace Commandes. Cet outil regroupe les ressources disponibles. Elles peuvent avoir le statut « intérimaire », qui signifie que la personne a déjà travaillé avec Manpower ou « candidat ». La recherche s'effectue d'abord auprès des statuts « intérimaires » puisque leur dossier est déjà créé. Ainsi nous pourrions répondre plus rapidement au besoin de l'entreprise. C'est un processus que nous réalisons aussi bien pour une commande standard que complexe.

Il y a peu de candidats en vivier pour les commandes complexes. Il est donc indispensable de passer une annonce via le bureau du recruteur. Les annonces sont publiées sur Manpower.fr et sur des sites partenaires (Indeed, Aerospace, etc.). Nous pouvons également les viraliser (diffuser) sur LinkedIn et Twitter, ainsi que sur Pôle Emploi et le Bon Coin. Nous pouvons également rechercher des candidats sur des CVthèques (Indeed ou RegionsJob).

### **4. Recrutement**

Une fois les candidats sélectionnés, nous entrons dans l'étape « Recrutement ». Nous prenons contact avec les candidats par téléphone en faisant une pré-qualification. Pour les commandes standards, on valide la disponibilité des candidats, et on envoie leurs coordonnées, et leur profil au client (parfois le CV). Puis, le démarrage de la mission est imminent.

Lorsque ce sont des commandes complexes, nous prenons contact avec le candidat par téléphone en faisant une pré-qualification pour planifier un entretien. Pendant l'entretien, nous devons vérifier que les missions inscrites sur le CV sont conformes avec les connaissances du candidat. Certaines questions sont déterminantes à la prise de décision.

**Voici les questions à poser :**

- vérifier la durée de la mission en mois, certains candidats indiquent sur leur CV « de 2010 à 2011 » alors que la mission n'a duré que de décembre à février (donc cela n'a plus la même valeur)
- connaître la raison de la fin de mission
- approfondir le contexte du projet professionnel (cadre et objet du projet)
- identifier les tâches réalisées
- demander le nom des responsables afin de pouvoir faire une prise de référence

Suite à l'entretien, si la personne correspond au profil, nous transmettons son CV par mail au client. Nous lui expliquons pourquoi nous l'avons sélectionné point par point, nous lui communiquons ses coordonnées, son profil, sa disponibilité et ses compétences.

Si l'avis du client est favorable, le candidat passe un second entretien au sein de l'entreprise. Si cet entretien aboutit à une intégration, on crée son dossier Ressources, qui regroupe toutes les informations personnelles et professionnelles. On lui remet également le livret de « Bienvenue chez Manpower ». *Voir Annexe 2 : le livret de Bienvenue p 53*

Si l'avis n'est pas favorable, par respect pour le candidat, nous l'appelons afin de lui notifier la décision. Cette action est importante, car elle permet de garder un lien pour un futur recrutement plus adapté à son profil en fonction des besoins des entreprises clientes.

Il est important pour les assistantes commerciales, de suivre leurs intérimaires tout au long de leur projet professionnel pour les fidéliser et ainsi diminuer le turn over.

### III. Le sourcing, l'avenir du recrutement

Sur ces dernières années, les effectifs mensuels de salariés intérimaires ont largement reflété les évolutions de la conjoncture nationale. On remarque un point bas atteint en 2009 mais le marché de l'intérim connaît un redémarrage progressif et quasi-continu pour atteindre un pic en mars 2011. Depuis 2009, le marché a connu dix-sept mois de baisse et vingt-quatre mois de progression. En février 2016, le volant intérimaire représente 3,5% de la population salariée. Dans ce contexte, on observe une réelle évolution des effectifs intérimaires qui peut indiquer une orientation des tendances de l'activité économique.

Face à un marché dynamique et croissant, Manpower souhaite attirer de nouveaux demandeurs d'emplois et les fidéliser. L'adaptabilité et le sentiment d'urgence engendrés par l'intérim poussent les assistantes commerciales à réussir leur recrutement en un minimum de temps. Pour atteindre ses objectifs en étant le plus efficace possible, Manpower met en place des outils de recrutement cohérents avec son activité et les métiers ciblés. Notamment la solution du « sourcing », qui semble être une démarche judicieuse. De ce fait, ce nouveau mode de recrutement est devenu un véritable challenge pour Manpower.

Le sourcing concerne toute activité de recherche, d'identification et d'engagement de personnes ; il s'arrête là où l'entretien commence. De ce fait, le sourcing consiste à chercher, trier, analyser des profils pour des postes précis en un minimum de temps, à partir de tous les outils mis à disposition (les bases de données, les réseaux sociaux, les jobboards ou autres). Grâce à Internet, tout est disponible et accessible à tous, des informations professionnelles aux informations personnelles. « *Faites l'expérience et googlez-vous, vous serez surpris* »

## 1. Diagnostic partiel de l'unité commerciale

De nos jours, le marché du travail est de plus en plus flexible avec un recours courant aux contrats intérimaires, situation prometteuse pour les agences d'intérim. Face à ce contexte, les agences de travail temporaire doivent recruter sans cesse de nouvelles personnes afin de pouvoir répondre aux demandes de leurs clients.

Comme dans toute entreprise, le business est au cœur de l'activité, cependant dans les agences d'intérim, il y a une relation directe entre le business et le recrutement. Par conséquent, les recrutements s'inscrivent dans une logique commerciale qui explique la réactivité et la rapidité des procédures mises en place.

C'est un secteur très concurrentiel où le temps est précieux et trouver le bon candidat dans un laps de temps relève d'une véritable course à la montre. Les agences de travail temporaire sont devenues, au fil du temps, des acteurs incontournables du marché du travail, en développant la qualité de leur service et en s'imposant comme des gestionnaires de ressources humaines.

Certains emplois sont très difficiles à pourvoir, signe d'un nouveau marché du travail où les profils peu ou très qualifiés sont à la fois très demandés et très difficiles à recruter. Ces métiers pour lesquels il existe une forte demande de recrutement que les employeurs peinent à satisfaire, sont des métiers en tension.



Parmi les raisons qui expliquent ces difficultés de recrutement, de profondes mutations macroéconomiques sont mises en avant : la vitesse de déploiement des innovations technologiques qui accroît le risque d'obsolescence des compétences, les évolutions démographiques et le vieillissement de la population. Effectivement, la surabondance de « quinquagénaires », conséquences du Baby-Boom, va entraîner de nombreux départs en retraite dans les années à venir. La première des raisons est la difficulté à trouver, chez les candidats, les compétences techniques requises. La pénurie de talents a un impact négatif sur la capacité à servir les clients. La gestion du capital humain est ainsi considérée comme un enjeu tout à fait stratégique, ce qui correspond à l'évolution d'une fonction RH considérée aujourd'hui comme plus connectée aux enjeux business que jamais. Pour surmonter les difficultés, nombreuses sont les entreprises qui ont touché aux manières de sourcer les talents.

## 2. Adaptation du sourcing dans le processus

Le sourcing, perçu comme un nouveau métier, est une révolution pour le recrutement. C'est une des voies de recrutement les plus en vogue. La capacité à récolter, analyser et interpréter les données est aujourd'hui fondamentale. Si on découpe en détails le sourcing, il y a donc plusieurs activités :

- la prise du besoin auprès de l'opérationnel
- le travail sur le poste (recueil d'informations)
- mise en place d'une stratégie de recherche (quelles sources utiliser, où et comment)
- mapping des compétences clés
- réalisation et diffusion d'une annonce
- recherche du profil dit parfait qui va permettre de répliquer la recherche

C'est une méthodologie en sourcing qui se base sur la recherche du profil qui « match » le plus de critères du descriptif de poste.

