



**Maison de l'Emploi  
et de la Formation**  
du Pays de la Région Mulhousienne

| Mai 2013



## DIAGNOSTIC INTÉRIM

**RÉDUIRE**  
les freins culturels et sociaux  
à l'accès à l'emploi

**ACCUEILLIR**  
et accompagner des personnes  
à la recherche d'un emploi

**DÉVELOPPER**  
une stratégie partagée

**ANIMER**  
la gestion territoriale des emplois  
et des compétences

**CONTRIBUER**  
au développement local





## AVANT PROPOS

Ce diagnostic a été réalisé dans le cadre de la démarche de Gestion Territoriale des Ressources Humaines dans le Sud Alsace. Ce document doit être complété par l'identification de pistes d'actions à mettre en place suite aux questions soulevées par le diagnostic.

### Les objectifs

Par son analyse des caractéristiques de l'intérim sur le territoire, ce diagnostic se fixe les objectifs suivants :

- Réaliser une analyse des besoins des entreprises en termes de compétences recherchées ;
- Identifier les métiers concernés par les offres non pourvues d'emploi en intérim ;
- Analyser le déroulement des missions ainsi que les dispositifs de formation proposés aux intérimaires, dans le but de mieux connaître le type de formation auquel ils ont accès, mais aussi les éventuels freins à une professionnalisation via la formation.

Ce diagnostic doit parvenir à établir des pistes d'actions pertinentes à mettre en place à la fois pour sécuriser le parcours professionnel des intérimaires et pour répondre aux besoins des entreprises.

Pour collecter les informations nécessaires, le travail s'est déroulé en plusieurs étapes :

1. Le traitement de données statistiques au niveau national et local relatives au secteur de l'intérim ; cette analyse constitue la première partie du document.
2. L'organisation d'entretiens avec des entreprises utilisatrices et des responsables d'agences d'emploi et la diffusion d'un questionnaire à un panel d'intérimaires. Les résultats de ces différentes enquêtes constituent la seconde partie du document.

### Les partenaires impliqués dans le diagnostic

- Prisme
- Faf TT
- Pôle emploi
- AURM
- MEF du Pays de la région mulhousienne

### Sources utilisées pour l'enquête statistique

- Unistatis
- URSSAF
- Dares
- Prisme

## SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	3
<b>PARTIE 1- L'INTÉRIM DANS LA RÉGION MULHOUSIENNE</b>	<b>5</b>
1) L'INTÉRIM, UN PEU D'HISTOIRE	6
2) LE STATUT SOCIAL DE L'INTÉRIM	8
3) MOTIF ET DURÉE DES MISSIONS	9
4) L'ÉVOLUTION DE L'INTÉRIM	10
5) LE PROFIL DES INTÉRIMAIRES	15
6) OÙ TROUVE-T-ON LES AGENCES D'INTÉRIM ?	17
7) FOCUS SUR LA FORMATION DES INTÉRIMAIRES	19
<b>PARTIE 2- L'ENQUÊTE LOCALE</b>	<b>23</b>
1) LES SOURCES ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	24
2) QUEL EST LE PROFIL DES INTÉRIMAIRES ?	25
3) DANS QUELS CAS LES ENTREPRISES RECOURENT-ELLES AUX INTÉRIMAIRES ?	32
4) QUELS SONT LES MÉTIERS PORTEURS ?	33
5) QUELS MÉTIERS RECHERCHENT LES INTÉRIMAIRES ?	35
6) COMMENT S'EFFECTUE UNE MISSION ?	38
7) QUELLE FORMATION POUR LES INTÉRIMAIRES ?	42
CONCLUSION	48
<b>ANNEXES</b>	<b>51</b>
BIBLIOGRAPHIE	61

# **Partie 1**

## **L' intérim dans la région mulhousienne**

## 1) L'INTÉRIM, UN PEU D'HISTOIRE

### Une progression ininterrompue

L'intérim est né dans les années 1920, sous forme de bureaux de placement, aux Etats-Unis et en Angleterre essentiellement (sous la forme de bureaux de placement payants dans ce pays). Aux Etats-Unis, il s'agissait tout d'abord de louer des mécanographes, puis du personnel féminin comme les dactylographes et secrétaires. Le développement de ces formes de placement dans l'industrie a suivi rapidement, avec donc du personnel plus masculin. Les premières «entreprises de travail temporaire» (ETT) ne tardent pas à apparaître en France, en Belgique, aux Pays-Bas. Après la Seconde Guerre Mondiale, Manpower et Bis furent créées.

En France, malgré la loi qui réserve le monopole de placement de main d'œuvre à l'Etat et l'interdiction par le Code Civil, dès 1848, du marchandage ou louage de main d'œuvre à des fins lucratives, le travail intérimaire ne va cesser de se développer.

Dans un premier temps, avec le développement industriel à la sortie de la guerre, dans un marché du travail très tendu donc... ensuite, avec l'entrée en crise des économies industrielles et la croissance du chômage à compter des années 70. Mais l'intérim ne concernait alors que 150 000 équivalents temps plein (ETP). Le volume d'emploi croît fortement et représente 300 000 ETP environ en 1995. Depuis, la progression ne s'est pas démentie (sauf période de crises ou de récession comme en 2008) et a largement été facilitée par la reconnaissance d'un rôle particulier des ETT sur le marché du travail.

### Quelques jalons législatifs vers l'institutionnalisation de l'intérim

Le secteur s'organise avec la création en 1964 de la Fédération Nationale des ETT et le vote d'une première loi, en 1972, qui instaure une relation triangulaire entre l'ETT, l'intérimaire et l'entreprise utilisatrice (schéma 1). Le travail intérimaire renvoie alors à deux contrats : un contrat commercial entre ETT et l'entreprise utilisatrice et un contrat de travail entre ETT et intérimaire qui prend le nom de « contrat de mission », qui est un contrat de travail particulier.

Cette loi introduit également la parité de traitement : l'intérimaire doit avoir les mêmes salaire et prime que les salariés en contrat à durée indéterminée (CDI). Plus tard, l'égalité de traitement sera étendue à l'accès aux équipements collectifs de l'entreprise (restauration, douches, etc). La loi de 1972 reprend l'essentiel d'un accord signé entre Manpower et la CGT. Syndicat qui, comme d'autres, ne cessera par ailleurs de demander l'abolition de l'intérim.

En 1982, après la première alternance politique, le gouvernement chercha à endiguer la progression de l'intérim en introduisant dans le droit du travail une liste limitative des cas de recours à l'intérim.

(encadré 1)

#### Les possibilités de recours au travail temporaire

Article L1251-6 (Entrée en vigueur 2010-05-08)

Sous réserve des dispositions de l'article L. 1251-7, il ne peut être fait appel à un salarié temporaire que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire dénommée " mission " et seulement dans les cas suivants :

1° **Remplacement d'un salarié**, en cas :

- a) D'absence
- b) De passage provisoire à temps partiel, conclu par avenant à son contrat de travail ou par échange écrit entre ce salarié et son employeur ;
- c) De suspension de son contrat de travail ;
- d) De départ définitif précédant la suppression de son poste de travail après consultation du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel, s'il en existe ;
- e) D'attente de l'entrée en service effective d'un salarié recruté par contrat à durée indéterminée appelé à le remplacer ;

2° **Accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise** ;

3° **Emplois à caractère saisonnier** ou pour lesquels, dans certains secteurs définis par décret ou par voie de convention ou d'accord collectif étendu, il est d'usage constant de ne pas recourir au contrat de travail à durée indéterminée en raison de la nature de l'activité exercée et du caractère par nature temporaire de ces emplois ;

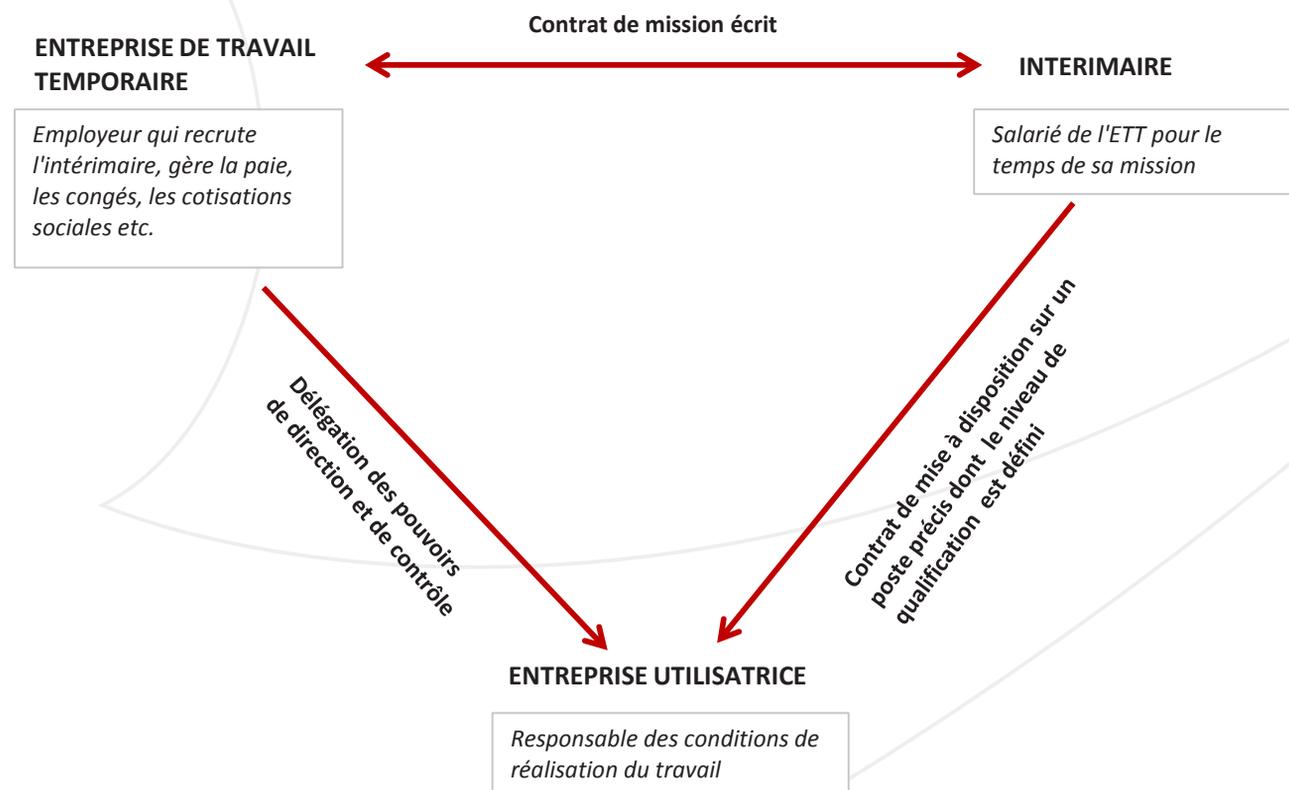
4° **Remplacement d'un chef d'entreprise artisanale, industrielle ou commerciale, d'une personne exerçant une profession libérale**, de son conjoint participant effectivement à l'activité de l'entreprise à titre professionnel et habituel ou d'un associé non salarié d'une société civile professionnelle, d'une société civile de moyens ou d'une société d'exercice libéral ;

5° **Remplacement du chef d'une exploitation agricole** ou d'une entreprise mentionnée aux 1° à 4° de l'article L. 722-1 du Code rural et de la pêche maritime, d'un aide familial, d'un associé d'exploitation, ou de leur conjoint, mentionné à l'article L. 722-10 du même code dès lors qu'il participe effectivement à l'activité de l'exploitation agricole ou de l'entreprise.

Mais ce cadre restrictif fut très vite assoupli. L'accord interprofessionnel du 24 mars 1990 réaffirme ainsi dans son préambule que «le CDI est la forme normale et générale du contrat de travail. Il doit donc être utilisé chaque fois que l'emploi proposé peut être stable» puis actualise les cas où il peut être fait appel à de la main d'oeuvre intérimaire. Actuellement, les situations où il est possible de faire appel à du travail intérimaire sont définies par l'article L1251-6 du Code du travail (encadré 1).

## Un contrat tripartite

(Schéma 1)



### Vers un nouveau statut pour les ETT

En fait, un double discours permanent prévaut. D'un côté, le législateur entend maintenir le contrat de travail classique et donc le Contrat à Durée Indéterminée qui est représentatif d'une norme de stabilité économique et sociale. Mais, d'un autre côté, le législateur laisse se développer de nouvelles formes d'emploi, au nom par exemple d'une trop grande rigidité du marché du travail ou du besoin d'un travail spécifique en direction de publics en difficultés d'insertion.

Cette tension entre la norme et de nouvelles formes d'emploi se retrouve aussi bien dans la Loi de Modernisation Sociale de 2002 que dans la feuille de route de l'actuel gouvernement.

L'intérim, qui suscite une certaine méfiance de la part de certains acteurs, n'est donc pas fondamentalement remis en cause. Cela est d'autant plus vrai que les ETT sont spécialisées dans des secteurs touchés par la crise (l'industrie par exemple) et qu'elles peuvent jouer un rôle dans l'insertion des jeunes non qualifiés notamment. Ce rôle sera consacré par la création du statut des ETT d'Insertion en 1991, dont le statut sera renforcé par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

L'aboutissement logique de cette évolution est le vote de la Loi de cohésion sociale de 2005, dite Loi Borloo. Elle met fin à l'activité exclusive des ETT qui peuvent désormais

proposer des missions d'intérim aussi bien que des CDD et des CDI. Cette loi, d'autre part, met fin au monopole de l'ANPE, devenu depuis Pôle emploi. C'est dire que les entreprises ne sont plus obligées de passer par le service public de l'emploi lors de leurs recrutements, elles peuvent directement s'adresser aux ETT.

Les entreprises de travail temporaire sont reconnues comme des partenaires du service public de l'emploi. Elles revendiquent dès lors l'appellation d'agences d'emploi. «Elles deviennent alors des actrices à part entière du service public de l'emploi, aux côtés de l'ANPE, de l'AFPA, de l'UNEDIC. Le SETT (syndicat des ETT) marque le tournant en changeant de nom, il devient PRISME : Professionnels de l'Intérim, Services et Métiers de l'Emploi<sup>1</sup>».

Leur rôle dans l'insertion est renforcé puisque de nouveaux cas de recours à l'intérim sont possibles si cela facilite l'embauche de personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières.

De fait, les plus grandes ETT couvrent un large champ d'activités et apparaissent comme des sous-traitants de la gestion de la main d'œuvre - voire de la définition de la stratégie en la matière - des entreprises utilisatrices.

1) Belkacem R, Kornig C et Michon F, «Les origines du travail intérimaire et son développement en Europe», Actes du colloque «Les nouveaux enjeux du travail intérimaire», Luxembourg, 2008.

Dernière étape de l'élargissement des missions des ETT : la Loi pour le développement de l'alternance (Loi Cherpion, de 2011) donne la possibilité aux ETT de conclure des contrats d'apprentissage. L'apprenti est formé pour partie dans l'entreprise utilisatrice dans le cadre des missions de

travail temporaire et pour partie en centre de formation d'apprentis. La durée minimale de chaque mission est de six mois (formation en CFA comprise). La fonction tutorale est assurée par un maître d'apprentissage dans l'ETT et un autre dans l'entreprise utilisatrice.

## 2) LE STATUT SOCIAL DE L'INTÉRIM

Au terme de ce parcours qui conduit le travail temporaire à trouver sa place comme régulateur du marché du travail aux côtés d'autres institutions et acteurs du service public de l'emploi, les travailleurs intérimaires ont acquis un statut juridique qui les protège relativement bien, même si, pour des raisons diverses, ils sont plus sujets que les autres catégories de salariés aux accidents du travail et que ce sont généralement des populations à bas revenus<sup>1</sup>.

Cette protection juridique passe, d'une part, par la définition des motifs de recours au travail temporaire et, d'autre part, par la limitation de la durée des missions. Le Code du travail prévoit en effet que le contrat de travail temporaire ne peut avoir ni pour objet ni pour effet de pouvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise.

C'est pourquoi la loi a prévu un délai de carence. Par conséquent, la succession des contrats de travail temporaire, avec un seul ou plusieurs salariés différents, est soumise à réglementation. L'entreprise doit respecter

un délai de carence avant de pouvoir faire de nouveau appel à ce type de contrat sur le même poste de travail. Ce délai a une durée égale au tiers (contrats d'une durée supérieure ou égale à 14 jours) ou à la moitié (contrats inférieurs à 14 jours) de la longueur du contrat de travail. Il peut y avoir des exceptions au délai de carence, par exemple si un salarié absent prolonge son absence, dans le cas d'emplois saisonniers, etc.

L'institutionnalisation du travail temporaire, sa reconnaissance en tant qu'activité spécifique, a également conduit à mettre en oeuvre des droits conventionnels de branche qui garantissent là encore un certain nombre de droits (égalité de traitement...), mais aussi de dispositifs et d'avantages sociaux spécifiques. Ainsi, les obligations de financement de la formation professionnelle par les ETT sont-elles supérieures à celles des autres branches et au moins 50% des sommes collectées doivent bénéficier aux intérimaires.

Le statut social du personnel intérimaire	
<b>Droits conventionnels</b>	L'intérim étant reconnu comme branche professionnelle, les intérimaires bénéficient des droits conventionnels inscrits dans la convention collective.
<b>Egalité de traitement</b>	Les intérimaires bénéficient de la parité de traitement de rémunération. Ils bénéficient des mêmes avantages que les salariés de l'entreprise utilisatrice : cantine, parking... En outre, ils se voient appliquer les mêmes règles d'hygiène et de sécurité que les salariés en CDI de l'entreprise. L'entreprise utilisatrice doit également fournir aux travailleurs temporaires les équipements de protection individuelle nécessaire.
<b>Rémunération et indemnités</b>	La rémunération ne peut être inférieure à celle que percevrait un salarié en CDI ayant la même qualification et effectuant les mêmes tâches. En fin de mission, les intérimaires bénéficient évidemment d'une indemnité compensatrice de congés payés (10%) et, en outre, d'une indemnité de fin de mission égale à 10% de la rémunération totale.
<b>Droit individuel à la Formation</b>	Les intérimaires acquièrent un droit individuel à la formation de 40 heures par tranche de 2700 heures travaillées au cours des 24 derniers mois, dont 2100 dans la même enseigne. Il n'y a pas pour l'heure portabilité de ce droit.
<b>La prévoyance</b>	La profession a mis en place un régime d'indemnisation complémentaire pour les risques maladie, accident du travail et de trajet, maternité, décès. La prévoyance est gérée par REUNICA Prévoyance.
<b>L'action sociale</b>	Les intérimaires bénéficient de services leur permettant d'accéder plus facilement au logement, au crédit à la consommation, à la santé, aux vacances etc. L'action sociale est gérée par le FASTT.
<b>La retraite</b>	La retraite est gérée par REUNICA
<b>La formation</b>	Les intérimaires bénéficient de dispositifs spécifiques pour accéder à la formation. La formation est gérée par le FAF TT.

1) Erhel C, Lefevre G et Michon F, «L'intérim : un secteur dual, entre protection et précarité», Centre d'économie de la Sorbonne, 2009, 14.

### 3) MOTIF ET DURÉE DES MISSIONS

Le principe veut que la durée d'une mission de travail intérimaire peut aller de une heure à 18 mois maximum. Mais la mission peut ne pas avoir de terme précis. Il est alors question de «contrat avec durée minimale». La mission finira lorsque l'objet pour lequel le contrat a été

conclu sera réalisé. Par exemple, la mission se terminera lorsque le salarié en arrêt maladie de longue durée réintègrera son poste. Selon que le contrat est avec durée minimale ou avec terme certain, la durée maximale des missions diffère.

Durée des missions selon le type de contrat et le motif de recours au TT			
Cas de recours liés à la situation de l'entreprise utilisatrice		Contrat avec durée minimale	Contrat avec terme certain
Remplacement	Absence ou suspension temporaire du contrat de travail d'un salarié	Retour du salarié	18 mois
	Attente de l'entrée en service effective d'un salarié sous CDI	Arrivée du salarié dans la limite de 9 mois	9 mois
	Remplacement d'un salarié en cas de départ définitif précédant la suppression de son poste	non	24 mois
Accroissement temporaire d'activité	Accroissement temporaire d'activité	Non	18 mois
	Tâche occasionnelle précisément définie et non durable	Non	18 mois
	Commande exceptionnelle à l'exportation	Non	6 à 24 mois
	Travaux urgents nécessités par des mesures de sécurité	NON	9 mois
Emploi temporaire	Emploi à caractère saisonnier	Réalisation de l'objet	9 mois
	Emploi d'usage constant	Réalisation de l'objet	18 mois
Cas de recours liés à la situation du salarié		Contrat avec durée minimale	Contrat avec terme certain
	Complément de formation professionnelle	Non	18 mois
	Personnes sans emploi rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle	Non	18 mois
Les intérimaires <b>ne peuvent être embauchés</b> pour effectuer des travaux dits dangereux qui figurent dans une liste prévue au Code du Travail.			

## 4) L'ÉVOLUTION DE L'INTÉRIM

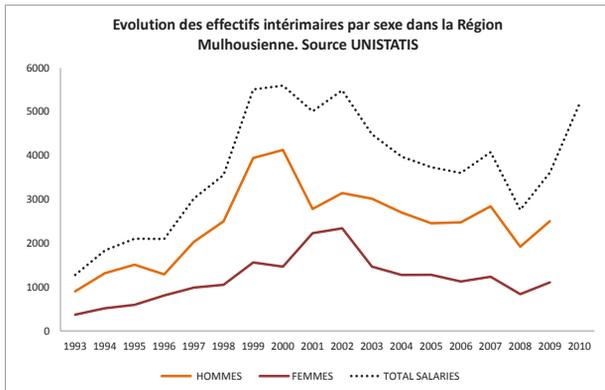
### De la croissance à la crise de 2008

La base de données de Pôle emploi permet d'avoir une première idée des évolutions de l'intérim et ce sur une assez longue période. De 1993 à 1999, l'économie de la région mulhousienne ne connaît pas la crise, contrairement à d'autres régions anciennement industrialisées. Le nombre d'intérimaires croît fortement (graphique 1). Il passe de 1 277 postes à 5 595 en 2000.

L'an 2000 marque un tournant. Les effectifs intérimaires se stabilisent à un niveau élevé jusqu'en 2002, puis les effectifs décroissent lentement. Cette dynamique témoigne de ce que l'Alsace n'est plus épargnée par les restructurations industrielles. L'emploi salarié, de façon générale, se réduit durant toute la décennie 2000. Les intérimaires ne sont plus que 3 600 en 2006. Une petite embellie voit ce nombre remonter à un peu plus de 4 000 en 2007, puis la chute est brutale : les effectifs chutent de 1 316 postes entre 2007 et 2008 où leur nombre s'établit à 2 762 postes.

### Le salariat intérimaire essentiellement masculin

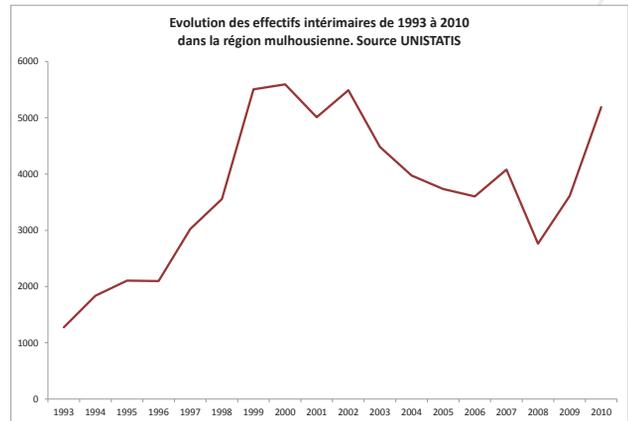
Pendant cette période, à l'exception des années 2000/2002 où le nombre d'intérimaires hommes chute de 1 350 postes tandis que celui des femmes augmente de presque 900, les effectifs masculins et féminins tendent à avoir un rythme d'évolution proche (graphique 2). Mais les volumes d'emplois concernés sont très différents : les femmes représentent en moyenne un tiers du total des intérimaires.



Graphique 2

### Une forte concentration dans le secteur de l'intérim

Dans l'ensemble, le nombre d'entreprises de travail temporaire recensées par la base Pôle emploi évolue au même rythme que le volume d'intérimaires (graphique 3). Jusqu'en 2000, le nombre d'établissements croissait avec le volume de travail intérimaire. On a ainsi pu compter jusqu'à 74 ETT dans la région mulhousienne. Avec la restructuration économique en cours et la baisse du volume de travail temporaire, certaines entreprises disparaissent ou bien sont rachetées par les réseaux les plus importants.



Graphique 1

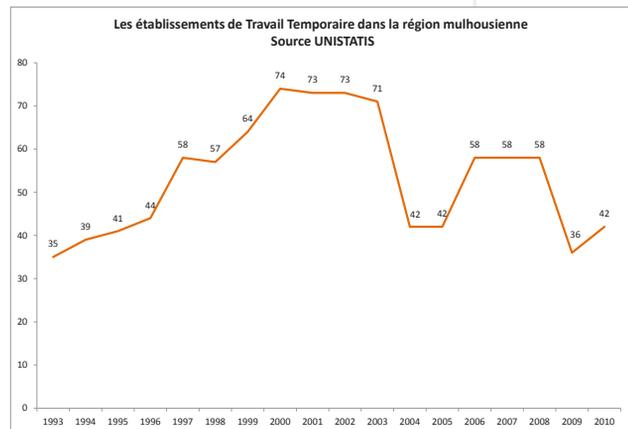
(encadré 2)

#### Limites méthodologiques

Les bases de données de Pôle emploi et de l'URSSAF comptabilisent des personnes ou des postes de travail, indépendamment du nombre d'heures travaillées d'une part ; d'autre part, elles ne comprennent que les établissements du champ marchand employeur. De ce fait, elles ne représentent pas l'intégralité des salariés. En sont exclus notamment les salariés de l'agriculture et de la fonction publique.

