

M2 Management de l'Action Publique et des Entreprises
Université Toulouse Jean-Jaurès

MÉMOIRE DE DEUXIÈME ANNÉE

La captation des profils pénuriques BTP

Le cas de l'agence intérimaire Adecco Toulouse BTP

Présenté par:

Lumeng WANG

Année universitaire:
2015-2016

Sous la direction de:
Michel CATLLA
Loïc HUMEAU

Remerciements

Je tiens à exprimer mes remerciements les plus sincères à toutes les personnes qui auront contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce mémoire ainsi qu'à la réussite de cette formidable année universitaire!

D'abord, je tiens à remercier à M. Loïc HUMEAU, mon maître de stage et le directeur du terrain où j'ai fait le stage pendant 6 mois, pour ton accueil chaleureux, pour toute l'aide apportée tout au long du stage, notamment pour m'avoir soutenu durant mon travail de recherche, pour m'avoir accueillie dans les meilleures conditions qui m'ont permises d'acquérir des connaissances professionnelles et complètes pendant mon stage.

De même, ma gratitude va également envers M. Michel CATLLA, mon maître de mémoire et le professeur de notre département, pour m'avoir accordé la confiance dans cette recherche et m'apporter des conseils dans la conduite du sujet de mon mémoire, pour m'avoir fourni des informations qui ont enrichies mes chapitres et paragraphes, et pour m'avoir aidé à réaliser mon rapport à la fin.

Enfin, qu'il me soit permis de remercier aussi mes collègues, pour leur accueil amical, la disponibilité, ainsi que mes camarades universitaires, dont certains parmi eux qui m'ont fait confiance, certains ont stimulé ma réflexion par des échanges de point de vue fructueux, les autres m'ont donné conseils et commentaires pour la rédaction de ce mémoire.

Merci infiniment à vous tous.

RESUME

Depuis six mois, mes recherches visant à capitaliser les informations et des connaissances sur le fonctionnement du recrutement qui sont réalisées au sein de l'agence Adecco Toulouse BTP. Ces travaux ont pour but d'améliorer et développer les méthodes de démarrage d'aide à une série d'actions de recherche pour évaluer le dysfonctionnement des activités principales, le recrutement, de ce terrain.

Le terrain où je faisais le stage est une des marques sur la première hiérarchie dans le Groupe Adecco. Adecco Toulouse BTP qui consistent à chercher les profils élémentaires dans le secteur de gros œuvres et de secondes œuvres implantée à l'avenue de Muret à Toulouse. Elle rencontre les problèmes de recrutements concernant les certains profils rares, par exemple maçon VRD (voieries et réseaux divers), chauffeur PL/SPL du secteur TP, éancheur, menuisier, carreleur, plaquiste. L'agence possède moins de profils au-dessus, il en résulte la difficulté de répondre les commandes des clients. Donc je travaillais en faisant la recherche pour le sujet de captation des profils pénuriques du BTP. Mon travail réside à évaluer la circonstance actuelle et trouver des nouvelles pistes en chemin du recrutement. Par ailleurs, j'ai organisé les hypothèses au départ de mon étude afin de me guider pendant la recherche.

Pour déployer sans obstacle au cours de ma recherche, j'ai organisé quelques méthodologies pour recueillir les données en tant que la base de recherche. J'ai fait une longue observation, deux semaines d'observation continues et cinq mois d'observations discontinues, cela signifie que mon observation traverse toute la période de stage. J'ai ramassé les informations assez objectives et concrètes décrivant la vie habituelle de l'agence et les états des intérimaires à l'agence et les régler. De plus, 18 entretiens ont été réalisés dont cinq entretiens exploratoires réalisés par les 5 employés de l'agence (le directeur, deux responsables de recrutement, une chargée des affaires et un attaché commercial) en vue de connaître les informations de l'agence, du secteur BTP et du travail intérimaire. Ainsi que 13 entretiens semis-directifs ont été fini avec les intérimaires de profils différents pour savoir leurs histoires de travail intérimaire et leurs connaissances de la forme d'emploi intérimaire. Les retranscriptions sorties par les entretiens sont les informations importantes pour l'analyse de la recherche.

Avec les retranscriptions des entretiens, j'ai établi des tableaux sous le croisement parmi des réponses des intérimaires et des employés de l'agence pour les mêmes sujets, par exemple, les expériences des intérimaires et les demandes de l'agence, les moyens de chercher le travail, la motivation de travail, etc. Avec la comparaison parmi des différentes réponses des salaires de l'agences et des intérimaires, j'ai trouvé qu'il en existe des concurrences entre les agences intérimaires différentes. Mais elles ne sont pas les raisons dominantes pour la recherche des profil pénuriques. En tant que l'intérimaire, quand ils voudraient changer l'agence, c'est parce que la nouvelle agence les propose une meilleure mission que l'ancienne agence. Alors, il a aussi des candidats précieux qui travaillent depuis 10 ans avec cette agence, donc ils ont toujours des

missions à faire. A ce moment-là, ils cherchent plus la stabilité de vie que de l'argent. Selon les réponses des intérimaires, ils voudraient bien de recommander des amis travailler à notre agence. Quelques uns parmi eux sont aussi recommandés par des clients et des amis.

Par conséquent, la bouche d'oreille ou la recommandation est un piste toujours efficace pour l'agence. En plus, l'agence peut inviter des clients à former des intérimaires débutants de l'agence, par exemple manœuvre, les compétences pénuriques de l'agence, comme maçon VRD, étancheur, etc. a mon avis, cette façon est plus efficace que de chercher les nouveaux candidats. De toute façon, ce sont des conseils. L'agence faut finalement trouver des solutions adaptées à sa situation réelles pour résoudre le dysfonctionnement.

SOMMAIRE

CHAPITRE1: Introduction.....	7
1. Contexte.....	8
1.1 Organisation du groupe ADECCO.....	8
1.2 Organisation de terrain.....	11
1.3 Sociétés concurrentes.....	12
2. Enjeux.....	13
3. Questions de départ.....	15
4. Extrait de méthodologie.....	16
CHAPITRE 2: Diagnostic.....	17
1. Diagnostic interne.....	18
2. Diagnostic externe.....	24
CHAPITRE 3: Méthodologies.....	29
1. Cadre théorique.....	29
2. Hypothèses.....	34
3. Méthodologie.....	36
3.1 Entretiens exploratoires.....	36
3.2 Observation.....	37
3.3 Entretiens semi-directifs.....	38
CHAPITRE 4: Analyses.....	39
1. Une agence structurée.....	40
1.1 L'ambiance du quartier, la vue globale.....	40
1.2 Les agences intérimaires de ce quartier.....	40
1.3 L'organisation de l'agence.....	42
2. L'agence, un jeu de rôles.....	44
2.1 Une pièce en quatre actes.....	44
2.1.1 Extrait une semaine.....	44

2.1.2 Les temps variés.....	51
2.1.3 Réflexion sur les observations.....	53
3. Analyses des entretiens.....	55
3.1 Les moyens de chercher les profils par l'agence et les moyens de chercher le travail par les intérimaires.....	56
3.2 Les expériences des intérimaires et les demandes de l'agence.....	60
3.3 Les points de vues des intérimaires pour l'agence ADECCO Toulouse BTP.....	67
3.4 Les raisons d changer l'agence et choisir Adecco (intérimaires).....	70
3.5 L'image d'ADECCO.....	73
3.6 La politique d'inscription de l'agence.....	77
3.7 La procédure de recrutement de l'agence Adecco Toulouse BTP.....	80
CHAPITRE 5: Préconisations.....	84
1. Maintenir les règles strictes pour garantir la qualité des intérimaires.....	84
2. Renforcer la communication entre l'extérieur et l'intérieur.....	84
3. Former les intérimaires de l'agence.....	85
4. Renforcer le management de réseaux sociaux.....	86
CHAPITRE 6: Conclusion.....	88
CHAPITRE 7: Bibliographie.....	91
CHAPITRE 8: Sitographie.....	92
CHAPITRE 9: Annexes.....	93

CHAPITRE 1: Introduction

Ce rapport présente les résultats d'analyses du sujet de la recherche, la captation de sourcing pénurique BTP qui existe depuis longtemps dans le terrain, l'étude qualitative est commandée par l'agence intérimaire ADECCO BTP TOULOUSE. Ce travail s'inscrit dans une démarche sociologique menée par une étudiante de Master 2 MAPE, visant à cerner les représentations et pratiques des intérimaires et des recruteurs par rapport à l'action habituelle, à la fin d'essayer de trouver la solution et créer un nouveau trajet pour la recherche des candidats. Réalisée à travers des entretiens en tant que l'une des méthodologies qui permettent de dégager une description partielle de la vie réelle des intérimaires et de recrutement pour à la fin effectuer l'objectif de la recherche.

Dans cette introduction, nous reviendrons sur le contexte de l'étude en vue de comprendre le statut et la structure de ce terrain, mais également à découvrir couche par couche le contexte de la recherche, et puis l'organisation de la société. Savoir le contexte et l'origine de travail intérimaire ainsi qu'un peu des connaissances des grands sociétés concurrentes et le développement de la société intérimaire. Pour mieux approfondir la recherche, un diagnostic écosystème va émerger premièrement en vue de trouver les détails sur le terrain. J'ai également identifié les enjeux propres à cette agence, du marché global d'emploi intérimaire, de concurrents et toutes autres possibilités pour mon étude enfin de communiquer les questions précisées auxquelles la recherche va répondre. En même temps, il concerne la problématique et les dimensions qui la sous-tendent. A la fin, en tant que la démarche importante, vue le secteur spécial, la méthodologie utilisée lors de l'observation, la construction de l'entretien, puis de l'analyse d'observation, de la transcription d'entretiens et du traitement des données sera exposée. Toutes ces étapes au-dessus sont obligatoires et importantes pour complètement finir cette étude.

A la fin, Les résultats seront présentés par les analyses finales des entretiens en majeurs et les observations en mineures, par les analyses croisées sous les mêmes sujets, de la part d'intérimaire et de la part d'employés de l'agence, comme les commentaires concernant l'agence; sous les sujets différents et spéciaux, comme les raisons de choix de cette agence, cette forme d'emploi, la raison de changement d'agence. A part des grandes tendances des réponses obtenues, des réflexions et des nouvelles hypothèses pourront être proposées. Les résultats seront exposés avec les pistes conseillées comme les recommandations pour améliorer le dysfonctionnement de l'agence.

1. Contexte:

Cette étude a pour objectif d'identifier les leviers permettant d'apporter des améliorations le dysfonctionnement liés à la captation à attirer plus de talents dans le secteur du BTP et des supériorités concurrentielles dans l'encadrement de concurrence et dans l'environnement d'économie stagnante à travers une étude collective et des divers avis parmi les recruteurs, le chargé commercial et les candidats(nouveaux et anciens). Cela signifie qu'il est fondamental qu'on porte une attention aux facteurs différents pour réaliser une étude complète sur le domaine des ressources humaines, celui du recrutement, et sur le secteur de travail intérimaire, tout en n'oubliant pas l'histoire d'agence intérimaire. En vue de répondre à ce sujet, il est indispensable d'analyser en amont l'environnement global, d'étudier le secteur BTP ainsi que le marché de travail BTP pour connaître le développement et la situation actuelle de ce secteur. Il permet également de construire la stratégie de captation et travailler sur le ciblage pour à la fin améliorer notre stratégie de recrutement et le dysfonctionnement de l'activité de l'agence. Egalement pour trouver des moyens pertinents et des nouvelles pistes de l'avenir pour s'adapter à la tendance de développement du recrutement contemporain et du marché d'emploi intérimaire, il est aussi possible de correspondre au marché local.

Tous les processus réalisent avec la vie régulière pendant six mois de travail dans cette agence. Cette étude apporte des vues plus concrètes et plus réelle a propos du marché de travail BTP, du cas authentique de l'agence intérimaire similaire et à la fois apporte une réflexion sur la stratégie de recrutement ou de captation des candidats et la position véritable dans ce secteur de ce terrain.

1.1 Organisation du groupe ADECCO:

Le groupe Adecco, leader mondial des solutions en ressources humaines, est présent en France depuis 1984 qui est sur les 5 continents et sur plus de 60 pays avec 16 marques spécialisées pour une offre globale RH, son siège mondiale se situe a Zurich, les principaux marche sont en France, aux Etats-Unis, au Royaume-Uni et au Japon. Le Groupe figure sur la liste des 500 plus grandes sociétés mondiales, elle aide plus de 650000 collaborateurs intérimaires par jour et établit la relation coopérative avec plus de 100000 entreprises clientes par jour, de plus elle possède 5100 bureaux et agences dans le monde entier. Il offre des services de recrutement dans les secteurs de travail temporaire et recrutement généraliste et spécialisé, de techniciens et de cadre, l'insertion professionnelle, recrutement de cadres et de cadres dirigeants; des services de conseil, ingénierie, présentation de service, accompagnement RH et formation. En France, le groupe Adecco filiale qui a été créée en 2008 est implanté principalement a Villeurbanne et Paris. Elle est un acteur engagé pour développer l'emploi durable et la mise à l'emploi des personnes fragilisées. Il est aussi le support de la stratégie et de la performance du groupe et des entités opérationnelles. Il ouvre environ 1000 bureaux et agences (environs 820), il existe 130000 collaborateurs intérimaires, 4600 collaborateurs

permanents et 31,000 entreprises clients¹. Elle a fait travailler plus de 5600 personnes handicapées en 2014. Elle est spécialisée dans les domaines suivantes: industrie, tertiaire, technologie de l'information, bureau d'étude, ingénierie, finance - juridique, marketing -vente - événementiel, médical. Il possède les marques présentées dans l'image suivante² :



La société prend à la confiance, l'esprit d'équipe, encouragement et convivialité pour les éléments-clés de la réussite du groupe interne, elle encourage les employés écoutant les conseils des collègues pour échanger et donner du sens aux décisions, possédant le courage pour poser la question et donner les idées pendant le travail et étant rigueur en face du travail pour bien et efficacement finir les missions.