- réplification de la recherche et utiliser d'autres moyens de sourcing
- approche des candidats (mail ou autres moyens)
- pré-qualification téléphonique
- construction d'un vivier pour les personnes contactées et jugées intéressantes

Le sourcing est la route active et proactive de recherches des meilleurs candidats. Faire une annonce et la poster ne sont que des étapes du processus, mais ne peuvent constituer l'appellation « sourcing ». Autrement dit, le sourcing ne doit plus inclure une phase passive

mais bien une phase active, qui prend en compte le nouvel environnement des candidats et des non candidats. Il devient ainsi une **activité d'approche proactive des personnes**.

Le sourcing est un véritable levier et comprend de nombreux atouts.

Il permet de **trouver les candidats passifs**, ceux qui sont en poste et qui pourraient être intéressés. Généralement, ces personnes-là ont créé des profils sur les réseaux sociaux et ont laissé des traces.

C'est **un gain de temps et d'argent considérable**. Trouver des candidats les plus adéquats par rapport au poste en un minimum de temps en optimisant tous les outils, fait réaliser à l'entreprise un gain de temps et des économies d'argent.

**La création et l'entretien** d'un pool de candidats potentiels sur la durée, permet d'**actualiser** le système de gestion des candidatures grâce aux réseaux sociaux et optimiser la base de données, un des actifs les plus importants de l'entreprise.

Le sourcing, combiné à une stratégie globale de recrutement sur les médias sociaux est **un outil puissant** puisqu'il combine le recrutement direct (trouver et approcher) avec du recrutement indirect (développer une communauté/vivier de candidats potentiels).

Le début du sourcing consiste à taper un nom ou un mot sur des moteurs de recherches. La valeur ajoutée du sourcing est de faire des recherches booléennes (variables) à partir de Google, des réseaux sociaux ou sur des sites corporate. Le langage booléen permet de construire des requêtes dans une base de données. Les booléens sont universels et communs à toutes les bases de données. Ce qui signifie que nous pouvons les utiliser quasiment partout où il y a une barre de recherche : Google, LinkedIn, notre base de données interne, etc.

*Comment utiliser les booléens pour sourcer des talents ? Voir Annexe 3 : Un exemple de recherche p55*

AND	affiche les pages qui contiennent les deux termes
OR	recherche au moins 1 des 2 termes sur la même page
NOT	exclut le terme suivant de la recherche
« »	recherche exclusivement ces termes ensemble
*	accepte un préfixe ou un suffixe

A titre d'exemples :

« **AND** » s'agit de l'opérateur qui permet de chercher un mot-clé et **à la fois** un autre. Par exemple, soudeur AND Luçon veut dire « je veux tous les résultats qui **contiennent** le mot-clé Soudeur **et à la fois** le mot-clé Luçon. C'est un opérateur restrictif c'est-à-dire que **chaque fois que nous rajoutons un AND, le nombre de résultats diminue systématiquement.**

L'opérateur « **OR** » permet de chercher un résultat contenant **soit** un mot-clé **soit plusieurs à la fois**. Par exemple, soudeur OR métallier veut dire : « je veux tous les résultats qui **contiennent soit** le mot soudeur, **soit** le mot métallier, **soit** les deux mots **à la fois**. Il faut écrire OR en lettres capitales, précédé et suivi par un espace. C'est un opérateur additif, c'est-à-dire que **chaque fois que vous rajoutez un OR, le nombre de résultats augmente systématiquement.**

« **NOT** » est l'opérateur qui permet d'exclure des résultats. Par exemple, soudeur NOT Luçon signifie : « je veux obtenir tous les résultats qui **contiennent** le mot soudeur **mais** qui **ne contiennent pas** le mot Luçon ». C'est un opérateur le plus restrictif. En cela, il est extrêmement puissant et manipulé sans compréhension, il peut faire échouer une requête.

L'opérateur d'expression exacte n'est pas un opérateur booléen de base à strictement parler. Mais il permet d'affiner ses recherches de manière si efficace qu'on ne peut pas faire l'impasse dessus. Il s'exprime le plus souvent avec les guillemets et permet d'obtenir **exactement** la suite de mots que l'on tape, dans le même ordre, sous la même forme. En ce sens, il est encore plus restrictif que l'opérateur AND.

« Soudeur Inox » nous renvoie aux résultats **où figurent exactement l'expression Soudeur Inox**.

Les opérateurs booléens sont les mots qui nous permettent de construire un langage pour interagir avec un moteur de recherche.

Comme nous pouvons le constater le sourcing est un outil incontournable qui s'adapte à la complexité du recrutement. Accéder à une base de centaines de milliers de candidatures ne suffit plus : il faut pouvoir trouver la « perle rare » en effectuant le moins de clics possibles. Ceci est d'autant plus réel dans le secteur de l'intérim qui doit allier réactivité, stratégie et qualité.

### 3. Positionnement de l'agence de Fontenay le Comte

Manpower – Fontenay le Comte, est une agence en pleine expansion d'un point de vue chiffre d'affaires mais également au niveau des effectifs. La politique de développement est d'avoir de la proximité et de la convivialité avec les intérimaires et les clients, indépendamment de leurs prestations de qualité. Comme les agences de travail temporaire dépendent de la conjoncture et de la situation économique des entreprises clientes, cette pratique permet de fidéliser les intérimaires et d'avoir un faible turn over. En effet, en 2015, l'agence comptait 120 intérimaires et cette année, à la même période, on compte 135 intérimaires, ce qui représente une évolution de 12,5%.

Au vue du marché fontenaisien, Manpower est présent chez tous les clients spécialisés :

- en métallurgie tel que TFCM (spécialiste en tôlerie industrielle) et BOUY (spécialisé dans la mécanique de précision)
- en maçonnerie, SN BILLON, entreprise de taille de pierre et de rénovation et SORIBA, producteur d'escaliers en béton.
- en menuiserie, FLEURETTE, constructeur de campings cars haut de gamme et FPV industrie, fabricant de fenêtres et portes.
- dans le secteur agro-alimentaire, PASQUIER et CANTREAU

Etant sur un marché où la demande d'intérimaires est forte, les entreprises de travail temporaire sont nombreuses, ce qui engendre une répartition des principaux clients.



D'un point de vue strictement spatial, les entreprises de travail temporaire s'implantent de façon stratégique afin de privilégier la proximité. A Fontenay le Comte, nous trouvons 5 autres agences : Synergie, Randstad, Elite, Adecco et Start People. Les principaux concurrents de Manpower sont Randstad et Elit, car ils proposent les mêmes produits et ont la même stratégie : des prestations de qualité et des prix élevés avec une proximité locale. Face à cette concurrence, Manpower doit se démarquer de ses concurrents pour trouver le candidat idéal le plus rapidement possible.

Hormis la concurrence, l'agence de Manpower connaît également une pénurie de profil principalement pour les postes de soudeur (métiers en tension). D'une part, ces formations sont rare et ont une image contrastée, de ce fait détourne les jeunes. Cette rareté entraîne de gros efforts des assistantes commerciales sans pour autant qu'elle parvienne à de très bons résultats.

Après une analyse du marché global de l'intérim, il semblerait que le sourcing soit un moyen d'action pour amortir la pénurie. En effet, il correspond à un élargissement de la recherche d'un métier par les compétences (les mots clés). Un soudeur n'a pas que des compétences spécifiques à son métier, on retrouve également des compétences communes avec les métalliers, par exemple. En faisant des recherches par mots clés portant sur des savoir-faire élargis, il est possible de travailler sur un vivier de candidats disponibles bien plus important. Par conséquent, Manpower pourrait multiplier le nombre de ses candidats potentiels.

Face à un marché extrêmement concurrentiel, et après avoir étudié le positionnement de l'agence de Fontenay le Comte, nous disposons de nombreux outils de sourcing insuffisamment exploités au sein de cette agence. Cependant, ils pourraient apporter de très bons résultats. Par conséquent, j'ai décidé de les exploiter dans le but de d'optimiser le sourcing et d'apporter une réelle valeur ajoutée à l'agence.