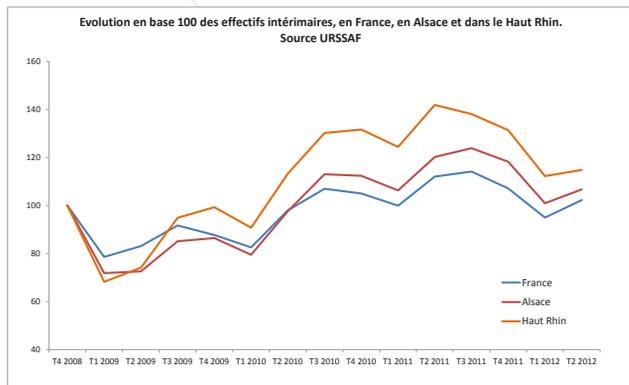
La base Pôle emploi présente néanmoins l'avantage d'avoir été rétropolée. Les évolutions des effectifs salariés peuvent être suivies dans le temps malgré les deux changements de nomenclature survenus. Malheureusement, les données postérieures à 2010 ne sont plus diffusées.

Quant à la base URSSAF, les données ne sont disponibles que depuis la fin 2008, date de la dernière révision de la nomenclature des activités. Elle présente cependant l'avantage d'être actualisée trimestriellement, ce qui permet de suivre assez finement l'évolution des effectifs pendant et après la crise.



Graphique 3

Cette concentration dans le secteur de l'intérim est également rendue nécessaire par le fait que les ETT ne négocient plus leurs contrat avec les sites locaux. De plus en plus, les groupes utilisateurs de travail temporaire passent des appel d'offres globaux. Pour pouvoir répondre à ces appels d'offres et se conformer aux cahiers de charges, il est nécessaire de faire partie d'un groupe ou d'appartenir à un réseau.



Graphique 4

Un autre changement est intervenu sur la période 1993/2010 : les ETT se sont regroupées géographiquement (voir carte n°2 page 17) et sont aujourd'hui quasiment toutes implantées dans la ville de Mulhouse. Dans la région mulhousienne, on ne compte plus que deux agences hors de la ville-centre, l'une située à Lutterbach, l'autre à Illzach.

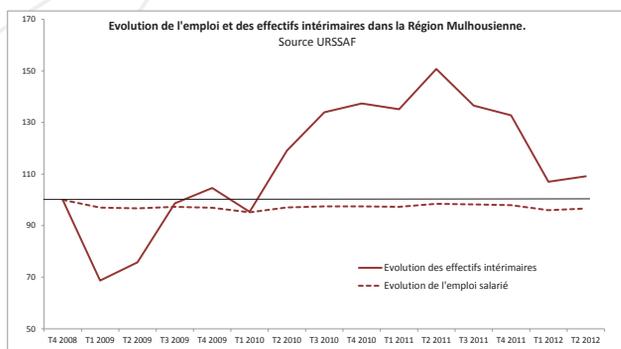
### L'intérim dans la crise, en France et en région

L'évolution comparée (base 100 au quatrième trimestre 2008) des effectifs intérimaires, en France, en Alsace et dans le Haut-Rhin, montre bien les spécificités locales (graphique 4).

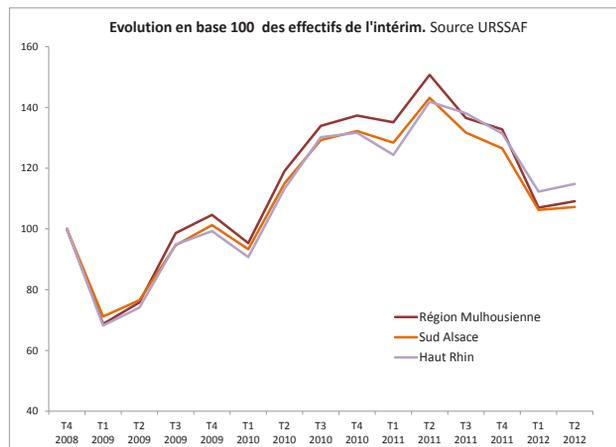
D'une part, depuis le troisième trimestre 2009, dans le Haut-Rhin, le poids de l'intérim dans le total des salariés est toujours supérieur à son niveau au plan national. Ainsi, au deuxième trimestre 2012, les intérimaires représentent 4% des effectifs salariés en Alsace et dans le Haut-Rhin, contre 3,4% seulement en France.

D'autre part, l'intensité du recours à l'intérim est beaucoup plus forte localement qu'au plan national. A son plus haut niveau, au troisième trimestre 2011, l'indice est à 114% pour l'ensemble de la France alors qu'il est à 124 en Alsace et à 138 dans le Haut-Rhin. Cela signifie que les effectifs intérimaires étaient supérieurs de 38% à ce qu'ils étaient à la fin 2008. Depuis, et comme le montre le graphique ci-dessus, les effectifs sont quasiment retombés à leur niveau de 2008 en France, alors qu'ils restent à un indice 107 en Alsace et 115 dans le Haut-Rhin.

Ce constat n'est peut-être pas sans relation avec le fait que les effectifs salariés totaux, après une légère baisse due



Graphique 6



Graphique 5

à la crise, sont revenus, au plan national, à leur niveau de 2008. Ce n'est pas le cas en Alsace et dans le Haut-Rhin, où la situation de l'emploi se dégrade fortement. Au plan régional, la baisse de l'emploi salarié privé atteint 2% entre 2008 et 2012 ; au plan départemental, cette baisse est de 3%.

### Les manifestations de la crise au plan local

La région mulhousienne, le Sud Alsace et le Haut-Rhin suivent des évolutions très proches pour la période qui va de la fin 2008 au 3ème trimestre 2010 (graphique 5). La chute (à peu près de 30% aux trois niveaux) de la fin 2008 est suivie d'une remontée très rapide. Après un creux au début 2010, les effectifs repartent à la hausse. Au 3ème trimestre 2010, les effectifs sont supérieurs de 30% à leur niveau de 2008. A partir de cette date, les rythmes d'évolution divergent légèrement.

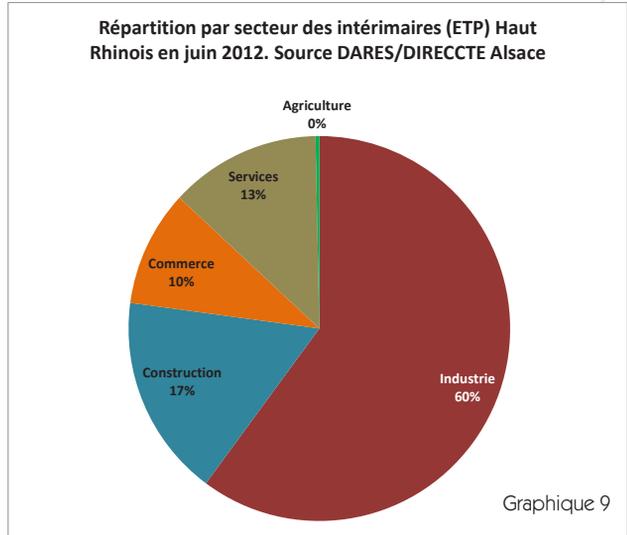
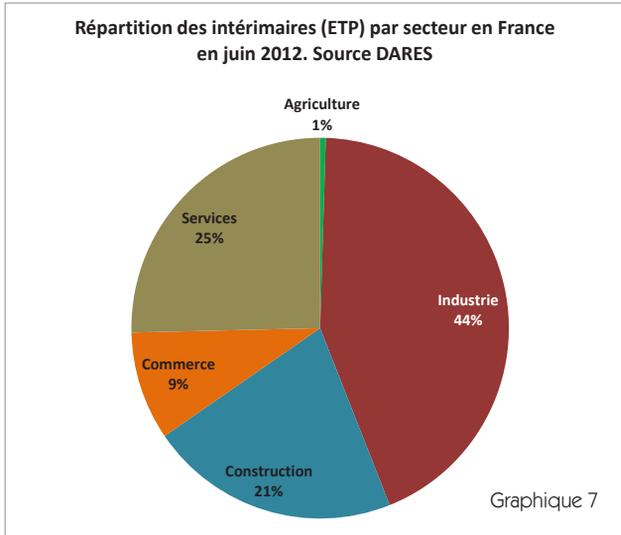
Au plan local, la croissance des effectifs intérimaires est très vive, l'indice s'établit à 150 au 2ème trimestre 2011. Il n'est que de 143 pour le Sud Alsace et de 141 pour le Haut-Rhin. Mais le repli qui suit est également très fort, supérieur à celui constaté au niveau départemental.

Au final, au deuxième trimestre 2012 et dans la région mulhousienne, le nombre d'intérimaires n'est plus supérieur que de 9% à son niveau de la fin 2008, contre 14% pour le Haut-Rhin.

Enfin, un dernier point caractérise la région mulhousienne. La dégradation du marché du travail y est plus forte que dans le reste du Haut-Rhin. L'indice de l'emploi salarié, qui s'établissait à 100 à la fin 2008, n'est plus qu'à 96,6. Le territoire a donc perdu 3,4% de ses effectifs, soit à peu près 3 000 postes salariés (graphique 6).

### Le poids de l'intérim en 2012 et sa répartition sectorielle

Pour apprécier le poids de l'emploi intérimaire aux différents niveaux territoriaux, plusieurs sources qui ne sont pas toujours concordantes, faute de reposer sur les mêmes périmètres et définitions, sont disponibles.



Au plan national, les données de la DARES montrent qu'à la fin du 2<sup>nd</sup> trimestre 2012, les intérimaires représentaient 548 752 emplois ETP.

La répartition sectorielle de ce volume de TT montre que la plus grande part travaille dans l'industrie (44%). Mais le secteur tertiaire (commerce et services) arrive non loin avec 35% du total. Le reste (21%) relève du secteur de la construction (graphique 7).

En Alsace, et toujours suivant la DARES, à la fin du 2<sup>nd</sup> trimestre 2012, 21 127 contrats étaient en cours. Ce qui représente 18 973 emplois équivalents temps plein. De ce point de vue, l'Alsace se place au 11<sup>ème</sup> rang des régions françaises (graphique 8).

**En Alsace, l'intérim est davantage tourné vers l'industrie qu'ailleurs en France.**

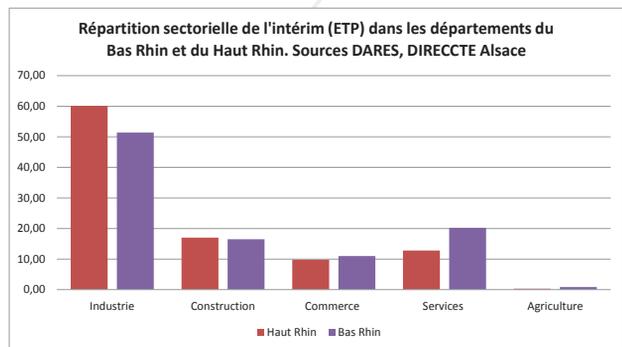
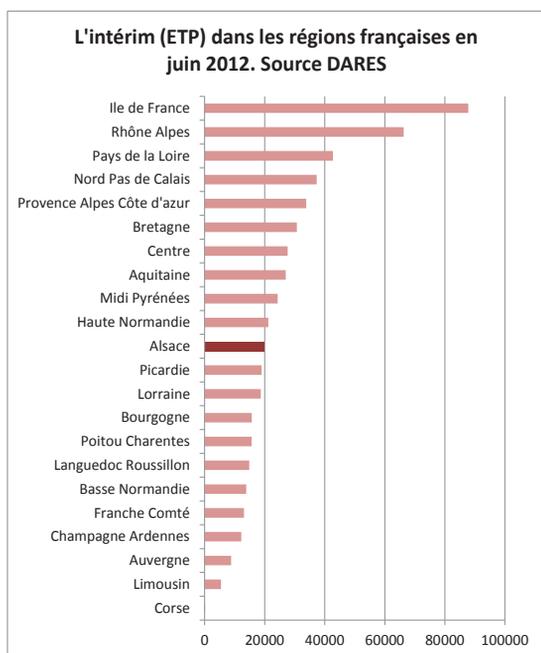
Comparé au niveau national, le travail intérimaire alsacien est nettement plus orienté vers l'industrie qui représente ici 54,7% du volume, soit 11 points de plus qu'au niveau national. La part du commerce étant à deux près identique, c'est logiquement sur la part de la construction et des services que les économies diffèrent. En Alsace, le volume intérimaire utilisé dans la construction est de 5 points inférieur à son niveau national et la part des services est de 8 points inférieure. Cela confirme une orientation industrielle encore marquée, malgré le recul de l'industrie ces dernières années.

Dans le département du Haut-Rhin. Les données, toujours en juin 2012, indiquent que 12 602 contrats sont en cours, ce qui représente un volume d'intérimaires de 7 256 ETP.

**Dans le Haut-Rhin, l'industrie est encore plus développée qu'en Alsace**

La part de l'intérim employée dans l'industrie est élevée (graphiques 9 & 10). Elle atteint 60% du volume. Ce qui est supérieur de 5 points à la part de l'intérim industriel en Alsace et de 16 points à ce qui est constaté nationalement.

La part employée dans la construction (17%) est de 4 points inférieure à ce qui est constaté au niveau national. La part de l'intérim dans le commerce est conforme à son poids en France. Logiquement donc, la part de l'intérim



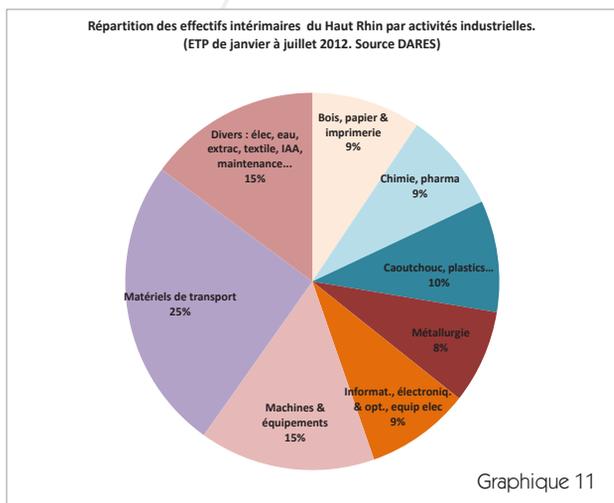
Graphique 8

Graphique 10

employée dans les services est beaucoup plus faible. Elle atteint à peine 13% lorsqu'elle est d'un peu plus de 17% en Alsace et de 25% en France.

Les activités industrielles les plus employeuses d'intérimaires sont (graphique 11) :

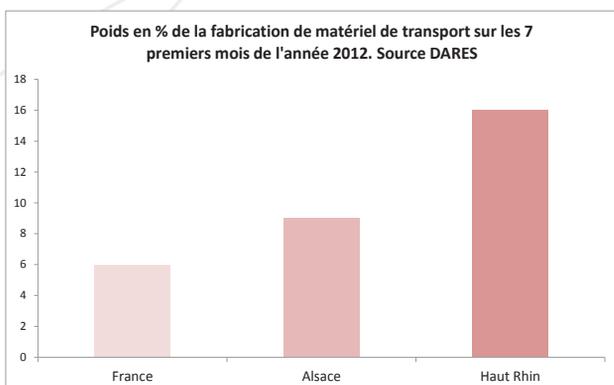
- la fabrication de matériel de transport (25% des effectifs intérimaires de l'industrie du Haut-Rhin) ;
- la fabrication de machines et équipements (15%) ;
- la plasturgie, les produits minéraux non métalliques (10%) ;
- la chimie/pharmacie et le secteur du bois/papier avec chacun 9%.



Graphique 11

Comme on le voit, l'industrie automobile avec 25% de l'intérim industriel occupe une très grande place, à laquelle on pourrait ajouter une bonne partie de la plasturgie. Cela témoigne d'une forte spécialisation industrielle avec des constructeurs et des équipementiers importants (PSA, Liebherr, Faurecia...). Sur les premiers mois de l'année 2012, l'industrie automobile représente 6% du total de l'intérim en France et 16% dans le Haut-Rhin (graphique 12).

Comme la demande dans les autres secteurs est relativement faible et, de manière générale en baisse, le secteur de l'intérim est fortement dépendant de cette industrie.



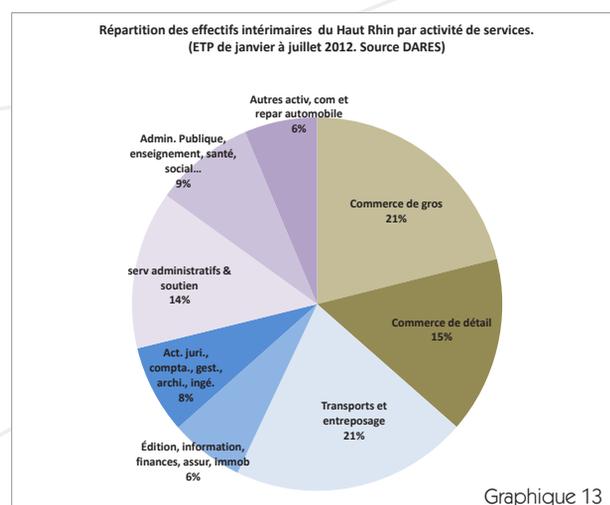
Graphique 12

Parmi les activités de services, les plus employeuses d'intérimaires sont (graphique 13) :

- le commerce de gros qui représente 21% des effectifs employés dans le tertiaire ;
- le transport et la logistique (21% également) ;
- le commerce de détail (15%) ;
- les activités administratives et de soutien aux entreprises (14%).

Là encore on trouve une forte concentration de l'intérim dans deux secteurs connexes : commerce de gros et logistique.

A noter que la part des activités de services non marchands (administration, enseignement, associations, etc) est très faible : 8,8% de l'ensemble des activités tertiaires haut-rhinoises.



Graphique 13

Pour la Zone d'Emploi de Mulhouse, il n'est plus possible de suivre les données de la DARES ou de la DIRECCTE qui ne vont pas en deça du niveau départemental. C'est pourquoi nous mobilisons les données de PRISME, qui ne sont disponibles qu'au niveau de la zone d'emploi et correspondent à un panel de plus ou moins 80% du marché. Toutefois, ces données incluent les opérateurs les plus importants et donnent de ce fait une image assez fidèle de la situation.

Dans la zone d'emploi de Mulhouse, la part des services semble plus importante que dans le Haut-Rhin.

La part du volume intérimaire employée dans l'industrie et dans le commerce (graphique 14 page suivante) est la même qu'au niveau du département (respectivement 60% et 10%). Ce qui les différencie est la part, plus faible, employée dans la construction (13% contre 17% en Haut-Rhin) et la part plus importante employée dans les services. Les données PRISME font apparaître un total de 18% (transport et autres services) alors que ce total n'atteint pas 13% dans le Haut-Rhin.

**Parmi les activités industrielles, on retrouve bien sûr l'industrie automobile qui constitue une part essentielle de l'intérim de la région mulhousienne.**

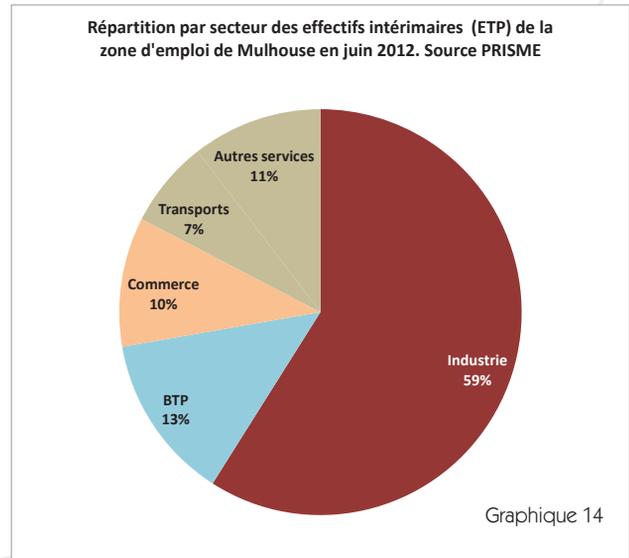
Selon les données URSSAF, lorsque l'activité est au plus bas, comme ce fut le cas en début d'année 2009, l'économie locale recourt approximativement à 2 500 intérimaires. PSA ne représente alors (avec 256 intérimaires) que 10% du total. Dès que l'activité repart sur le site PSA, sa part s'établit autour de 30%.

Pour affiner ces observations, il est possible de croiser l'évolution des ETP recensés par PRISME et les effectifs intérimaires déclarés par PSA (graphiques 15 et 16). Ce rapprochement est permis par le fait que, selon les responsables de PSA, tous les intérimaires employés le sont à temps plein. A garder en mémoire cependant que les effectifs recensés par PRISME ne représentent à peu près que 80% du marché.

Au plus haut, en janvier 2011, la part de PSA dans l'intérim industriel s'établit à 59%. Au cours de l'année 2011, le volume de travail temporaire employé par PSA comme par le reste de l'économie locale va baisser, ce qui fait que la part de PSA reste supérieure à 40% des effectifs intérimaires de l'industrie et oscille autour des 30% de l'ensemble des effectifs intérimaires.

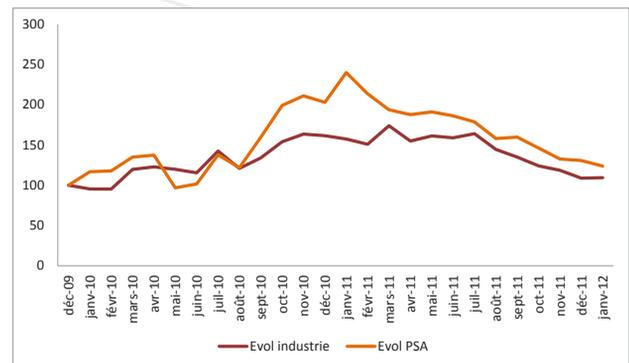
**Une recrudescence des difficultés sur le marché du travail local à prévoir.**

Les effectifs intérimaires comptabilisés par PRISME ont pratiquement baissé de moitié entre le mois de mars 2011 (6 291 ETP recensés) et le mois de septembre 2012 (3453 ETP). Cela confirme les difficultés que rencontrent les entreprises et signifie des tensions croissantes sur le marché du travail. Il est en effet connu qu'en cas de ralentissement économique, les intérimaires et autres CDD sont les premiers touchés. Ils constituent ainsi un témoin de la santé économique du territoire et de la nouvelle dégradation de la situation de l'emploi.



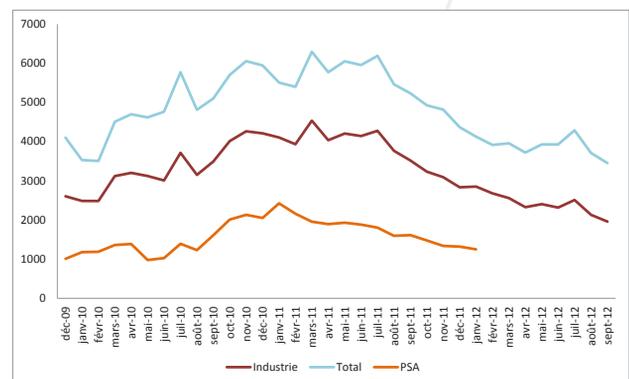
Graphique 14

Evolution en base 100 des effectifs intérimaires ETP recensés par PRISME et des intérimaires employés par PSA.



Graphique 15

Evolution des effectifs intérimaires ETP recensés par PRISME et des intérimaires employés par PSA.



Graphique 16

## 5) LE PROFIL DES INTERIMAIRES

### Le travail intérimaire par catégorie socio-professionnelle

Les données publiées par la DARES montrent que, en France, les ouvriers qualifiés et non qualifiés représentent 77,8% du volume du travail temporaire. Cela témoigne du fait que les activités industrielles restent les plus grosses utilisatrices du travail intérimaire (graphique 17).

En Alsace, l'industrie représente, en 2011, presque 57% du volume de travail temporaire (en ETP), alors que les activités tertiaires ne pèsent que pour 27%.

Les catégories socioprofessionnelles « ouvrières » sont donc logiquement les plus développées et sont aussi les plus sujettes à variation de volume.

Au niveau national, lorsque, de 2007 à 2009, le nombre d'intérimaires baisse, les cadres et professions intermédiaires n'enregistrent qu'une baisse de 21 à 25% tandis que les ouvriers voient leurs effectifs baisser de 30 à 35% suivant qu'ils sont qualifiés ou non. Dans la période allant de l'été 2009 à 2011, où les effectifs intérimaires remontent, les cadres et professions intermédiaires croissent de 27 à 30% alors que les ouvriers qualifiés augmentent de 35%. Les non qualifiés n'augmentant que de 30%.

### Où vivent les intérimaires ?

Compte tenu de ces caractéristiques, il n'y a pas à s'étonner que les communes où l'industrie est davantage développée accueillent plus d'intérimaires que les communes du sud de la région mulhousienne qui ont un profil plus « cadres et tertiaire » (carte 1 page suivante).

### Intérim et autres formes atypiques d'emploi

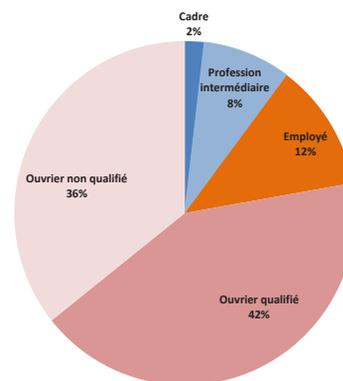
L'intérim est très souvent stigmatisé. Il est censé caractériser une forme précaire d'emploi. C'est oublier que le volume de travail intérimaire reste marginal et surtout, que les contrats à durée déterminée sont nettement plus nombreux que les contrats d'intérim. Qui plus est, dans l'agglomération de Mulhouse, les CDD sont 41% à

(encadré 3)

#### Définition

Les «ouvriers qualifiés» sont des salariés qui exécutent des tâches manuelles exigeant une formation spéciale ou un apprentissage suffisamment long ou impliquant une responsabilité matérielle importante.