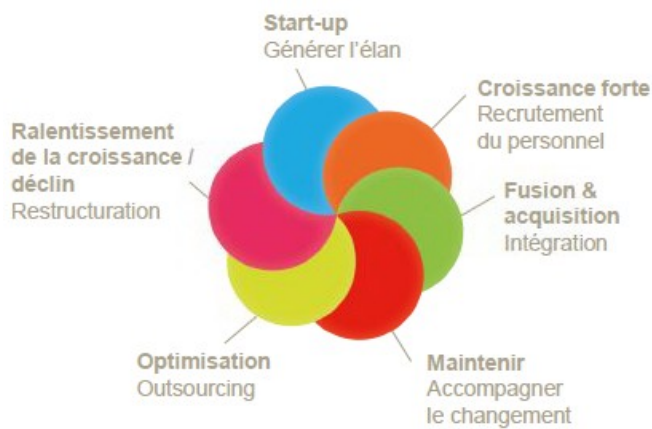
Pour les candidats, ADECCO s'applique à accompagner les candidats du début dans la phase de recrutement à la première délégation sur un chantier. Cet accompagnement peut également se faire via une formation des intérimaires et peut se soldée par un recrutement en CDI. Leur but est rendre l'emploi accessible à tous. Voici un planning professionnel pour les candidats:

1. Groupe Adecco: <http://www.adecco.fr/A-propos-d-Adecco/Adecco-en-bref/Pages/La-presence-mondiale-dugroupe.aspx#.VttF9JMrLdQ>

2. <https://groupe-france.adecco.net/le-groupe/organisation/default.aspx>



Pour les clients, la société les accompagne toujours, de la mise à disposition de personnel en passant par le conseil en management à la formation ou encore l'externalisation RH. Le slogan qui est toujours l'objectif de la société pour les clients est segmenter le marché pour être au plus près des besoins de nos clients. Un schéma des étapes de la société :



L'agence où je fais le stage est dans la première hiérarchie dans la société, une des marques fondamentale de la société. Elle effectue le recrutement CDD, CDI et INERIM qui construit un réseau de 850 agences d'emploi généralistes ou spécialisées sur la France, elle offre du coup un accompagnement sur tous les sujets RH (RSE, Formation, personne handicapées...) ainsi qu'une gamme complète pour répondre à presque tous les besoins: CDD, CDI, CDI Intérim, alternance, etc. Pour bien servir les candidats, elle a une certification CAP qui permet d'évaluer le comportement professionnel des intérimaires. Elle établit les partenariats de sourcing : Pôle emploi, Apec, Jobbo, écoles, Centre de formation pour chercher les candidats, ADECCO et réalisent le suivi des entreprises dans les secteurs d'activité suivante : Industrie, Tertiaire, BTP, Téléservices, Logistique, Commerce-distribution. Elle embauche les 5600 personnes handicapées qui sont accueillies par 4600 entreprise sont mises à l'emploi en contrat d'intérim.

1.2 Organisation de terrain:

En premier lieu, nous allons étudier le recrutement en tant que fonction à part entière du groupe. Le recrutement est essentiel dans tous les secteurs et pour toutes formes d'activités, que ce soit dans l'industrie, le tertiaire, le télé-service, la logistique, le commerce, etc. La pénurie de certains profils est tout à fait normale dans une agence d'intérim. Ce problème n'est pas spécifique à l'agence Adecco BTP Toulouse, il est généralisé dans tout le secteur du BTP.

Depuis 08/2016, l'agence Adecco BTP à Toulouse a accueilli une toute nouvelle équipe. Une nouvelle équipe constituée par le directeur d'agence, Loïc Humeau, également mon tuteur de stage, la chargée d'affaires Fatma Casteran, qui au même titre que Florian Boehler Lopez attaché commercial en alternance s'occupe de la partie commerciale depuis 2015. Albane Weber et Naima Ouzzine sont les responsables de recrutement. Compte tenu des difficultés de développement que rencontrait la précédente équipe de BTP, la société a souhaité réorganiser l'équipe, Loïc vient de Paris, Albane vient de Montpellier et Naima vient de finir ses congés maternels. Heureusement, ils ont tous une expérience dans le secteur du BTP. Jusqu'à maintenant, ils coopèrent agréablement, ils discutent souvent pour résoudre les problèmes liés au recrutement, et essayent de trouver les bonnes stratégies pour l'agence. Leurs tâches sont toujours variées et répétitives, dû à la polyvalence du métier. Pour les tâches administratives, il faut suivre la même procédure, ils sont répétés plusieurs fois par jour. En ce qui concerne les missions sur place des intérimaires, elles sont variées, compliquées et imprévisibles, comme l'accident de travail, l'absence de mission, le conflit avec le chef d'équipe, etc. Les recruteuses jouent souvent le rôle de pompiers, quand il y a un accident de travail, elles doivent soulager l'employé et négocier avec le client l'ampleur des dommages causés; et calmer les clients pour ne pas qu'il perde confiance en l'agence, quand il s'agit de l'absence d'un intérimaire.

En tant que le directeur de l'agence, Loïc s'occupe toutes les affaires, négocier les contrats avec les intérimaires et les clients; faire des réunions avec les directeurs, transférer les informations de management, faire le suivi du travail des intérimaires, visiter régulièrement les chantiers avec le responsable de ventes; communiquer avec les associations spécialisées ou les secteurs publics (pôle emploi) pour chercher les profils manquants. Il contrôle la situation globale de l'agence et fait des efforts en vue de satisfaire les intérimaires, les clients et l'équipe. Il est vraiment le pilier de ce terrain.

Pour les deux responsables de recrutement, elles s'occupent des différents secteurs, Albane se charge des intérimaires de travaux publics, comme le conducteur poids lourd ou super poids lourd, maçon traditionnel, maçon VRD, étancheur. Tous ces demandes nécessitent d'avoir assez d'expériences par les clients. Pour l'instant, le vivier de candidats de l'agence permet difficilement de satisfaire les commandes de clients. Elle toujours les cherche avec tous les méthodes, mais le résultat est négatif. Alors comme la responsable de seconde œuvre, Naima cherche plutôt des profils d'électricien, de peintres, de plombiers, de menuisiers, de carreleurs, etc. Elle rencontre les mêmes difficultés qu'Albane dans la seconde œuvre, moins de profils avec pleins d'expériences, le nombre d'intérimaires sont insuffisants pour les clients. En tant que

manœuvre, les deux secteurs peuvent les embaucher alternativement dans la plupart de cas, comme la mission de manutention. Cependant, les manœuvres des bâtiments ne sont pas quelques fois capables de faire le travail de manœuvre des travaux publics. Le travail au chantier est souvent plus compliqué et plus rude que celui du seconde œuvre. Outre le travail de recrutement des intérimaires et le suivi des commandes de clients, elles ont des missions administratives régulières à faire chaque jour, comme créer les contrats, enregistrer les dossiers des intérimaires, transférer les relevés d'heure, envoyer les demandes à échéance fixe aux intérimaire, etc. Elles sont polyvalentes, leur mission est transversale et fondamentale pour le bon déroulement des affaires.

Les deux autres employés, Florient possédant le contrat alternatif travaille trois jours à l'agence et deux jours à l'université. En tant que l'attache commercial, il s'occupe les affaires dans le chantier, communiquer avec les intérimaires, pendre connaissance de leurs demandes et contrôle le bon déroulement des missions; il négocie avec les clients, il fait le lien entre l'agence et le chantier, il est également le responsable des affaires externe de l'agence.

En apparence, Fatma se charge deux affaires, recrutement de seconde œuvre et affaires commerciale. En fait, elle endosse également les autres affaires dans l'agence, comme commander les équipements de sécurités de l'intérimaire et les fournitures de l'agence, faire l'inventaire régulièrement des EPI. Par conséquent, elle reste dans l'agence la plupart du temps, quand elle sort, c'est soit visiter les intérimaires sur le chantier, soit pour faire une réunion avec le client.

Dans ce terrain, la division claire du travail et la responsabilité précise forme une équipe réussite, ils sont tous indispensables pour cette agence.

Sous la base de 26 semaines de stage dans une agence intérimaire ADECCO BTP à TOULOUSE, l'objectif de cette étude est de comprendre finalement les raisons de la pénurie de profils et résoudre ce dysfonctionnement appuyé par les analyses des entretiens et les observations de la vie quotidienne de l'agence. Pour une agence intérimaire, un intermédiaire, en amont il faut trouver les clients et accepter les commandes de clients, en aval, il faut trouver assez de candidats pour satisfaire les commandes de client tout le temps dans l'urgence, n'importe quand et à n'importe quel moment. Cette première étape est la plus importante pour une agence, il faut un vivier conséquent à proposer aux clients, pour les fidéliser, quand on peut trouver pas mal de sourcings, les intérimaires, et les donner des métiers à faire, pour les fidéliser, et la deuxième étape est de trouver les bonnes missions à proposer aux intérimaires, pour eux aussi les fidéliser.

1.3 Sociétés concurrentes:

Manpower: Comme la première arrive agence en France depuis 1957, elle est d'origine américaine étant créée en 1948 par deux avocats et installant à Milwaukee dans le Wisconsin. Deux bureaux sont ouverts respectivement immédiatement à Chicago et Milwaukee, la société consiste au développement national puis

international. Elle se développe rapidement entrant à la bourse de New York dès 1967, 750 agences manpower existent alors à cette date. L'expansion commençait en 1956 dans le monde entier sous plus de 1000 agence à l'année 1985, en commençant par les deux grandes ville au Canada, Montréal et Toronto ; Londres puis Paris ; après les grandes villes en Europe, la Belgique, les Pays-Bas, le Danemark, la Norvège, l'Allemagne fédérale, la Suisse et le Portugal sont occupés par cette société. Jusqu'au 2003, elle déjà ouvre 4000 agences à travers les quatre coins du monde. Manpower France occupe la première place en France en possédant plus de 83,000 intérimaires en poste par jour en moyenne, aujourd'hui, elle implantait 700 agences, possédait 325000 collaborateurs intérimaires détachés³.

Randstad: Créée à Amsterdam en 1960, elle s'applique à la flexibilité et à la facilité du monde de travail, après elle ouvrait ses agences au Royaume-Uni, en Belgique et en Allemagne en 1967. En 1973, Randstad s'implante enfin en France en intégrant Vedior sur lequel Vediorbis devient Randstad. Aujourd'hui, la société est présenté dans 39 pays avec 4711 agences. Il vient se positionner derrière les deux leaders (Manpower et Adecco) de l'intérim, par rapport les deux leaders sociétés, son point fort est le nombre de ses entreprises clientes, le nombre s'élève 61,000 pour 3500 collaborateurs permanents, 2000 collaborateurs en CDI intérimaire. Son activité est répartie dans 730 points de présence à travers toute la France, en 2015 elle embauche 32500 employés en CDI-CDD⁴.

Ces trois sociétés prennent une grosse part de l'activité d'intérimaire avec presque 3000 agences d'intérimaires reparties au quatre points du pays. Sauf les grandes sociétés intérimaires, pleins d'autres petites sociétés sont implantées en France, comme Supply, Stratpeople, Groupeleader, etc. Assez de sociétés intérimaires prouvent que le marché d'emploi intérimaire possède plein de forces potentielles car elle offrent des bénéfices commerciaux.

2. Enjeux :

Différents enjeux apparaissent :

- Enjeux de recrutement: Le recrutement est un enjeu stratégique pour toute entreprise, le capital représenté par les ressources humaines est essentiel⁵. Recrutement est un métier à part entière qui nécessite des compétences, des outils et du temps. L'agence doit s'appréhender les besoins à toutes l'échelle de l'entreprise, il garantit la bonne productivité de l'entreprise en lui fournissant un personnel compétent et motivé. Les forces de ventes motivées et efficaces pourront améliorer le rayonnement commercial de l'entreprise. Et enfin, le recrutement est au cœur de la stratégie les ressources humaines d'entreprise pour lui amener plus d'employés compétents et une valeur ajoutée face à la concurrence. Si le salarié

3 <http://www.manpower.fr/sites/default/files/media/a-propos/pdf/manpower-en-chiffres-2015.pdf>

4 <http://grouperandstad.fr/groupe/>

5 <http://www.if-coaching.com/blog/2015/02/11/les-enjeux-du-recrutement/>

n'a pas assez des compétences, s'il ne convient pas à la culture de l'entreprise et s'il ne s'intègre pas à l'équipe, la société à la fin sera moins réactive pour décrocher de nouveaux marchés et les honorer. Alors, elle perdra en efficacité.