#### 4. Préconisation justifiée et argumentée

Pour améliorer le sourcing de l'agence de Fontenay le Comte, j'ai créé un outil sous Excel, que j'ai nommé « Espace Sourcing », qui regroupe les différentes actions menées. Ensuite, j'ai choisi de fiabiliser les différents dispositifs liés au sourcing. Vous trouverez en *Annexe 4 p57*, l'imprimé de mon projet que je vous présenterai durant ma soutenance.

Les actions correctives choisies sont :

- la réalisation de l'Espace Sourcing
- la formation des salariés

	<b>Avantages</b>	<b>Inconvénients</b>
Espace Sourcing	<ul style="list-style-type: none"><li>- tout est centralisé</li><li>- accessible par des liens</li><li>- accès à tous les supports utiles pour le sourcing</li><li>- méthodes + conseil</li><li>- traçabilité des actions menées</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- long à réaliser + mise en œuvre complexe</li></ul>
Formation des salariés	<ul style="list-style-type: none"><li>- s'inscrit dans le long terme</li><li>- offre plus de facilités pour aborder le sourcing</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- formation à faire</li><li>- long à mettre en place</li></ul>

##### a. La réalisation de l'outil

Avec l'aide des mes cours d'informatique, de la MindMap réalisé par Emilie HILLAIRET (*Voir Annexe 5 : la MindMap, p66*) et des outils mis à disposition par Manpower, j'ai réalisé un fichier regroupant les méthodes et les actions liées au sourcing. Premièrement, j'ai créé un dossier où j'ai inséré mon fichier Excel et les autres supports utiles à mon projet.



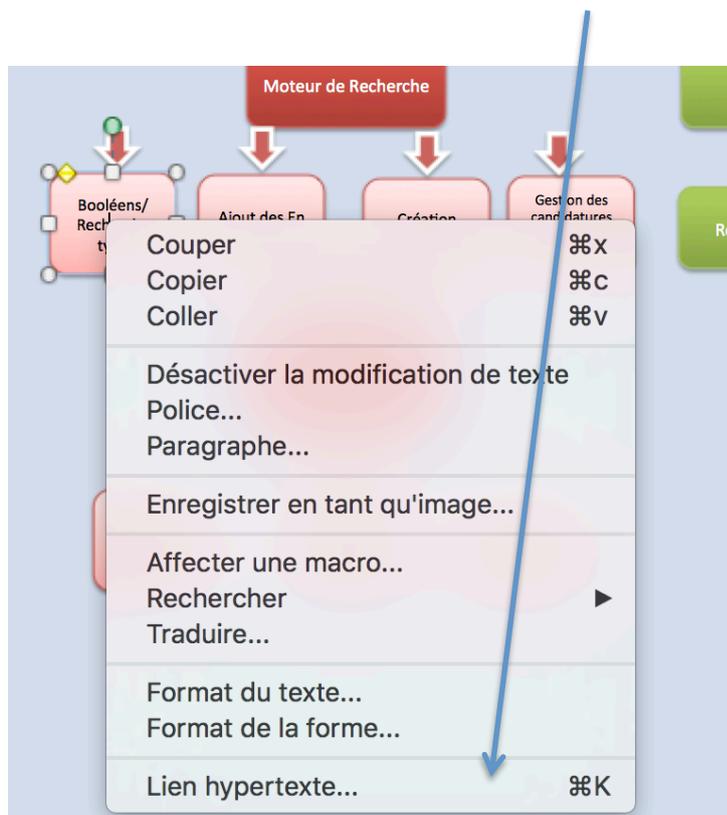
En ouvrant le kit Sourcing, on distingue une première page que j'ai nommé « Accueil ». Cette feuille Excel regroupe les différents onglets sur lesquels nous pouvons cliquer, et naviguer facilement sur les 7 autres feuilles réalisées. Vous trouverez ci-dessous un aperçu :



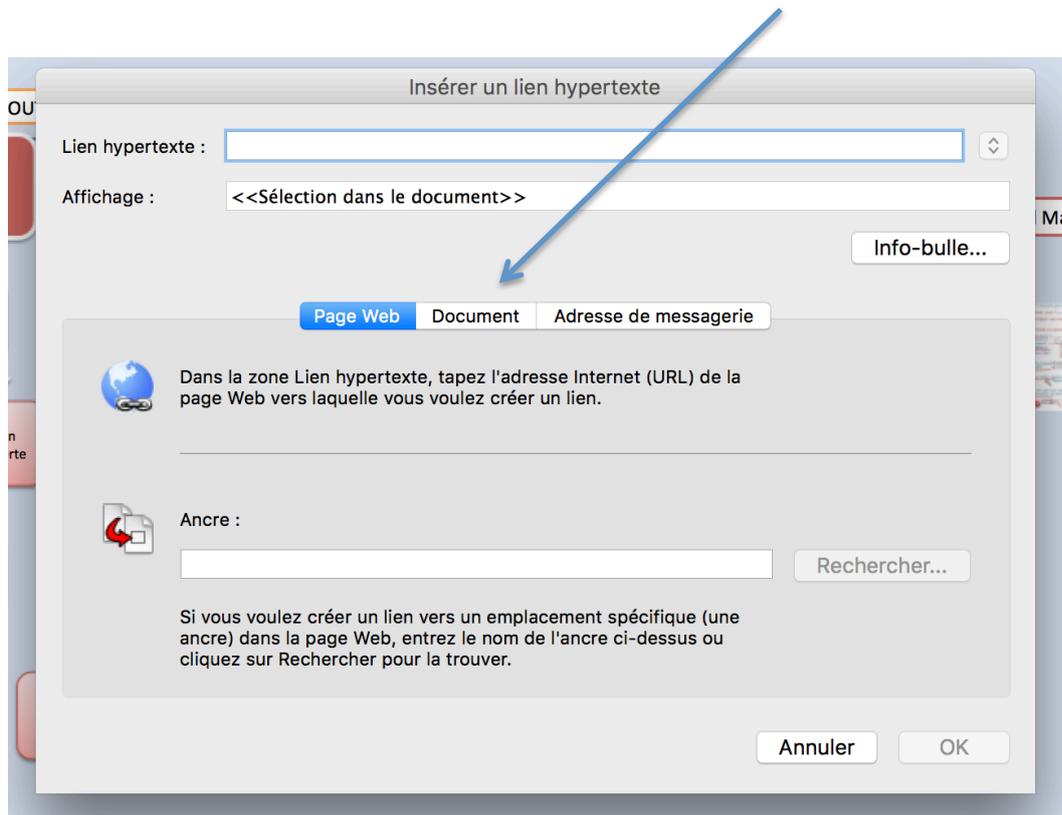
On va identifier :

- la feuille de route Sourcing
- Booléens
- Alertes
- Guide Annonce
- Parrainage
- Réseaux Sociaux
- Emailing Ecoles et Organismes de Formation (OF)

Pour surfer d'une page à l'autre, j'ai créé des liens hypertextes. Pour les ajouter, j'ai cliqué/droit sur l'onglet et lien hypertexte.