Répartition des intérimaires (en ETP) par catégories socio-professionnelles au 1er trimestre 2012, en France. Source DARES

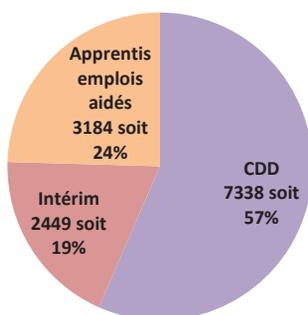


Graphique 17

Les ouvriers représentent 78% des intérimaires. Il n'y a pas de contradiction avec le fait que l'industrie ne représente au plan national que 44% du volume de travail temporaire. Par exemple, dans la logistique -activité de service- le personnel est qualifié d'ouvrier et non d'employé.

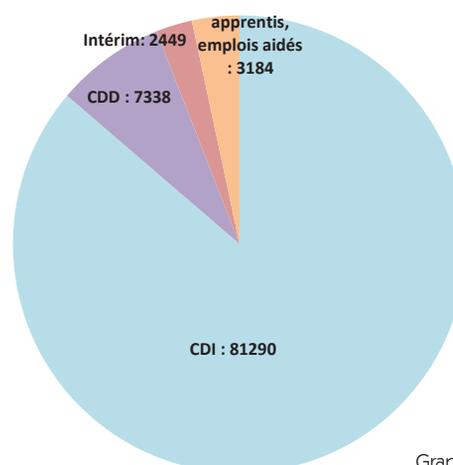
travailler à temps partiel, ce qui n'est le cas que pour 18% des intérimaires (source RP 2009). Au final (graphique 19) l'intérim représentait 2,6% des salariés quand les CDD pesaient pour 7,8%.

Répartition des contrats courts dans la région mulhousienne. Source INSEE, RP 2009



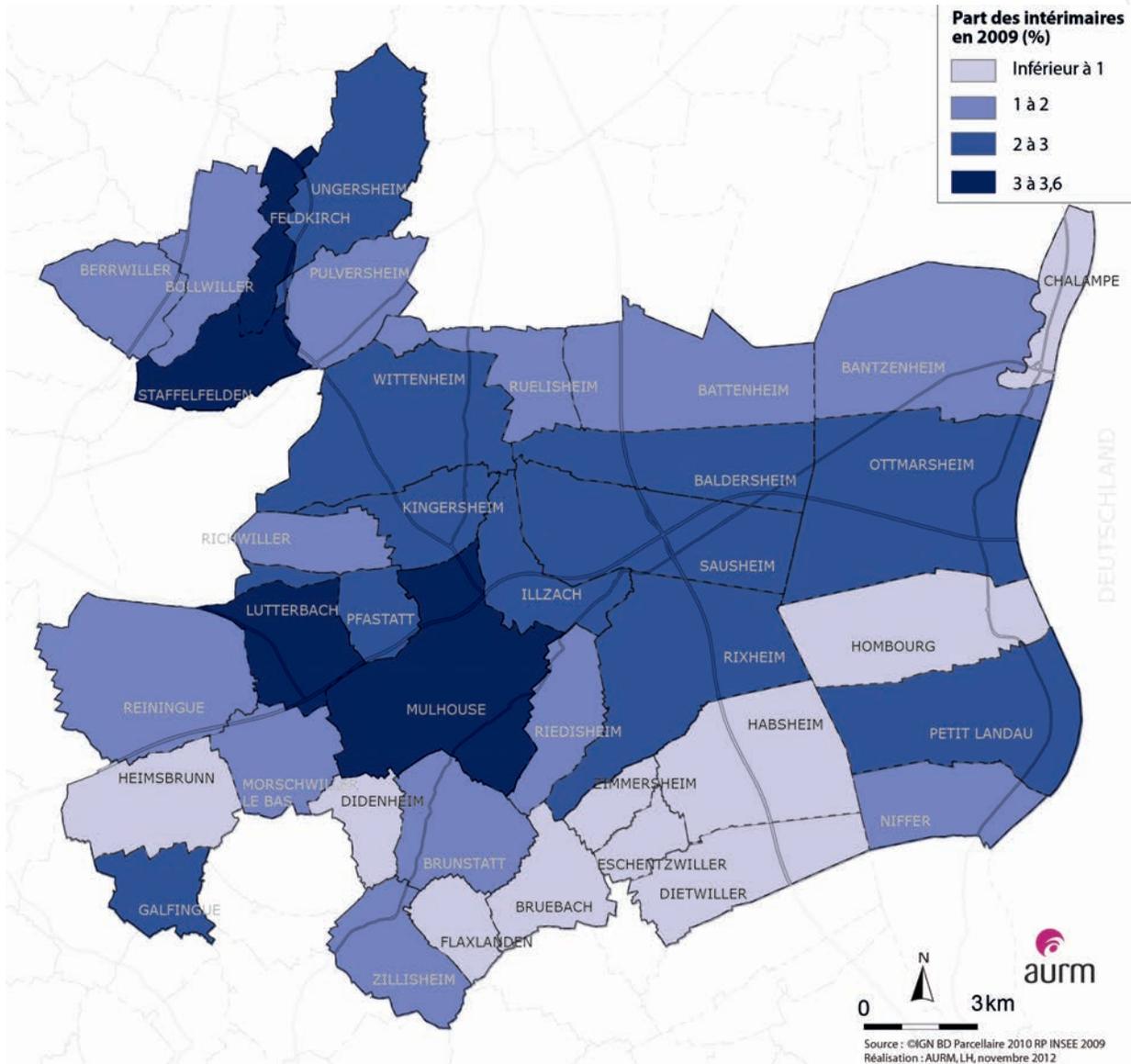
Graphique 18

Types de contrats de travail dans la Région mulhousienne. Source INSEE, RP 2009



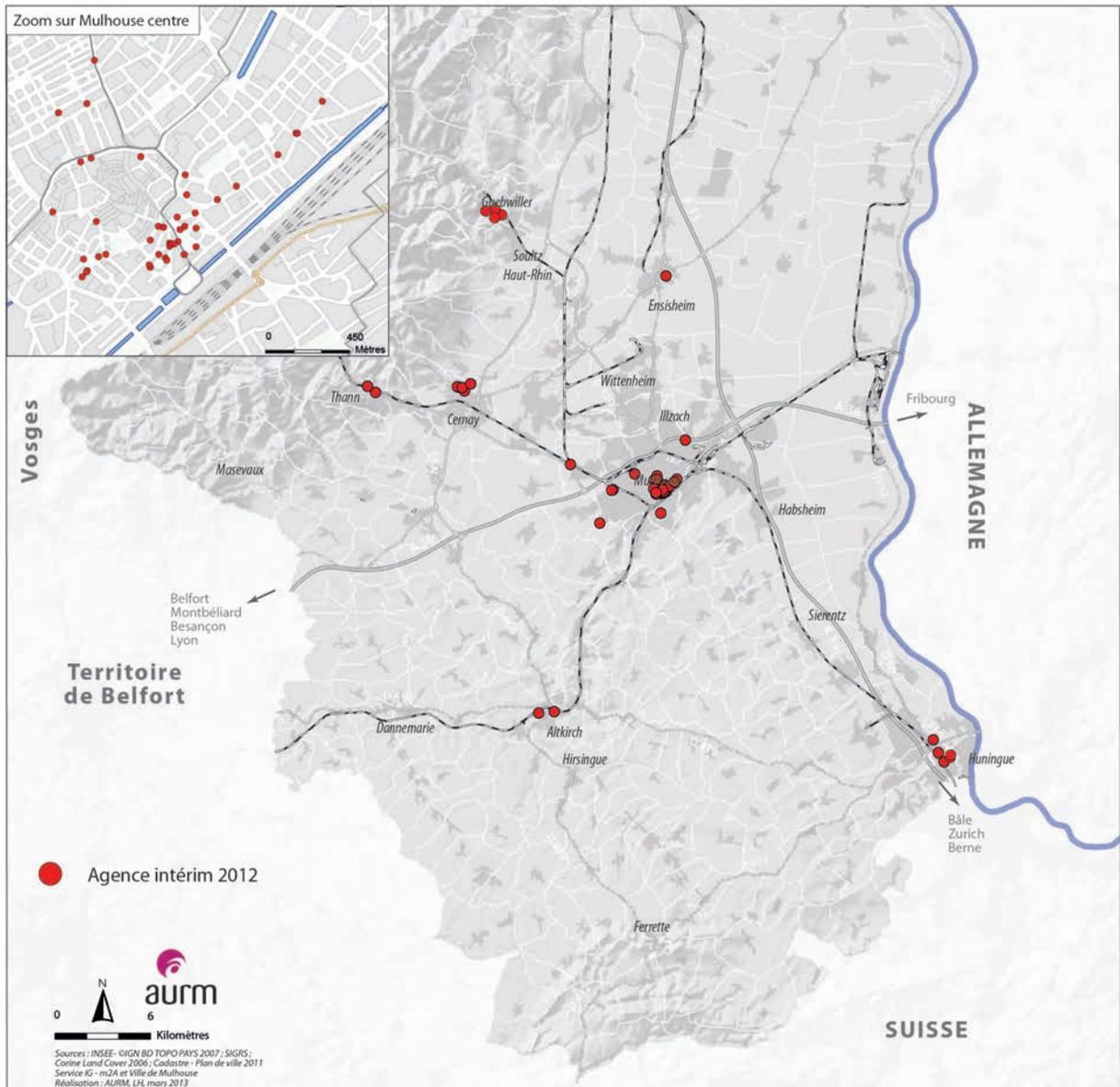
Graphique 19

Carte 1 - Part des intérimaires dans l'emploi salarié des communes.  
Source INSEE, RP 2009



## 6) OÙ TROUVE-T-ON LES AGENCES D'INTÉRIM ?

Carte 2 - Localisation des agences d'intérim dans le Sud Alsace et la région mulhousienne



(encadré 4)

### Un point sur le contrat de sécurisation professionnelle

Ce nouveau contrat a été créé à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2011. Dans ce cadre, une expérimentation a été lancée pour élargir ce dispositif aux demandeurs d'emploi en fin de CDD, fin de CTT ou fin de chantier. Le bassin de Mulhouse, compte tenu de sa situation économique et des volumes importants de salariés en fin de CDD ou de missions d'intérim, fait partie des bassins retenus pour cette expérimentation.

Les critères d'éligibilité applicables aux intérimaires pour pouvoir entrer dans le dispositif sont les suivants :

- être en fin de contrat de travail temporaire (CTT) ;
- être inscrit comme demandeur d'emploi et avoir des droits ARE ouverts générés après une fin de contrat de travail à compter du 23 janvier 2012 ;
- résider sur le territoire du bassin défini dans le cadre du dispositif ;
- se positionner sur le dispositif de manière volontaire.

L'objectif du CSP est d'organiser un parcours renforcé et personnalisé de retour à l'emploi d'une durée de 12 mois (pouvant s'étaler sur une période de 18 mois afin de tenir compte des reprises d'emploi) réalisé par un référent unique. Ce parcours débute par une phase de pré bilan et comprend plusieurs mesures d'accompagnement, notamment d'appui au projet professionnel, ainsi que des périodes de formation et de travail.

## 7) FOCUS SUR LA FORMATION DES INTÉRIMAIRES

La formation est l'un des thèmes phares des négociations salariales depuis une vingtaine d'années. Depuis 1980, la formation des intérimaires a trouvé un cadre juridique avec le contrat de mission formation (art L1251-57 du Code du travail) qui assure à l'intérimaire une rémunération pendant les périodes de formation, son salaire étant généralement basé sur les missions précédemment accomplies. La prise en charge relève généralement de l'OPCA de la branche : le FAFTT (encadré 5 page 22), mais nombreuses sont les petites ETT qui cotisent à des OPCA généralistes comme l'AGEFOS PME ou OPCALIA au titre de leur plan de formation.

Il existe trois types de dispositifs qui peuvent être mobilisés pour la formation des intérimaires.

- Il s'agit, d'une part, des contrats qui sont à l'initiative du salarié intérimaire :
  - Congés Individuel de Formation
  - Congés pour Bilan de Compétence et VAE
  - Droit Individuel à la Formation.

- D'autre part, l'ETT peut prendre l'initiative de proposer à son personnel intérimaire :

- des contrats d'insertion professionnelle
- des contrats de professionnalisation
- des contrats de développement professionnel
- des périodes de professionnalisation.

- Enfin, les salariés intérimaires peuvent également élargir aux plans de formation de l'ETT. Comme toutes les entreprises, les ETT élaborent un plan de formation dont les personnels intérimaires peuvent être bénéficiaires. L'ETT en est à l'initiative et détermine les conditions d'accès aux actions de formation mises en œuvre.

Les partenaires sociaux de la branche ont progressivement fait évoluer les dispositifs de formation dans une logique de sécurisation du parcours professionnel, afin d'éviter les ruptures.

## Les formations à l'initiative du salarié

	Congés Individuel de Formation (CIF)	Congés de Bilan de Compétence et VAE	Droit Individuel à la Formation (DIF) Intérimaire
<b>Finalité</b>	Accéder à une meilleure qualification, se perfectionner, changer d'activité ou de profession...	Identifier ses compétences, analyser ses atouts et faiblesses professionnelles, aptitudes et motivations...	Entreprendre des actions de bilan et d'orientation professionnelle, des actions de formation en vue de se perfectionner et de développer ses compétences...
<b>Condition d'ancienneté dans l'intérim</b>	Avoir travaillé 1 600 heures sur les 18 derniers mois dont 600 heures dans l'ETT dans laquelle la demande est faite. Etre en mission ou formuler la demande dans les 3 mois suivant une mission.	Justifier de 5 ans d'activité professionnelle que ce soit en CDD/CDI/TT dont 1 600 heures sur les derniers 18 mois dans l'agence où la demande est présentée OU justifier de 3 200 heures dans le TT durant les 36 derniers mois, dont 1 600 dans l'agence où la demande est déposée.	Justifier de 2 700 heures travaillées dans l'intérim, dont 2 100 dans l'ETT où la demande est faite, sur les 24 derniers mois.
<b>Durée de la formation</b>	La durée maximum est de un an pour une formation à temps complet ou de 1 200 heures pour une formation à temps partiel	24 heures de congés maximum sur une période de 6 mois maximum.	40 heures par tranche de 2700 heures travaillées, dans la limite de 120 heures
<b>Rémunération</b>	Pendant la durée de son CIF, la personne est rémunérée sur la base du salaire brut moyen perçu lors des 600 heures effectuées pour le compte de l'ETT où est déposée la demande.	Pendant la durée de son congé, la personne est rémunérée sur la base du salaire brut moyen perçu lors des 600 heures effectuées pour le compte de l'ETT où est déposée la demande.	Salaire horaire de la mission en cours ou de la dernière mission accomplie OU allocation correspondant à 50% de la rémunération nette de la dernière mission ou de la mission en cours
<b>Cas particuliers</b>	Les personnes devenue inaptes à occuper un emploi lié à leur qualification par accident ou maladie professionnelle survenus au cours d'une mission peuvent prétendre à un CIF Reconversion sans condition d'ancienneté.	Les personnes accidentées du travail ou ayant contracté une maladie professionnelle au cours d'une mission d'intérim peuvent bénéficier d'un congé de bilan de compétence « reconversion »	
	Les intérimaires justifiant de 4500 heures au cours des 3 dernières années peuvent bénéficier d'un CIF « Déroulement de carrière » pour accéder à une qualification supérieure.		
	Les délégués syndicaux peuvent bénéficier d'un CIF « Délégués syndicaux » pour un maximum de 70 heures.		

## Les formations du personnel intérimaire à l'initiative de l'ETT

	Le contrat d'Insertion Professionnelle Intérimaire (CIPI)	Le contrat de professionnalisation	Le contrat de développement Professionnel Intérimaire (CDPI)	Périodes de professionnalisation
<b>Objectifs</b>	Permettre l'insertion ou la réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi en leur proposant une alternance entre des périodes de formation et des périodes de mission. L'objectif est d'acquérir un premier niveau de compétence pour débiter dans un métier.	Acquérir une qualification professionnelle reconnue, un diplôme ou un titre à finalité professionnelle. C'est un contrat en alternance avec des périodes de formation et d'activité professionnelle.	Accéder à un premier niveau de qualification ou à une qualification différente afin de multiplier les opportunités d'emploi.	Acquérir une qualification ou un diplôme.
<b>Condition d'ancienneté dans l'intérim</b>	S'adresse aux jeunes sortant du système éducatif, aux salariés de plus de 45 ans inscrits comme demandeurs d'emploi, aux intérimaires ayant travaillé au moins 210 heures dans les 6 mois précédant.		Avoir travaillé au moins 450 heures dans les 12 derniers mois, quelle que soit l'ETT.	Justifier de 210 heures de missions dans les 12 derniers mois.
<b>Condition de niveau</b>		S'adresse aux jeunes entre 16 et 25 ans peu ou pas qualifiés, ainsi qu'aux demandeurs d'emploi de 26 ans et plus et aux travailleurs handicapés, bénéficiaires du RSA.	Avoir au plus une qualification de niveau 5 (CAP, BEP) ou avoir un diplôme de niveau 4 (Bac) mais qui n'offre pas de débouchés sur le bassin d'emploi.	
<b>Durée de la formation</b>	Le contrat a une durée comprise entre 210 et 420 heures, c'est un contrat en alternance où la formation est égale à un tiers de la durée totale du contrat.	La formation s'étend sur une période allant de 6 à 12 mois, 24 mois dans certaines conditions. Elle ne peut être inférieure à 150 heures, ni supérieure à 1 200 heures.	La durée de la formation est comprise entre 175 et 450 heures. Elle est suivie d'une mission dont la durée est au moins égale au tiers du temps de formation.	La durée est comprise entre 35 heures et 70 heures pour les intérimaires
<b>Rémunération</b>	La rémunération du bénéficiaire est égale au SMIC pendant les périodes de formation et au salaire de référence de l'entreprise pendant les périodes de mission.	La rémunération est variable car prend en compte l'âge et le niveau de qualification de l'intérimaire formé.	Pendant sa formation, l'intérimaire est rémunéré sur la base de la rémunération perçue lors de sa dernière mission.	

(encadré 5)

### Les missions du FAF.TT

- Développer une politique incitative d'insertion et de réinsertion professionnelle par les contrats et les périodes de professionnalisation.
- Informer et conseiller les entreprises et les salariés de la branche, et notamment des PME, sur la formation professionnelle tout au long de la vie. A ce titre, il répond aux demandes présentées conjointement par le chef d'entreprise et le comité d'entreprise.
- Informer les salariés sur les dispositifs de formation, de validation des acquis de l'expérience et de bilan de compétences, leur proposer un appui à l'élaboration de leur projet et un accompagnement dans le choix de leur orientation professionnelle .
- Procéder aux évaluations, bilans, études et recherches sur la formation professionnelle, nécessaires à la réalisation de ses missions, notamment en vue d'adapter et de développer les moyens de formation aux besoins des salariés des entreprises de travail temporaire.
- Promouvoir des initiatives en vue de développer la formation des salariés les plus fragiles et des demandeurs d'emploi dans le cadre de l'accord de branche et des dispositions réglementaires.
- Concourir à la réalisation d'interventions expérimentales ou exemplaires intéressant l'emploi et la formation notamment au niveau des bassins d'emploi et auprès des PME de la branche.
- Collecter les fonds des entreprises conformément aux dispositions de l'accord de branche.
- Proposer des services de proximité aux entreprises et aux salariés adaptés aux spécificités de la branche et en recherchant une synergie avec les autres institutions de la branche.
- Développer des actions innovantes pour aider les entreprises à optimiser leurs budgets formation.
- Assurer une présence auprès des instances territoriales et nationales en charge des questions relatives à la formation professionnelle et à l'apprentissage.
- Optimiser les fonds de la formation de la branche, notamment par la recherche de partenariats financiers.
- Les interventions du FAF.TT bénéficient exclusivement aux salariés des entreprises de travail temporaire et aux salariés des organismes professionnels de la branche. Toutefois, par décision du conseil d'administration du FAF.TT, et sous réserve de l'accord des partenaires sociaux, elles peuvent aussi bénéficier aux demandeurs d'emploi.

# Partie 2

## L'enquête locale

## 1) LES SOURCES ET LA MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Pour parvenir à collecter les informations nécessaires, une enquête qualitative auprès des entreprises utilisatrices, des agences d'emploi et des intérimaires a été organisée de la manière suivante :

### a) Enquête auprès des entreprises utilisatrices

Les entreprises interviewées sont les suivantes :

- PSA Peugeot Citroën
- Clemessy : Agence de Mulhouse
- Système U
- La Poste : Direction du courrier et Direction territoriale enseigne
- Geodis

La liste des entreprises utilisatrices, à savoir des entreprises qui font appel à une entreprise de travail temporaire afin qu'elle mette à leur disposition un travailleur intérimaire, a été définie en commun avec les membres du comité de pilotage du diagnostic en fonction de l'importance du recours de ces entreprises à des intérimaires.

### b) Enquête auprès des agences d'emploi

Pour effectuer l'enquête, nous avons fait le choix de nous limiter à interviewer dix responsables d'agences de la région mulhousienne. Lors d'une éventuelle réactualisation de cette enquête, il pourrait être intéressant de rencontrer également les agences présentes dans d'autres villes du Sud Alsace (Saint-Louis, Altkirch, etc.)

Les agences rencontrées sont les suivantes :

- Inser'emploi, 20 rue de Nordfeld, Mulhouse (entreprise de travail temporaire d'insertion<sup>1</sup>) ;
- Alsa'temporaire, 25 rue de la Sinne, Mulhouse (agence généraliste mais qui affiche tout de même une spécialisation dans les métiers du transport et logistique et des professionnels de l'industrie) ;

1. Les entreprises de travail temporaire d'insertion se caractérisent par l'obligation d'appliquer deux sources de droit :

- Celle relative au travail temporaire (Art. L. 1251-1 et suivants du Code du travail) ;
- Celle relative aux structures d'insertion par l'activité économique (articles L. 5132-1 et suivants du Code du travail).

Les intérimaires des ETTI doivent être agréés par Pôle emploi. Cet agrément valide et garantit leur exigibilité aux critères d'insertion par l'activité économique.

Par dérogation aux dispositions du travail temporaire, la durée des contrats de travail peut être portée à 24 mois au lieu de 18, renouvellement compris.

- Crit, 45 avenue de Colmar, Mulhouse (agence spécialisée dans l'automobile, le transport, la logistique et dans les métiers de l'industrie) ;
- Adecco, 1 place de la Paix, Mulhouse (agence regroupant trois unités : BTP ; Tertiaire ; Industrie et logistique) ;
- Randstad, 5 avenue du Maréchal Foch, Mulhouse (agence regroupant trois unités : Transport, logistique et commerce ; Tertiaire et services ; BTP) ;
- Crit, 6 rue Wilson, Mulhouse (agence spécialisée dans le travail avec des entreprises allemandes) ;
- Manpower, 11 rue Paul Deroulède, Mulhouse (agence spécialisée dans le BTP) ;
- Ocito travail temporaire, 8 rue du Pont, Illzach (entreprise de travail temporaire d'insertion) ;
- Expectra, 74 rue Jean Monnet, Mulhouse (agence qui travaille avec des intérimaires ayant au moins Bac+2 et spécialisée dans 5 domaines : Informatique et Télécoms ; Ingénierie et Industries ; Comptabilité et Finance ; Commercial et Marketing ; RH et Juridique) ;
- Idea Service, 16 avenue du Maréchal Joffre, Mulhouse (agence spécialisée dans le secteur agro-alimentaire, dans la logistique et dans la grande distribution).

### c) Enquête auprès des intérimaires

De décembre 2012 à février 2013, un questionnaire a été diffusé aux intérimaires par le biais des agences d'emploi de la manière suivante :

- Le questionnaire était disponible en format papier en agence, où les conseillers ont proposé aux intérimaires de le remplir ;
- Les agences d'emploi partenaires ont diffusé aux intérimaires un e-mail pour leur proposer de remplir le questionnaire en ligne.

Le questionnaire a été en outre diffusé par le biais de :

- Pôle emploi, à travers le fichier relatif à l'expérimentation CSP ;
- Les conseillers de l'association Sémaphore Mulhouse Sud Alsace.

Pour obtenir un nombre plus important de questionnaires remplis, la Maison de l'emploi et de la formation du Pays de la région mulhousienne a travaillé avec le prestataire « Fil'in Marketing » ; cette collaboration a permis d'administrer le questionnaire par téléphone à 100 personnes ayant travaillé en intérim au cours des 12 mois précédant l'interview.

Ce travail d'enquête a permis de collecter en total 927 questionnaires ; 203 questionnaires sont exploitables.

## 2) QUEL EST LE PROFIL DES INTÉRIMAIRES ?

### Le profil recherché par les entreprises

#### Synthèse

Les entreprises utilisatrices recherchent à la fois des intérimaires non qualifiés, pour lesquels le savoir-être prime sur la compétence technique, et des professionnels. Dans ce cas, il est important de pouvoir repérer les réelles compétences du candidat.

Pour trouver des intérimaires dont le profil correspond au poste à occuper, les entreprises soulignent la nécessité d'avoir un bon relationnel avec les agences d'emploi. Ces dernières doivent connaître très bien les besoins de l'entreprise et les caractéristiques des postes proposés. Pour acquérir cette connaissance, certaines agences d'emploi ont mis en place avec des entreprises des fiches de poste qui synthétisent les conditions de travail (horaires, rythmes...) et de rémunération, la liste des principales tâches à effectuer, le contexte de travail, les risques du poste et les compétences que le candidat doit posséder.