- Enjeux économiques: Dans la société actuelle où le développement économique stagne, Les répercussions économiques de la gestion du personnel permettront de limiter les coûts de l'entreprise qui espère aussi réduire le coût de production, donc la société se conforme au courant du développement social, en embauchant de plus en plus d'employés intérimaires afin d'éviter de prendre des risques tout en demandant assez de expériences et des grandes capacités.
- Enjeux sociaux et politiques: Le partenariat d'une agence d'intérim comme celle d'Adecco Toulouse BTP avec le pôle emploi permet de diminuer considérablement chômage, et facilite d'autre part le recrutement de l'agence car le pôle emploi donne à l'agence la possibilité de trouver les profils dont elle a besoin. Au point de vue de la société, le développement d'intérimaire s'adapte au déploiement de l'évolution du domaine d'emploi, il met en mouvement le progrès d'emploi. Pour la France, c'est un levier économique indéniablement efficace pour lutter contre le chômage pour le pays afin d'aider certains jeunes diplômés qui ne trouvent pas forcément du travail à la fin de leurs parcours scolaire et également pour lutter contre le vieillissement de la population.
- Enjeux d'agence: Agence intérimaire joue un rôle d'intermédiaire, d'une part, elle attire les candidats s'inscrivant chez elle, d'autre part, elle présente des candidats pertinents pour les entreprises. Donc la mission principale d'une agence d'intérim est de faire correspondre au mieux les besoins et les capacités de personnel. Le but est alors de se constituer un vivier de candidat assez conséquent pour se pouvoir satisfaire le plus de commandes-client et également pour pouvoir positionner les intérimaires sur des missions qui leur correspondent et les motivent. Il est important de satisfaire les deux parties, car elles se complètent. En outre du recrutement et de la délégation des intérimaires, il ne faut pas oublier le suivi administratif, car au même titre que la gestion de la relation clientèle ce sont des fonction support qui permettent de maintenir la coopération à long terme.
- Enjeux porté par la concurrence: Autrement dit, c'est le risque concurrent. Il en existe environs 150 d'agences intérim à Toulouse, ce qui signifie que la concurrence est un facteur sensible concernant la captation des talents BTP pour l'agence Adecco BTP. En d'autre mots, la fluidité de la population est un enjeu ou une concurrence invisible pour l'agence. A cause de flexibilité de contrat d'intérimaire, les intérimaires ont le choix d'aller d'agence d'intérim à une autre à n'importe quel moment. D'où la nécessité d'élaborer une stratégie externe afin de gagner des parts de marché.

3. Questions de départ:

Comme j'ai évoqué au-dessus des enjeux et des contextualisations, cette étude n'implique visiblement qu'un problème, la captation. Si on va aux bout des choses, on découvre qu'il se dissimule assez d'autres éléments différents qui soulèvent deux nouvelles problématiques: d'une côté, la stratégie interne qui rassemble les stratégies de recrutement, les moyens d'embauche, les outils technologiques et les exigences de clients. D'un autre côté, nous avons tout ce qui relève de la stratégie externe de l'entreprise, c'est-à-dire le développement économique, la politique de d'emploi, la concurrence du marché ainsi que les besoins du marché. Par conséquent, tous ces éléments nécessitent des questionnements de départ et de plus la problématique principale.

En vue d'apporter des préconisations à la mise en vigueur de l'étude sur la captation des profils intérimaires BTP, il est important d'étudier les pistes suivantes:

- Comprendre liens entre les candidats et le personnel de l'agence, ceux qui existent entre le personnel de l'agence et les clients, et les liens que partagent les intérimaires et les clients.
- Recenser et comprendre les stratégies utilisées par les membres de l'agence pour attirer des candidats.
- Connaître les exigences auxquelles les candidats doivent répondre afin d'être sélectionné comme le diplôme, leur niveau d'expérience, leurs compétences, et leur savoir-être.
- Expliquer les éléments qui agissent sur le processus de recrutement, tels que les besoins des clients selon les profils ou la structure du marché BTP
- Connaître quel est la position du développement économique dans le marché d'emploi BTP.
- Connaître les politiques d'emploi concernant le travail temporaire.
- Etudier les trajectoires de captation et de recrutement de l'agence Adecco BTP.
- Analyser les trajectoires de captation des concurrents pour comprendre les différences ainsi que les point forts et les faiblesses de l'agence Adecco BTP.

Selon des premières analyses effectuées, il existe des éléments qui influencent la captation de talents pénuriques BTP:

- Recrutement
- Besoins du marché BTP
- Élément économique
- Élément politique
- Élément concurrentiel

L'articulation de ces éléments doivent être reconnaître afin de découvrir les impacts à propos de la captation des candidats BTP.

Les analyses et les compréhensions concernant les principales interrogations ou la commande permettent de poser **la problématique principale**:

- **Comment l'agence Adecco Toulouse BTP attire-t-il plus de candidats BTP dans la société contemporaine?**

4. Extrait de Méthodologie:

Suite aux hypothèses et la mise en place d'une problématique principal au-dessus, ainsi que le diagnostic territorial et l'analyse des objectifs de recherche, je sélectionne trois formes méthodologiques en tant que les méthodologies principales qui sont les plus adaptées aux situations réelles sur le terrain pendant cette période. L'observation est le premier pas pour construire une vision globale et une connaissance pour ce secteur, elle constitue la base de l'étude les informations fondamentales et les sensations objectives. Ensuite, l'entretien exploratoire permet d'explorer et d'explicitier dans les moindres détail le travail des intérimaires et les recoins de l'agence d'intérimaire. Une agence qui réunit deux responsables de recrutement, deux chargés commerciaux et un directeur de l'agence. Cette étape, cruciale est nécessaire pour compléter et détailler les informations recueillies lors de la phase d'observation. A la fin, l'entretien semi-directif, ils sont réalisés avec les objectifs principaux, c'est à dire les anciens intérimaires et les candidats (nouveaux intérimaires). Par ces entretiens, je peux capturer les voix du cœur des intérimaires et trouver les informations-clefs, comme par exemple pourquoi choisissent-ils le travail intérimaire? Pourquoi choisissent-ils ADECCO? Qu'attendent 'ils de l'équipe Toulouse BTP?

Prendre pour la méthodologie, il sert aux résultats de la recherche et aux répondre à la question. Donc, les méthodologies en-dessus vont me suivre jusqu' à la fin de l'étude.

Pour commencer l'étude, le rapport va présenter tout à bord le contexte professionnel et de l'organisation de terrain.

En suite, les questions de départ et les hypothèses, puis les méthodologies choisies, et enfin la partie la plus importante de ce rapport, les analyses des données recueillis.

Mon rapport se terminera par la conclusion de la recherche et les recommandations pour améliorer le fonctionnement de l'agence.

CHAPITRE 2: Diagnostic

Le diagnostic d'une entreprise consiste à l'analyse générale de l'environnement et du marché de l'entreprise, y compris la position de l'entreprise sur son marché⁶. Il permet de reconnaître les menaces et les opportunités de la part d'analyses externes en ce qui concerne l'environnement externe, par exemple, en tant qu'une nouvelle marque, son environnement comprends le marché, la clientèle, la concurrence et le macro-environnement ; les forces et faiblesses ainsi que les potentialités internes d'entreprise appartiennent au diagnostic interne (les collaborateurs, l'espace de travail, le mode de management) à chercher.

Autant qu'une agence intérimaire, avant de commencer la recherche, un diagnostic interne et externe a été lancé, comme avant d'élaborer une stratégie marketing, un état des lieux a été premièrement exposé pour vérifier et analyser tous les éléments recueillis ; un autre exemple, concernant le diagnostic de médical, avant de proposer un traitement ou de rédiger une ordonnance au patient, le médecin a besoin de comprendre la pathologie dont souffre son patient, un questionnaire précis qui demande le malade évoque les symptômes, la durée de symptôme, le traitement réalisé (examen laboratoire ou radiologique, médicament), etc. avant d'entrer dans le diagnostic, il faut poser des questions claires pour favorablement réaliser le diagnostic interne et externe. Les questions posées sont autant que possible détaillées et portées sur tous les aspects de l'agence. Veuillez trouver la grille ci-dessous :

Les questions de diagnostic interne :

- C'est une nouvelle équipe au sein de l'agence ou une équipe ancienne? Si c'est une nouvelle équipe, pourquoi avoir changé l'équipe, raison professionnelle ou individuelle ?
- Est-ce que les relations des employés sont assez solide et sont-ils assez solidaire pour affronter le problème de l'agence ?
- Est-ce que les employés disposent-ils des expériences suffisantes dans le recrutement d'intérimaires BTP ?
- Qu'est-ce que c'est l'histoire de ce terrain ?
- L'équipe en place dans l'agence accepte-t-elle facilement le changement de direction et est-elle d'accord pour le changer, en cas de besoin, les procédures en place ?
- Est-ce que la nouvelle équipe a apporté des changements pour l'agence ?
- Quels sont les moyens utilisés par l'agence pour chercher les candidats ?
- Les moyens que l'agence possède aujourd'hui devront-ils être remplacés ou existe-t-il une méthode plus innovante, plus productrice, plus efficace ?

6. http://pme-marketing.org/xwiki2/bin/view/Space_think/carduTrjJRcUc0

- Est-ce qu'il existe des raisons internes qui expliquent la difficulté de trouver les profils pénuriques ?
- La demande des clients influence-t-elle principalement dans la recherche des candidats ?
- Quelles sont les facteurs d'attrait les plus favorables et les principales faiblesses auxquelles il risque d'être exposé dans cette agence ?
- Est-ce que les services ou les avantages de l'agence sont suffisantes pour séduire les nouveaux candidats pénuriques ?

Les questions de diagnostic externe :

- Pourquoi l'agence s'est implantée ici ? Cet emplacement est-il optimal pour l'exercice de son activité ?
- Est-ce qu'il y a des bénéfices spéciaux étant issues de la politique d'emploi pour le travail intérimaire ?
- Comment les entreprises concurrentes organisent-ils les activités de recherche des profils pénuriques ?
- Est-ce que les concurrents représentent-ils vraiment une menace contre la captation des profils manquants ?
- Comment fonctionne-il le marché d'emploi intérimaire ?
- Qu'est ce que c'est la tendance de développement de cette forme d'emploi ? Plein d'opportunité ? Progression ralenti ?
- Est-ce que le problème géographique est-il l'un des obstacles pour chercher les candidats pénuriques ?
- Est-ce que l'agence est assez compétente pour concurrencer avec les autres agences ?

Avec les questions détaillées au-dessus, le diagnostic d'agence va se déclencher sous deux aspects, le diagnostic interne et externe.

1. le diagnostic interne:

1. C'est une nouvelle équipe de l'agence ou une équipe depuis toujours? Si c'est une nouvelle équipe, pourquoi changer l'équipe, pour raison professionnelle ou individuelle?

Le terrain ou je fais la recherche est une agence intérimaire sous la marque ADECCO, qui s'appelle Adecco Toulouse BTP. L'équipe actuelle de l'agence a été établie depuis le mois d'octobre 2015, elle se compose de six employés et de deux stagiaires. Du coup l'agence est actuellement composée: d'un nouveau directeur d'agence, de deux nouvelles responsables de recrutement parmi lesquelles une vient de finir un congé maternité de 3 ans et est arrivée à l'agence le 1^{er} décembre 2016 et une autre recruteuse vient de

l'agence Adecco BTP Montpellier, une autre employée étant la chargée d'affaires qui faisait le métiers de recruteuse dans le seconde œuvre, avant de s'associer à la nouvelle équipe, elle est arrivée à l'agence au début de 2015, un chargé de recrutement en contrat alternance qui est arrivé à l'agence depuis le mois de septembre 2014 et est en arrêt maladie depuis longtemps, un attaché commercial s'occupant du démarchage commercial à l'extérieur, ce contrat d'alternance a commencé à travailler dans cette agence depuis le début de l'année 2014. Du coup, trois anciens employés et trois nouveaux employés composent une nouvelle équipe de l'agence Adecco Toulouse BTP à partir du mois de novembre 2015. Alors, pour des raisons personnelles, un chargé de recrutement en contrat professionnel a arrêté le travail depuis le mois de mars 2016.

En ce qui concerne l'ancienne équipe de l'agence, à cause de problème d'histoire, je n'ai trouvé que les informations de la dernière ancienne équipe de l'agence jusqu'au septembre 2015. Il avait 7 employés à l'agence, deux responsables de recrutement qui s'occupent le travail de la recherche de nouveaux candidats et le travail de négociation de clients; une directrice d'agence, deux contrats professionnels dans lesquelles l'un s'occupait les affaires de recrutement et l'autre s'occupait des affaires commerciales; une chargée d'affaires, une chargée de recrutement ne se charge que la recherche de nouveaux profils pour l'agence. Parmi les sept employés, pour des raisons professionnelles, mais aussi pour des raisons personnelles, une responsable de recrutement est partie à la concurrence, un responsable de recrutement est parti dans une autre agence Adecco en Provence, un chargé d'affaire a démissionné, et la directrice d'agence a saisi une opportunité professionnelle et est passée responsable régionale de vente. Les trois employés restants sont ceux qui font partie de la nouvelle équipe. Selon l'ancienne directrice, il y a eu beaucoup de turn over sur la société.