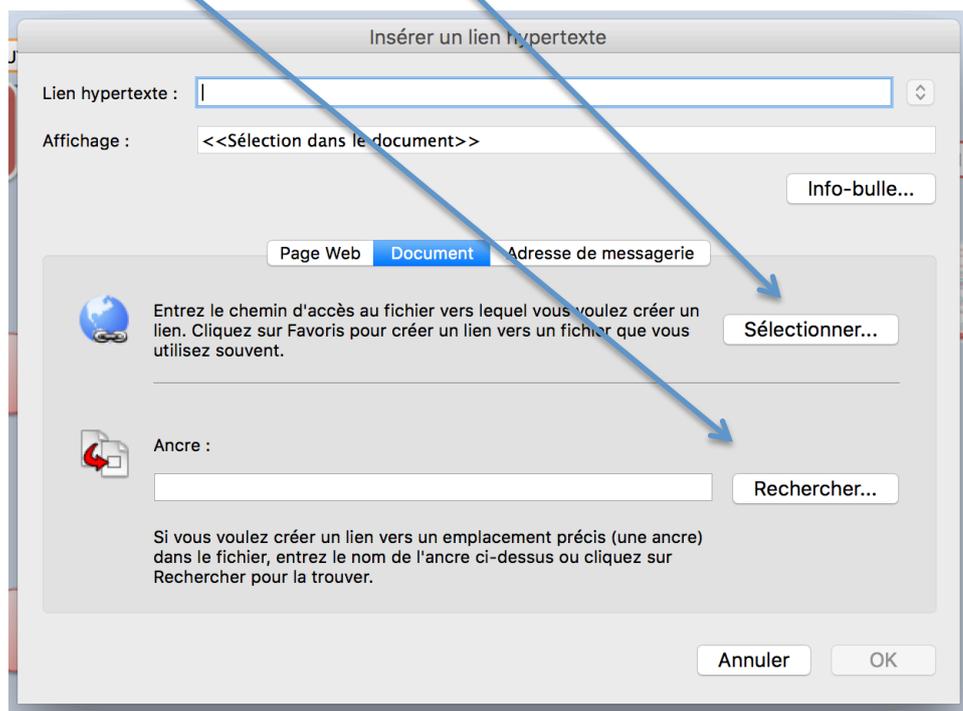


Nous arrivons sur cette fenêtre, il faut cliquer sur « Document »



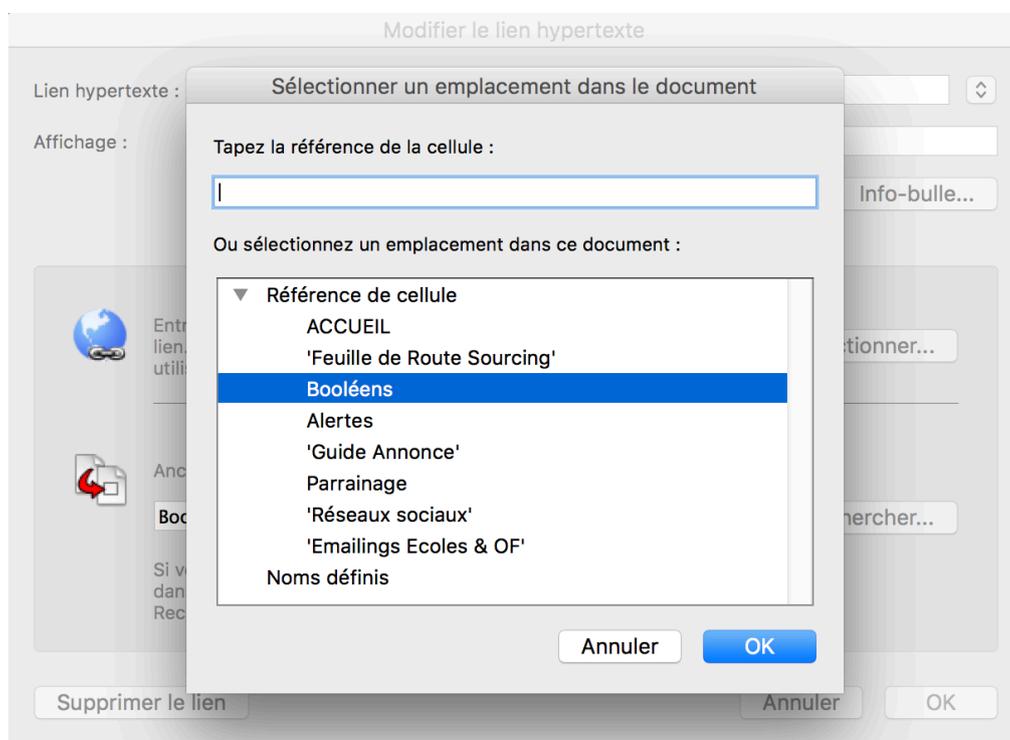
Deux options s'offrent à nous :

Soit nous cliquons sur « Sélectionner » pour créer un lien avec un support inclus dans le dossier, soit « Rechercher » pour lier la page Excel à l'onglet sélectionné.

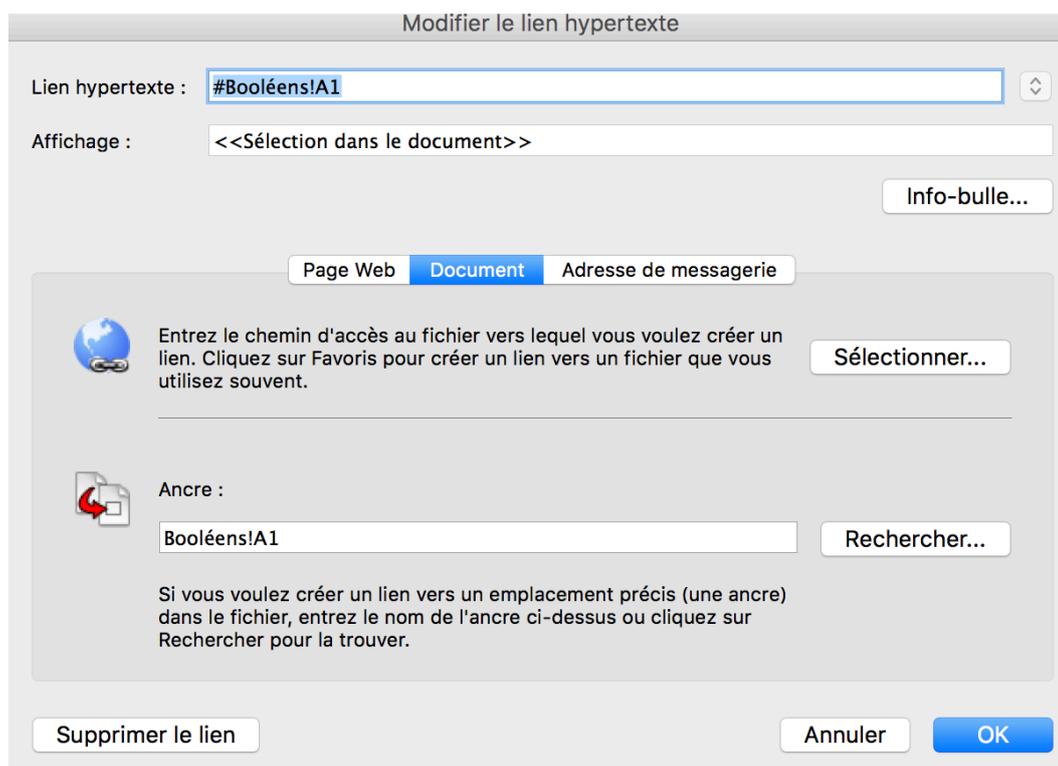


Pour lier la MindMap, autre support, j'ai choisi l'option « sélectionner » et le lien hypertexte est le suivant : **Autres%20supports/MindMAP.pdf**

Pour lier la feuille « Booléens », j'ai cliqué sur « rechercher » puis Booléens et enfin ok.



Voici le résultat avec le lien hypertexte enregistré :



*Quelques explications :*

Ayant pris exemple sur la MindMap réalisée par Emilie HILLAIRET, j'ai décidé de l'insérer à mon fichier pour que les personnes aient toujours ce récapitulatif imagé en tête. C'est une façon très simple et conviviale de cerner les différentes actions de sourcing.

Sur la page d'Accueil, on retrouve [trois grandes catégories](#) :

La première est **l'Espace Ressources et Manpower.fr**, outil indispensable aux assistantes commerciales, il regroupe le vivier des intérimaires et des candidats. Pour lancer une recherche de profil/métier, on passe par le moteur de recherche. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de ce moteur pour la commande PASQUIER – Pilote de machine.