Pour ce qui concerne ce dernier point, les entreprises interviewées expliquent qu'il existe deux cas de figure :

- Certaines entreprises ne recherchent pas d'intérimaires ayant des compétences spécifiques, car les tâches qu'ils seront amenés à accomplir sont assez simples ; une formation dispensée en entreprise suffit pour qualifier l'intérimaire. Aussi, la compétence technique n'est pas forcément prioritaire, en revanche le savoir-être l'est. Toutefois, l'exigence en termes de maîtrise des savoirs de base s'est accrue, car il faut savoir lire les consignes écrites, renseigner les fiches de suivi de fabrication, pouvoir utiliser des logiciels informatiques, etc. Les savoirs de base tout comme les compétences clés sont de plus en plus nécessaires pour accéder à des missions (encadré 1). Dans ce cas de figure, les entreprises ne rencontrent pas de problèmes particuliers pour repérer les compétences des intérimaires délégués par les agences d'emploi.
- D'autres entreprises recherchent plutôt des professionnels ; dans ce cas, il est donc primordial que les réelles compétences techniques des intérimaires soient bien repérées. Ces entreprises rencontrent plus de difficultés et voudraient que les intérimaires soient mieux évalués, par exemple à travers des mises en situation et des travaux pratiques.

#### Questions – réflexions pour l'action

- Comment travailler sur le savoir-être en entreprise ?
- Comment développer les compétences de base des intérimaires ?
- Comment mieux évaluer et valoriser les compétences des intérimaires ?

(encadré 1)

#### Savoirs de base et compétences clés

L'ANLCI (Agence Nationale de Lutte c+ontre l'Illettrisme) identifie les savoirs de base suivants : lire, écrire, calculer, s'exprimer, raisonner, se repérer dans le temps, se repérer dans l'espace.

L'ANLCI a en outre créé un référentiel des compétences clés en situation professionnelle qui permet d'identifier le socle de compétences nécessaires pour réaliser les activités professionnelles.

Ces compétences sont classées par catégories :

- Savoirs généraux : oral, écrit, calcul, espace-temps.
- Savoirs appliqués : technologie, informatique, attitudes et comportements, ouverture culturelle, gestes, postures et observation.
- Initiative : apprendre à tirer parti de l'expérience, faire preuve d'autonomie.

### Le profil des intérimaires inscrits dans les agences d'emploi

#### Synthèse

Les agences d'emploi travaillent avec des profils d'intérimaires différents en fonction de leur spécialisation. D'une manière générale, la population est principalement masculine et a un bas niveau de qualification ; toutefois, chaque agence travaille avec un noyau dur d'intérimaires fidèles dont le profil correspond bien aux besoins des entreprises utilisatrices. Pour mieux évaluer les compétences des intérimaires, les agences ont mis en place des tests. Ces tests essaient également d'évaluer l'aspect comportemental, considéré comme très important.

### Sexe, âge et niveau de qualification des intérimaires

- Les agences d'emploi collaborent avec des profils d'intérimaires différents en fonction de leur spécialisation. Par exemple, pour ce qui concerne la part d'hommes et de femmes, les agences spécialisées dans l'industrie automobile ou dans le BTP travaillent avec très peu de femmes, même si certains métiers s'ouvrent peu à peu à elles (conducteur d'engins, métiers d'encadrement). Néanmoins, toutes les agences interrogées déclarent travailler avec une majorité d'hommes.
- Le niveau de qualification des intérimaires est de manière générale peu élevé ; beaucoup de personnes se positionnent sur des métiers sans qualification. Les agences remarquent que le niveau de qualification n'a malheureusement pas tendance à s'élever : le public intérimaire présente beaucoup de carences, même au niveau de la maîtrise du français.

- Les données concernant l'âge sont souvent indisponibles, car l'âge est considéré comme un critère discriminant. Un nouveau phénomène semble pourtant apparaître : des retraités deviennent intérimaires pour arrondir leurs fins de mois.
- Dans les ETTI, une majorité d'intérimaires sont sans diplôme. Un bas niveau de formation (niveau V ou infra V) est aussi une caractéristique commune aux intérimaires de certaines agences d'emploi classiques, par exemple celles qui travaillent avec l'industrie automobile.

### L'évaluation des compétences des intérimaires, au-delà des diplômes

Pour déterminer les réelles compétences des intérimaires, abstraction faite du niveau du diplôme, les agences d'emploi ont mis en place des tests qui permettent de compléter le dossier déclaratif d'un candidat. Plus le niveau de qualification d'un candidat est élevé et plus les tests sont pointus. Voici une liste indicative de tests :

- Test de sécurité : la sécurité est considérée comme un domaine de base et transversal que chaque intérimaire devrait maîtriser.
- Test pour vérifier les compétences de bases (logique, calcul, lire et comprendre un texte).
- Tests informatiques de mise en situation sur certains métiers bien précis.
- Peuvent s'ajouter des tests mis en place par des entreprises clientes.

Certains tests essaient également d'évaluer l'aspect comportemental, considéré comme de plus en plus important, surtout pour des bas niveaux de qualification. Cette évaluation est nécessaire aussi parce que les principaux problèmes rencontrés avec les intérimaires concernent le savoir-être : absentéisme, retards, abandon des missions, manque d'investissement, difficultés à se projeter dans l'avenir.

Deux autres aspects sont cités comme des atouts indispensables à la fois par les agences d'emploi et par les entreprises : l'autonomie et la polyvalence. La polyvalence permet d'une part de pouvoir effectuer plus de missions, mais surtout de pouvoir évoluer vers des métiers plus qualifiés.

Le dossier d'un candidat ne se limite pas à lister les résultats des tests, mais peut aussi être mis à jour au fur et à mesure pour noter les nouveaux savoir-faire que l'intérimaire a pu acquérir à travers ses missions, de manière à élargir le champ des missions qu'il peut effectuer.

### La fidélisation des intérimaires

Lorsque les agences d'emploi rencontrent un candidat qui correspond aux profils recherchés, elles vont tout faire pour le fidéliser à travers une mise à l'emploi rapide ; en effet, un intérimaire qui travaille bien est considéré comme une excellente carte de visite auprès des entreprises clientes.

Aussi, chaque agence travaille avec un noyau dur d'intérimaires. Dans ce groupe, un petit nombre de personnes est en intérim par choix et peut même refuser des CDI ; il s'agit normalement de professionnels qualifiés. Ces intérimaires fidèles travaillent pratiquement à temps plein toute l'année. Cela peut générer un paradoxe pour ce qui concerne la formation : ils cumulent en effet un nombre d'heures travaillées suffisant pour pouvoir accéder aux dispositifs de formation existants et sont aussi considérés comme prioritaires par les agences pour accéder à une formation comme récompense ; toutefois, ils ne connaissent pas d'interruptions dans leurs missions leur permettant de se former.

Pour garder ces intérimaires fidèles face à une concurrence aguerrie, les agences ont deux moyens : d'une part, elles doivent être très efficaces dans la mise à l'emploi et peuvent même démarcher les entreprises pour proposer le profil, dans une démarche pro-active. D'autre part, elles mettent en place des programmes de fidélisation et créent des outils, comme des « certifications » que les intérimaires peuvent obtenir après un certain nombre de missions positives, pour classer les intérimaires et rendre prioritaires les meilleurs.

Par contre, si le candidat intérimaire ne correspond pas aux cahiers des charges des entreprises, certaines enseignes minoritaires n'acceptent pas son inscription en agence<sup>1</sup>. Les agences effectuent une sélection « à l'entrée » car elles préfèrent un fichier limité mais de qualité, ce qui n'était pas le cas dans le passé : aujourd'hui les offres d'emploi sont limitées, l'agence ne veut pas grossir son fichier sans pouvoir proposer des missions et, de plus, elle ne veut pas prendre de risque en envoyant en mission un intérimaire inopérant car son image auprès de l'entreprise cliente en souffrirait.

#### Questions – réflexions pour l'action

- Comment inciter les intérimaires fidèles à se former alors qu'ils ne connaissent pas d'interruptions dans leurs missions ?
- Est-il en train de se constituer un groupe de personnes exclues de l'intérim ?

1. Les agences d'emploi sont aujourd'hui confrontées à des flux très importants de personnes qui recherchent un travail, alors que les offres de missions sont limitées. Pour cette raison, certaines d'entre elles ne sont ouvertes que certains jours de la semaine.

## Le profil des intérimaires ayant répondu à notre questionnaire

### Synthèse

Les intérimaires ayant répondu à notre questionnaire sont principalement des hommes de moins de 35 ans, avec un niveau de formation V ou infra V ; tout de même, plus de 35% d'entre eux ont au moins un Bac.

Ils travaillent en intérim parce qu'ils le considèrent comme une solution pour trouver un emploi rapidement. La dimension formatrice de l'intérim est également mise en avant. Par contre, l'intérim choisi concerne une minorité d'intérimaires.

### Méthodologie

Le travail d'enquête réalisé par la MEF de décembre 2012 à février 2013 a permis de collecter 227 questionnaires auprès des intérimaires. Sur 227 questionnaires, 24 ne sont pas exploitables car ils sont très incomplets ou montrent des réponses contradictoires. Il reste au total 203 questionnaires pour lesquels nous avons la totalité des réponses concernant le profil (âge, sexe, diplôme) ; ces 203 intérimaires ont déclaré avoir effectué au moins une mission au cours des 12 mois précédents leur consultation. L'échantillon couvre donc environ 5% de la population intérimaire de la région mulhousienne. Parmi ces questionnaires, 36 ont été remplis par des intérimaires qui travaillent avec des ETTI.

Certains questionnaires n'apportent pas de réponses à 1 ou 2 questions relatives aux missions ou à la formation : nous avons décidé de ne pas éliminer complètement ces questionnaires, mais pour un souci de clarté nous précisons à chaque fois quel est le nombre total d'intérimaires ayant répondu à la question.

Nous ne pouvons pas garantir que l'échantillon est tout à fait représentatif de la population d'intérimaires dans la région mulhousienne, pour deux raisons :

- Nous n'avons pas collecté un nombre assez élevé de questionnaires nous permettant de procéder à l'extraction d'un échantillon représentatif ;
- Nous n'avons pas de connaissances assez précises du « profil type » des intérimaires du Sud Alsace auquel nous rapporter pour définir l'échantillon.

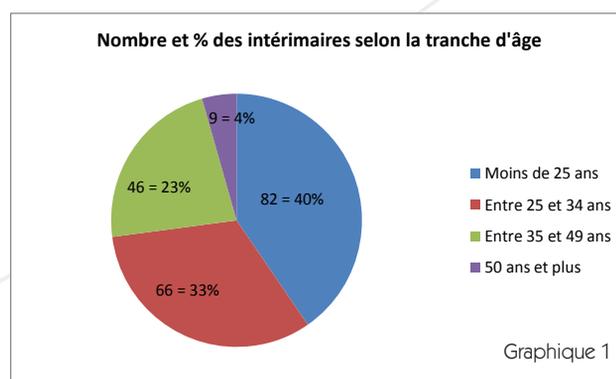
Pour cette raison, lorsque nous parlerons d'intérimaires, il sera toujours important de tenir compte du fait qu'il ne s'agit pas d'un échantillon représentatif ; nous ne voulons pas généraliser les résultats de notre enquête à l'ensemble des intérimaires du territoire. Cependant, les réponses reçues nous permettent d'identifier des tendances et de dresser un tableau général.

## Une grande majorité d'hommes

La répartition des intérimaires en fonction du sexe montre une nette prédominance d'hommes par rapport aux femmes : 88% d'hommes contre 12% de femmes. Cette sur-représentation d'hommes peut être due au fait que parmi les agences les plus actives dans la diffusion du questionnaire nous avons des agences travaillant dans l'industrie automobile et dans le BTP, des secteurs où les intérimaires sont surtout des hommes.

## 75% des intérimaires ont moins de 35 ans

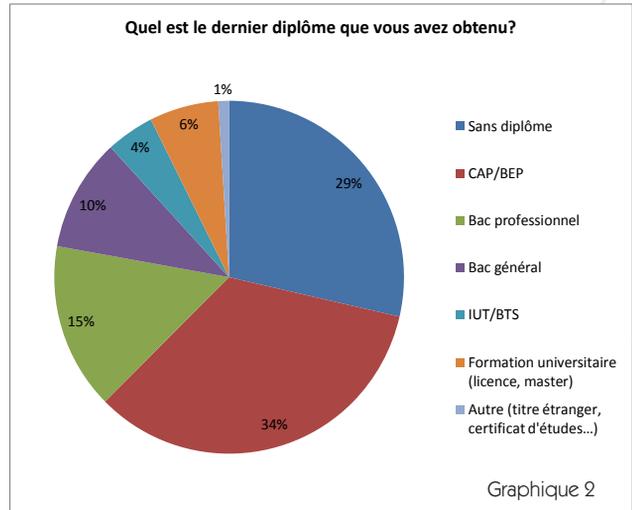
Presque  $\frac{3}{4}$  des intérimaires ont moins de 35 ans (40% ont moins de 25 ans). La population intérimaire qui a répondu à nos questions est donc plus jeune que l'ensemble de la population intérimaire en France (encadré 2, page suivante). Seulement 9 personnes interrogées ont plus de 50 ans (graphique 1, 203 réponses en total).



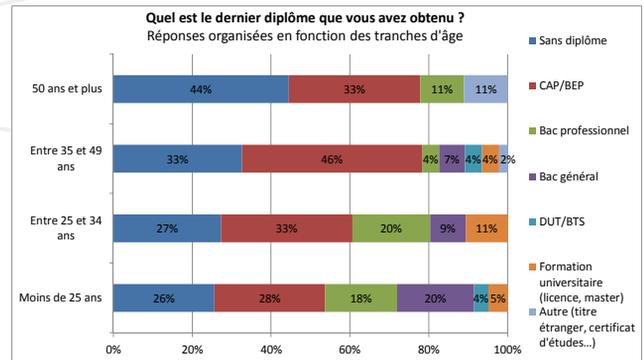
**Une majorité d'intérimaires faiblement qualifiés<sup>1</sup>**

Pour ce qui concerne le dernier diplôme obtenu par les personnes interrogées, la grande majorité (63%) a un niveau d'études V ou infra V. Plus précisément, 58 personnes n'ont pas de diplôme, 69 personnes ont un CAP ou BEP. Le niveau d'études est peu élevé (graphique 2, 203 réponses). Il est tout de même important de remarquer que plus de 35% des intérimaires ont au moins un Bac.

Le graphique 3 croise les données relatives à l'âge et au diplôme obtenu ; plus précisément, les valeurs indiquent quelle est la part des intérimaires possédant un certain diplôme en fonction de leur tranche d'âge. Quelle que soit la tranche d'âge considérée, la part des intérimaires ayant un niveau de formation V ou infra V s'élève à plus de 50%. La proportion de ces bas niveaux de qualification est cependant moins élevée chez les intérimaires les plus jeunes : sur les 82 intérimaires qui ont moins de 25 ans, 38 ont un niveau I à IV.



<sup>1</sup> L'enquête par questionnaire était censée connaître également la catégorie socio-professionnelle des intérimaires. L'exploitation des résultats a toutefois montré que les réponses n'étaient pas fiables. Pour cette raison, le diagnostic se basera exclusivement sur les réponses données à la question « Quel est le dernier diplôme que vous avez obtenu ? » pour connaître le niveau de qualification des intérimaires.



Graphique 3

(encadré 2)

**Extraits de « Trajectoires et devenir de 5000 intérimaires », Observatoire des métiers et de l'emploi, 2010.**

L'Observatoire des métiers et de l'emploi, chargé de réaliser des études quantitatives et qualitatives sur la branche du travail temporaire, a confié aux sociétés BVA et Geste le suivi d'un ensemble d'intérimaires pendant 2 ans pour connaître leur trajectoire professionnelle et leurs évolutions sur le marché de l'emploi. La démarche adoptée a été qualitative (entretiens de type récits de vie), et quantitative avec des vagues d'enquêtes par questionnaires. Le travail s'est déroulé sur la période 2009/2011, soit en partie au creux du travail intérimaire, suite à « la crise » de 2008.

La cohorte de 5000 intérimaires sélectionnée pour cette étude est représentative de l'ensemble de la population intérimaire en France : majoritairement masculine, jeune, diplômée de l'enseignement technique avec un statut ouvrier. Le statut ouvrier est majoritairement représenté (79% contre 27% pour l'ensemble de la population sala-

riée) avec notamment 40% d'ouvriers qualifiés. Le groupe de moins de 25 ans apparaît plus qualifié que l'ensemble de la cohorte (59 % de niveau I à IV contre 46% en moyenne), ce qui confirme le rôle de l'intérim comme débouché des filières techniques de l'enseignement secondaire.

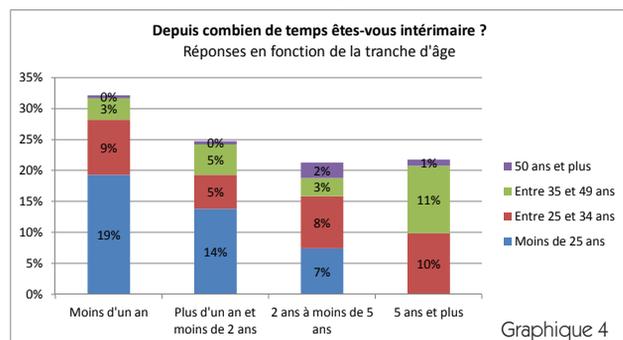
**Le profil de la cohorte :**

Sexe	%
Homme	72,10%
Femme	27,90%
Âge	%
Moins de 25 ans	30,90%
Entre 25 et 34 ans	33,60%
Entre 35 et 49 ans	27,70%
50 ans et plus	7,80%

### Des « carrières » dans l'intérim de durées très différentes

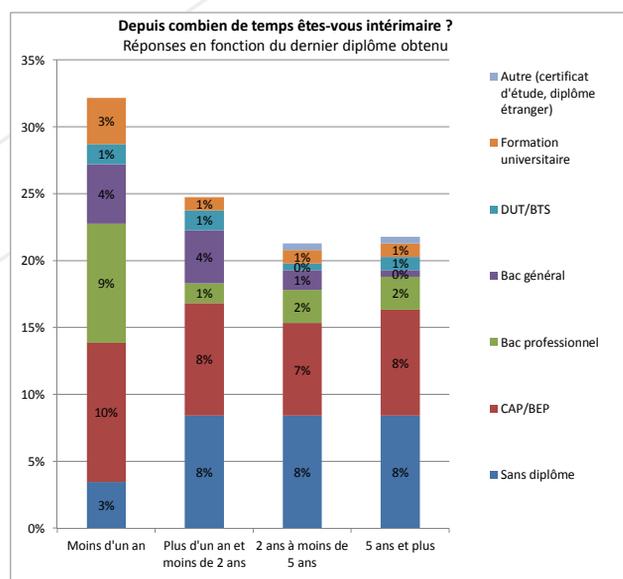
La répartition de la population interviewée révèle une hétérogénéité importante en termes de durée de la carrière en intérim : 65 personnes sont intérimaires depuis moins d'un an ; 50 personnes sont en intérim depuis plus d'un an et moins de 2 ans ; 43 personnes sont en intérim depuis plus de 2 ans mais moins de 5 ans ; enfin, 44 personnes sont en intérim depuis plus de 5 ans. Cela signifie que près d'1/3 des intérimaires que nous avons interviewés travaillent depuis moins d'un an ; il faut cependant surtout noter que 22% des intérimaires travaillent en intérim depuis plus de 5 ans. Il est possible de présumer que ces intérimaires soient surreprésentés dans notre enquête car il s'agit d'intérimaires fidèles qui répondent rapidement aux sollicitations de leur agence d'intérim.

Comme il était prévisible, les jeunes de moins de 25 ans ne sont pas présents parmi les intérimaires qui sont en intérim depuis plus de 5 ans (graphique 4).



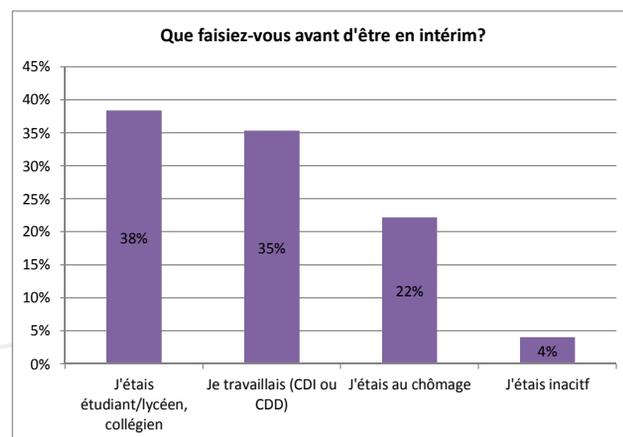
Graphique 4

Le graphique 5 permet d'observer que, parmi les personnes qui sont en intérim depuis moins d'un an, seulement 7 personnes sur 58 n'ont pas de diplôme ; de plus, en pourcentage, les intérimaires qui ont un niveau I à IV sont plus nombreux parmi ces intérimaires « débutants » par rapport à ceux qui ont une carrière en intérim plus longue.



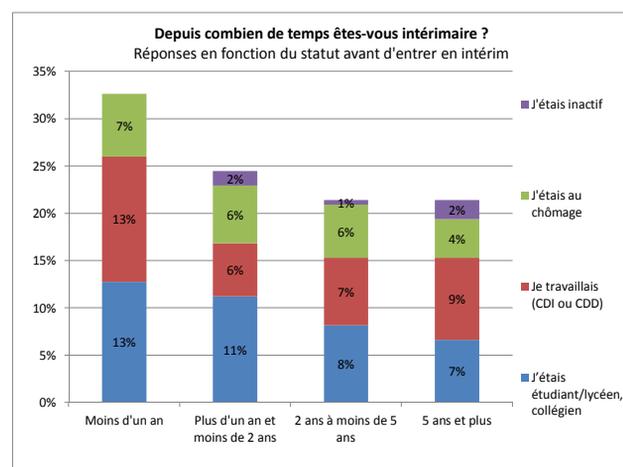
Graphique 5

Le graphique 6 illustre la situation des personnes interrogées à leur entrée dans l'intérim ; sur un total de 198 réponses, 38% des personnes interrogées étaient étudiants avant de commencer leur expérience en intérim ; 35 % avaient déjà eu une expérience de travail en CDD ou CDI<sup>1</sup>.



Graphique 6

Les personnes qui étaient étudiantes avant d'entrer en intérim sont davantage représentées parmi les intérimaires qui le sont depuis moins de deux ans (graphique 7, 196 réponses).



Graphique 7

1 Les résultats de cette question sont un peu étonnants, car on aurait pu s'attendre à plus de personnes qui déclarent être arrivées à l'intérim en étant au chômage (voir encadré 3, page suivante). Il est toutefois possible que des personnes au chômage avant d'entrer en intérim mais qui avaient déjà été en CDD ou en CDI aient coché « Je travaillais ».

En synthèse, par rapport aux personnes interrogées qui ont une carrière en intérim plus longue, les intérimaires qui travaillent en intérim depuis moins d'un an sont plus jeunes, leur niveau de formation est plus élevé et étaient souvent des étudiants avant d'être en intérim. Ces constats permettent d'avancer deux hypothèses :

- 1) Les intérimaires qui ont un niveau de formation plus important restent moins de temps en intérim ; il est possible qu'ils accèdent plus facilement à des emplois plus durables.
- 2) Pour les jeunes, y compris ceux ayant effectué un cycle de formation long, l'intérim pourrait être devenu une voie normale d'insertion sur le marché du travail.

(encadré 3)

**Extraits de « Regards croisés sur l'intérim », Observatoire des métiers et de l'emploi, 2012, 7.**

Pour l'étude annuelle « Regards croisés sur l'intérim », 1004 personnes qui étaient intérimaires en mars 2011 ont été interrogées par téléphone du 9 au 19 mars 2012 ; l'échantillon est représentatif de la population des intérimaires en mars 2011.

« Comme les années précédentes et, assez logiquement, les intérimaires interrogés entrent en intérim majoritairement suite à une période de chômage (57%). Cependant, cette année se dessine une évolution de la structure de la population à l'entrée en intérim. On observe, en effet, une proportion en forte hausse du statut d'étudiant (+7 pts) qui atteint 30%. Cette tendance est particulièrement représentée chez les cadres : la moitié d'entre eux étaient étudiants avant d'entrer en intérim (50%). »

**Les motivations des intérimaires**

Il est intéressant maintenant de croiser les données sur le profil avec celles relatives aux raisons qui poussent les personnes à travailler en intérim (graphique 8 page suivante, 196 intérimaires ont répondu à cette question).