2. Est-ce que les relations des employés sont assez solides et sont-ils assez solidaires pour affronter le problème de l'agence?

Dans cette agence, pour les taches, chacun a ses responsabilités, il faut être sérieux et rigoureux pour garantir la qualité et la vitesse de travail. Tout le monde travaille à son rythme chaque jour, quand surgit un nouveau problème, chacun fait une proposition et fait des efforts pour soutenir la collègue afin de trouver une solution, ils posent aussi la question au directeur de l'agence pour en discuter ensemble ou demander des conseils. Quand une recruteuse a trop de travail, elle peut compter sur le soutien de sa collègue et partage avec elle les tâches à accomplir. Quand la recruteuse de seconde œuvre ne trouve pas les intérimaires adaptés, une autre recruteuse essaie de l'aider à chercher. Quand les deux recruteuses sont trop occupées, le directeur prend en charge quelques affaires, comme les tâches administratives, la communication avec les intérimaires. Quand les collègues sur le poste de chargés d'affaires sont disponibles, ils partagent aussi les missions des deux recruteuses, comme l'inscription administrative, guider les intérimaires, faire le test de sécurité, chercher les équipements de sécurité pour les intérimaires, etc. Ils partagent souvent les

informations relatives aux disponibilités des intérimaires. Elles filtrent mutuellement les appels téléphoniques pour gagner du temps de travail. L'équipe organise souvent des réunions pour discuter des problèmes existants, comme notamment le sourcing des profils pénuriques, proposer un nouveau planning et des projets adaptés pour le recrutement, et d'autres moyens pour la recherche des nouveaux candidats. Le chiffre d'affaire, la communication fréquente, la solidarité et la bonne ambiance de travail sont les points qui confirment l'excellence d'une équipe. Toute agence plongée dans un environnement agréable et motivant, permet à chacun de posséder l'énergie suffisante pour travailler chaque jour efficacement et atteindre un chiffre d'affaire important.

3 . Est-ce que les employés disposent-ils des expériences suffisantes dans le recrutement d'intérimaires BTP?

Comme le responsable de recrutement, les deux employées exposent leurs capacités non seulement pour chercher les nouveaux candidats, mais aussi la négociation avec les clients, parmi lesquelles, une possédait dix ans d'expériences dans le second œuvre et une autre disposait deux ans d'expériences dans BTP. Les deux responsables de recrutement étant expérimentées, et, après avoir pu coopérer avec les deux responsables pendant quatre mois, elles sont compétentes.

Quand nous avons accepté la commande de client, elles commencent à connecter avec les intérimaires convenables et disponibles selon les demandes du client. Ensuite, elles proposent le CV d'intérimaire au client et attendent la réponse. Quand le client accepte les intérimaires proposés, elles contactent les intérimaires pour transférer les informations de mission. Il n'est pas rare que le client passe une commande le matin pour une mission prévue l'après-midi, donc il faut finir toutes ces procédures pendant une durée relativement courte, c'est vraiment un moment important qui nécessite beaucoup de réactivité. Lorsqu'elles ont des demandes pour les profils pénuriques, elles essaient de chercher partout avec tous les moyens, par une application interne et spéciale, qui permet de retrouver les anciens intérimaires de l'agence. S'il y a des profils correspondant à notre demande, nous faisons l'inscription tout de suite pour répondre à la commande du client. Elles contactent de temps en temps les candidats potentiels qui étaient indisponibles à un moment pour leur rappeler de nous communiquer leur disponibilité. C'est aussi un moyen de captation pour leur faire connaître notre besoin. Quand elles trouvent ce profil, elles lui demandent de venir à l'agence pour faire l'inscription administrative et l'entretien. Même si l'agence ne peut pas répondre à la commande du client, ils ne perdent pas la confiance qu'ils nous accordent, et conseillent même parfois certaines personnes de s'inscrire dans notre agence et continuent de nous contacter pour les autres commandes.

4. Qu'est-ce que c'est l'histoire de ce terrain?

Il y avait deux agences BTP dans la même rue, une est destinée aux grandes entreprises, et une autre s'adresse aux entreprises PME, du coup Adecco BTP PME. L'agence Adecco Toulouse BTP a été établie au

juin 2011 et celle de Adecco Toulouse BTP PME a été créée du juin 2011. Depuis le janvier 2015, celle physique de PME a été fermée et a regroupée à Adecco BTP. Donc chacune de ces deux agences avait un code différent et s'occupait chacune de ses affaires. En ce qui concerne la composition de l'agence PME BTP, il n'y avait que 3 employés à savoir, une directrice et deux salariés qui s'occupaient toutes les tâches administratives du recrutement et du démarchage commerciale. Après la fermeture de l'agence physique, les deux employés sont partis à l'ailleurs et la directrice est en arrêt de maladie. Jusqu'au mois de mai 2016, cette agence a été totalement fermée, sans le traitement spéciale et la code particulière, toutes ses affaires sont regroupées chez Adecco Toulouse BTP.

A cause des problèmes individuels, un des recruteurs arrêtait de travailler depuis le janvier, du coup il en reste deux recruteuses qui s'occupent le recrutement et les affaires administratives. Pleins de missions et moins de personnel, il en résulte une certaine inefficacité qui affecte la concentration des recherches de nouveaux candidats. Donc l'agence commençait de chercher les stagiaires pour diminuer la pression des recruteuses et partager les différentes tâches. A la fin, l'agence a recruté deux stagiaires, une commence à la fin du mois de mars, et une autre a débuté au premier mai. L'arrivée des deux stagiaires a permis de soulager le travail des recruteuses et celles-ci ont eu plus de temps pour chercher les profils manquants et communiquer avec les clients. Les stagiaires prennent en charge toutes les affaires administratives, le premier entretien avec les intérimaires ainsi que les appels téléphoniques. Dans une agence d'intérim, passer des appels et répondre au téléphone représente le quotidien, cela se passe tout le temps. En réalité, 80% des affaires sont négociées et résolues par téléphone, comme accepter les commandes de clients, proposer les missions aux intérimaires, répondre aux appels de nouveaux candidats, résoudre les problèmes d'intérimaires, etc. quelques fois, une personne doit répondre à deux appels en même temps. Pendant ce temps, il faut accueillir les visites aussi.

5. L'équipe en place dans l'agence accepte-t-elle facilement le changement de direction et est-elle d'accord pour le changer, en cas de besoin, les procédures en place?

Pour le changement de l'équipe, c'est une épreuve pour l'agence, le personnel et les clients, tout le monde doit s'adapter dans une nouvelle équipe, ainsi il faut faire des efforts afin de connaître les nouveaux collègues, le nouveau directeur et les nouveaux clients pour rapidement commencer le travail. Le changement devient une réalité, chacun doit essayer de l'accepter. Même si l'emplacement de travail a été changé, les missions sont toujours pareilles. S'il y a des soucis pour le travail et pour la relations avec les collègues, nous pouvons essayer de négocier avec le directeur et trouver la solution. Nous travaillons déjà ensemble, l'agence n'est pas seulement un lieu de travail, et les collègues ne sont pas seulement les compagnons coopératifs, nous sommes une grande famille, chacun est indispensable, chacun doit adapter à

cette ambiance et vivre ensemble. Nous avons des objectifs collectifs, satisfaire les clients, trouver plus d'intérimaires, élever les chiffres d'affaire.

6. Est-ce que la nouvelle équipe a apporté des changements pour l'agence?

Il existe toujours des avantages et des inconvénients pour une nouvelle affaire. En ce qui concerne les avantages: le changement d'équipe apporte de la vitalité, tout le monde vient d'agences différentes en possédant des expériences différentes, comme une recruteuse expérimentée de 10 ans peut échanger ses expériences de travail avec les jeunes collègues et ses opinions pour la recherche de candidats, elle peut contacter ses anciens intérimaires qui ont travaillé pour cette agence; les autres employés qui avaient travaillé à d'autres régions peuvent recommander des méthodes de management d'autres agences pour référencer. Ils apportent les ressources d'intérimaires et de clients en variant les ressources de l'agence, posent les nouveaux moyens et idées concernant le recrutement ou la gestion de l'équipe. Pour les changements passifs: premièrement, tout le monde a besoin d'un moment pour s'adapter à sa nouvelle équipe et au nouveau environnement, le changement cause des problèmes pendant la période de rodage, comme le conflit concernant différentes façons de travailler, la difficulté de se réunir dans une nouvelle équipe et d'être subordonnée à un nouveau directeur. Toutes ces réactions sont temporaires, quand la période de rodage est passée, tout le monde a accepté le changement, l'agence est opérationnelle.

7. Quels sont les moyens utilisés par l'agence pour chercher les candidats ?

- Afficher des annonces en vitrine, sur internet, par exemple sur le Bon coin, Indeed et sur réseaux sociaux, comme Facebook;



- Coopérer avec un organisme public, comme Pole Emploi;
- Coopérer avec les centres de formation, comme institution d'électricien, d'étancheur, de menuisier, etc.
- Participer à des forums par l'emploi;
- Demander à des intérimaires expérimentés et les clients de nous faire les recommandations;

8. Les moyens que l'agence possède aujourd'hui devront-ils être remplacés ou existe-t-il une méthode plus innovante, plus productrice, plus efficace?

Les méthodes permanentes sont toujours utilisées et mises en œuvre, comme les annonces en vitrine, qui servent pour tout le monde surtout les personnes n'ayant pas internet chez eux, et qui permet, quand ils passent devant l'agence de voir ce dont nous avons besoin. Les moyens traditionnels sont utilisés par la plupart des personnes, en effet, ils préfèrent chercher du travail sur internet et sur des sites de recrutement et viennent ensuite sur place pour présenter leur candidature et expliquer leurs motivations pour ce travail. Ces moyens sont utilisés par toutes les générations. Pour attirer l'attention des jeunes candidats, adeptes des réseaux sociaux, l'agence possède son premier compte sur un des réseaux les plus connus à savoir Facebook, et l'agence a commencé à publier des annonces depuis le mois de juillet. En tant que la population actuelle, l'influence des réseaux sociaux est perceptible, par exemple : si un membre dans une famille a un compte Facebook, cela signifie à peu près que toute la famille en possède un, ils partagent les nouvelles, regardent des vidéos ensemble, et, si notre annonce est partagée par hasard par quelqu'un, alors si un membre de sa famille est en train de chercher un travail de le secteur du BTP, celui-ci peut alors nous contacter tout de suite au cas où son profil correspondrait à notre demande, et à partir de là, nous pouvons lui demander de faire l'inscription et nous pouvons l'embaucher.

L'utilisation à la fois des techniques anciennes et innovantes permet aujourd'hui le recrutement plus efficace.

9. Est-ce qu'il existe des raisons internes qui expliquent la difficulté de trouver les profils pénuriques?

Le problème du sourcing pénurique existe depuis longtemps à l'agence. A mon avis, l'insuffisance de ressources est la raison principale. En ce qui concerne les raisons internes, c'est la méthodologie rigoureuse concernant la procédure de recrutement qui pénalise le recrutement de certains candidats. En effet, nous demandons les papiers originaux, la préinscription sur internet, toute une série d'actions nécessaires à l'embauche et qui agace certains candidats.

10. La demande des clients influence-t-elle principalement dans la recherche des candidats ?

Autant que l'intermédiaire entre le client et l'intérimaire, notre demande de la recherche des candidats viennent de celles des clients. Quand le client fait une commande pour un électricien de niveau 3, ce que nous faisons, c'est trouver des candidats en adéquation avec le profil demandé, les proposer au client, et attendre la réponse du client. Si notre proposition de candidat ne correspond pas à la commande du client, il la refuse et cherche un candidat dans une agence concurrente si nous sommes dans l'incapacité de lui proposer d'autres profils. Dans le meilleur des cas, nous avons perdu une commande, dans un autre nous perdons le client. En général, c'est le client qui joue un rôle prépondérant. Comme dans une agence de recrutement professionnelle, nous avons notre propre demande pour les intérimaires, par exemple le savoir-être, le savoir-faire, les compétences polyvalentes, c'est pour garantir la qualité de travail dans le chantier et pour donner une bonne impression au client.

11. Quelles sont les facteurs d'attrait les plus favorables et les principales faiblesses auxquelles il risque d'être exposé dans cette agence?

Beaucoup de ressources des missions et assez de coopérations avec les grosses sociétés sont les supériorités de l'agence, ils garantissent le nombre de missions, la sécurité et le droit d'intérimaires. Pour les intérimaires, les expériences professionnelles avec les grosses sociétés représentent un atout pour leurs carrières professionnelles dans la future.

12. Est-ce que les services ou les avantages de l'agence sont suffisantes pour séduire les nouveaux candidats pénuriques ?