TRAITEMENT DE LA COMMANDE : 12/04/2016 - BISCOTTE PASQUIER - PILOTE DE MACHINE Fermer le moteur

Ma Recherche    Ma sélection    Mes alertes    Mes préférences

Recherche simple    Recherche avancée

1. Ma recherche avancée

Compétences

Profil

Zone géographique  Dans un rayon de

Conditions de travail

Entreprises souhaitées   Rendre obligatoire

Début de disponibilité souhaitée   Rendre obligatoire

Fin de disponibilité souhaitée

Date de MAJ dossier

Nom et prénom

Informations complémentaires

▼ Evaluations Manpower

▼ Partenaires

Ajouter les ressources en sommeil     Inclure les ressources "à détacher che...

Ajouter les grands déplacements     Grand déplacement uniquement

Au préalable, il est indispensable d'utiliser les booléens, en cliquant sur l'onglet, on retrouve les multiples façons de les utiliser. J'ai également ajouté des exemples, pour plus de précisions. Si les résultats ne sont pas satisfaisants avec l'insertion des booléens, nous pouvons ajouter les dossiers mis en sommeil. Ce sont les intérimaires pour lesquels nous avons fermé le dossier, car nous n'avons plus de nouvelles de leur part depuis quelques mois. En les activant, nous avons un plus large vivier de candidats à exploiter.

Toujours dans le but d'être réactif et efficace, nous pouvons créer une alerte, qui est réalisée à partir de la recherche effectuée précédemment. Nous devons consulter les alertes tous les jours car les personnes qui ressortent peuvent être des candidats potentiels pour répondre aux besoins de l'entreprise. Ainsi, en cliquant sur l'icône « création d'une alerte », vous trouverez son contenu, et les explications pour la créer et la suivre.

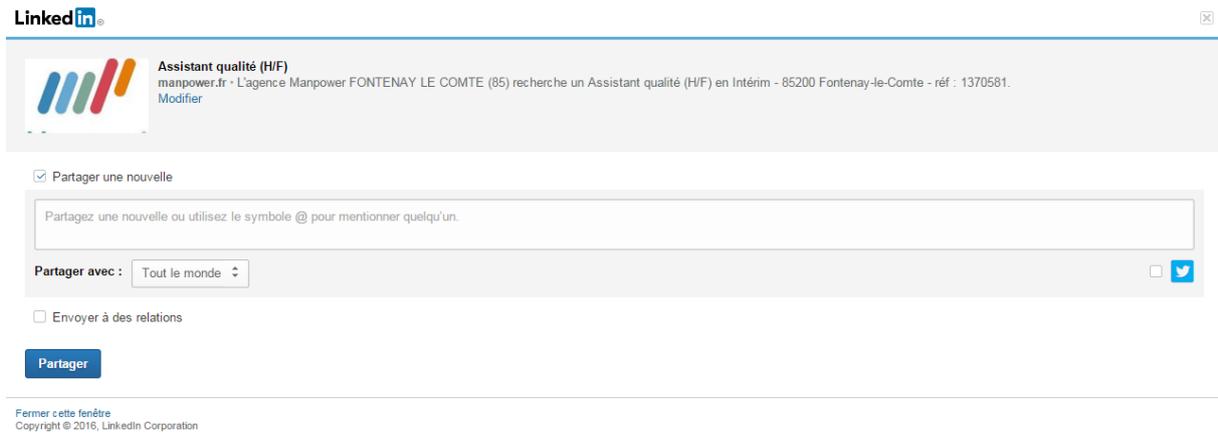
Date de création	Créé par	Nom de l'alerte	Date de réinitialisation	Nouveaux candidats	Statut	Actions
27/05/2016	OKY80	CB - TECH MAINTENANCE EURIAL/PBS	06/06/2016	0	Active 27/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
25/05/2016	OKY90	MHC - SCT LA TARDIERE PUSH		0	Active 25/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
25/05/2016	OKY90	MHC - SORIBA MACON COFFREUR	03/06/2016	0	Active 25/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
25/05/2016	OKY90	MHC - BILLON MACON	03/06/2016	0	Active 25/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
25/05/2016	OKY90	MHC - BOUY TOURNEUR FRAISEUR RECTIFIE...		0	Active 25/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
25/05/2016	OKY90	MHC - BOUY CONTROLEUR FINAL		0	Active 25/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
25/05/2016	OKY90	MHC - TFCM PEINTRE CARROSSIER	30/05/2016	0	Active 25/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
06/05/2016	OKY90	MHC - TFCM PLIEUR	31/05/2016	0	Active 06/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
06/05/2016	OKY90	MHC - TFCM SOUDEUR	24/05/2016	0	Active 06/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
06/05/2016	OKY90	MB - TECHNICIEN MAINTENANCE PASQUIER	03/06/2016	0	Active 06/05/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
26/04/2016	OKY80	CB - EURIAL - FROMAGER	26/05/2016	0	Active 26/04/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
25/04/2016	OKY90	VOJ/MHC - 10 KM DE LA CHATAIGNERAIE	03/06/2016	0	Active 25/04/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
25/04/2016	OKY90	VOJ/MHC - 10KM DAMVIX	03/06/2016	0	Active 25/04/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
25/04/2016	OKY90	VOJ/MHC - 10KM FLC	03/06/2016	0	Active 25/04/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
21/04/2016	OKW60	CP - STRATIFIEUR - GEL COAT - BAUDET	03/06/2016	0	Active 21/04/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
24/06/2014	OKW60	CP - MENUISIER - PIVETEAU BOIS	29/04/2016	0	Active 21/04/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer
18/04/2016	OKY90	MB - PASQUIER CONDUCTEUR DE LIGNE	01/06/2016	0	Active 18/04/2016	Consulter Réinitialiser Modifier Mettre en veille Supprimer

Les CV consultés sur les alertes peuvent également être envoyés en PUSH, on parle de PUSH quand on envoie un CV à l'entreprise sans qu'elle nous ait formulé la demande. C'est une stratégie marketing qui permet de susciter le besoin et/ou de déclencher un recrutement.

Pour communiquer auprès des candidats, nous avons le bureau du recruteur, qui est un outil pour passer les annonces, que nous pouvons ensuite viraliser (diffuser) sur LinkedIn.

Création / Modification	Réf. Annonce	Candidatures (non lues)	Intitulé du poste	Statut	Viraliser	Sites partenaires*	Client	Créé par
03/06/2016	1370027	0 (0)	1 Macon coffreur (H/F)	●			Soriba	MB
03/06/2016	1359322	3 (0)	1 Macon (H/F)	●			Billon	MB
31/05/2016	1370581	2 (2)	1 Assistant qualité (H/F)	●			Cantreau	MB

Voici un aperçu de l'annonce lorsqu'on la diffuse, j'ai pris l'exemple de l'assistant qualité que nous recherchons pour l'entreprise CANTREAU.



The screenshot shows a LinkedIn job posting interface. At the top left is the LinkedIn logo. The job title is 'Assistant qualité (H/F)' with the company name 'manpower.fr'. Below the title, it says 'L'agence Manpower FONTENAY LE COMTE (85) recherche un Assistant qualité (H/F) en Intérim - 85200 Fontenay-le-Comte - réf : 1370581.' There is a 'Modifier' link. Below the job details, there is a section for sharing the post. It includes a checked box for 'Partager une nouvelle', a text input field with the placeholder 'Partagez une nouvelle ou utilisez le symbole @ pour mentionner quelqu'un.', a dropdown menu for 'Partager avec' set to 'Tout le monde', and a checked box for 'Envoyer à des relations'. A blue 'Partager' button is at the bottom. At the very bottom, there is a small footer: 'Fermer cette fenêtre Copyright © 2016, LinkedIn Corporation'.

L'utilisation de l'emailing (*Voir Annexe 6 : l'emailing p68*) peut être intéressante pour proposer le poste ou de lancer une campagne de parrainage. En parrainant un(e) ami(e), les intérimaires peuvent bénéficier d'un chèque cadeaux de 50€. Ces différents outils évoqués et ajoutés à mon outil m'ont beaucoup aidé dans l'optimisation du sourcing. Je les ai utilisé pour évaluer l'efficacité des alertes et des annonces passées sur le bureau du recruteur et sur les jobboards (site d'emploi). J'ai utilisé principalement OuestFrance et RegionsJob.