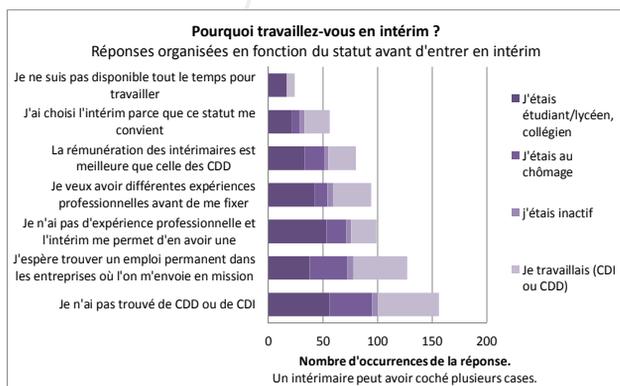
- Pour la majorité des intérimaires, cette forme d'emploi est considérée comme une **solution pour obtenir un emploi** lorsque la recherche d'autres formes d'emploi, telles que le CDI ou les CDD, n'a pas donné de résultats. Cette réponse fait ainsi apparaître une démarche volontariste de la part des intérimaires : ils recherchent de l'emploi à tout prix, refusent de se retrouver dans une situation d'assistantat et s'orientent là où ils pensent trouver plus facilement du travail.
- Une motivation qui apparaît également très souvent est « j'espère trouver un emploi permanent dans les entreprises où l'on m'envoie en mission » ; ce **souhait d'insertion dans les entreprises au moyen de l'intérim** est particulièrement important chez les personnes qui avaient un CDI ou un CDD avant de devenir intérimaires. Il peut indiquer leur volonté de revenir vers des formes d'emploi plus stables.
- La **dimension formatrice de l'intérim** motive notamment les personnes qui sont arrivées dans l'intérim en tant qu'étudiant. L'intérim apparaît ainsi comme une opportunité pour acquérir de l'expérience professionnelle et est apprécié pour l'éventail des postes proposés, y compris sans exigences en termes de qualification.
- L'**intérim choisi** (attesté par les résultats des dimensions « je ne suis pas disponible tout le temps pour travailler » et « j'ai choisi l'intérim parce

(encadré 4)

L'enquête « Regards croisés sur l'intérim » d'octobre 2012 présente également les résultats obtenus en interrogeant les intérimaires sur leurs motivations initiales à l'entrée dans l'intérim (page 8). Plus des 3/4 des intérimaires évoquent des logiques pragmatiques : je voulais travailler et l'intérim me permettait d'avoir un emploi rapidement (59% de citations) et je ne trouvais pas de CDD ou de CDI et je me suis tourné vers l'intérim (36%). Parallèlement, l'enquête observe, en 2012, une diminution des recours à l'intérim motivés par une logique d'insertion (J'espère trouver un emploi permanent dans les entreprises où l'on m'envoie en mission) ou une logique plus individuelle (Je disposais d'une période disponible pour travailler).

que ce statut me convient ») concerne une minorité d'intérimaires. En particulier, il est possible d'observer que ce sont notamment des personnes qui sont en formation qui ont choisi l'intérim pour occuper une période disponible en profitant de sa flexibilité.

- Enfin, deux intérimaires ont spécifié qu'ils se sont inscrits en intérim parce qu'une entreprise avec laquelle ils étaient en contact leur a proposé de les embaucher en tant qu'intérimaires.



Graphique 8

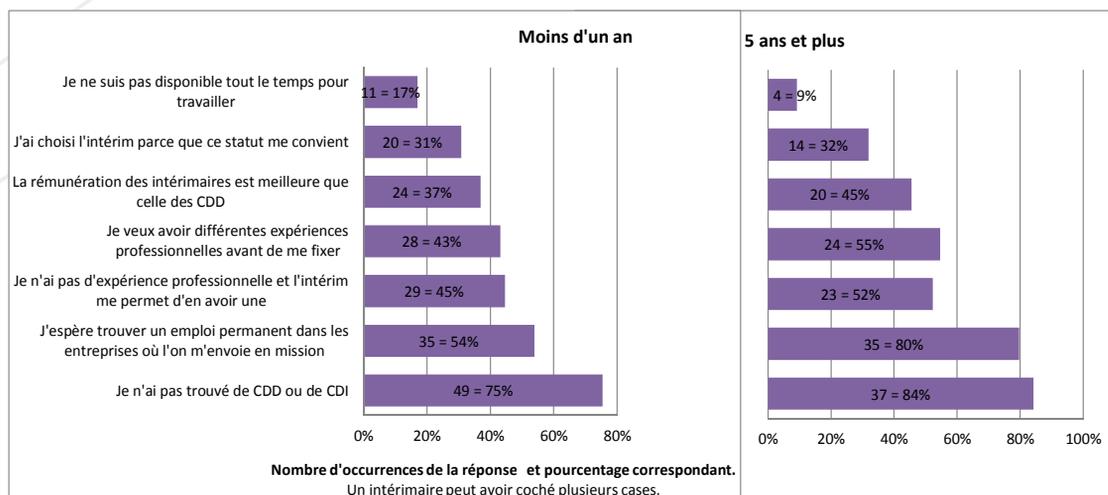
Le graphique 9 permet de comparer les réponses indiquées par les personnes qui travaillent en intérim depuis moins d'un an (65 intérimaires en total, ici appelés groupe A) et celles qui sont intérimaires depuis 5 ans et plus (44 en total, ici appelés groupe B). Etant donné que les intérimaires pouvaient cocher plusieurs cases, il faut tenir compte du fait que le premier groupe a coché en moyenne 3 réponses contre 3,5 pour le deuxième groupe : cela peut influencer la comparaison des pourcentages entre les deux groupes.

Les différences principales dans les réponses concernent les items suivants :

- « Je ne suis pas disponible pour travailler tout le temps » : 17% des intérimaires du groupe A contre 9% des intérimaires du groupe B. Cela complète le constat déjà fait, selon lequel ce sont notamment des personnes qui étaient en formation qui ont choisi l'intérim pour occuper une période disponible. Il est donc possible de supposer qu'il y a des personnes qui travaillent en intérim épisodiquement pour profiter de la possibilité de trouver des missions.
- « Je n'ai pas d'expérience et l'intérim me permet d'en avoir une » : si proportionnellement plus de personnes du groupe B ont indiqué cette réponse par rapport au groupe A, il faut remarquer que pour le groupe B cette raison est moins importante que « Je veux avoir différentes expériences professionnelles avant de me fixer ». D'une part, cela n'est pas surprenant car il est possible d'imaginer que, étant donné que les personnes ayant une longue carrière en intérim sont en moyenne plus âgées, elles ont déjà pu acquérir une certaine expérience de travail. D'autre part, cela souligne le fait que dans le groupe B plus de la moitié des personnes apprécient la possibilité offerte par l'intérim d'effectuer des missions sur plusieurs postes ou dans plusieurs entreprises.
- Dans le groupe B, le souhait de « trouver un emploi permanent dans les entreprises où l'on m'envoie en mission » est particulièrement important.

**Questions – réflexions pour l'action**

- Comment développer la dimension formatrice de l'intérim ?
- Comment l'intérim peut-il être un moyen de monter en qualification pour les intérimaires qui ont un niveau de qualification V ou infra V ?



Graphique 9

### 3) DANS QUELS CAS LES ENTREPRISES RECOURENT-ELLES AUX INTÉRIMAIRES ?

#### Synthèse

Les entreprises utilisatrices ont recours à des intérimaires pour remplacer le personnel absent, en attendant un nouveau recrutement ou suite à une hausse de l'activité. Ce dernier cas est directement lié à la conjoncture économique.

#### Les cas de recours à l'intérim

Les entreprises interrogées ont déclaré avoir recours à des intérimaires dans trois cas de figure :

1) **Pour remplacer le personnel absent** (congé, mais aussi arrêt maladie, congé maternité) ; ces remplacements ne dépendent pas de la conjoncture économique, il s'agit donc de possibilités de travail pour les intérimaires qui ne vont pas disparaître. Toutefois, les agences d'emploi rencontrent parfois des difficultés à recruter des intérimaires pour ces remplacements car ils se font surtout en été ou pendant les congés de Noël, périodes où les intérimaires ne sont pas non plus disponibles.

2) **En attendant un nouveau recrutement.**

3) Lors de l'entrée de grosses commandes ou **suite à une hausse de l'activité**. Ce cas de figure est directement lié à la conjoncture économique du moment ; ces missions peuvent donc être réduites au minimum en cas de crise (encadré 5). En même temps, si une reprise se prolonge, l'intérim peut être considéré comme une période d'essai et l'intérimaire peut être ensuite embauché.

### Quelle évolution pour le recours à l'intérim ?

#### Synthèse

L'intérim souffre de manière systématique lorsque l'économie locale subit des ralentissements ; cependant, l'incertitude économique peut jouer en faveur de l'intérim, car les entreprises préfèrent se tourner vers les agences d'emploi plutôt qu'embaucher. L'intérim est devenu un outil de gestion des ressources humaines.

Outre la situation économique qui impacte le taux de recours des entreprises utilisatrices à l'intérim, on assiste à des évolutions qui influencent également ce recours et pourraient, à l'avenir, faire croître le poids de l'intérim. En effet, par rapport au passé, les entreprises ont de moins en moins de marges de manœuvre en interne pour suppléer à d'éventuelles absences. Cette dynamique indique un double processus d'externalisation :

- D'un côté, les entreprises ont externalisé des activités qui ne sont pas leur cœur de métier (par exemple, le nettoyage) ; les intérimaires peuvent occuper des postes dans ces activités ;
- D'autre part, les entreprises ont tendance à externaliser la gestion de leurs ressources humaines ; le recours à des agences d'emploi en est un indicateur.

Ces évolutions montrent que l'intérim est devenu un outil de gestion des ressources humaines. Ce rôle est reconnu par les entreprises qui, dans une phase de crise et d'incertitude, apprécient le fait de pouvoir se recentrer sur le cœur de leur métier en sous-traitant les activités de recrutement aux agences d'emploi, mais aussi de pouvoir avoir recours à la souplesse de l'intérim qui leur permet d'augmenter temporairement leur main d'œuvre même si elles n'ont pas de visibilité sur le moyen terme.

(encadré 5)

Exemple : le recours à l'intérim chez PSA (voir aussi graphiques 15 et 16, page 14)

Le recours à l'intérim de PSA et de ses sous-traitants est exemplaire du cas de recours à l'intérim lié à l'activité de l'entreprise. Pour PSA, le point bas du nombre d'intérimaires se situe en avril 2009, au milieu de la crise économique. A l'inverse, le pic s'est produit en janvier 2011 lorsque, par rapport à avril 2009, les intérimaires étaient presque 10 fois plus nombreux. De manière générale, 2011 a été une année très importante pour le travail temporaire. En 2012, le recours à l'intérim est en baisse, compte tenu d'un marché à nouveau difficile. A l'automne 2012, le nombre d'intérimaires est seulement deux fois plus élevé qu'en avril 2009. En perspective, il pourrait y avoir une hausse du nombre d'intérimaires suite au lancement de nouveaux modèles de véhicules. Cette évolution a des répercussions directes non seulement sur les sous-traitants de PSA qui, à leur tour, proposent moins de missions pour les intérimaires, mais aussi sur la spécialisation des agences d'emploi. En effet, pour beaucoup d'agences, PSA est le client principal qui assure la majorité des commandes. Aujourd'hui, face aux commandes très fluctuantes, les agences d'emploi essaient de se spécialiser ou se sont déjà spécialisées dans d'autres secteurs (par exemple l'agroalimentaire) pour devenir moins dépendantes des fluctuations d'activités dues à une seule entreprise.

D'une part donc l'intérim a beaucoup souffert de la crise en 2008/2009 et souffre de manière systématique lorsque l'économie locale subit des ralentissements, d'autre part les agences restent tout de même assez confiantes pour l'avenir car la fonction de variable d'ajustement remplie par l'intérim va leur assurer des demandes de la part des entreprises utilisatrices.

Enfin, il faut noter que certaines personnes interrogées ont mis en lumière le fait que le potentiel de développement de l'intérim est assez limité en dehors du bassin d'emploi des grandes villes. Cela concerne notamment les entreprises utilisatrices pour lesquelles c'est la direction du groupe qui passe des contrats au niveau national ; en effet, si le réseau d'agences choisi n'est pas présent sur le territoire, cela empêche à la filiale locale de l'entreprise de recourir à des intérimaires. Cette caractéristique pourrait donc représenter un frein pour le développement de l'intérim dans certains territoires, notamment ruraux.

## 4) QUELS SONT LES MÉTIERS PORTEURS ?

### Quels sont les métiers recherchés par les entreprises<sup>1</sup> ?

#### Synthèse

Parmi les métiers les plus recherchés figurent à la fois des bas niveaux de qualification et des postes spécialisés. Pour ces derniers, les agences ont souvent des problèmes à trouver des candidats aptes. Les postes d'encadrement sont rarement occupés par des intérimaires.

Si le panel des métiers qui recrutent va rester à peu près le même, les métiers vont évoluer : les intérimaires devront être capable de s'adapter.

Aujourd'hui les passages d'une mission à un contrat durable sont peu fréquents ; l'intérim reste tout de même un moyen pour se faire connaître et apprécier par une entreprise.

#### Les métiers les plus recherchés

Les entreprises et les agences d'emploi ont pu définir une liste de postes très recherchés à court ou moyen terme. Parmi ces postes, figurent à la fois des bas niveaux de qualification et d'autres pour lesquels les entreprises recherchent des professionnels.

- Dans le premier cas, les entreprises s'attendent surtout à trouver des intérimaires ayant des permis (Caces, Fimo) ou bien des habilitations (électricité, au risque chimique...). Le niveau du diplôme est peu important, les entreprises recherchent surtout une expérience, de la motivation ainsi que la maîtrise des compétences de base.
- Dans le cas de postes spécialisés, une expérience professionnelle dans le domaine en question est très importante, davantage même parfois que le diplôme du candidat. Les entreprises restent en général très ouvertes par rapport à la typologie du diplôme, même si pour certains métiers il est indispensable que le candidat ait le diplôme correspondant (c'est le cas des métiers du tertiaire, mais aussi dans le BTP). Dans tous les cas, le savoir-être se révélera indispensable en cours de mission.

<sup>1</sup> Pour collecter les informations relatives aux métiers recherchés par les entreprises, il n'a pas été possible de se baser sur des données quantitatives. En effet, les offres qui apparaissent sur les sites internet des agences d'emploi ne sont pas exhaustives. Les informations contenues dans le tableau en annexe (n°2) découlent des entretiens effectués avec les responsables d'agence et avec les entreprises utilisatrices. Il est donc important de retenir que deux métiers définis par exemple comme très recherchés pourraient concerner des volumes d'offres d'emploi très différents.

Selon les entreprises utilisatrices, les postes d'encadrement peuvent rarement être occupés par des intérimaires. Aussi, seulement une toute petite partie de ces postes est pourvue par des intérimaires et elle n'est pas destinée à augmenter. En effet, depuis que les agences d'emploi peuvent faire du placement, les entreprises utilisatrices demandent aux agences de détacher des personnes en CDD ou en CDI sur ces postes.

### Les métiers confrontés à une pénurie en main d'œuvre

Les métiers définis comme « pénuriques<sup>1</sup> » sont principalement des métiers qui demandent des compétences techniques spécifiques. L'histoire du bassin mulhousien, très industriel dans le passé, où il était possible de trouver facilement du travail même sans qualification dans des industries comme PSA ou bien en Suisse, a des impacts négatifs sur le niveau de qualification de la main d'œuvre intérimaire disponible actuellement, car ce niveau ne correspond plus aux attentes des entreprises. En effet, aujourd'hui le degré général d'exigence des industries est devenu plus élevé. Par conséquent, beaucoup de personnes sans qualification particulière s'orientent par exemple vers le BTP en pensant qu'il ne faut pas de compétences spécifiques, alors que ce secteur recherche surtout des ouvriers qualifiés. Ainsi, la question de l'évolution de la représentation de certains métiers se pose.

Les entreprises comme les agences d'emploi soulignent qu'il serait nécessaire de revaloriser ces métiers « pénuriques » pour que les jeunes s'orientent vers eux, même s'il ne faut pas oublier qu'il s'agit souvent de métiers qui prévoient des tâches pénibles, du travail à l'extérieur, etc.

### Les métiers qui ne sont plus recherchés autant qu'auparavant

De manière générale, les bas niveaux de qualification sont de moins en moins demandés ; c'est le cas des agents de production classiques ou des opérateurs de saisie. Il devient ainsi plus difficile que par le passé de positionner des intérimaires faiblement qualifiés et espérer qu'ils acquièrent un niveau plus élevé au fil des missions. Il est donc indispensable qu'il y ait une montée en compétence générale des intérimaires.

### Les métiers qui seront très recherchés dans le moyen terme

Selon les entreprises utilisatrices et les agences d'emploi, le panel des métiers qui recrutent des intérimaires restera à peu près le même, on assistera plutôt à une évolution

<sup>1</sup> L'adjectif « pénurique » est fréquemment utilisé par les agences d'emploi pour définir un métier pour lequel on ne trouve pas d'intérimaires.

des métiers existants. Aussi, les intérimaires devront être capables de s'adapter de manière constante aux nouvelles techniques et par conséquent aux évolutions des tâches qui leur sont confiées.

En outre, la connaissance des langues étrangères va devenir de plus en plus indispensable, non seulement pour les assistants mais aussi pour les techniciens par exemple.

### Les métiers qui offrent le plus de possibilités d'embauche en CDI

La possibilité qu'une mission intérimaire soit transformée en CDI dépend des opportunités d'embauche dans l'entreprise et non du type de poste. De manière générale toutefois, se prêtent davantage les métiers les plus spécialisés, comme responsable de communication ou bien mécanicien poids lourds.

Dans le passé, lorsqu'une entreprise demandait un professionnel, l'intérim était considéré comme un test d'essai : il y avait souvent la perspective d'un CDI. Aujourd'hui, au vu de la conjoncture économique, les passages en CDI sont moins fréquents. Cependant, si un intérimaire travaille bien, sa hiérarchie directe le recommande et en cas de recrutement l'entreprise pourra le solliciter. Cela est valable pour tous les postes : l'intérim peut réellement être un tremplin pour se faire connaître.

### Les métiers pour lesquels la recherche se fait au-delà du bassin mulhousien

Les agences d'emploi recherchent toujours en priorité dans leur vivier afin de fidéliser leurs intérimaires.

Pour les bas niveaux de qualification, les agences arrivent à répondre aux besoins à l'échelle du bassin mulhousien. Pour ce qui concerne les postes techniques, même si parfois il est difficile de trouver les profils correspondants sur le territoire, elles essaient aussi de recruter localement. En effet, les entreprises ne vont pas défrayer les déplacements des intérimaires. Pour cette raison, en cas de métier qui est caractérisé par une carence chronique sur le territoire, la mise en place de formations spécifiques pour former des personnes à ce métier peut se révéler intéressante. Cela est différent dans le tertiaire et dans les services, où les conditions pour les déplacements sont plus intéressantes ; les intérimaires peuvent trouver un avantage dans la mobilité.

Lorsqu'il faut trouver des ingénieurs et pour les métiers d'encadrement, les agences d'emploi peuvent faire venir des personnes de loin, au-delà de la région. Cela n'est pas une particularité du bassin mulhousien. Toutefois, le pourcentage d'intérimaires recherchés pour ces postes est minime.

Dans tous les cas, pour faciliter l'identification des candidats, les réseaux d'agences ont mis en place des bases de données nationales.

Pour connaître de façon détaillée la liste des métiers cités par les agences d'emploi et les entreprises, voir l'annexe n°2.

**Questions – réflexions pour l'action**

- Comment valoriser les métiers dits « pénuriques » ?
- Comment faire évoluer la représentation des métiers ?
- Dans la mesure où il devient de plus en plus difficile de positionner des bas niveaux de qualification, comment favoriser une montée en compétences générale des intérimaires ?
- Comment développer la capacité des intérimaires à s'adapter à de nouvelles tâches ?

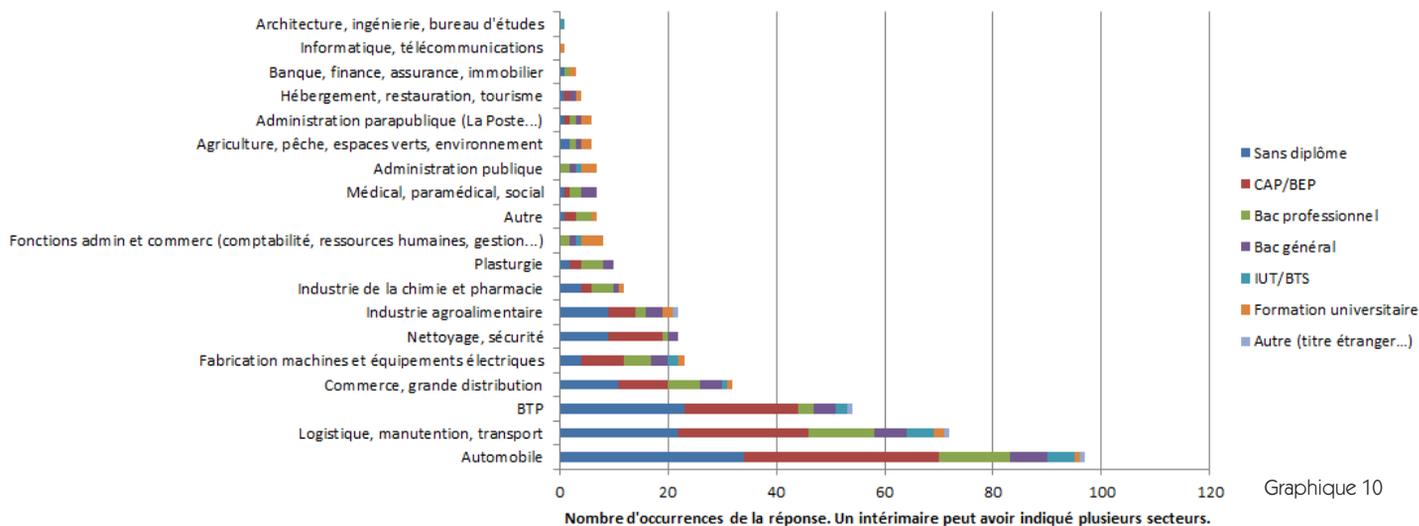
**5) QUELS MÉTIERS RECHERCHENT LES INTÉRIMAIRES ?**

**Synthèse**

Les intérimaires interrogés recherchent principalement des missions dans l'industrie automobile, dans le secteur de la logistique, de la manutention et du transport et dans le BTP. Ils se positionnent principalement sur des métiers qui ne demandent pas de compétences spécifiques.

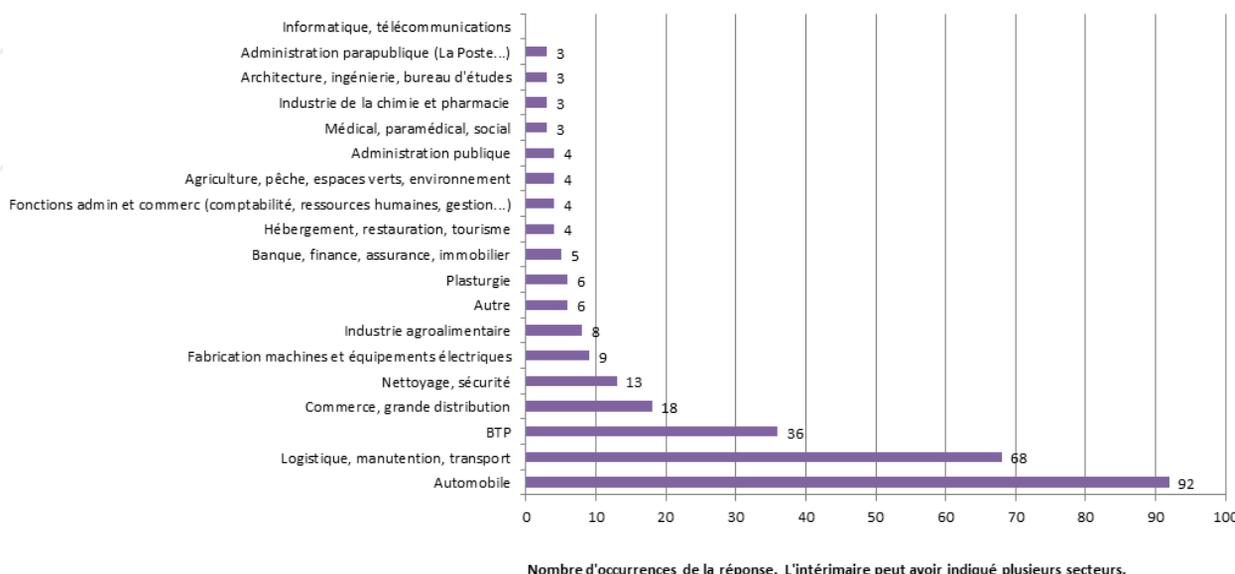
Les personnes interrogées ont pu indiquer plusieurs préférences pour répondre à la question « Dans quel secteur recherchez-vous plus particulièrement des missions ? ». Le graphique 10 montre immédiatement que les 194 intérimaires ayant répondu à cette question recherchent principalement des missions dans l'industrie automobile (97 préférences) suivie par le secteur de la logistique, de la manutention et du transport (72) et par le BTP (54). Ces secteurs correspondent aux secteurs dans lesquels les intérimaires ont réellement effectué des missions (graphique 11, 203 réponses).