Jusqu'à maintenant, l'agence suivent les règles interne de recrutement, à savoir répondre la téléphone avant trois sonneries, à savoir patiemment offrir l'inscriptions administrative sur place, répondre les questions avec la patience sur place et par téléphone, satisfaire les demandes des intérimaires, des nouveaux candidats et les clients. Nous offrent tellement de missions aux intérimaires motifs non stop. Quand l'intérimaire nous pose la question, comme la négociation de salaire, les difficultés de la vie, nous faisons l'effort de tenter de résoudre le problème et de les reconforter. Non seulement les ressources, mais aussi les autres avantages, je crois que nous possédons assez de conditions à séduire les candidats précieux.

Après avoir présenté le diagnostic interne, je vais vous expliquer le diagnostic externe.

2. Diagnostic externe:

1. Pourquoi l'agence s'est implantée ici? Cet emplacement est-il optimal pour l'exercice de son activité ?

Au tout début, l'agence Adecco Toulouse BTP était une ancienne agence ADIA, les groupes Adia et Ecco ont fusionné et sont devenus Adecco en 1996, donc les 2 agences BTP et ADIA se sont rejoint dans cette agence. Avant elle se situait au centre ville, il y avait une autre agence Adecco BTP qui se situait un peu plus loin dans l'Avenue de Muret. Après quelques années, l'agence Adecco BTP déménageait et s'implantée ici pour des raisons inconnues. C'est un emplacement favorable en fonction des activités commerciales pour notre agence, 8 agences intérimaires concurrentes sont implantées dans cette avenue parmi lesquelles la moitié sont des agences spéciales, soit des travaux publics, soit du second œuvre, du coup comme d'habitude les personnes qui cherchent du travail préfèrent visiter toutes les agences intérimaires dans le même quartier pour essayer d'obtenir rapidement une mission. Donc l'emplacement dont notre agence se situe existe côté à côté les concurrences et plein de possibilités.

2. Est-ce qu'il y a des bénéfices spéciaux étant issues de la politique d'emploi pour le travail intérimaire?

Dans le code de travail, il définit le droit individuel de l'employé d'intérimaire:

Pendant sa mission, le salarié intérimaire⁷:

⁷ <http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/contrats-et-carriere/contrats-de-travail/types-de-contrats/article/le-contrat-de-travail-temporaire#Quels-sont-les-droits-collectifs-et-individuels-du-salarie-interimaire-nbsp>

- dispose des mêmes droits que les salariés de l'entreprise utilisatrice et bénéficie des mêmes équipements collectifs (transport, restauration, tickets restaurant, douches, vestiaires...);
- est placé sous l'autorité et le contrôle du chef de l'entreprise utilisatrice.

Les règles en vigueur dans l'entreprise utilisatrice s'appliquent à l'intérimaire en ce qui concerne:

- La durée du travail;
- Le travail de nuit;
- Le repos hebdomadaire et les jours fériés;
- La sécurité et l'hygiène sur les lieux de travail;
- Les conditions d'emploi des femmes et des jeunes travailleurs.

Enfin, la rémunération de l'intérimaire doit être au moins égale à celle que percevrait, après période d'essai, un salarié de l'entreprise utilisatrice, sous contrat à durée indéterminée, de qualification équivalente et occupant le même poste de travail.

En plus, outre la catégorie du contrat, les employés intérimaires possèdent le même droit que les salariés permanents de l'entreprise utilisatrice, leurs droits sont protégés plus concrètement, cette forme d'emploi accepte plus des personnes spéciales, par exemple les personnes étrangères, les personnes sans diplôme ou d'un faible niveau de formation, ainsi que la personne handicapée. Chaque année, plus de 18000 personnes handicapées sont embauchées en emploi intérimaire, cette forme d'emploi les permet de faire les preuves, avec ou sans diplôme, d'acquérir des compétences et de l'expérience. C'est vraiment des bénéfices de la politique d'emploi intérimaire.

3. Comment les agence BTP concurrentes organisent-ils les activités de recherche des profils pénuriques?

Basé sur mes observations, presque toutes les agences intérimaires utilisent les mêmes moyens de recrutement, afficher les annonces dans la vitrine, publier les annoncer sur internet dans les sites de recrutement et sur les réseaux sociaux, comme Le boncoin, Indeed, l'Etudiant, Facebook, Twitter, Instagram, etc. même devenir des sponsors pour les grands matchs, par exemple UEFA EURO 2016, Tour de France, Jeux olympiques, etc. Donc dans le moyen de la recherche des candidats, il existe presque sans différence.



4. Est-ce que les concurrents représentent-ils vraiment une grosse menace contre la captation des profils manquants?

En France, les agences intérimaires repartent aux quatre coins de chaque ville. Sauf les sociétés métropolitaines, comme Adecco, Synergie, des entreprises étrangères implantent partout aussi. La société Manpower est une marque américaine, Randstad est une société néerlandaise. Dans le marché intérimaire, les grandes sociétés occupent la grande partie, y compris Adecco. L'agence coopère avec les grosses sociétés de BTP, elle offre les missions satisfaites et beaucoup d'autres bénéfices pour les intérimaires. L'emploi intérimaire n'est pas un métier monopole, donc la concurrence existe normalement et partout, Les concurrents provoquent naturellement les menaces pour notre agence, mais ils ne sont pas les grosses menaces contre nous. Au contraire, notre agence peut-être est une grosse menace pour les autres petites agences intérimaires BTP.

5. Comment fonctionne-il le marché de l'emploi intérimaire?

La forme d'emploi intérimaire est considérée comme une existence spéciale. L'intention première de la création visait à trouver plus de mains-d'œuvre dans l'industrie et encourager les femmes à travailler. Néanmoins, de temps en temps, de plus en plus de professions adhérentes dans cette forme ouverte, par exemple le médecin, l'infirmier, informaticien, l'ingénieur, etc. Cette forme d'emploi apporte des facilités pour les sociétés et des personnes. Par ailleurs, de plus en plus de sociétés y joignent aussi, surtout les grosses sociétés, ils embauchent des intérimaires au début. Quand ils finissent les missions, ils partent sans d'autres procédures et soucis. D'une part, l'embauche des intérimaires déchargent la responsabilité lourde pour la société qui ne s'aventure plus. D'une autre part, elles paient moins de charges patronales et réduisent le budget de la société dans le domaine recrutement. Pour quelques intérimaires qui adorent le travail intérimaire, ils trouvent la liberté et le moyen de la vie préférée. Quand ils voudraient gagner de l'argent, ils travaillent beaucoup et tous les jours. Quand ils voudraient se reposer et prendre les vacances, ils préviennent la société utilisée et aussi l'agence intérimaire, ils peuvent partir. Ce sont les avantages que la politique et le marché intérimaires apportent.

Pourtant sauf les propres problèmes de l'agence, le marché spécial de l'emploi intérimaire amène les disconvenances à l'agence intérimaire, l'agence n'est que l'employeur de la mission. Quand la mission finit, la relation d'embauche finit à la fois. Un intérimaire peut s'inscrire en même temps à plusieurs agences intérimaires, quelle agence offre la mission, il est embauché par l'agence-la. Du coup, le marché ouvert et le contrat spécial apporte une grande fluidité de l'intérimaire. Pour la plupart d'intérimaires, quand ils choisissent l'emploi intérimaire, il n'a qu'un objectif, gagner de l'argent. Parce que cette forme d'emploi demande habituellement moins de diplôme et le certificat. Donc c'est facile de trouver un travail pendant une durée

courte, comme l'emploi de manœuvre. Le client cherche souvent les gens assez physiques à faire des missions de manutention, de déménagement, de poser les affaires lourdes.

Pour l'agence intérim, les vacances d'été sont l'avantage et aussi l'inconvénient. Pleins de candidats qui sont des jeunes étudiants cherchent le travail saisonnier, en tant que les manœuvres qui sont compétents. Pas mal d'anciens intérimaires passent aux vacances depuis de mois du juillet jusqu'à la fin d'août. Alors ils provoquent un creux pendant cette période. Quand les clients commandent les profils qualifiés et expérimentés, nous avons obligé de les refuser. Si nous recevons les missions compliquées de manœuvre, les saisonniers sont incapables de les faire. A ce moment-là, nous revenons dans le problème original, la recherche des candidats pénuriques, beaucoup de téléphones et d'annonces partout. Chaque période, il rencontre les problèmes différents, les commandes différentes des profils. C'est vraiment un secteur difficilement conserver les actifs, sauf les anciens intérimaires sans souci de l'argent.

6. Qu'est ce que c'est la tendance de développement de cette forme d'emploi? Plein d'opportunité? Progression ralenti?

Avec le ralentissement de l'économie et pour éviter les risques, de plus en plus de sociétés donnent prudemment le contrat CDI ou CDD aux candidats et se tournent vers les employés intérimaires, en tant que le meilleur choix de remplaçant, le remplacement d'un salarié absent (maladie, congés, etc.); remplacement temporaire d'un chef d'exploitation agricole, *d'un aide familial, d'un associé d'exploitation ou de leur conjoint des lors qu'il participent effectivement à l'activité de l'entreprise ou de l'exploitation agricole*⁸. Attente de la prise de fonction d'un nouveau salarié, quand un salarié a définitivement décidé de quitter l'entreprise, pendant l'attente de son remplaçant, le salarié intérimaire lui remplace. Le remplacement d'un employé passe provisoirement à temps partiel (congé parental d'éducation, temps partiel pour création ou reprise d'entreprise, etc.). Avec tellement d'utilisations d'employé intérimaire, particulièrement dans le secteur BTP, le besoin d'intérimaires augmente chaque année.

Selon les résultats de statistique, le nombre d'interarmes de tous les secteurs augmente chaque année, voir le tableau⁹:

	2014 T4	2015 T1	2015 T2	2015 T3	2015 T4	2016 T1
Agriculture	2711	2616	2763	2835	2648	2881
Industrie	226185	231189	237372	241541	246527	252209
Construction	91287	90611	94813	96407	97831	100924
Tertiaire	189542	193245	205931	212491	211325	219787
Totale	509725	517661	540879	553273	558331	575802

⁸ <http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/contrats-et-carriere/contrats-de-travail/types-de-contrats/article/le-contrat-de-travail-temporaire>

⁹ <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/statistiques-de-a-a-z/article/l-emploi-interiminaire>

7. Est-ce que le problème géographique est-il l'un des obstacles pour chercher les candidats pénuriques ?

Le problème géographique est quelques fois un vrai problème non seulement pour notre agence, mais aussi pour toutes les autres agences intérimaires à Toulouse. Tel que le menuisier, le plaquiste, le conducteur PL/SPL sont considérés comme les profils pénuriques. Alors à Montpellier, ces profils sont les métiers normaux, l'agence rencontre moins de difficultés pour recruter ces profils. Chaque département ou chaque région dispose de sa spécialité et ses supériorités. C'est pourquoi des clients demandent les intérimaires acceptant le grand déplacement pour compléter insuffisances, par exemple un client de notre agence commande les électriciens pour leur chantier à Marseille.

8. Est-ce que l'agence est assez compétente pour concurrencer avec les autres agences ?

Comme l'une des grosses sociétés de recrutement, le hard et le soft sont tous forts dans le secteur d'intérimaires BTP par rapport des autres entreprises d'intérimaire. Adecco France implante 69 agence intérimaires réparties sur 41 département, à l'année 2015, 7746 personnes intérimaires ont été mises à l'emploi par le Réseau Adecco Insertion, soit 2230 ETP (équivalent temps plein), la compétence de groupe est premièrement sensible. En suite, les collaborateurs d'entreprises de notre agence sont aussi sensibles, comme Eurovia, Eiffage, Le Bouygues, SPIE, Veolia, etc. La coopération avec ces grosses sociétés prouve notre capacité et compétitivité.

J'ai obtenu une nouvelle information pour la problématique de mon étude, pour ce secteur ainsi que celui de l'agence. Par le diagnostic interne et externe qui vont me guider et de formuler les analyses de toutes les données récupérées pour la recherche.

CHAPITRE 3: Méthodologie

1. Cadre théorique:

Le recrutement est une partie focale pour la gestion de la ressource humaine. Avec la commande et la présentation du contexte, le cadre théorique de cette étude axe sur les champs suivants:

Premièrement, les ressources humaines, en tant que le soutien principal du recrutement, la gestion des ressources humaines occupe une place inégligeable dans l'analyse et la recherche de cette étude. Selon Rachel Beaujolin *<faire des ressources humaines, c'est rendre l'entreprise à la fois plus efficace et plus humaine, plus efficace parce que plus humaine>*¹⁰. Les ressources humaines sont souvent passées au second choix des entreprises derrière les autres stratégies, comme les commerces et les finances. Alors le développement de l'entreprise dépend de la qualité des compétences détenues par l'entreprise dans la plupart des cas. Il signifie que la gestion des ressources humaines est un enjeu stratégique pour le développement d'une entreprise. La fonction de ressources humaines met la valorisation du capital des compétences en œuvre en développant des compétences nouvelles, en les distribuant et en les élargissant de façon croisée. Conformer les cohérences des ressources humaines est pour l'objet de valoriser la culture de l'entreprise, la participation, le projet commun et la formation.