Autre outil très important, ce sont les réseaux sociaux, c'est pour cette raison que j'ai créé une seconde catégorie les concernant.

Aujourd'hui, Manpower est présent sur Facebook, LinkedIn, Viadeo et Twitter. La société a pour objectif de réaliser des recrutements via les réseaux sociaux et préconise que les assistantes commerciales soient présentes sur LinkedIn ou Viadeo.

Les autres supports de communication sont les affiches/flyers mis à disposition en agence, les annonces radio, les journées portes ouvertes ou les infos collectives.

La création de cet outil pourrait à terme, être une sorte de référentiel des actions de sourcing dans un optique d'une meilleure gestion. Il peut être utile pour mes collègues car elles pourront centraliser leurs démarches de sourcing, mais aussi, pour les nouveaux arrivants qui auront les méthodes et conseils pour leur processus de recherches.

## b. Les démarches utilisées

Afin d'optimiser le sourcing, j'ai utilisé trois différentes méthodes : le multiposting, les réseaux et la prospection par mail. Vous trouverez ci-dessous les avantages et les inconvénients de chaque démarche.

	<b>Avantages</b>	<b>Inconvénients</b>
Multiposting	<ul style="list-style-type: none"><li>- multidiffusion des annonces en simultané</li><li>- gain de temps</li><li>- accroissement de l'efficacité en termes d'approche des candidats</li><li>- annonces centralisées par l'entreprise</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- demande de l'organisation et de la rigueur</li><li>- mise en œuvre complexe</li></ul>
Réseaux Sociaux	<ul style="list-style-type: none"><li>- développer la notoriété, la confiance et la visibilité d'une entreprise</li><li>- prospection et acquisition de nouveaux candidats</li><li>- fidéliser les collaborateurs</li><li>- nouvel espace de recrutement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- mobilisation de ressources</li><li>- difficile à mettre en place</li><li>- demande du temps</li><li>- faible retour</li></ul>
Prospection par mail	<ul style="list-style-type: none"><li>- toutes les personnes sont informées</li><li>- gain de temps</li><li>- gratuit</li><li>- rapide à réaliser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- faible retour</li></ul>

## Les réseaux sociaux

J'ai créé une feuille de route qui regroupe les actions réalisées ou à mener en fonction d'un métier (*Voir Annexe 7 : la feuille de route p71*). Ce dispositif permet de réaliser un état des lieux des démarches effectuées avec un avant/après du vivier candidats. Cette préconisation nous permet de déceler l'efficacité des actions, et de savoir lesquels ont un meilleur impact sur l'ensemble des candidats. De ce fait, je me suis servie de ce récapitulatif pour réaliser une analyse sur le sourcing de l'agence de Fontenay le Comte.

Au vue de l'obligation inculquée par Manpower, j'ai ouvert deux comptes sur LinkedIn et Twitter au nom de Marie-Hélène CHESSE. J'ai choisi de créer les profils à son nom car elle fait partie de la société depuis plus de vingt ans et est connue de tous. C'est un avantage à la création du réseau professionnel notamment sur LinkedIn.



J'ai également diffusé les offres d'emploi pour lesquelles les candidats sont rares, sur Facebook. Notamment sur des groupes dédiés à la publication d'offres d'emplois tels que Services/Emplois 85 ou Job et service 85. Avec environ 3000 abonnés au total, c'est un moyen de communication efficace pour attirer de nouvelles personnes.

## Le multiposting

Manpower s'est abonné à deux sites d'emploi qui sont deux sources externes de recrutement : RegionsJob et OuestFrance.



Ce dispositif n'avait pas encore été utilisé par mes collègues. Je l'ai utilisé et réalisé des fiches méthodes pour leur expliquer comment poster des



annonces sur ces sites. Vous trouverez ces fiches méthodes dans l'Espace Sourcing. *Voir Annexe 8 : les fiches méthodes p73*

RegionsJob est le premier site d'emploi au sein des régions. Fontenay le Comte étant située dans l'ouest de la France, l'annonce est également publiée sur OuestJob. Quant à OuestFrance, c'est un journal quotidien qui regroupe toutes les offres d'emploi sur les régions de Bretagne, **Pays de la Loire**, Normandie, et Poitou-Charentes.

Sur ces deux sites, les candidats peuvent retrouver toute l'actualité de l'emploi, par métier et/ou par secteur d'activité. D'autre part, les personnes peuvent se créer un compte et des alertes afin de recevoir les annonces qui correspondent à leur profil et à leur projet professionnel.

Pour faciliter la gestion des annonces passées, j'ai réalisé un tableau sous Excel avec les différents sites et les différentes actions réalisées pour chaque métier recherché. Je l'ai également inséré et centralisé au kit Sourcing. *Voir Annexe 9 : le tableau Excel p88*

Par ailleurs, Marie-Hélène CHESSE et Virginie OUVRARD-JOLLY déposaient d'ores et déjà des annonces sur le Bon Coin et sur Pôle Emploi, j'ai donc poursuivi ce processus.



Le Bon Coin est un site populaire et accessible à tous. Cependant, il est indispensable d'inscrire : *« Retrouvez cette annonce sur Manpower.fr et postulez en ligne »* et *« Dans le cadre de sa politique diversité, Manpower étudie, à compétences égales, toutes candidatures dont celles de personnes en situation de handicap »*. L'inconvénient de ce site de petites annonces, c'est qu'une fois l'annonce validée, on ne peut pas la modifier.

Le pôle emploi est un moyen incontournable pour trouver des candidats, qui sont activement en recherche. Néanmoins, le site a connu un relooking qui nous a engendré quelques problématiques. Désormais, les annonces passées sont visibles pendant un mois. Dix jours avant la fin de la publication, nous devons contacter notre interlocutrice Pôle Emploi pour lui faire savoir si nous prolongeons l'annonce ou si nous l'arrêtons. Par conséquent, nous avons réfléchi à un stratagème pour que cela ne soit pas trop compliqué à gérer. Pour chaque annonce passée à la semaine x (peu importe le jour de la semaine), la date de fin de publication est fixée au vendredi x + 5 semaines.

Nous contactons notre interlocutrice Pôle Emploi au mardi x + 4 semaines (environ à 10 jours avant la fin de la publication). Cette stratégie permet de gérer les annonces plus facilement. Bien entendu, la date de fin de publication est indiquée sur le tableau Excel créé.

*Par exemple*, une annonce passée le 25 Mai : la date de publication est le 24 Juin et je contacterai le Pôle Emploi, le mardi 14 Juin.

### L'emailing

Comme expliqué précédemment, l'agence de Fontenay le Comte est perpétuellement en recherche de métiers en tension tels que les soudeurs, les stratifieurs ou encore les menuisiers industriels. C'est pour cette raison, que j'ai envoyé des emailing aux écoles situées en Vendée, et aux départements limitrophes (Deux-Sèvres et Poitou-Charentes), afin de capter des jeunes qualifiés, généralement motivés et qui ont envie de travailler, avec un projet professionnel précis et des perspectives d'avenir. Ce genre de profils intéresse particulièrement nos entreprises qui sont en perpétuel recherche de la perle rare. Je me suis servie du logiciel de l'ONISEP, c'est un atlas des formations en France. Premièrement, j'ai choisi les domaines de formation qui m'intéressaient, puis une liste d'écoles m'est apparue. Je n'avais plus qu'à sélectionner les départements qui m'intéressaient. J'ai enfin publi-posté la liste des écoles sous Excel afin d'obtenir les coordonnées, notamment les adresses mail nécessaires à l'envoi des emailing. Ils sont directement adressés aux écoles et orientés vers les valeurs positives de l'entreprise. C'est une façon interactive et attractive de contacter de nouveaux candidats.