**Dans quel secteur recherchez-vous des missions ?**



Graphique 10

**Dans quels secteurs avez-vous effectué des missions?**



Graphique 11

## Focus : les principaux métiers que les intérimaires recherchent dans l'industrie automobile, dans la logistique, la manutention, le transport et dans le BTP

### Méthodologie

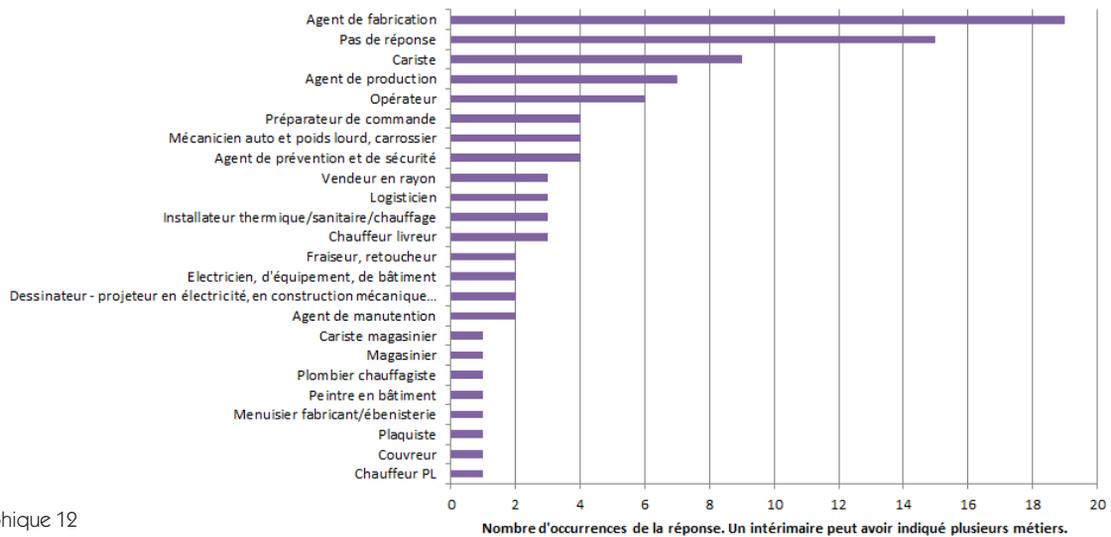
Dans le questionnaire, les intérimaires ont pu indiquer plusieurs métiers<sup>1</sup> recherchés sans préciser le secteur dans lequel ils souhaitent exercer ce métier. Pour cette raison, les résultats peuvent paraître parfois surprenants : par exemple, le 2ème métier le plus cité par les intérimaires qui recherchent un métier dans l'industrie automobile est « cariste, magasinier ». Les intérimaires ont souvent indiqué plusieurs options ou ont même répondu « ouverts à toutes les options », pour souligner qu'ils sont dans l'urgence de trouver une mission. Cette interprétation expliquerait également le nombre très important de personnes qui n'ont pas répondu à la question relative au métier recherché, en laissant entendre qu'ils acceptent ce qui leur est proposé.

<sup>1</sup> Pour indiquer un métier, nous avons repris la terminologie utilisée par les intérimaires eux-mêmes.

### Les principaux métiers recherchés dans l'industrie automobile

Pour ce qui concerne la catégorie d'intérimaires qui recherchent une mission dans l'industrie automobile, ils ont indiqué en priorité le métier « agent de fabrication », « cariste », « agent de production » (graphique 12). Plus précisément, plus de 50% des intérimaires recherchant une mission dans l'industrie automobile souhaitent se positionner sur l'un des 5 premiers métiers. Il s'agit de métiers qui ne requièrent pas de qualification spécifique et qui font partie du groupe de métiers que les agences d'emploi ont indiqué comme de moins en moins recherchés ou bien soumis à des évolutions qui demandent aux intérimaires des capacités d'adaptation.

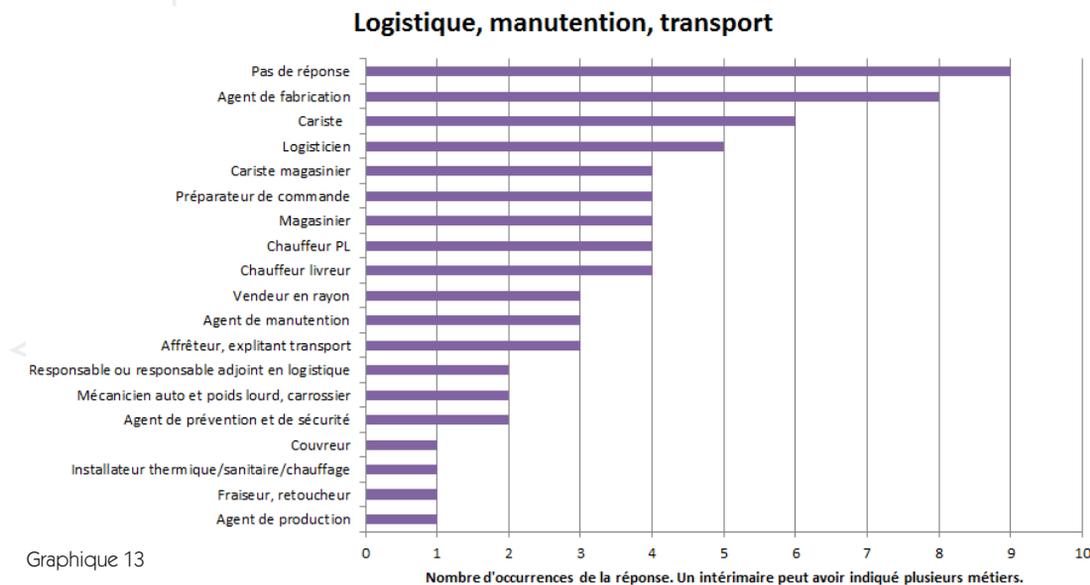
Industrie automobile



Graphique 12

### Les principaux métiers recherchés dans la logistique, la manutention et le transport

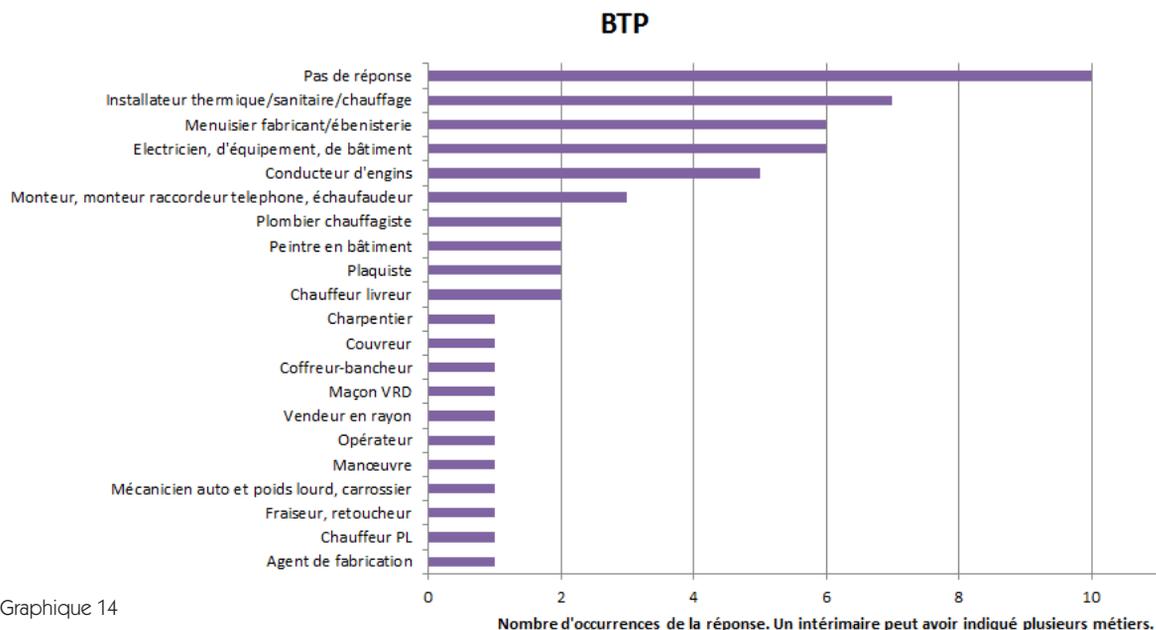
Un nombre important d'intérimaires n'a pas voulu/su indiquer un métier pour préciser la recherche de missions dans le secteur de la logistique, de la manutention et du transport. Suivent les métiers d'agent de fabrication, de cariste, de magasinier, de logisticien et de préparateur de commande (graphique 13). Comme c'est le cas pour l'automobile, les intérimaires recherchent des emplois peu qualifiés mais qui demandent un niveau de compétences de base de plus en plus élevé.



Graphique 13

### Les principaux métiers recherchés dans le BTP

De même, dans le BTP, 1/5 des intérimaires n'a pas indiqué le métier recherché ; nous pouvons imaginer qu'ils n'ont pas de spécialisation et qu'ils accepteraient des postes de manœuvre. Nous avons ensuite une liste d'ouvriers spécialisés du bâtiment : installateur thermique, sanitaire, chauffage, menuisier, électricien... (graphique 14).



Graphique 14

**Questions – réflexions pour l'action**

- Comment sensibiliser les intérimaires à se positionner sur des métiers porteurs ?

## 6) COMMENT S'EFFECTUE UNE MISSION ?

### La durée moyenne des missions

Les agences d'emploi compilent pour chaque intérimaire une statistique sur son employabilité<sup>1</sup> ; le **taux d'employabilité** peut varier entre 0 % (si l'intérimaire n'effectue pas de mission) et 100% (lorsque l'intérimaire a travaillé 1600 heures sur une année). Ce taux peut être même supérieur à 100% en cas d'heures supplémentaires.

Les intérimaires qui font partie du « noyau dur » des fidèles ont un taux d'employabilité qui s'approche de 100%. Dans les autres cas, ce taux peut varier beaucoup. Les nouvelles personnes qui intègrent le vivier d'une agence d'emploi sont au départ testées sur des missions courtes.

Les variations sont également très importantes pour ce qui concerne la **durée moyenne d'une mission**, vu qu'elle peut durer d'1 jour à 18 mois. Les réponses des entreprises interrogées nous font présumer que les entreprises qui ont un taux de recours régulier et élevé à l'intérim proposent des missions en moyenne longues ; un autre critère qui influe sur la durée de la mission est la période d'adaptation au poste en entreprise : plus cette période est étendue et plus l'entreprise aura intérêt à proposer une mission longue.

### L'encadrement de l'intérimaire

#### Synthèse

Dans les entreprises utilisatrices, les intérimaires sont encadrés par le responsable hiérarchique direct. A cela s'ajoute l'encadrement mis en place par les agences d'emploi, à travers des points réguliers ainsi que des visites en entreprise. De plus, des bilans sont effectués en fin de mission pour améliorer son déroulement et pour détecter les nouvelles compétences de l'intérimaire.

Les intérimaires se considèrent bien encadrés par les agences en ce qui concerne le contenu des missions et l'identification de leurs compétences. Ils ne sont pas satisfaits des informations offertes sur le droit à la formation et sur les métiers porteurs.

### L'encadrement par les entreprises utilisatrices

L'encadrement des intérimaires proposé par les entreprises utilisatrices ne diffère pas de l'encadrement qu'elles proposeraient à un salarié classique.

<sup>1</sup> Le terme d'employabilité est dans ce contexte utilisé pour définir combien d'heures un intérimaire a travaillé sur une année.

Les intérimaires sont intégrés dans les équipes et c'est le responsable hiérarchique direct qui les encadre. Dans certaines entreprises, un accueil spécifique est effectué pour expliquer les règles de sécurité et pour vérifier que l'intérimaire possède les compétences nécessaires et surtout les habilitations demandées.

### L'encadrement par les agences d'emploi

A cet encadrement s'ajoute celui effectué par les agences d'emploi. Elles effectuent un point obligatoire en début de mission et ont ensuite des contacts réguliers avec les intérimaires tout au long de la mission. Elles effectuent aussi des visites en entreprise pour voir les intérimaires en situation de travail, mais aussi pour contrôler que tout soit en règle au niveau de la sécurité, que les équipements de protection soient mis à disposition, etc.

La sécurité des intérimaires est un axe de travail sur lequel les agences d'emploi sont associées par les entreprises utilisatrices afin de diminuer les accidents de travail. Par exemple, PSA a formé toutes ses agences partenaires à la méthode STOP qui permet l'observation en situation de travail pour améliorer les normes de sécurité.

### Les bilans de fin de mission proposés aux intérimaires

En fin de mission, différents types de bilan peuvent être proposés à l'intérimaire :

- Un bilan de fin de mission rempli par l'entreprise et remis à l'agence d'emploi ; ce type de bilan, réalisé de manière plutôt systématique, a pour objectif d'améliorer le déroulement des missions et d'identifier les problèmes rencontrés, ou bien de noter la satisfaction du client par rapport aux intérimaires proposés.
- Un bilan ou un entretien individuel peut être également proposé par l'agence d'emploi souhaitant détecter de nouvelles compétences pour proposer de nouvelles missions dans plusieurs domaines. Le dossier personnel de l'intérimaire est mis à jour en fonction de ce bilan, mais l'intérimaire ne le reçoit normalement pas. Par ailleurs, ce type de bilan est souvent informel, il se fait entre l'intérimaire et son conseiller, à cause d'un manque de temps. Ce manque de traçabilité limite l'accompagnement d'une montée en compétences des intérimaires dans le cadre d'un enchaînement pertinent de différentes missions. En outre, il serait utile que les entreprises contribuent directement à ce bilan, car elles ont pu observer l'intérimaire en situation de travail et bien identifier non seulement les tâches effectuées, mais aussi d'éventuelles habilités ou aptitudes particulières.

Les entreprises comme PSA qui proposent des missions très longues organisent aussi des animations en fin de mission en partenariat avec les agences d'emploi ou avec d'autres organismes avec l'objectif de faire un point sur la carrière de l'intérimaire, de connaître ses souhaits en formation, etc.

Nonobstant l'encadrement mis en place pour suivre les intérimaires, il peut y avoir des problèmes qui, dans les cas les plus graves, peuvent conduire à l'arrêt de la mission. Les problèmes sont principalement de nature comportementale, l'intérimaire montrant des difficultés à s'adapter à la vie en entreprise, à se motiver ou bien ne respectant pas le contrat de travail.

### Le point de vue des intérimaires sur cet accompagnement

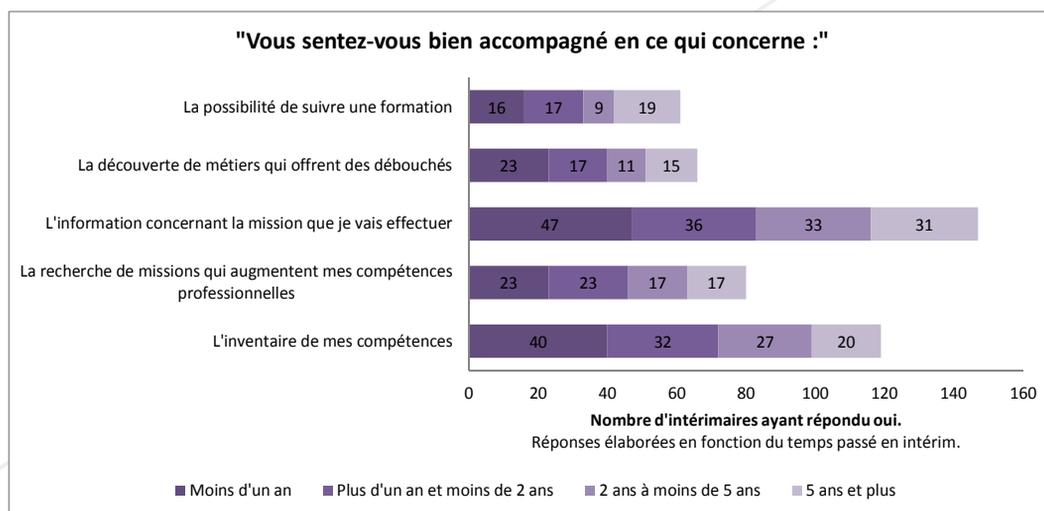
Les intérimaires ont été interrogés pour connaître leur opinion sur l'accompagnement qui est proposé par leurs agences d'emploi. Le graphique 15 indique combien d'intérimaires ont affirmé se sentir bien accompagnés au niveau de cinq thèmes différents :

195 intérimaires ont répondu à cette question. Seulement 1/3 entre eux estiment être bien informés par rapport à la possibilité de suivre une formation ou pour découvrir des métiers qui offrent des débouchés. Les réponses ne divergent pas beaucoup selon le temps passé en intérim. Cela signifie que les informations concernant ces thèmes sont insuffisantes pour toutes les catégories d'intérimaires.

Les intérimaires semblent par contre être assez satisfaits de l'accompagnement qu'ils reçoivent au cours de leurs missions : ils estiment être bien informés par les agences d'emploi par rapport à la mission qu'ils effectueront ; ils considèrent aussi que l'évaluation réalisée par leur agence pour identifier leurs compétences est plutôt bien faite.

**Questions – réflexions pour l'action**

- Comment systématiser et améliorer la traçabilité du bilan de fin de mission afin qu'il devienne un outil qui valorise l'expérience en intérim ?
- Comment les entreprises peuvent-elles contribuer davantage à la rédaction du bilan de fin de mission ?
- Comment mieux informer les intérimaires sur des sujets tels que les droits à la formation ou les métiers porteurs ?



Graphique 15

### Les périodes d'interruption

**Synthèse**  
Pendant les périodes d'interruption les agences essaient de maintenir les contacts avec les intérimaires pour les fidéliser. Pendant ces périodes, la majorité des intérimaires se déclare disponible à travailler et continue de rechercher un travail.

#### Le maintien des contacts avec les agences d'emploi

Les agences d'emploi essaient de maintenir des contacts avec les intérimaires pendant les périodes d'interruption afin de les fidéliser. Elles ont recours à des moyens variés :

- Les intérimaires sont invités périodiquement à l'agence pour retirer la fiche de paie, pour transmettre des documents administratifs ou aussi pour des moments conviviaux.
- Dans certaines agences, les intérimaires sont également invités à un entretien individuel annuel pour faire un point sur leur carrière, comme les autres salariés de l'agence ; le bilan de cette action est négatif, car les intérimaires ne donnent pas suite à l'invitation. La raison indiquée est que les intérimaires n'ont pas d'autre attente envers leur agence que la mise à l'emploi.

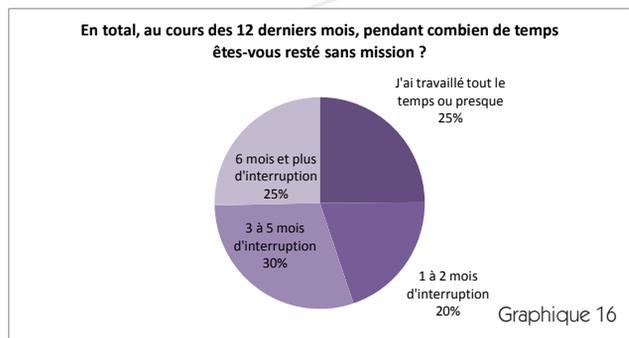
- Certaines des agences interrogées expliquent qu'elles extraient le listing d'intérimaires qui n'ont pas travaillé depuis un mois pour tout faire pour les remettre à l'emploi en démarchant activement les entreprises.

Il s'agit toutefois de contacts sporadiques.

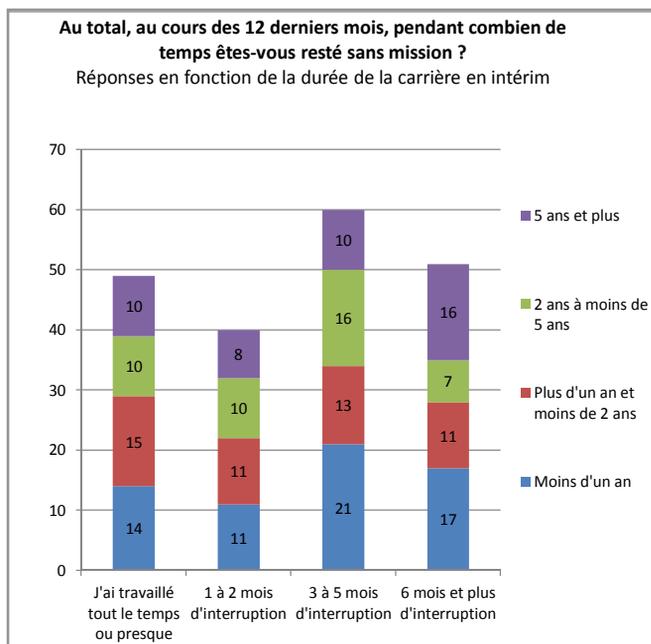
**L'occupation des intérimaires pendant les périodes « interstitielles »**

Les intérimaires ont été interrogés pour tenter de mieux connaître la durée des périodes d'interruption et de comprendre comment ces périodes sont mises à profit.

Parmi les 201 personnes qui ont répondu à la question, 1/4 a déclaré avoir travaillé tout le temps ou presque. Plus de 50% ont eu au moins 3 mois d'interruption (graphique 16). Nous pouvons donc identifier deux profils : les **intérimaires à temps plein** et les **intérimaires qui travaillent occasionnellement**.



Parmi les intérimaires à temps plein, les 2/3 sont en intérim depuis moins de deux ans. Les intérimaires de long cours (plus de 5 ans en intérim) sont surreprésentés parmi les personnes qui ont eu plus de 6 mois d'interruption (graphique 17).



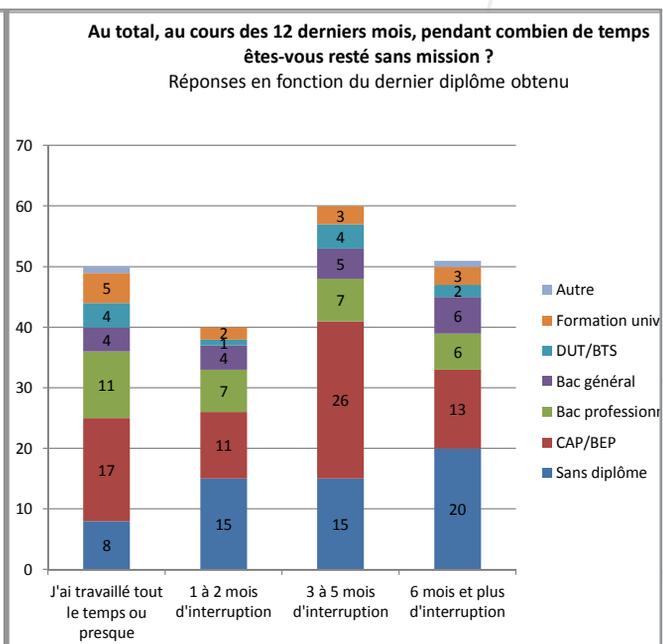
Graphique 17

Le graphique 18 permet d'observer que les intérimaires ayant un niveau de formation élevé se retrouvent surtout parmi les intérimaires à temps plein (25 intérimaires ; pour rappel, dans notre échantillon 74 intérimaires ont un niveau de formation I à IV).

Les personnes qui ont travaillé tout le temps ou presque ont déclaré rechercher les métiers suivants :

- Agent de fabrication : 8 personnes ;
- Cariste : 4 personnes ;
- Agent de production : 3 personnes ;
- Préparateur de commandes : 3 personnes ;
- Installateur thermique/sanitaire : 3 personnes ;
- Chauffeur/livreur : 3 personnes ;
- Manutentionnaire : 2 personnes ;
- Magasinier : 2 personnes ;
- Technicien logisticien ou exploitant transport, logisticien, technicien de maintenance, couvreur, manager d'une équipe dans l'administration, monteur-régleur, auxiliaire de vie sociale, valoriste-conducteur de presse, technicien de laboratoire, conducteur d'engins de chantier, charpentier, aide maternelle, contrôleur de gestion, dessinateur-projeteur en électricité : 1 personne pour chaque métier.

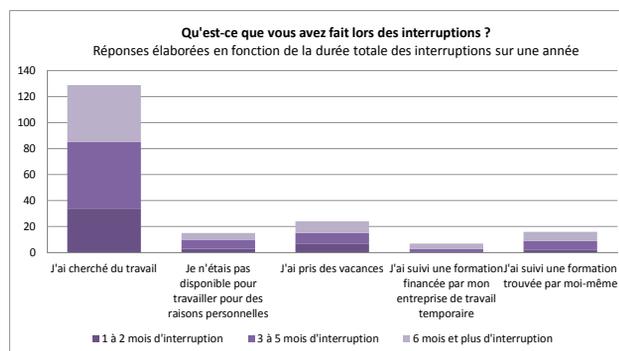
Cette liste montre que les postes qui ne demandent pas une qualification très élevée peuvent tout de même offrir l'opportunité de travailler de manière continue.



Graphique 18

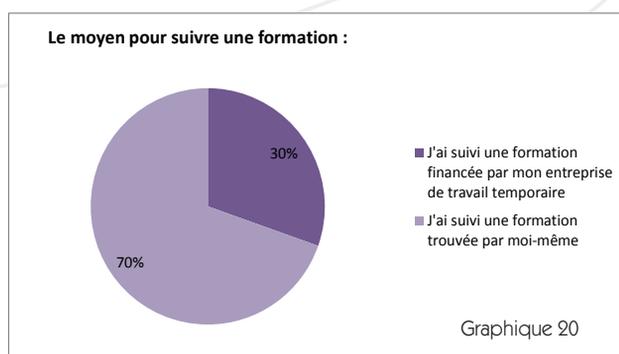
Sur un total de 151 intérimaires qui n'ont pas eu de mission pendant au moins 1 mois au cours de 2012 (graphique 19) :

- 85% ont **recherché un travail** à travers leur agence de travail temporaire, mais aussi à travers des démarches individuelles pour trouver un CDD ou un CDI ;
- Presque 10% des personnes n'étaient pas disponibles pour travailler pour des **raisons personnelles** ;
- 16% des personnes ont profité de l'interruption pour prendre des **vacances** ;
- 15% ont suivi une **formation** (tous financeurs confondus).



Graphique 19

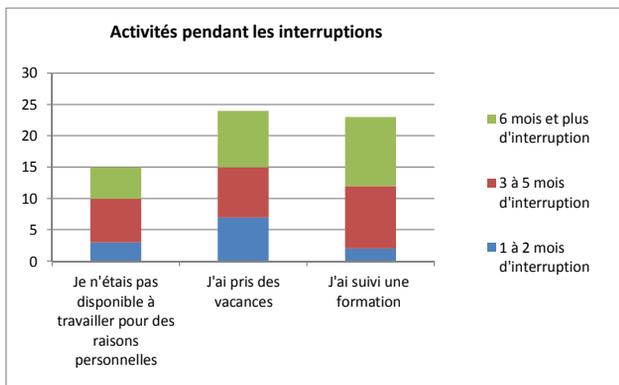
23 personnes au total ont suivi une formation : la majorité des personnes a suivi des formations trouvées par elles-mêmes et financées par leurs soins ou par des organismes tels que le Conseil Régional (graphique 20). Elles ont suivi des formations à l'AFPA, à Pôle emploi ou bien avec des organismes qui proposent le Caces. 9 personnes sur 16 ont spécifié avoir suivi des formations professionnelles ; les autres intérimaires qui ont suivi des formations trouvées par eux-mêmes peuvent être des personnes qui sont encore en formation initiale.