Deuxièmement, le recrutement, les employés en charge des ressources humaines ont en fonction de mis en disposition des outils et méthodes, de standardiser les systèmes d'évaluation des compétences, d'animer les projets de l'avancement des employés et d'émerger les inventaires des compétences. Les recrutements massifs effectués dans les années 1970, combinés avec la forte stabilité de l'emploi qui caractérise le secteur, ont conduit au vieillissement en emploi de toute une génération de salariés atteignant aujourd'hui l'âge de la retraite. Cette configuration est à l'origine de forts besoins de renouvellement de la main-d'œuvre¹¹. Le recrutement est considéré comme un processus de décision long et complexe dont la construction effectue de la manière en différentes étapes. Le processus de recrutement est à la fois inscrit dans une circonstance de double incertitude: le contenu du poste à pourvoir et celle des compétences du candidat. La position des auteurs repose sur l'hypothèse selon laquelle une forme de recrutement donnée favoriserait un type particulier de candidats¹². En tant que l'agence d'emploi, la stratégie de recrutement sert comme un rôle important pour le fonctionnement de l'agence et du recrutement. La diversification des

10. Rachek Beaujolin, *<Performance, Innovation et Ressources humaines>*, les Organisation Etat des savoirs, Sciences Humaines Editions, 2005, p223.

11 Yannick Fondeur , Introduction. Systèmes d'emploi et pratiques de recrutement, par, la Revue de l'ires, 2013/1, P31-43

12 Jean-Marie Pillon, La méthode de recrutement par simulation de Pôle Emploi: un «produit» à placer?, Revue française socio-économie, 2014/2, n° 14, p 276)

modalités de recrutement permet d'augmenter les probabilités d'accès à l'emploi de profils ainsi que principalement séduire plusieurs de nouveaux candidats. Pour capter des talents, le management de recrutement et le changement de stratégie devient la prochaine étape.

Troisièmement, le travail temporaire ou le travail intérimaire qui a été né aux Etats-Unis et en Angleterre au début du siècle dernier occupe une place indispensable dans le marché de recrutement jusqu'à ce que le marché du courant principal dans quelques secteurs. Etre basé sur la définition de l'INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques), *le travail intérimaire consiste à mettre à disposition provisoire d'entreprises clients, des salariés qui, en fonction d'une rémunération convenue, sont embauchés et rémunérés à cet effet par l'entreprise de travail intérimaire*¹³. Il commence par des mécanographes, et puis du profession de secrétariat et industrielles. Grâce à la création de la société Manpower, elle conduit l'emploi intérimaire au marché international. Cette nouvelle forme d'emploi a été implantée en France au début des années 1950. Reconnue légalement depuis 1972, il n'a jamais arrêté d'attaquer le marché d'emploi en représentant 3,2% de l'emploi total en approchant temps plein en 2004. Par rapport des actifs occupés, les employés intérimaires sont souvent plus jeunes et plus de hommes assez moins formes. Ils s'appliquent constamment des métiers d'ouvriers dans les sociétés de la construction et de l'industrie. La France est maintenant au troisièmement place en Europe en ce qui concerne la part des employés intérimaires dans l'ensemble de la population active occupée. Le caractère de travail temporaire se présente en modèle de dédoublement, un employeur d'usage (entreprise utilisatrice), un employé, employeur de fait (entreprise de travail temporaire), si de la part de l'agence intérimaire, c'est la relation triangulaire, l'intérimaire, le client l'agence TT. Concernant le contrat, il implique deux formes, le contrat de mission (entre la société de travail intérimaire et le salarié), le contrat de mise à disposition (entre l'entreprise de travail intérimaire et la société cliente).

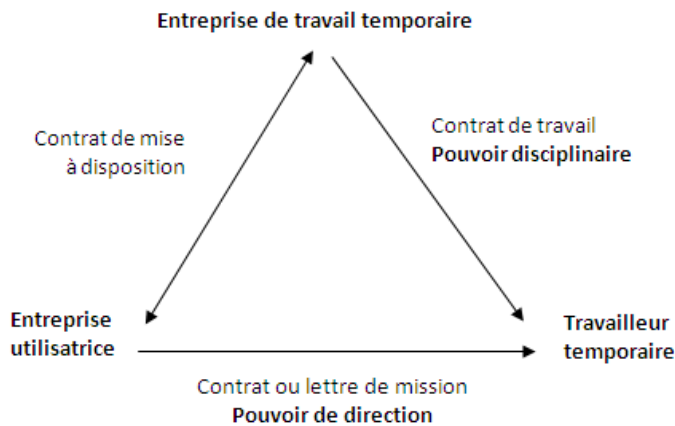
*Le développement exponentiel de l'intérim depuis les années 1980 fait émerger de nouvelles formes de relation d'emploi qui transforment le lien entre l'individu et l'entreprise. En 2010, l'emploi intérimaire représentait par exemple 2,5% de la population salariée, soit 527.0000 emplois équivalent temps plein selon l'Insee. Il faut noter que l'année 2009 a marqué une rupture nette dans une tendance de long terme plutôt marquée par une augmentation régulière du travail intérimaire. De nombreux secteurs touchés par la crise ont massivement réduit leur recours à l'intérim (l'industrie a par exemple connu un repli de 36% du nombre d'intérimaires entre 2008 et 2009)*¹⁴. En base de l'analyse du développement du marché intérim, c'est une opportunité d'élargir ce champ d'action pour des entreprises de travail temporaire. Les professionnels du

13 <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/interim.htm>

14. Isabelle Galois et Alain Lacroux, Regards croisés sur la fidélisation des salariés intérimaire, revue Interdisciplinaire, management, Homme& Entreprise, p120

travail temporaire ont aujourd'hui considérablement étendu leur «offre», et tentent d'accompagner les évolutions économiques et organisationnelles dans le secteur marchand. Comme un secteur possède assez de potentiels, attirer plus de candidats compétents devient une mission importante.

Le schéma suivant présente clairement ces relations¹⁵ :



Selon le contrat d'intérimaire: *Contrat qui ne peut avoir ni pour objet, ni pour effet de pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise Il n'est utilisable que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire, dénommée mission, et seulement dans les cas prévus par le code du travail. Le salarié sous contrat de travail temporaire, appelé intérimaire, est embauché et rémunéré par une entreprise de travail temporaire qui le met à disposition d'une entreprise utilisatrice pour une durée limitée. Les cas de recours prévus par la loi sont les mêmes que pour le CDD, sauf pour les contrats aidés pour lesquels l'intérim est exclu*¹⁶. L'intérimaire possède assez de flexibilité, il forme une grosse fluidité dans ce moyen d'emploi. Ils ne sont pas limité par aucune entreprise, quand l'intérimaire finit une mission, il peut partir à une autre société d'intérimaire. Il peut aussi déclarer le chômage à pôle emploi (un opérateur du service public de l'emploi, explique par l'INSEE¹⁷) en vue d'obtenir le remboursement de chômage, s'ils n'ont pas envie de travailler. D'ailleurs, le risque de chômage apparaît en tout moment, si l'agence n'a pas de mission proposée aux intérimaires, ils tombaient en chômage.

La première société d'intérimaire a été créée en 1905 aux Etats-Unis en nommant < Comptometer Corporation> et puis le Royaume-Uni les suivait. Elle coopérait avec des écoles de mécanographes et embauchait de forme permanente ou de forme temporaire. A la fin, les organisations d'emploi est un terme important pour la recherche de la commande. Les «systèmes d'emploi», tel que nous les entendant, sont des espaces de mobilité et de mobilisation de la main-d'œuvre formés par l'existence de modes de gestion de

15 <http://www.editions-tissot.fr/droit-travail/dictionnaire-droit-travail-st-definition.aspx?idDef=1276&definition=Entreprise+utilisatrice+et+contrat+de+travail+temporaire>

16 <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/contrat-travailtemp.htm>

17 www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/pole-emploi.htm

l'emploi et de régulations professionnelles spécifiques et stabilisés. Ils décrivent les marchés du travail fonctionnant selon des logiques distinctes. La mission principale de l'agence d'emploi, en fonction des besoins de l'entreprise, *sélectionne des candidats en définissant des critères et en utilisant des outils de mesure précis et valide*¹⁸. La structure du marché du travail est un ensemble de «pratiques établies» qui organise la relation d'emploi, accorde par Phelps. Ces «pratiques établies» sont amenées par la loi, le contrat, l'usage et les politiques de gestion de la main-d'œuvre des firmes. Les caractéristiques de ces différents systèmes d'emploi déterminent les enjeux liés au recrutement.

Entant qu'une organisation de l'offre des emplois intérim, dans cette étude, comment l'agence d'intérim construit et coordonne des activités étant une perspective dans le piste d'étude.

Quatrièmement, on dit que conquérir un client coute trois fois plus cher que d'en fidéliser un. La captation et l'intérimaire sont des deux termes différents. Quand ils se réunissent ensemble dans un environnement spécifique, comme une agence d'intérimaire, ils deviennent les affaires essentielles et principales, la captation des intérimaires devient une description de la vie habituelle dans une agence intérimaire. Qu'est ce que c'est la captation? La captation explique par ses significations synonymes, *<cette figure de rhétorique consistant à attirer la sympathie d'un auditoire en jouant sur l'empathie et l'appel à l'indulgence, et toute une série de synonymes plus courants, comme la séduction, l'adduction, l'intéressement, le recrutement, l'encerclement, la fidélisation, le cadrage, la dérivation, l'interception, voire l'argot « capter », qui signifie comprendre, avoir l'intelligence de son vis-à-vis>* accordée par Frank Cochoy¹⁹. La captation, la première étape et le processus important de recrutement, joue le rôle dominant dans la recherche des théories de cette étude. La captation des publics suppose une jonction entre les dispositifs techniques et les dispositions sociales. *<Nous verrons que la captation des publics consiste à mettre en œuvre des dispositifs qui s'efforcent de tirer parti des dispositions que l'on prête aux personnes pour dévier leur trajectoire, les soustraire à l'espace extérieur, les placer sous contrôle>*. Selon M. Cochoy, les dispositifs entretiennent un rapport étroit avec les dispositions et chaque dispositif met en œuvre un usage stratégique des dispositions dans lequel évoluent la demande et l'offre. Les dispositions correspondent surtout à la demande et les dispositifs jouent un rôle plutôt de l'offre.

Sauf la captation des intérimaires, celle de clients est obligatoire aussi. En fait, les deux facteurs connectent étroitement, quand l'agence a assez de stockages d'intérimaires, de plus en plus de nouveaux clients grands ou petits, vont la contacter pour embaucher les intérimaires, quand les intérimaires coordonnent agréablement avec les clients, ils remercient l'agence et en même temps recommander les amis

¹⁸Point de repère, l'application des sciences humaines en entreprise, les Organisation Etat des savoirs, Sciences Humaines Editions, 2005, p 365.

¹⁹ Frank Cochoy, *<La captation des publics entre dispositifs et dispositions, ou le petit chaperon rouge revisité>*, Presses Universitaires du Mirail, 2004, p11-68.

venant à travailler. C'est la procédure de bouche-oreille. De temps en temps, beaucoup de sociétés vont chercher à nous coopérer, du coup, le stockage d'intérimaires est graduellement renouvelé. Par conséquent, autrement dit, le client séduit les intérimaires, les intérimaires séduisent le client, en tant que l'intermédiaire, l'agence intérimaire récolte les fruits (clients et intérimaires) et la réputation.

*Capter une clientèle ou un public c'est à la fois jouer énergiquement sur la concurrence - la captation suppose de laisser le marché ouvert, libre, accessible – et sur sa suspension : rabatte vers soi, garder, conserver la clientèle*²⁰. Comme l'explication au-dessous,

<L'intérim dédouble la figure de l'employeur, entre un employeur de fait qui emploie et rémunère ces travailleurs et un employeur d'usage qui les utilise>. Cette expression distingue nettement les intérimaires des autres travailleurs temporaires, bénéficiaires de contrats à durée déterminée, de contrats saisonniers, occasionnels ou intermittents. Etre basé sur les statistiques, deux millions d'intérimaires occupent l'équivalent d'environ 600,000 emplois à temps plein dans le cadre des missions de travail temporaire chaque année en France. Par sa précarité intrinsèque et son caractère fréquent de sous-emploi, cette forme d'emploi génère de nombreuses difficultés qui fragilisent les salarié(e)s qui y recourent. Si la persistance du chômage massif et les nouvelles modalités de gestion des ressources humaines et de recrutement des entreprises ont fortement alimenté l'essor du travail intérimaire, ils ne suffisent pas à expliquer sa force d'attraction. Les salariés intérimaires sont mis à disposition par des entreprises de travail temporaire dans des entreprises utilisatrices. Le travail intérimaire se caractérise par une relation triangulaire, en raison de la **présence de 2 employeurs**

•**Un employeur de droit :**

L'agence de travail temporaire.

Une ETT, Entreprise de Travail Temporaire est une entreprise prestataire de service de personnel qu'elle embauche, gère et rémunère.

•**Un employeur de fait:**

L'entreprise cliente, encore appelée entreprise utilisatrice.