## 5. Résultats et recommandations

	Nombre de CV envoyés	Nombre d'entretiens	Nombre de personnes recrutées
<b>Les réseaux sociaux</b>	5	2	2
<b>Le multiposting</b>			
Pasquier	6	3	2
Cantreau	3	1	-
Bouy	4	3	1
TFCM	2	-	-
Billon	4	-	3
Leclerc	10	-	8
<b>L'emailing</b>			
TFCM	1	1	1
Pasquier	2	1	1
<b>TOTAL</b>	37	9	17

Ces actions ont été réalisées du 4 Avril au 17 Juin. En obtenant 17 recrutements, l'optimisation du sourcing et notamment le multiposting, nous a permis de satisfaire les besoins des entreprises. Les entreprises TFCM et CANTREAU ne nous ont pas encore fait de retour concernant les CV envoyés. Mais je peux faire le bilan avec les résultats des autres entreprises, qui sont plutôt satisfaisants.

Pour le moment, en réalisant mes actions, j'ai pu voir que les réseaux sociaux n'étaient pas le meilleur moyen pour recruter. L'objectif est de créer et développer le réseau professionnel de Marie-Hélène CHESSE et diffuser les annonces sur LinkedIn. Manpower n'a pas souscrit un forfait premium sur le réseau social, ce qui nous empêche de pouvoir consulter les profils et contacter les personnes. De plus, les personnes du BTP ou de l'industrie ne vont pas rechercher du travail via les réseaux sociaux. Elles préfèrent la façon plus traditionnelle, en consultant les annonces ou bien en déposant un CV à l'agence.

Facebook, ne faisant pas partie des réseaux sociaux professionnels, reste le préféré et le plus utilisé de tous. J'ai demandé à mon responsable d'agence (Benoît DUCRUET) s'il était possible de créer une page Facebook Manpower – Fontenay le Comte sur laquelle, je voulais publier nos annonces. Ma requête n'a pas été acceptée, étant donné que tout le monde a un profil Facebook, les annonces auraient attiré trop de personnes avec une minorité correspondant au profil recherché. Au vu de sa réponse, je lui ai donc suggéré de publier les offres (avec mon profil personnel) sur des groupes dédiés à des offres d'emplois, par exemple dans le département 85, nous pouvons retrouver : Services/Emplois 85 ou Job et service 85. Suite à son accord, j'ai posté des annonces et nous avons reçu 5 candidatures dont 2 que nous avons placées chez nos clients. Après avoir fait le test, je pense qu'il serait judicieux pour mes collègues, de se créer un profil Facebook virtuel, qui servirait principalement à diffuser les offres d'emplois sur les groupes appropriés. Avec l'avancée des réseaux sociaux, et notamment de Facebook, c'est un bon moyen d'attirer de nouvelles personnes.

Suite à l'envoi des emailing aux différentes écoles, j'ai pu remarquer au travers de mes relances téléphoniques, qu'une minorité de personnes se sont impliquées dans la diffusion. Les secrétaires des écoles pensent que ce n'est ni leur rôle, ni leur travail. Cette réaction fait souvent suite à une mauvaise communication au sein de leur établissement. Pour que l'emailing soit efficace, il faudrait organiser régulièrement des conférences auprès des élèves et du système éducatif pour faire le point sur les métiers recherchés.

Comme nous pouvons le voir sur le tableau, le multiposting reste la meilleure méthode pour attirer les candidats. En effet, la passation d'annonces est le premier support de publicité et de recrutement. Il correspond à l'image traditionnelle des chercheurs d'emploi, notamment ceux de l'agence de Fontenay le Comte. Aujourd'hui, Internet est de plus en plus répandu tant au niveau professionnel que personnel. Assurément, le dépôt d'offres d'emploi sur des sites spécialisés est une opportunité pour toucher un public très large et nous permet de constituer un vivier répondant aux besoins de recrutement immédiats ou latents.

Cependant, malgré les nombreux avantages, la multidiffusion impose un travail rigoureux de rédaction et de référencement de l'annonce. Ainsi pour aider mes collègues, toutes les annonces que j'ai pu passer durant mon stage, sont enregistrées dans un dossier accessible à tous. Par conséquent, Marie-Hélène CHESSE et Virginie OUVRARD-JOLLY pourront poursuivre sur cette voie sans pour autant être pénalisées par le temps de création.

## 6. Formation des salariés

Suite à la mise en place des différents outils et grâce à mes connaissances sur les réseaux sociaux, j'ai su formé mes deux collègues : Marie-Hélène CHESSE et Virginie OUVRARD-JOLLY. Premièrement, en passant par le bureau du recruteur, nous pouvons diffuser les annonces sur LinkedIn et Twitter. C'est une première approche à travers les réseaux sociaux.

Une fois, l'annonce diffusée, je leur ai montré comment se connecter et comment se présenter ces deux réseaux sociaux, c'est-à-dire :

- le profil, espace privé qui, une fois le compte créé, permet de se présenter. Il contient des informations générales
- la communication : échanger, diffuser et partager

Grâce à ma petite formation, mes collègues savent désormais utiliser les bases des réseaux sociaux mais surtout, elles peuvent par la suite, communiquer et développer le réseau de l'agence de Fontenay le Comte. Auparavant, il était difficile pour elles de « faire vivre » l'agence car elles ne connaissaient pas totalement toutes les fonctions.

Par conséquent, Marie-Hélène et Virginie sont plus en confiance pour utiliser les multiples outils. Elles avaient notamment des craintes sur l'utilisation des réseaux sociaux. Manpower France impose la création d'un réseau social pour chaque collaborateur. Il est donc important d'avoir des connaissances dans ce domaine afin de pouvoir l'utiliser. J'ai pu leur inculquer les bons réflexes, les informations à dévoiler, il n'y a pas de bon « community manager » sans une bonne sensibilisation au préalable.

En conclusion, le sourcing, moyen qui tend de plus en plus à se développer, est la façon idéale d'obtenir les meilleurs profils. Afin de pérenniser cette action, il est important du côté des assistantes commerciales de faire le suivi des annonces, montrer de l'intérêt pour les réseaux sociaux, pour favoriser la croissance des candidatures.

Outre le non retour des emailing, j'ai rencontré plusieurs difficultés concernant la création des profils sur les réseaux sociaux. En effet, les intérimaires étant peu présents sur LinkedIn, il m'était difficile de créer un véritable réseau à Marie-Hélène CHESSE. C'est aux assistantes commerciales de faire le suivi et la communication sur LinkedIn. Cette action est efficace dans un contexte de fidélisation, afin d'apporter une confiance dans la relation de travail, et de réduire le turn over. Un réseau développé peut devenir une force et donne une image positive de l'agence. N'ayant pas de compte premium à ma portée, je ne pouvais contacter des candidats potentiels. Il serait souhaitable pour les années à venir que le groupe Manpower mette à disposition un budget lié à LinkedIn afin que les assistantes commerciales puissent voir les profils et contacter les personnes.

## **7. Fidélisation des intérimaires**

Le métier de Manpower est de trouver ou de créer les compétences dont les entreprises ont besoin pour assurer leur avenir. C'est aussi de proposer du travail à des hommes et des femmes, en adéquation avec leurs talents et leurs souhaits. Dès que cela s'avère nécessaire, Manpower met en œuvre tous les moyens pour que l'accès à l'emploi des hommes et des femmes soit facilité.