Graphique 20

Parmi les intérimaires à temps plein, seulement 3 personnes déclarent avoir suivi une formation. Cela pourrait indiquer que les intérimaires qui multiplient les missions et ont un taux d'employabilité élevé n'ont pas le temps pour se former ou bien qu'il est difficile de les convaincre de se former pour investir dans leur avenir.

Les périodes d'interruption pourraient être mises à profit pour proposer des formations aux intérimaires. Cela leur permettrait de monter en compétence et faciliterait l'adaptation entre les demandes des entreprises et la qualification de la main d'œuvre disponible. Dans la mesure où il existe une certitude par rapport au fait que les intérimaires ne seront pas en mission pendant une partie de l'année, il serait utile de prévoir des formations à activer lors d'une interruption. De plus, dans certains secteurs, les fluctuations dans le recours aux intérimaires sont assez prévisibles (dans le BTP, par exemple, le 1er et le 4ème trimestres de chaque année enregistrent une baisse des effectifs intérimaires liée à une baisse de l'activité des entreprises) ; cela pourrait permettre de prévoir à l'avance des cycles de formation.



Graphique 21

Les intérimaires, surtout ceux qui n'ont pas eu de mission pendant au moins 3 mois, ont déclaré plus souvent avoir suivi des formations plutôt que d'être indisponibles ou avoir pris des vacances (graphique 21, 62 intérimaires concernés).

**Questions – réflexions pour l'action**

- Comment convaincre les intérimaires à temps plein de se former pour investir dans leur avenir ?
- Comment développer des formations à activer de manière flexible lors des interruptions ?

## 7) QUELLE FORMATION POUR LES INTÉRIMAIRES ?

### Les effets de la formation sur les parcours : une enquête nationale

L'enquête « Trajectoires et devenir de 5 000 intérimaires » a permis de suivre les trajectoires professionnelles d'une cohorte d'intérimaires durant presque deux ans (de mars 2009 à octobre 2010). Sur l'ensemble de la période d'étude, 48% des intérimaires de la cohorte ont suivi une formation professionnelle. La majorité des intérimaires a moins de 25 ans. A l'inverse, les 50 ans et plus ont eu un moindre accès à la formation.

« Pour les intérimaires, la formation est avant tout le moyen de construire et de consolider leur parcours professionnel. La motivation de ces formations est principalement de s'adapter en améliorant sa qualification et/ou en élargissant le champ de ses compétences, afin d'élargir celui de ses missions ou d'améliorer ses chances de trouver un CDI. Les bénéficiaires des contrats aidés, les CDI, les CDD sont effectivement les plus nombreux à avoir suivi une formation. Selon eux, celle-ci visait de manière préventive à renforcer les chances de trouver un emploi, ou de façon plus défensive à limiter dans l'avenir les risques de chômage. L'analyse de l'évolution de la situation professionnelle principale montre qu'en effet, la formation a un impact significatif sur la consolidation des contrats : un tiers des personnes ayant bénéficié d'une formation entre mars 2009 et octobre 2010 ont obtenu un CDI sur cette période contre 27% parmi ceux qui n'ont pas eu de formation. En novembre 2010, la situation professionnelle entre formés et non formés diffère notamment sur l'accès au CDI : les bénéficiaires de formation sont plus nombreux en CDI que ceux qui n'en ont pas bénéficié (26% contre 21%) et à l'inverse, moins souvent en intérim (30% contre 38%), ou parmi les demandeurs d'emploi (16% contre 20%) que ces derniers. (p.15) »

### Les formations proposées par les entreprises et par les agences d'emploi

#### Synthèse

Les formations proposées par les agences d'emploi aux intérimaires sont toujours en lien avec une offre d'emploi. Les formations les plus proposées sont les formations réglementaires (habilitations et permis), dont les coûts empiètent sur le budget disponible pour les formations plus longues qui permettraient d'élever le niveau de qualification des intérimaires.

Les formations proposées aux intérimaires peuvent être de différents types : formations réglementaires, formations qualifiantes, etc. A cela s'ajoutent les séances mises en place par les entreprises qui ont pour objectif d'adapter la façon de travailler de l'intérimaire au poste de travail.

Un grand nombre d'entreprises proposent à l'ensemble des intérimaires qui travaillent avec elles cette prise en charge pour les sensibiliser aux particularités de l'entreprise ; l'adaptation au poste, qui se fait directement en entreprise, peut avoir une durée variable, de quelques jours à plusieurs semaines en fonction de la complexité du poste. Elle peut être composée de plusieurs modules : par exemple, une partie théorique, une partie pratique et une partie maîtrise du geste.

Les entreprises demandent par contre aux agences d'emploi de prendre en charge la formation pour les intérimaires pour tout ce qui concerne les formations réglementaires ou bien pour l'acquisition d'un métier. En effet, une des raisons pour lesquelles elles font recours à des agences d'intérim est qu'elles souhaitent avoir des personnes prêtes à l'emploi ; cela signifie aussi que, le cas échéant, elles ne souhaitent pas attendre que l'intérimaire soit formé.

Bien que les entreprises aient parfois tendance à décharger les responsabilités de former les intérimaires sur les agences d'emploi, elles auraient pourtant un rôle à jouer : en fin d'année, les entreprises peuvent inciter les agences d'emploi à faire monter en compétence des intérimaires en s'engageant ensuite à leur proposer des missions. L'agence d'emploi peut donc prévoir cette action dans son plan de formation, parce que pour elle cela peut être un moyen de fidéliser ses clients.

- De manière générale, les agences d'emploi proposent des **formations** aux intérimaires **toujours en lien avec les besoins exprimés par une entreprise** : une agence d'emploi s'engage lorsqu'un client demande des intérimaires pour un poste spécifique. Il existe donc un décalage entre les demandes urgentes des entreprises et la possibilité de programmer des formations qualifiantes.

- Les formations les plus proposées sont les **formations réglementaires** (les habilitations et les permis) :
  - Habilitation électrique, risque chimique
  - Permis CACES, FIMO, FCO
  - Formation secourisme : gestes et postures, SST.

Les entreprises interrogées ont mis en avant le fait que, s'agissant de formations très courtes, tous les intérimaires devraient idéalement les avoir suivies car cela leur permettrait de s'adapter à plusieurs postes. Toutefois, si les formations de type CACES sont acceptées par tous les intérimaires, une grande partie d'entre eux refuse les formations gestes et postures et SST car n'y voit aucun intérêt immédiat en termes d'emploi. Ces compétences sont effectivement transférables et peuvent assurer l'accès à des missions, mais elles ne garantissent pas l'accès régulier à d'autres missions ou l'obtention d'un emploi plus stable. Toutefois, elles sont importantes dans la mesure où elles peuvent éviter des accidents.

- Les agences d'emploi proposent aussi des **formations courtes, adaptées à une connexion rapide à l'emploi**, par exemple :
  - Formations pour utiliser de nouveaux outils informatiques
  - Formations CIPI préparateurs de commandes
  - Permis poids lourds ou engins de chantier
  - Etc.

Dans ce cas aussi, les formations sont proposées en lien direct avec des offres d'emploi.

- Les **formations plus longues ou les contrats de professionnalisation**, qui permettent d'élever le niveau de qualification des intérimaires, ne sont proposés que rarement. Ces formations correspondent à des situations de pénurie des qualifications. Dans les années passées, les agences d'emploi mulhousiennes ont proposé des formations telles que des formations pour apprendre le métier de maçon/coffreur, etc. Mais les formations longues citées sont peu nombreuses (encadré 6). Pour ces types de formation, les agences d'emploi préfèrent que leurs intérimaires intègrent un groupe déjà constitué, plutôt que de monter un groupe avec leurs seuls intérimaires. Il est en effet souvent difficile de trouver 12 intérimaires intéressés à apprendre un certain métier, alors que la mutualisation d'une formation entre plusieurs agences d'emploi permet de sélectionner seulement des intérimaires très motivés.

Les agences se déclarent ouvertes à proposer des contrats de professionnalisation, mais seulement en partenariat avec une entreprise utilisatrice qui s'engage pour au moins 12 mois, chose qui est difficile aujourd'hui compte tenu de la conjoncture économique.

(encadré 6)

Liste non exhaustive des formations que les responsables d'agences d'emploi interviewés ont déclaré avoir mis en place dans les années passées :

- Formation pour apprendre le métier de canalisateur
- Formation pour conducteur d'installations
- Formation pour maçon/coffreur
- Formation pour devenir agent de fabrication industrielle
- Formation FOS (français sur objectifs spécifiques) pour préparateur de commande
- Formation FOS pour maçon
- Contrat de professionnalisation pour le métier de monteur en réseau aérien ou souterrain
- Contrat de professionnalisation pour fraiseur

- Une grande partie des agences a affirmé avoir parmi ses intérimaires 1 à 2 personnes qui ont déjà eu recours au **DIF** et au **CIF**.
- Pour ce qui concerne les **dispositifs de VAE et de bilan de compétences**, les agences d'emploi ont déclaré ne pas être assez compétentes pour accompagner les intérimaires. Ainsi, elles préfèrent réorienter les intérimaires qui en feraient la demande vers des structures plus compétentes. Ces structures peuvent même être internes à leur réseau. Elles ont aussi souligné la complexité du montage des dossiers VAE qui freine les intérimaires à s'investir dans ce dispositif.

#### Questions – réflexions pour l'action

- Comment dépasser le décalage entre les demandes urgentes des entreprises et la programmation de formations qualifiantes ?
- Comment proposer les formations réglementaires au plus grand nombre d'intérimaires sans que cela n'empiète complètement sur le budget disponible pour la formation ?
- Comment faciliter le montage des dossiers VAE ?

(encadré 7)

#### Une bonne pratique mise en place par une agence d'emploi

« Dans le dossier des candidats, a été ajouté un volet « souhaits en formation ». Tout au long de l'année, si un intérimaire émet le souhait de suivre une formation spécifique, ce souhait sera noté dans le dossier. A la fin de l'année, lorsque l'agence met en place le budget de formation pour l'année suivante, elle peut éditer la liste de tous les intérimaires qui ont émis un souhait et, s'il est en rapport avec des métiers en pénurie, l'agence essaie de trouver une solution pour mettre les personnes en formation. »

## Le point de vue des agences d'emploi sur la formation

### Synthèse

Lorsqu'elles forment des intérimaires, les agences d'emploi sont dans une stratégie de fidélisation des entreprises clientes ainsi que des intérimaires. Pour elles, un seul critère est toujours valable pour l'entrée en formation : l'accès à une mission doit être garanti par la suite. Elles sont aussi très sélectives par rapport à la motivation des intérimaires, mais d'une manière générale ces derniers sont définis comme très demandeurs en formation et persévérants. Les abandons de formation sont rares et ne concernent que les formations longues.

### Former ... pour anticiper les besoins ?

La proposition de formation se fait très rarement par anticipation, pour plusieurs raisons : d'une part, si l'agence ne peut pas proposer directement un emploi à l'intérimaire formé, celui-ci peut quitter l'agence ; d'autre part, le budget du plan de formation est organisé en début d'année et doit prévoir les besoins pour toute l'année. Une grande partie de ce budget est destinée aux formations réglementaires et à leurs recyclages<sup>1</sup>, dont les coûts empiètent sur ceux des formations qualifiantes qui permettent de monter en compétences. C'est pourquoi les agences d'emploi proposent par anticipation seulement des formations de type FCO (formation continue obligatoire – pour les conducteurs) ou CACES (certificat d'aptitude à la conduite en sécurité) : elles ont la certitude qu'il y a une carence de personnes ayant ces types de formations réglementaires.

### Former ... et fidéliser les entreprises et les intérimaires

Les agences choisissent en priorité de proposer des formations à des personnes ayant un bas niveau de qualification avec l'objectif d'aider les personnes en difficulté. Dans ce cas, certaines agences essaient de faire acquérir à l'intérimaire des compétences techniques pour qu'il ait plus de possibilités d'être embauché avec un contrat durable. Encore une fois, les agences sont dans une stratégie de fidélisation des entreprises qui apprécient les efforts faits par l'agence pour faire correspondre l'offre en main d'œuvre avec la demande.

La stratégie de fidélisation au travers de la formation est orientée aussi vers les intérimaires ; leur proposer une formation est une manière de les fidéliser. Si le budget le permet, l'agence peut ainsi choisir de proposer des formations aux plus méritants, en vue d'une stratégie de progression des compétences.

<sup>1</sup> Le mot recyclage indique la formation pour repasser un permis en fin de validité.

## Les passerelles déjà identifiées entre différents postes

Lors des entretiens, certaines entreprises ou agences d'emploi ont souligné que, lorsque certains intérimaires montrent un bon potentiel, il peut leur être proposé d'évoluer à travers des formations. Les évolutions possibles citées sont les suivantes :

- Préparateur de commande => cariste => chef d'équipe.
- Monteur => serrurier => câbleur. Polyvalence très intéressante qui peut s'acquérir à travers de brefs compléments de formation.
- Préparateur de commande => chauffeur poids lourds.
- Employé en libre-service => chef de rayon.

Ces évolutions permettent de motiver les intérimaires.

L'annexe n°3 présente l'étude « Prospective des métiers de l'intérim » qui a pour objectif d'étudier les parcours de mobilité professionnelle envisageables pour les intérimaires.

## Les critères d'éligibilité pour l'entrée en formation

Certains dispositifs de formation tels que le CIPI ou le DIF sont accessibles aux intérimaires en fonction de critères préfixés (voir les tableaux pages 20 et 21).

Pour les autres formations, les agences interrogées se déclarent extrêmement sélectives par rapport à la motivation des intérimaires car elles ne veulent pas risquer des cas d'abandon. Elles citent en outre plusieurs critères qui sont plutôt souples. Le nombre d'heures travaillées avec l'agence est important mais pas indispensable, car si une entreprise utilisatrice s'engage à prendre un intérimaire, celui-ci peut être formé même s'il vient d'intégrer le vivier de l'agence. Le niveau de qualification est également un critère, car les agences préfèrent former les jeunes sans qualification ; pour cette raison, les organismes de formation choisis doivent être en mesure d'adapter le contenu des formations au public. Toutefois, pour certaines formations il faut posséder un certain diplôme ou au moins maîtriser les savoirs de base. Aussi, dans certains cas, un faible niveau de formation initiale peut rendre difficile l'entrée en formation, voire exclure l'intérimaire des formations qualifiantes.

Un seul critère est toujours valable : l'agence n'accepte de former que si une mission est garantie par la suite.

### L'attitude des intérimaires face à la formation

Les agences d'emploi soulignent qu'il est très rare que les intérimaires n'acceptent pas de participer à une formation (les formations sont financées et les personnes rémunérées). Il est parfois nécessaire de leur montrer que la formation mènera à une mission afin de les intéresser, mais de manière générale les intérimaires sont très demandeurs de formation.

Une fois en formation, les abandons sont également assez rares ; les intérimaires n'interrompent jamais les formations courtes, qui sont par ailleurs la grande majorité des formations proposées. Cela peut arriver avec des formations longues suite à une perte de motivation en cours de parcours, ou à un mauvais souvenir de l'expérience scolaire passée. Cette circonstance explique en partie pourquoi les agences sont parfois réticentes à mettre en place des formations longues. Cependant, certaines agences ont reconnu que les intérimaires, lorsqu'ils sont conscients qu'ils sont formés en récompense de leur fidélité, se montrent reconnaissants et vont jusqu'au bout pour profiter de la chance qu'ils ont.

#### Questions – réflexions pour l'action

- Comment permettre aux intérimaires d'acquérir les compétences de base afin qu'ils ne soient pas exclus des formations qualifiantes ?
- Comment savoir pour quels postes de travail former les intérimaires ?

### Le point de vue des intérimaires sur la formation

L'enquête menée par questionnaire auprès des intérimaires a eu pour objectif de mieux comprendre le niveau d'information des intérimaires par rapport à ce sujet ainsi que leurs réelles possibilités d'avoir accès à la formation.

#### Synthèse

Les intérimaires interrogés souhaiteraient en savoir davantage sur leurs droits en termes de formation ; ils se déclarent par ailleurs prêts à en suivre. La minorité qui ne se déclare pas prête indique des raisons telles que la peur de perdre des missions ou bien le manque de disponibilité.

Il existe un décalage entre les souhaits des intérimaires, qui voudraient participer à des formations qualifiantes, et la réalité, où leur sont proposées principalement des formations réglementaires.

### La connaissance des droits liés à la formation

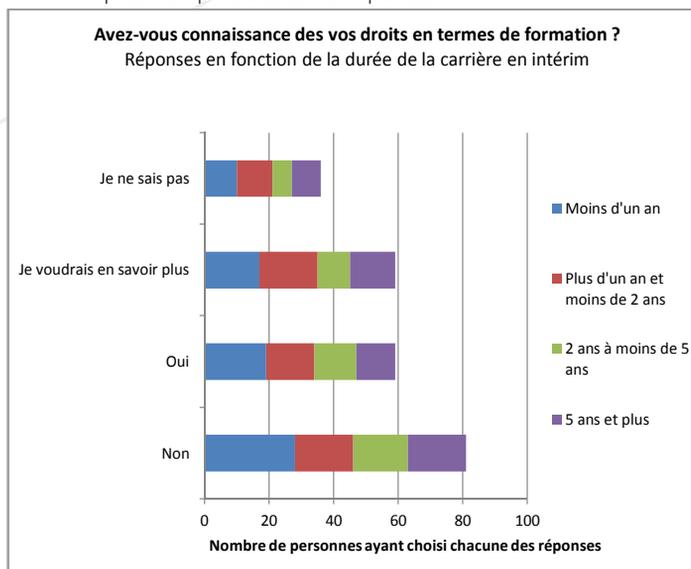
Sur 200 intérimaires qui ont répondu à la question « Avez-vous connaissance de vos droits en termes de formation ? », 82 personnes ont répondu non contre 59 qui ont répondu oui. 59 personnes ont émis le souhait d'en savoir plus<sup>1</sup> (graphique 22).

Ce résultat correspond à celui du graphique 15, qui montre que les intérimaires ne sont pas satisfaits des informations que leurs agences d'emploi leur fournissent en termes de possibilités de suivre une formation.

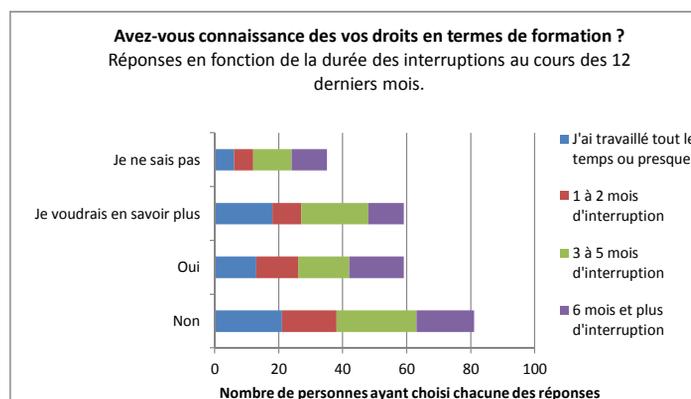
Le graphique 22 permet de remarquer que les personnes qui sont en intérim depuis longtemps ne se considèrent pas mieux informées que les autres intérimaires.

En croisant les réponses sur la connaissances des droits pour se former avec la durée totale des interruptions au cours des 12 derniers mois (graphique 23), on s'aperçoit que les intérimaires à temps plein sont demandeurs de plus d'informations ; au contraire, les intérimaires ayant connu de très longues interruptions ne sont pas très nombreux à émettre le souhait d'en savoir plus.

<sup>1</sup> Les intérimaires pouvaient choisir l'option « Je voudrais en savoir plus » en plus des autres réponses.



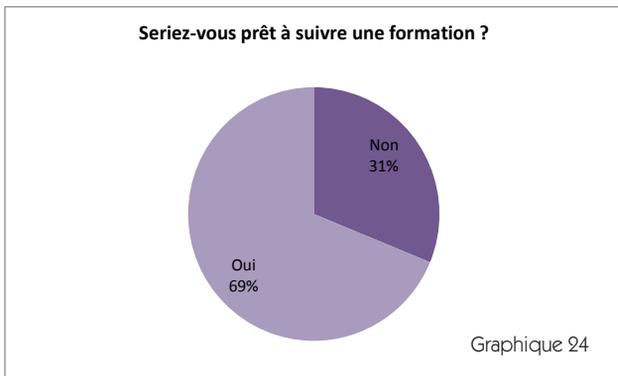
Graphique 22



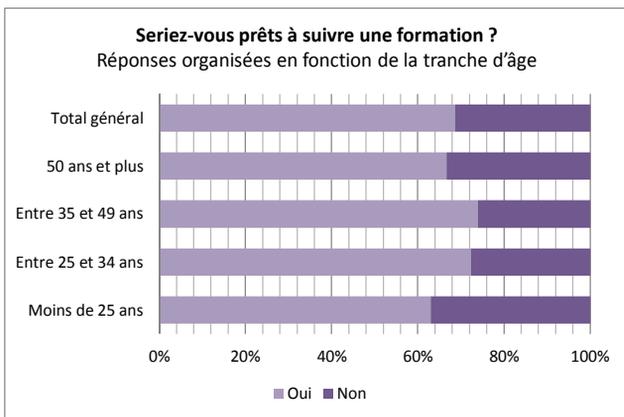
Graphique 23

Par ailleurs, un peu plus de la moitié des intérimaires interrogés déclare avoir envisagé de suivre une formation pour avoir plus de missions : ils sont 51% à avoir répondu oui à la question « Pour avoir plus de missions avez-vous déjà envisagé de suivre une formation ? », contre 49% qui ont répondu non.

La proportion des personnes ayant répondu oui est plus nette à la question « Seriez-vous prêt à suivre une formation ? » : 69% des intérimaires se déclarent prêts à suivre une formation, c'est-à-dire 138 oui contre 63 non (graphique 24).



Il est intéressant de noter qu'en pourcentage les moins de 25 ans se déclarent moins prêts à suivre des formations par rapport aux autres catégories d'âge (graphique 25).

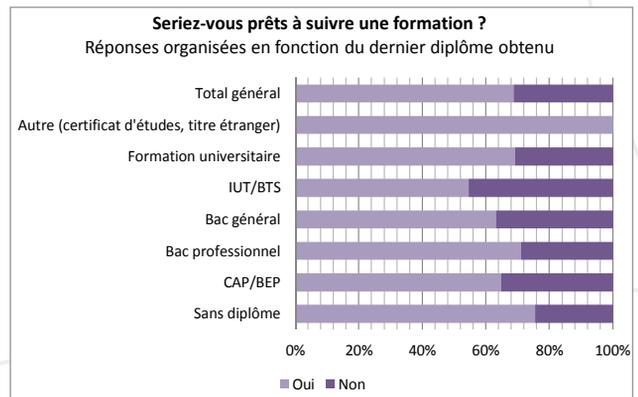


Graphique 25

Les 30 jeunes de moins de 25 ans ayant répondu non à la question ont le niveau de formation suivant :

- 6 sans diplôme ;
- 11 CAP/BEP ;
- 5 Bac professionnel ;
- 5 Bac général ;
- 1 IUT/BTS ;
- 2 Formation universitaire.

Le graphique 26 montre combien d'intérimaires seraient prêts à entrer en formation en fonction de leur niveau de diplôme. Les « sans diplôme » sont ceux qui, en pourcentage, se déclarent les plus prêts à suivre une formation par rapport aux autres catégories.



Graphique 26

### Les motivations et les freins à la formation

Les raisons principales indiquées par les intérimaires qui ne sont pas prêts à suivre une formation sont :

- L'intérimaire ne veut **pas perdre l'occasion de travailler** (réponse indiquée 15 fois) ; dans ce cas c'est la recherche de revenus à tout prix qui pousse les intérimaires à refuser une formation.
- L'intérimaire vient de trouver un CDD, un apprentissage ou un CDI, donc il **n'est plus disponible** pour une formation (13 fois, dont 8 jeunes de moins de 25 ans).
- L'intérimaire est **actuellement en formation professionnelle** ou vient d'en terminer une (11 fois, dont 8 jeunes de moins de 25 ans).
- L'intérimaire est **dans un dispositif de formation initiale** (9 fois, dont 6 personnes de moins de 25 ans qui ont déjà un Bac au moins) ; le travail temporaire est vu comme un passage dans un parcours et l'intérimaire est donc pour le moment peu intéressé par la formation professionnelle.

Il est donc nécessaire de nuancer la remarque indiquant les plus jeunes comme moins prêts à suivre une formation ; en effet, la moitié d'entre eux se trouve déjà dans un dispositif de formation initiale et continue ou bien travaille, et n'est donc pour l'instant pas intéressée par la formation.

Ces réponses indiquent qu'il est nécessaire de moduler les formations pour tenir compte de la disponibilité des personnes. En outre, les agences d'emploi ont souligné que lors des formations longues le risque d'abandon est

plus élevé : des modules courts paraissent mieux adaptés aux contraintes et à la motivation des intérimaires.

Seulement 3 personnes ont mis en avant l'âge comme obstacle pour participer à une formation et 3 personnes ont évoqué la question d'une rémunération insuffisante en période de formation.

Il est maintenant intéressant de comprendre si dans la réalité les intérimaires ont effectivement eu la possibilité de suivre des formations dans le cadre de leur travail temporaire et s'ils ont accepté de profiter de cette opportunité.

200 intérimaires ont répondu à la question « Une agence d'emploi vous a-t-elle déjà proposé de faire une ou plusieurs formations ? » : 48 ont affirmé avoir reçu des propositions. Parmi ces personnes, 43 déclarent avoir accepté de suivre la formation proposée, seulement 5 disent l'avoir refusée. Parmi les raisons avancées pour le refus<sup>1</sup>, aucune ne ressort plus que les autres.