Une EU, Entreprise Utilisatrice est une entreprise cliente qui utilise du personnel de l'entreprise de travail temporaire pour une mission temporaire.

Un travailleur en mission²¹.

Stratégie de recrutement:

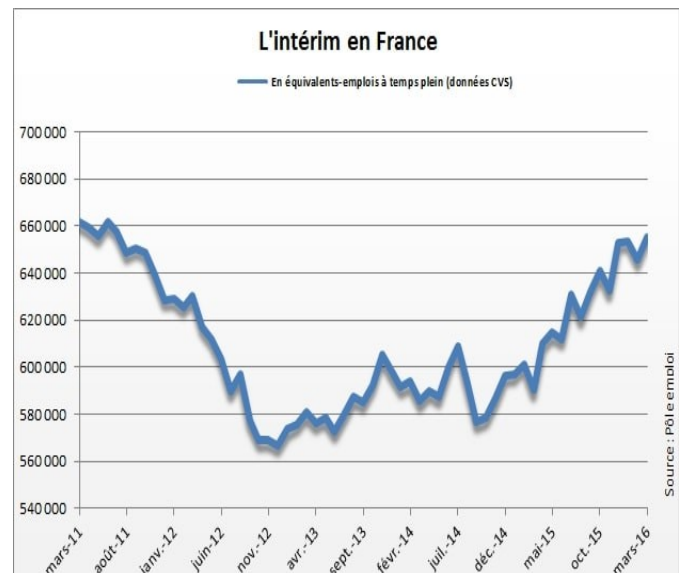
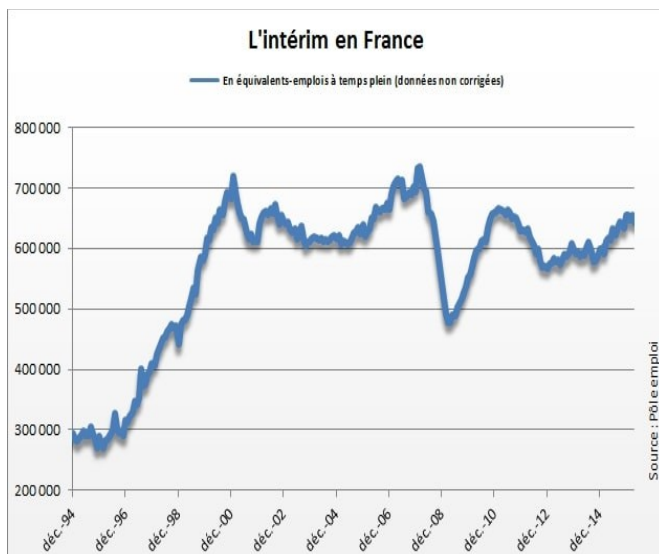
Une stratégie marketing vise à implanter votre entreprise sur son marché, définir son positionnement dans l'esprit de votre cible et créer une valeur répondant à ses besoins, désirs et attentes. Votre stratégie doit

20 Frank Cochoy, <La captation des publics entre dispositifs et dispositions, ou le petit chaperon rouge revisité, Presses Universitaires du Mirail, 2004, p10.

21 <http://www.atousante.com/situations-particulieres/travailleur-interimaire/travail-interimaire-definitionreglementation/>

indiquer : *Comment atteindre vos objectifs marketing*²². Même objectif pour l'agence intérimaire, comment trouve-elle les profils pénuriques BTP pour atteindre les besoins de client ? La stratégie de recrutement rédige le même principe, trouver le ciblage et répondre le besoin du client. Pour la société générale, elle élabore les stratégies différents de marketing visant aux nouveaux produits différents. Par conséquent, la différent période élabore la stratégie différente étant une stratégie positive mise sur le marche d'emploi intérimaire pour une agence intérim, les profils différents pénuriques établissent les stratégies différentes selon les caractéristiques les profils et les demandes différentes de clients. Par exemple, demander les anciens intérimaires faisant la recommandation pour le menuisier, l'étancheur, chauffeur poids lourd et poids super lourd; poser les annonces sur internet et sur les réseaux sociaux pour l'électricien, le plombier, le dessinateur, etc.

Deux schémas présentent le développement et le changement pendant plus de vingtaine années en France:



2.Hypothèses:

J'ai formulé les hypothèses selon lesquelles les activités développées dans le cadre localisé de l'agence et dans l'alentour de secteur de l'emploi intérimaire sont passées dans la vie quotidienne sur le terrain, que certaines existent depuis toujours pour le secteur, que certaines sont posées à la première fois visant aux problèmes concrets et au terrain précis. En guidant le travail de recherche, l'objectif final est répondre les questionnes de départ et les diminuer la sphère jusqu'au préciser la problématique finale, ainsi que répondre exactement aux besoins de cette recherche.

A mesure que les questionnements de départ et la problématique émergent, du coup j'émet des hypothèses suivantes visant à être soumises à l'épreuve sur le terrain afin de maintenir cette étude:

²² www.succes-marketing.com/management/strategie

- Hypothèse 1: le développement économique impose des restrictions au besoin du marché de travail.
 - Sous hypothèse 1: Avec l'influence de la crise économique, le développement commercial marche lentement, donc le besoin de consommateurs diminue. Il en résulte le développement ralenti du secteur de bâtiment et après moins de besoin des employés BTP.
 - Sous hypothèse 2: Moins de besoins mènent à la réduction des clients et en même temps aux demandes de plus en plus strictes des clients. Toutes ces exigences poussent les recruteurs définissant des critères rigoureux de sélection.
- Hypothèse 2: La concurrence forte influence sur la ressource des talents BTP et contrôle le marché d'emploi BTP.
 - Sous hypothèse 1: L'agence intérimaire concurrente offre les conditions plus attirantes que notre agence, par exemple: le taux horaire plus haut, la bonne condition de travail, le contrat CDI, plus des coopérations avec des grosses sociétés (EIFFAGE, VINCI, etc.).
 - Sous hypothèse 2: Environ 150 agences d'intérim s'occupent le marché d'emploi BTP à Toulouse, il représente les besoins des intérimaires dans une ville. Les agences d'intérim spécialisées BTP possèdent la prédominance dans le secteur BTP, donc les concurrences viennent de toutes parts. Sauf des petites agences d'intérim, des agences célèbres sont des concurrents principaux, comme Manpower, Randstad, etc.
- Hypothèse 3: La stratégie commerciale ou de gestion décident principalement la capacité de captation de l'agence.
 - Sous hypothèse 1: Recommander des candidats s'inscrivant et consultant sur internet pour diminuer le prix artificiel. Le recrutement innovant tient la prédominance, de plus en plus des agences d'emploi conseillent les demandeurs d'emploi registrant sur leur site internet pour économiser les ressources humaines et matérielles.
 - Sous hypothèse 2: La qualité de service et l'emplacement d'agence sont aussi des stratégies importantes pour attirer des talents. Dans un contexte de recrutement innovant dominant, les recruteurs offrent le service sérieux et patient pour des candidats s'inscrivant sur place ainsi que pour des consultations par téléphone.
 - Sous hypothèse 3: Possédant assez des meilleurs clients, l'agence offre des meilleurs et assez de missions aux talents intérimaires BTP. C'est le point fort à mesure d'attirer plus de candidats compétents. Les intérimaires demandent souvent le nom de société au premier temps quand nous les contactons par téléphone, s'ils sont des intérimaires qualifiés élevés.
- Hypothèse 4: L'expérience de candidats limite les pistes du sourcing de recrutement.

- Sous hypothèse: Avec les besoins de clients, il précise souvent la demande de candidats, particulièrement les expériences, par exemple l'électricien avec 5 ans d'expériences et le certificat d'habilitation. Du coup, pour bien complaire aux besoins des clients, il est difficile de favorablement trouver un trajet de recherche, les candidats de haute niveau et compétents. Par conséquent, les demandes restreignent également l'avancement des jeunes candidats. Mais, ils deviennent probablement les intérimaires potentiels.
- Hypothèse 5: Le problème géographique apporte le souci des profils manquants:
 - Sous-hypothèse 1: Selon les entretiens avec les employés de l'agence, elles reçoivent souvent les commandes pour les grands déplacements, comme une grosse société qui commandait les électriciens pour leur chantier à Marseille. Alors une autre collègue qui avait travaillé à l'agence de Montpellier n'avait jamais rencontré les problèmes de profils pénuriques là-bas.
 - Sous-hypothèse 2: Le marché d'emploi à propos de quelques profils est insuffisant à satisfaire les grosses commandes des chantiers à TOULOUSE, ou au point des villes à côté, comme Tournefeuille, l'Union, Cornebarrieu, etc.

3. Méthodologie:

En vue de réaliser cette mission, une étude qualitative va être menée. En raison de secteur spécial, il est difficile d'aboutir aux résultats de recherche par l'étude quantitative (questionnaire). Donc, les méthodologies suivantes vont être apparues pendant mon étude:

Premièrement, les lectures sociologiques et économiques ainsi que les rapports spécialisés qui ont déjà été mise en place pour le but de connaître plus de théories et plus de pertinences et de trouver des soutiens pour cette étude.

Ensuite, les lectures à propos du travail temporaire et de recrutement sont touchées afin de se renseigner cette forme d'emploi.

Finalement, l'entretien porte des processus essentiels de communication et d'interaction humaine. Par conséquent, des entretiens exploratoires menés sur les employés de cette agence avec des entretiens demi-directifs menés par des candidats qui viennent d'arriver dans l'agence et par des anciens intérimaires. Pour suffisamment appuyer cette étude, une observation participante est comme une des méthodologies en présentant dans cette étude. L'observation permet de collecter des informations sur les comportements non-formalisés des sujets, ainsi que de capturer la réalité vécu, plutôt que d'en obtenir un reflet éventuellement déformé aux travers des représentations que les gens s'en forgent.

3.1 Entretien exploratoire :

Les entretiens exploratoires sont réalisés par des deux chargées de recrutement principales, un chargé d'affaires, une autre collègue qui s'occupent un moitié des affaires commerciales et un autre moitié d'affaires de recrutement et du directeur de l'agence Adecco BTP. Les entretiens ont pour l'objectif de recueillir des données et mettre au jour certaines grilles qui permettront de vérifier ou non les hypothèses. Et aussi de faire naître des hypothèses. A travers des renseignements, je recherche à mettre au jour la vie quotidienne chez agence, le moyen de fonctionnement de l'agence, les outils techniques, le système d'acteur, les avantages et les inconvénients de l'agence, la connaissance de ce secteur, les commentaires de cette agence, m'apporter des nouvelles piste de recherche. A la fois, ces entretiens m'offrent des opinions différentes concernant la captation des talents BTP par des tierces personnes et intensément connaître ce secteur.

Avec des réponses d'entretiens, je pourrai obtenir des informations concrètes et différentes entre la partie des candidats et la partie de clients pour construire un plan d'étude plus détaillé et plus pertinent. Issus des entretiens exploratoires, ils présentent les besoins de clients et l'état de trésor de talents BTP. Ils favorisent de cibler les candidats pertinents pour satisfaire aux besoins de clients.

L'entretien engage deux personnes en vis-à-vis et à ce titre ne peut être considéré comme un simple questionnaire où on est dans une relation anonyme.

Ces entretiens sont souvent utilisés en parallèle des premières lectures pour mettre au jour la problématique et définir de manière plus précise l'objet à l'étude.

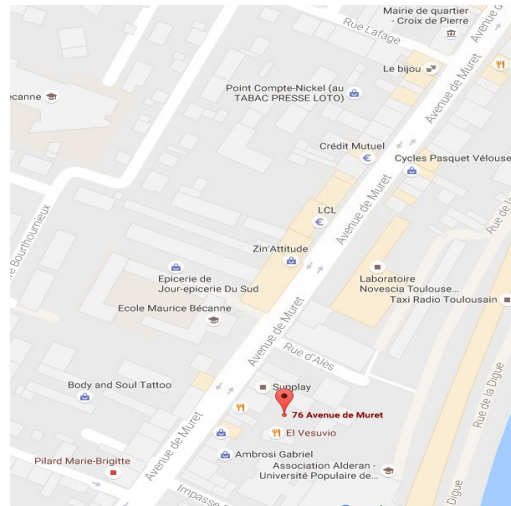
Outre les entretiens exploratoires, l'observation est une autre méthodologie pour compléter les informations et pour profondément connaître le terrain par un autre angle qui est plus objectif et plus proche de la vie des intérimaires et de vie habituelle de l'agence.

3.2. Observation :

L'agence intérim BTP offre un endroit de consultation, d'échanger des opinions et de postuler des offres de travail pour des candidats. C'est un milieu important et intéressant de connaître plus d'informations sur leurs domaines spécialisés. Cette configuration offre également une opportunité de savoir les types de candidats, comme la nationalité, l'âge, et le niveau d'instruction avec la compétence, cela est pour fixer des ciblage et rechercher des moyens de captation. En plus, l'observation sera un moyen de connaître le pourcentage des candidats qui s'inscrivent sur internet Adecco et qui s'inscrivent dans l'agence Adecco. Après avoir eu l'observation de ces mouvements, je pouvais obtenir pleins d'informations sur la vie au chantier, sur les points de vue de mission, sur l'échangement des nouvelles professionnelles. Ce terrain exprime aussi la situation économique, les nouvelles de ce secteur et le besoin du marché de BTP avec la fréquence de consultation des candidats et d'arrivant des intérimaires.