## a. Les avantages

### Dès la 1<sup>ère</sup> heure de mission



Mutuelle Fastt-Mut  
Régime de prévoyance  
Retraite complémentaire  
Service d'accompagnement social du Fastt  
Location de véhicule pour se rendre en mission  
SOS Garde d'enfants  
Solutions de logement le temps d'une mission éloignée du domicile

### A partir de ...



**500 heures** Comité Central d'Entreprise  
Comité d'Entreprise Régional  
Compte Epargne Temps

**507 heures** Action Logement Manpower

**590 heures** Régime de prévoyance complémentaire

**600 heures** Aides du Fastt pour l'accès au logement  
Réduction des cotisation à la mutuelle

**1 600 heures** Congé Individuel de Formation – Entretien professionnel « 2<sup>nd</sup> partie de carrière »

**1 800 heures** Compte Personnel de Formation

**3 200 heures** Entretien professionnel « classique » - Congé Bilan de Compétences

**16 070 heures** Une gratification de 500 à 4000€ pour célébrer votre Anniversaire Manpower

### Dès 60 jours de mission



Participation aux bénéfices (selon résultats Manpower)

### Après 3 ans d'expérience



Démarche de Validation des Acquis de l'Expérience

### Après 10, 20, 30 et 40 ans



Gratification anniversaire d'ancienneté

## **b. Le parrainage**

Manpower a décidé de lancer une opération de parrainage pour doper le recrutement des intérimaires et fidéliser ses collaborateurs. De nos jours, l'implication des salariés, présentant de l'intérêt pour l'entreprise est un atout qui permet de faire évoluer la société. Le parrainage est un très bon levier pour motiver les intérimaires. Aujourd'hui, c'est une des voies de recrutement les plus en vogue à la recherche du candidat potentiel. Il permet de faire appel au réseau professionnel des intérimaires et d'accéder à un nouveau vivier de candidats potentiels. « Parrainez un nouveau collaborateur intérimaire et gagnez 80€ sous forme de chèques cadeaux », telle est l'offre imaginée par Manpower. Si la société a choisi le parrainage comme moyen de recrutement, c'est parce qu'elle a remarqué que les meilleures recrues étaient souvent amenées par des personnes travaillant déjà pour Manpower. C'est également un outil pour récompenser les collaborateurs.

La démarche est simple :

- compléter un bulletin de parrainage, voir *Annexe 10 p90*
- le filleul(e) se présente de la part du collaborateur à l'agence avec le bulletin rempli
- dès que le parrainage est validé, l'agence prend contacte avec l'intérimaire afin de lui remettre ses chèques cadeau

## **c. Le Compte Epargne Temps**

Manpower offre également la possibilité de placer une partie ou l'intégralité des indemnités de fin de mission sur un Compte Epargne Temps (CET) monétisé en euros et rémunéré à hauteur de 5% brut annuel. Ce compte est ouvert automatiquement et les collaborateurs n'ont pas de demande à effectuer au préalable. Les intérimaires peuvent placer ou débloquer leur IFM quand ils le souhaitent. Ils ont une certaine liberté, souplesse et autonomie pour gérer ce compte via Manpower.fr sans que les assistantes commerciales ou les autres supports de l'agence puissent voir leur gestion. De plus, le capital est sécurisé et garanti sans limite de montant.

Le 30/05 j'ai participé à une grande campagne de prospection à La Roche sur Yon.

## La campagne de prospection téléphonique

### *Le ciblage*

Afin que ma démarche ait du succès, j'ai choisi de cibler des intérimaires de l'agence de Fontenay le Comte, ce qui facilite le contact. J'ai créé une liste de 292 personnes ayant des missions en cours au mois de Mai.

### *La réalisation d'un argumentaire*

Voici le support utilisé :

« Bonjour,

Nous vous appelons pour vous informer que Manpower vous a ouvert un compte épargne temps sur lequel vous pouvez déposer tout ou une partie de vos indemnités de fin de mission. Cet argent reste disponible et est rémunéré à un taux de 5% brut annuel. Vous avez jusqu'au dernier jour de chaque mois pour le placer.

Pour toute information, n'hésitez pas à aller sur [Manpower.fr](http://Manpower.fr) »

### *L'appel téléphonique*

Je devais ainsi présenter et vendre le CET, en mettant en avant les avantages qui sont principalement le taux alléchant, la simplicité et la liberté. De plus, je recommandais aux intérimaires d'aller se renseigner sur [Manpower.fr](http://Manpower.fr) et de visionner une vidéo de présentation.

## Résultats

Total du nombre de personnes appelées	112
Nombre de personnes ayant répondu	63
Nombres d'intéressés par le CET	<b>35</b>

J'ai pu remarqué à travers mes appels téléphoniques, que de nombreux intérimaires étaient méfiants à ce sujet. Pour que le CET soit une réussite, il faut savoir mettre les personnes en confiance et de les rassurer sur son utilisation, particulièrement sur le fait que ça ne soit pas une obligation pour eux. Dans d'autres entreprises de travail temporaire, on imposait le placement des IFM sur un compte, notamment Proman.

## Conclusion

Ce stage de 14 semaines m'a permis de mettre en pratique mes connaissances théoriques sur la gestion des ressources humaines et en communication acquises durant mes quatre années d'études supérieures.

J'ai également été confrontée aux difficultés réelles du monde du travail dans le milieu intérimaire.

Après une rapide intégration dans l'équipe, j'ai eu l'occasion de réaliser plusieurs tâches administratives (création de dossier des nouveaux intérimaires) et des tâches liées à la communication (création de profil sur les réseaux sociaux).

La plus grande partie de mon stage s'est déroulée autour de la mission de l'optimisation du sourcing. Cette mission, utile au bon déroulement de l'activité intérimaire, a mis en avant mes connaissances et m'a permis de me poser la problématique suivante : *« le sourcing, l'avenir du recrutement ? »*

Pour y répondre, j'ai pu constater qu'il y avait différents enjeux :

L'enjeu principal est la complexité de l'activité « sourcing ». En effet, les réseaux sociaux et l'emailing apportent peu de résultats. Dans un premier temps, il vaut mieux démarrer sur du multiposting et se développer au fur et à mesure vers les réseaux sociaux. Il est également important de réaliser un suivi des actions de sourcing. Face à ses évolutions, il faut savoir « former » les assistantes commerciales afin qu'elles s'approprient les nouveaux outils et les nouvelles « façons » de faire.

Le second enjeu est le manque de temps, j'ai pu constater que mes collègues n'avaient pas beaucoup de temps pour se consacrer au sourcing. En effet, elles sont très souvent sous pression face à un marché en perpétuel mouvement qui demande réactivité et qualité. Cependant, un sourcing efficace constitue un vivier plus important et par conséquent, une plus grande rigueur sur l'envoi des CV.

Pour conclure, le sourcing est un canal d'avenir pour l'agence de Fontenay le Comte à la vue de cette expérience. En effet, recruter du personnel temporaire avec une méthode et des outils cohérents, est un challenge qui peut être relevé avec facilité et efficacité.

En continuant ce que j'ai commencé, avec une optimisation du sourcing, l'agence pourrait acquérir de nouveaux candidats ainsi que de nouveaux clients. En effet, l'obtention de nouveaux profils peuvent être pushés aux entreprises en cours d'acquisition. Un bon CV correspond à la première image de l'entreprise, et il représente un canal privilégié de promotion de la Marque Employeur.

Je garde un excellent ressenti de mon stage, il constitue une expérience professionnelle intéressante et valorisante pour mon avenir. Il m'a conforté sur mes choix professionnels, et a confirmé l'idée que je m'étais faite de ce métier.

Pourtant si l'intérim est une bonne formation car complexe et diversifiée, cette activité de ne correspond pas à mes aspirations professionnelle. J'aimerais plutôt travailler en tant que chargée de recrutement. Pourquoi pas au sein de Manpower puisque le groupe tend à se développer et s'imposer en tant que cabinet de recrutement.

Cependant, j'ai réellement apprécié travailler dans cette agence, dans de bonnes conditions, avec des personnes compétentes et disponibles, qui m'ont accompagnée dans mon projet professionnel tout au long de ce stage.

## Bibliographie

Recherche sur l'intranet du groupe : Léo

Recherche sur Internet :

- Manpower.fr
- Apostrof.fr
- Recruteur.news
- Lentreprise.lexpress.fr
- Revolution-rh.com
- Etudes-  
economiques.creditagricole.com/medias/Persp16\_124\_France\_interim\_20160428.pdf
- Myrhline.com
- Entreprise.regionsjob.com
- Cge-news.com

E-book :

- linkhumans.fr
- rmsnews.com