### Un décalage entre souhaits de formation et réalité

Enfin, la comparaison entre les réponses aux questions concernant les formations suivies et celles que les intérimaires voudraient suivre montre qu'il existe un décalage. Les formations suivies sont en effet en grande partie des formations réglementaires (Caces, habilitations). Les formations pour apprendre un métier sont beaucoup moins nombreuses. Par contre, parmi les souhaits de formation, plus de 1/4 du total des intérimaires ayant répondu à notre enquête<sup>2</sup> voudrait suivre une formation qualifiante. Les formations réglementaires ne sont que très rarement évoquées.

#### Questions – réflexions pour l'action

- Comment mieux informer les intérimaires sur leurs droits à la formation ?
- Comment proposer des modules de formation adaptés aux disponibilités et à la motivation des intérimaires ?
- Comment proposer plus de formations qualifiantes aux intérimaires ?

<sup>1</sup> Les raisons proposées étaient :

- Je ne veux pas retourner à l'école ;
- Pendant la formation je ne peux pas travailler ;
- Mon indemnisation diminue pendant la formation ;
- La formation proposée n'est pas adaptée à mes besoins.

<sup>2</sup> Il faut retenir que seulement une partie des intérimaires a émis des souhaits en termes de formation.

## CONCLUSION

Le diagnostic intérim permet de mieux connaître l'évolution de l'intérim dans la région mulhousienne en comparaison avec des échelles territoriales plus larges.

Parmi les principaux constats, certains paraissent particulièrement importants :

- Selon les données de Prisme, l'évolution des effectifs intérimaires dans la zone d'emploi de Mulhouse est négative : depuis l'été 2011, on assiste à une forte baisse qui est destinée à continuer ;
- Sur ce territoire, l'intérim est fortement dépendant de l'industrie, et de l'industrie automobile en particulier.

Il s'agit donc de faire face à une situation de crise dans laquelle les intérimaires sont fortement touchés.

A partir de ces constats et des problématiques mises en lumière à la fin de chaque chapitre, il est possible d'identifier des pistes d'actions pour sécuriser les parcours des intérimaires et répondre aux besoins des entreprises. Ces pistes d'actions peuvent être organisées autour de trois types de préconisations :

- Améliorer le repérage et la validation des compétences des intérimaires ;
- Développer les actions de sensibilisation à la formation et à l'accompagnement ;
- Proposer une offre de formation adaptée.

La prochaine étape consistera donc à réunir les acteurs locaux pour engager une réflexion ayant comme objectif la mise en place d'actions concrètes à destination des intérimaires et des entreprises utilisatrices.





# ANNEXES

## Annexe 1) Liste des agences d'intérim du Sud Alsace

Nom	adresse	CP	Ville
CRIT	12 rue des alliés	68130	Altkirch
Randstat Vediobis	39 avenue du 8ème régiment de hussards	68130	Altkirch
Inser emploi	12 rue de Thann	68700	Cernay
Sofitex SA	7 rue de Thann	68700	Cernay
Adecco	6 avenue Albert Schweitze	68700	Cernay
Randstat Vediobis	17B rue Clémenceau	68700	Cernay
Camo intérim	18 rue du Rosberg	68700	Cernay
Alsace intérim	39 rue de la première armée	68190	Ensisheim
Sofitex SA	22 rue République	68500	Guebwiller
CRIT	38 rue République	68500	Guebwiller
CRIT (tertiaire)	2 rue de l'Hôpital	68500	Guebwiller
Manpower	45 rue République	68500	Guebwiller
OCITO	8 rue du pont	68110	Illzach
CRIT	rue de Thann, coté de l'habitat	68460	Lutterbach
Actua	11 avenue du maréchal Foch	68100	Mulhouse
Adecco	1 place de la paix	68100	Mulhouse
Adecco	8A rue de la Sinne	68100	Mulhouse
Adecco	40 avenue Kennedy	68100	Mulhouse
Adecco	90 rue de Bâle	68100	Mulhouse
Adecco France	18 rue Poincaré	68100	Mulhouse
Adecco médical	1 place de la République	68100	Mulhouse
Adia	2 place Franklin	68100	Mulhouse
Adia	17 rue Wilson	68100	Mulhouse
Alsa temporaire	25 rue de la Sinne	68100	Mulhouse
Alternance	7 rue Paul Déroutède	68100	Mulhouse
Appel médical	21 rue Louis Pasteur	68100	Mulhouse
Camo intérim	9 avenue Auguste Wicky	68100	Mulhouse
CRIT	9 rue Chemnitz	68100	Mulhouse
CRIT	2 rue Louis Pasteur	68100	Mulhouse
CRIT	48 avenue du Président Kennedy	68100	Mulhouse
CRIT	5 rue Raisin	68100	Mulhouse
CRIT	7 porte Bâle	68100	Mulhouse
DG Intérim	60 C avenue de Colmar	68100	Mulhouse
DLSI	39 rue de Bâle	68100	Mulhouse
Expectra (Randstat)	74 rue Jean Monnet Parc des Collines bâtiment 1	68100	Mulhouse
Expert (Adecco)	20 C rue Chemnitz Parc Mer Rouge	68100	Mulhouse
Idea service	16 avenue Maréchal Joffre	68100	Mulhouse
Alemploi (ETTI)	12 rue de la Bourse	68100	Mulhouse
Inser emploi	20 rue Nordfeld	68100	Mulhouse
JLP Intérim (Jean Paul Laurent Intérim)	4 rue Printemps	68100	Mulhouse
Kelly	10 avenue Auguste Wicky	68100	Mulhouse
Manpower	30 rue des Orphelins	68100	Mulhouse
Manpower	1 avenue Roger Salengro	68100	Mulhouse
Manpower	11 rue Paul Deroulède	68100	Mulhouse
MCM intérim	10 rue Poincaré	68100	Mulhouse
PROMAN	42 rue de l'Arsenal	68100	Mulhouse
Quick médical service	1 place de la République	68100	Mulhouse
Randstat	3 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny	68100	Mulhouse
Randstat	12 avenue Auguste Wicky	68100	Mulhouse
Randstat	5 avenue du Maréchal Foch	68100	Mulhouse
Samsic Intérim Alsace	11 avenue Auguste Wicky	68100	Mulhouse
SOFITEX	36 avenue de la 1ère Division Blindée	68100	Mulhouse
SOFITEX ICA	8 avenue Auguste Wicky	68100	Mulhouse
SOFITEX ITBE	21 rue de la Sinne	68100	Mulhouse
SOFITEX LC	4 rue de la Sinne	68100	Mulhouse
Solution interim	10 rue Paul Déroutède	68100	Mulhouse
start people	59 rue de Bâle	68100	Mulhouse
Sup intérim	16 rue de l'île Napoléon	68100	Mulhouse
SYNERGIE	46 rue de la Sinne	68100	Mulhouse
CRIT	8B rue Village neuf	68300	Saint Louis
Manpower	74 rue de Mulhouse	68300	Saint Louis
CRIT	10 avenue du Général de Gaulle	68300	Saint Louis
Randstat Vediobis	29A rue d'Huningue	68300	Saint Louis
Sofitex SA	54 rue de Huningue	68300	Saint Louis
Adecco	43 rue de Huningue	68300	Saint Louis
Adecco	51 avenue général de Gaulle	68800	Thann
CRIT	8 place de Lattre de Tassigny	68800	Thann

Ce tableau a été établi à la fin de l'année 2012. Une concentration par fusions-acquisitions est en cours qui devrait entraîner la fermeture de certaines agences dans un futur proche.

## Annexe 2) Les métiers recherchés par les entreprises

Pour collecter les informations relatives aux métiers recherchés par les entreprises, il n'a pas été possible de se baser sur des données quantitatives. En effet, les offres qui apparaissent sur les sites internet des agences d'emploi ne sont pas exhaustives. Les informations contenues dans les tableaux suivants découlent des entretiens effectués avec les responsables d'agence et avec les entreprises utilisatrices. Il est donc important de retenir que deux métiers définis par exemple comme très recherchés pourraient concerner des volumes d'offres d'emploi très différents.

Les métiers indiqués par les entreprises sont en italique, afin de pouvoir les distinguer des métiers indiqués par les agences d'emploi.

Secteur	Métier	Aujourd'hui		Demain	
		Très recherché	En tension	↗	↘
Logistique et transport	Préparateur de commandes, magasinier	✓			
	Cariste	✓			
	Agent de manutention	✓			
	Chauffeur PL et SPL (pénurie notamment dans la messagerie)	✓	✓		
	Technicien qualité en logistique*	✓			
	Cariste spécialisé (Caces 5, travaillant avec containers....)		✓		
	Mécanicien automobile-carrossier		✓		
	Mécanicien poids lourds		✓		

Secteur	Métier	Aujourd'hui		Demain	
		Très recherché	En tension	↗	↘
Industrie	Agent de fabrication	✓			✓
	Conducteur d'appareils des industries chimiques	✓			
	Soudeur	✓	✓		
	Chargé d'études en bureau d'études* <sup>1</sup>	✓			
	Ingénieur mécanique ou électrotechnique*	✓			
	Chargé d'affaires*	✓			
	Technicien de maintenance*	✓			
	<i>Tractoriste</i>		✓		
	<i>Retoucheur</i>		✓		
	<i>Opérateur de fusion</i>		✓		
	<i>Conducteur d'installation</i>		✓		
	Outilleur (tourneur, fraiseur)		✓		
	Chaudronnier		✓		
	Tuyauteur		✓		
	Dessinateur		✓		
Agent de production	✓			✓	

1 Le \* indique que le métier a été identifié par une agence qui travaille avec des intérimaires ayant au moins Bac+2.

Secteur	Métier	Aujourd'hui		Demain	
		Très recherché	En tension	↗	↘
BTP	Manœuvre	✓			
	Manœuvre travaux publics	✓			
	Menuisier	✓			
	Electricien	✓	✓		
	<i>Monteur électricien</i>	✓			
	<i>Serrurier<sup>1</sup> électricien</i>	✓	✓		
	<i>Câbleur électricien</i>	✓			
	Conducteur d'engins de chantier	✓	✓		
	Coffreur bancheur	✓	✓		
	Installateur d'équipements sanitaires et thermiques	✓	✓	✓	
	Maçon	✓			
	Charpentier		✓		
	Calorifugeur		✓		
	Crépisseur		✓		
	Couverture photovoltaïque, plus en général métiers verts dans la construction				✓
Frigoriste				✓	

1 Les problèmes à recruter des serruriers s'expliquent à la fois par le fait qu'il existe peu de ressources en capital humain et par la concurrence avec la Suisse. La polyvalence serrurier/monteur serait très intéressante, d'autant plus que les monteurs pourraient facilement devenir serruriers moyennant un complément de formation.

Secteur	Métier	Aujourd'hui		Demain	
		Très recherché	En tension	↗	↘
Tertiaire	Employé de libre-service	✓			
	Hôtesse de caisse	✓			
	Développeur informatique*	✓			
	Comptable général, comptable fournisseur	✓	✓		
	Commercial export*	✓	✓		
	Assistant bi-trilingues <sup>1</sup>	✓	✓		
	Métiers des banques	✓		✓	
	Poissonnier		✓		
	Boucher		✓		
	Agent d'entretien <sup>2</sup>		✓		
	Technicien de maintenance et SAV		✓	✓	
	Commerciaux dans les entreprises (assistant, terrain)		✓	✓	
	Métiers de la fonction publique			✓	
	Hôtesse d'accueil standardiste				✓
Opérateur de saisie				✓	
Technicien déploiement - maintenance informatique				✓	

1 Le degré d'exigence pour ce métier s'élève de plus en plus ; désormais, il faut posséder au moins un Bac+2 et avoir de l'expérience.

2 Les difficultés de recrutement peuvent être expliquées par le fait qu'on propose souvent du temps partiel.

### Annexe 3) « Prospective des métiers de l'intérim », étude réalisée par le cabinet Amnyos et publiée par la DGEFP (2010).

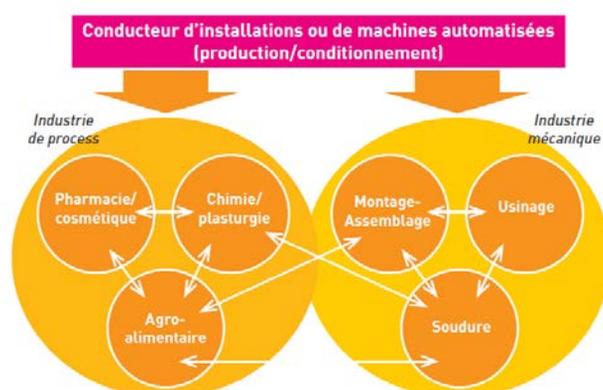
La mission d'étude prospective sur les métiers exercés en intérim est intervenue en 2009. Elle s'inscrit dans le cadre d'une démarche EDEC (Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences) et a pour objectif d'étudier les parcours de mobilité professionnelle envisageables pour les intérimaires, afin de répondre aux enjeux suivants :

- un enjeu de polyvalence des salariés intérimaires entre plusieurs secteurs et/ou plusieurs métiers pour permettre d'enchaîner au mieux les différentes missions et ainsi éviter des périodes d'inactivité ;
- un enjeu de sécurisation des parcours professionnels, une meilleure articulation des expériences permettant de déboucher sur des emplois durables ;
- une montée en compétences des salariés intérimaires au cours des différentes missions.

La présentation de l'étude est structurée autour de regroupements de métiers nommés « halos de métiers » : halo de métiers de l'industrie et de la mécanique ; halo de métiers de la logistique ; halo de métiers du transport ; halo de métiers du bâtiment. Ces quatre halos de métiers représentent 80% des métiers occupés par les salariés intérimaires.

Chaque parcours entre les différents halos de métiers fait l'objet d'une notation fondée sur deux critères : la faisabilité (écarts de compétences à franchir et écarts entre les aptitudes mobilisées sur un métier d'origine et un métier cible) et la pertinence (conditions de travail propres à un métier cible, besoins de main d'œuvre, etc.). Ces critères permettent de noter la probabilité des parcours sur une échelle de 1 à 12 (cette synthèse présentera seulement les parcours notés 9 à 12 : parcours caractérisés par une probabilité forte).

#### Le halo de métiers de l'industrie et de la mécanique



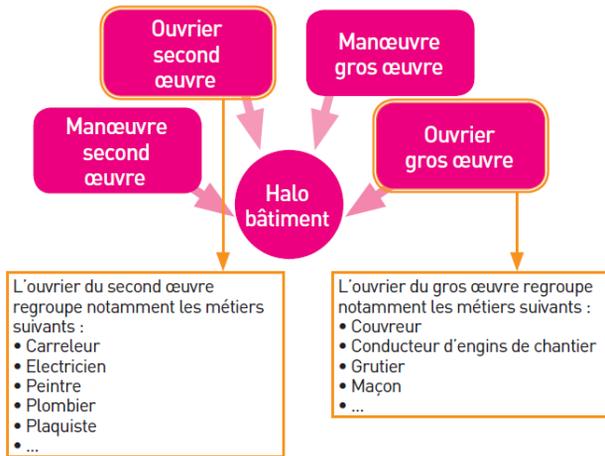
Quatre grandes évolutions ont enrichi le contenu des emplois de l'industrie et de la mécanique, essentiellement sur le niveau V :

- Une évolution des techniques et des technologies avec l'introduction des automatismes, de l'électronique et de l'informatique dans les ateliers.
- Un transfert vers les services de fabrication d'activités initialement réalisées par d'autres services (Cf. activités de changement de séries, de maintenance de premier niveau, de contrôle qualité, etc.).
- Une autonomie accrue des opérateurs devant faire preuve d'initiative pour répondre aux incidents, s'adapter aux aléas, aux variations de programme de fabrication.
- Une préoccupation croissante pour des notions comme le tri des déchets ou les économies d'énergie.

Les parcours possibles identifiés :

Parcours possibles	Scoring	Besoins de formation éventuels
Du métier de conducteur de machines automatisées dans le secteur de la plasturgie à celui de conducteur de machines automatisées dans le montage/assemblage dans l'automobile	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître l'industrie automobile</li> <li>• Identifier les modalités de production</li> <li>• Connaître les matériaux et les techniques de mécanique industrielle</li> <li>• Identifier les règles/normes et pratiques en matière de qualité</li> <li>• Identifier les règles/normes en matière de sécurité</li> </ul>
Du métier de conducteur de machines automatisées dans le secteur de l'agroalimentaire à celui de conducteur de machines automatisées dans le secteur de la pharmacie	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les principales caractéristiques du médicament</li> <li>• Disposer de connaissances de base en microbiologie</li> <li>• Identifier les bonnes pratiques de fabrication</li> </ul>

### Le halo de métiers du bâtiment



Les principales évolutions repérées sur le bâtiment :

- Le développement des éco-constructions / éco-rénovations semble impliquer d'intégrer de nouvelles compétences, de redessiner les frontières des métiers

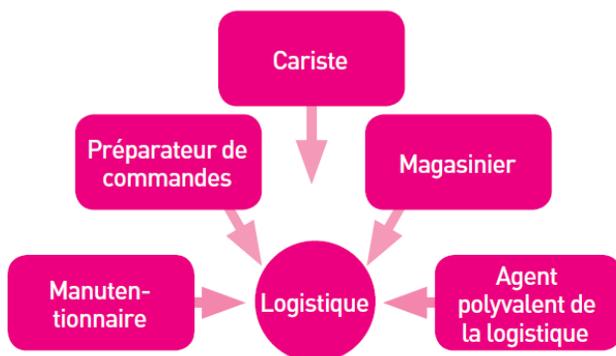
et des compétences associées. Ce sont plutôt les métiers existants qui se transforment que de nouveaux métiers qui apparaissent ex-nihilo.

- Les dimensions santé et sécurité sont des enjeux forts pour les entreprises du secteur du bâtiment avec une montée en puissance de formations permettant d'obtenir des habilitations, portant sur les gestes et postures, etc.
- Le secteur est confronté à un enjeu important de renouvellement démographique, notamment sur des postes de chefs d'équipes, ce qui impliquerait d'organiser une montée en compétences de certains intérimaires du secteur susceptibles d'évoluer vers ces fonctions.
- Les professionnels du bâtiment devront s'adapter à une multitude d'évolutions (techniques / réglementaires) au cours de leur carrière ce qui implique davantage de les former à des techniques génériques qu'à des produits ponctuels.

Les parcours possibles identifiés :

Parcours possibles	
De carreleur à l'acquisition de nouvelles compétences en termes de développement durable	10
De peintre à l'acquisition de nouvelles compétences en termes de développement durable	10
De couvreur à l'acquisition de nouvelles compétences en termes de développement durable	10
D'électricien d'habitation à électricien tertiaire	10
De carreleur à ouvrier polyvalent peintre, carreleur, plaquiste	9
De peintre d'intérieur à peintre-façadier	9
D'électricien à l'acquisition de nouvelles compétences en termes de développement durable	9
De carreleur à l'acquisition de nouvelles compétences en termes de développement durable	9
De maçon à l'acquisition de nouvelles compétences en termes de développement durable	9

### Le halo de métiers de la logistique



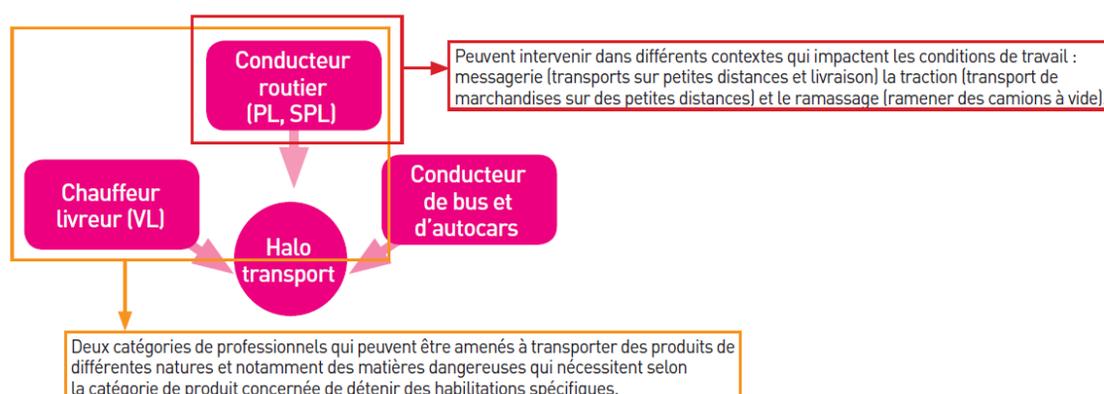
Les évolutions qui impactent la logistique sont les suivantes :

- Les frontières entre les différents métiers de la logistique tendent à s'atténuer avec une organisation qui va vers plus de polyvalence ; une illustration est l'émergence de fonctions d'agents polyvalents de la logistique.
- L'exercice des métiers de la logistique implique une maîtrise accrue de nouvelles technologies et d'outils récents (SI, commande vocale, codes barres) et les habilitations à la conduite d'engins sont de plus en plus fréquemment requises.
- Les métiers de la logistique interagissent de plus en plus avec ceux de l'industrie, les opérateurs sur ligne automatisée situés en bout de chaîne intervenant sur des tâches de conditionnement et de manutention.

Les parcours possibles identifiés :

Parcours possibles	
De préparateur de commandes à cariste	10
De manutentionnaire à agent polyvalent de la logistique	9
De manutentionnaire à préparateur de commandes	9
De préparateur de commandes à préparateur de commandes / magasinier	9

### Le halo de métiers du transport



Les principales évolutions repérées dans le transport :

- Les professionnels doivent faire preuve d'une approche commerciale et tournée vers la prise en compte des relations avec la clientèle, qu'il s'agisse d'usagers pour le transport de voyageurs ou d'entreprises pour le transport de marchandises.
- Les professionnels doivent maîtriser un corpus de réglementation de plus en plus conséquent aussi bien dans le cadre du transport de voyageurs que du transport de marchandises : tenir à jour des

documents administratifs, suivre des procédures de sécurité lorsque survient un incident, respecter des règles relatives aux horaires de conduite.

- Les professionnels doivent maîtriser un certain nombre de technologies de l'information et de la communication qui impactent la conduite routière : électronique embarquée, géo-localisation, moyens d'assistance à l'optimisation des itinéraires choisis.

Les parcours possibles identifiés :

Parcours possibles	
De conducteur de marchandises poids lourd à conducteur de marchandises super poids lourd	10
De chauffeur livreur à conducteur routier	9

Pour connaître dans le détail l'étude et les parcours possibles de façon détaillée, il est possible de consulter les sites de l'Observatoire des métiers et de l'emploi [www.observatoire-travail-temporaire.com](http://www.observatoire-travail-temporaire.com) et du FAF-TT [www.faftt.fr](http://www.faftt.fr)

### Vers un socle d'aptitudes et d'activités commun

L'étude de 20 métiers dans quatre halos de métiers différents a permis d'identifier un corpus de compétences transversales. Ce corpus pourrait alimenter l'élaboration d'un certificat de qualification intérimaire.

APTITUDES	Fréquence des aptitudes sur les 20 métiers étudiés	Fréquence des aptitudes sur les 4 halos de métiers étudiés
Rigueur	20	4
Attention sélective	16	4
Orientation spatiale	14	4
Souci de l'ordre	13	3
Identification de problèmes	13	3
Rapidité de perception	13	3
Anticipation/prévision	11	3
Compréhension écrite	11	3
Compréhension orale	10	3
Coordination motrice	10	3
Capacité d'adaptation	9	2
Dextérité manuelle	9	3
Communication	7	2
Visualisation	7	2

ACTIVITÉS	Fréquence des activités sur les 20 métiers étudiés	Fréquence des activités sur les 4 halos de métiers étudiés
Préparer un poste de travail	20	4
Passer le relais à d'autres professionnels	19	3
Réagir de façon adaptée en cas d'incident	16	3
Assurer une maintenance de premier niveau	15	4
Charger/décharger/approvisionner	14	4
Renseigner des documents administratifs	14	3
Anticiper les risques	13	3
Assurer un contrôle qualité de premier niveau	10	3
Entretien d'une machine/un véhicule	9	3

## BIBLIOGRAPHIE

- SETT, «Provenance, devenir et regard des intérimaires sur l'intérim », 2000.
- Belkacem R, Kornig C et Michon F, «Les origines du travail intérimaire et son développement en Europe», Actes du colloque «Les nouveaux enjeux du travail intérimaire», Luxembourg, 2008.
- Erhel C, Lefevre G et Michon F, «L'intérim : un secteur dual, entre protection et précarité», Centre d'économie de la Sorbonne, 2009.
- Observatoire des métiers et de l'emploi, « Trajectoires et devenir de 5000 intérimaires », 2010.
- DGEFP, « Prospective des métiers de l'intérim », 2010.
- Observatoire des métiers et de l'emploi, « Regards croisés sur l'intérim », 2012.

Nous souhaitons remercier l'ensemble des personnes qui ont contribué à la réalisation de cette étude, en particulier :

- Les intérimaires qui ont accepté de répondre au questionnaire ;
- Les responsables des agences d'emploi qui nous ont accordé des entretiens ;
- Les personnes qui, dans les entreprises utilisatrices, nous ont expliqué de quelle manière leur entreprise a recours à l'intérim ;
- Fil'in Marketing qui a administré le questionnaire par téléphone ;
- Les membres du comité de suivi de l'étude (FAF, TT, Prisme, Pôle emploi, AURM) qui ont validé le questionnaire, les trames des entretiens ainsi que le contenu de ce diagnostic.





DÉVELOPPER  
ANIMER  
CONTRIBUER  
RÉDUIRE  
ACCUEILLIR



En partenariat avec :