J'ai réalisé les observations procédant pendant 4 mois, du le mardi 22 mars 2016 au 22 juillet 2016, de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30. L'agence se situe au quartier croix de pierre, l'avenue de muret, à

quelques pas de stadium, sur la rive gauche de Toulouse. Pour les plages horaires, je faisais quatre heures du matin et quatre heures de l'après-midi par jour pendant le travail. A chaque jour, je commençais par les concurrents (il existe huit agences d'intérimaire dans la même rue) pendant mon trajet, puis je suis arrivée à l'agence et observer les mouvements. J'ai prévu au chef de l'agence pour me permettre d'observer ce quartier, comme le café, le tabac, la boulangerie et les autres magasins au cours de travail. Pendant la mission, les passagers ont compris mon observation, ils ont discuté entre eux mais cela ne semble pas avoir perturbé mon tâche.



Vue du quartier: quartier commercial ce Croix de Pierre

En effet, dans l'usage courant que l'on en fait, on ne prend pas le temps de s'interroger sur ce qui nous en tourne. Du coup, en observant l'agence sur un temps relativement long, cela a permis de déconstruire certains préjugés correspondant à mes hypothèses citées ci-dessus. De plus, j'avais l'impression que l'agence implantait au centre de ce quartier, il avait eu une autre agence ADECCO PME BTP existant long temps dans cette rue, après les deux sont combinées en une agence depuis un an. Etre placé dans la rue commerciale, quatre banques, une poste, un pôle emploi, le tramway passe par ici, les restaurants, la boulangerie, la pharmacie, le quartier des habitants, toutes ces existences affichaient de grandes potentialités de ce quartier et de possibilités pour cette agence.

En vue d'ajouter et de confirmer ces observations, pour suffisamment approcher les intérimaires, il amène des entretiens demi-directifs.

3.3. Entretien semi-directifs:

Si l'entretien exploratoire est l'observation latérale pour connaître les intérimaires, les entretiens demi-directifs qui s'adressent principalement aux candidats de l'agence est pour directement et profondément savoir les intérimaires. Cette façon d'entretien n'est ni complètement ouvert, ni absolument fermé, je disposais d'un certain thème ou de questions grilles, ce sont des questions relativement ouverte, je ne

demande pas les interviewés qui forcément répondent sous la formulation exacte. J'espère que les interviewés parlent assez ouvertement dans une ambiance détendue. Autant que possible, je peux recevoir les réponses sur lesquelles je souhaite que les interviewés répondent.

Avec l'observation et le diagnostic du terrain, l'entretien semi-directif est divisé en deux parties:

- 4 entretiens auprès des candidats qui déjà travaillent depuis longtemps avec agence Adecco Toulouse BTP, ce sont des anciens candidats. Les questions principales concernées sont: les raisons de choisir la forme intérimaire, la façon de connaître cette agence, depuis combien de temps s'inscrire dans cette agence et travailler comme employé intérimaire, la raison de choix de cette agence, les commentaires de cette agence et les attentes pour cette agence.
- 4 entretiens auprès des nouveaux candidats qui sont la première fois de travailler chez cette agence. Les questions principales sont: la façon de connaître cette agence, la raison de choix de cette agence, les raisons de choisir la forme intérimaire, les raisons de changement l'agence, la connaissance de cette société et des autres agence intérim BTP, les attentes.

Ces entretiens semi-directifs sont pour l'objectifs de connaître, comme les candidats, en quelles raisons et jugements choisissent une agence intérimaire comme leurs employeur de travail. De savoir qu'ils s'inscrivent que chez cette agence ou dans plusieurs agences, la préférence de déposer le CV, sur place ou sur internet. La façon de savoir cette agence, par bouche oreille, par la recommandation des amis, par les médias, etc. De toute façon, il faut autant que possible connaître leurs processus de chercher le travail pour soutenir mon recherche de travail.

Ces entretiens seront accomplis sur la base d'une grille d'entretien élaborée en première lieu, enregistrée.

CHAPITRE 4: Analyse

1. Une agence structurée:

Dans cette partie, j'adopte un regard macrosociologique. Je décris les différents éléments qui composent ce lieu (passagers, employés intérimaires, commerces, agences concurrentes). Je mets en avant leurs différences ainsi que les relations qu'ils entretiennent non entre eux par le biais de transfert d'activités de l'agence.

1.1 L'ambiance du quartier, la vue globale

Une vision globale: l'agence Adecco Toulouse BTP se situe au 76 Avenue de Muret, l'emplacement n'est pas loin de transport collectif qui est desservi par le tramway le Croix de Pierre et l'arrêt de bus (N°11, N°12). On y accède en véhicule par des grands axes qui se recoupent à cet endroit. Ces derniers relient le quartier au reste de la ville, et particulièrement au centre ville grâce au pont de Stadium Toulousain.

L'agence est entourée de commerces. On trouve un salon de coiffure, une agence d'assurance et un institut de beauté. Une pizzeria se situait juste à côté. Il y a aussi une boulangerie et deux cafés autour de l'agence, deux tabacs, deux pharmacies et petit supermarché, en plus beaucoup d'appartements, une école maternelle juste en face et un collège dans une rouette à 500m. J'ai supposé que nos activités étaient destinées au gérant de ces habitants ou les parents de ces écoles. Cette observation rejoint l'hypothèse de départ suivante: l'agence participe activement à la vie de quartier en regroupant les habitants et en favorisant les passagers.

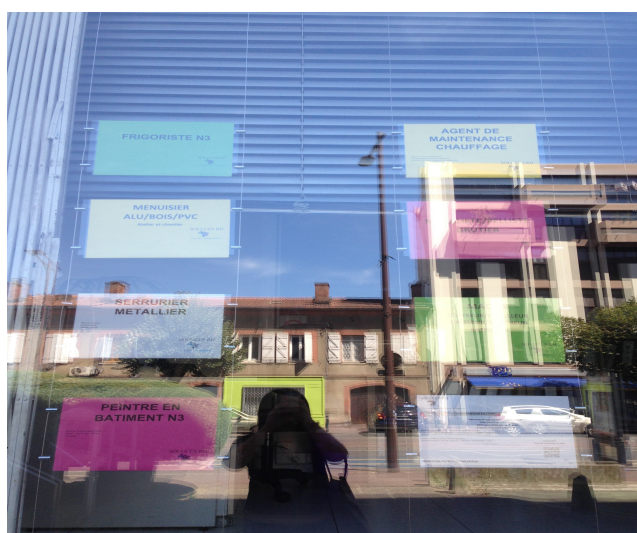
Notons que des appartements sont entourés à l'agence, il a quelques fois les gens qui sont passés par ici en voyant les affiches et en consultant sur place, nous pouvons trouver par hasard les profils convenables.

Situé sur la rive gauche, il s'agit de la seule agence Adecco, du coup les autres Adecco Toulouse se situent en ville au boulevard Carnot, quand ils ont reçu les candidats de BTP, ils les conseillent de venir à notre agence pour chercher le travail adaptés.

1.2 les agences intérimaires de ce quartier:

Situé dans un petit quartier assez dynamique sur la rive gauche, il existe neuf agences au long du chemin de tramway dont cinq sont les agences spéciales BTP. Juste la voisine de l'agence est aussi d'une agence BTP, il se passait quelques fois les intérimaires se trompaient la porte et mal déposaient les dossiers que nous les avons transférés après la vérification. Les autres agences concurrentes qui se situent presque par 100 à 500 mètres sont très proches. Chaque agence a sa propre vitrine et décoration. Quand les passagers passent devant la porte, ils peuvent trouver les informations qu'ils cherchent ou ils préfèrent entrer à consulter plus de détails.

Voici les vitrines des agences concurrentes (de gauche a droite: Axihomme, Bref-service, Soluces RH, Supply):



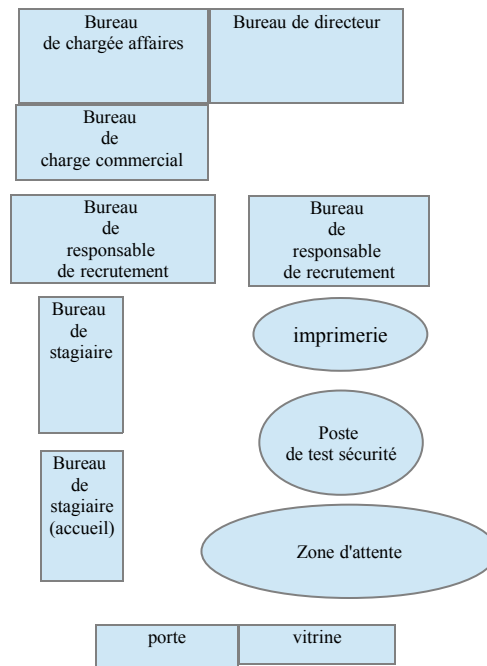
Après avoir observe ces vitrines, j'ai trouvé que les agences rencontrent les mêmes problèmes de profils. Deux agences sur quatre cherchent les conducteurs PL et SPL, le maçon, le plaquiste, le menuisier, la chauffagiste, le plombier expérimenté. Il a deux agences cherchent les manœuvres du bâtiment aussi. Trois sur quatre sont les agences spéciales de BTP, une autre s'occupe un peu des autres affaires. Il n'a que notre voisine qui cherche l'étancheur. Notre agence offre une occasion aux environs dix jeunes possédant un peu d'expériences de l'étanchéité pour une formation spéciale d'étancheur. Quand ils termineront leurs études, ils sont les atouts de notre agence. Pour les autres profils pénuriques, l'agence possède quelques uns, mais nous

ne pouvons pas répondre les grandes commandes des clients. C'est pourquoi nous les cherchons toujours. Même si les électriciens, quand nous avons continument reçu les commandes pour électriciens, notre responsable de seconde œuvre continue de chercher.

	Menuisier	Conducteur PL/SPL	Macon TP/VRD	Plaquiste	Frigoriste	Etancheur	Electricien experimete	Carreleur
Adecco	ف	ف	ف	ف	ف	ف	ف	ف
Axihomme	ف	ف		ف			ف	
Bref- service							ف	
Soluces RH	ف		ف		ف		ف	
Supply	ف		ف		ف		ف	

Ce tableau présente clairement les demandes des agences intérimaires dans le même quartier. Nous trouvons que l'électricien, le menuisier, le maçon traditionnel/VRD et le frigoriste sont les demandes populaires pour toutes les agences. Sauf l'agence Bref-service, elle est une agence spéciale de la domaine électrique. J'ai trouvé que c'est peut être les insuffisances pour toutes les agences intérimaires qui ont le affaires de BTP. Notre agence a reçu quelques frigoriste qui font les études dans le bureau avaient moins d'expériences pratiques, c'est infaisable pour notre agence. Pour tous les profils de BTP, nous demandons toujours les expériences pratiques. Si notre agence trouvera la solution, nous occupons une place importante dans le marche intérimaire BTP.

1.3 L'organisation de l'agence:



Sept bureaux dans l'agence parmi lesquelles trois bureaux au fond fermes et quatre bureaux ouverts. Les bureaux ouverts sont spécialement pour les employés qui s'occupent les affaires de recrutement. Vue que l'agence n'a que deux responsable de recrutement, donc les deux bureaux plus proche de la porte sont réservés aux stagiaires. Du coup, les deux stagiaires s'occupent premièrement les affaires de consultation. Quand nous rencontrons Les problèmes compliqués, comme la sécurité sociale, le problème de paie ou l'accident de travail, nous les transférons aux deux responsables de recrutement se chargeant. Quand les passagers passaient devant l'agence de gauche, il trouvaient premièrement notre vitrine qui avait été décoré par notre annonces. Quand ils voudraient consulter plusieurs d'informations, ils entraient et l'employé qui se situait a la place d'accueil lui servait tout a bord. Quand il ne peut pas résoudre le problème, il demandes les autres collègues, comme les responsables de recrutement les aider. Derrière la vitrine, c'est la zone d'attente, quand les passagers avaient les rendez-vous avec les employés, nous les avions demande d'attendre là-bas, les collègues vont les s'occuper. Si les passagers continuent de marcher, ils trouvaient notre voisin, une agence intérimaire, Supply, qui est plus petite que notre agence, mais une autre style de décoration.

2. L'agence, un jeu de rôles spécifiques

2.1 Une pièce en quatre actes

2.1.1 Extrait d'une semaine

Toutes les agences d'ADECCO a lieu du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, chaque agence spéciale a sa propre horaire ouverture aux publics. Pour l'agence Toulouse BTP, avec les caractères spéciales de travail, son horaire au publics est suivante:

Lundi : 14h00-18h00

Mardi: 14h00-18h00

Mercredi: 08h00-12h00, 14h00-18h00

Jeudi : 14h00-18h00

Vendredi : 08h00-12h00, 14h00-18h00

Le lundi et le vendredi n'acceptent pas les inscriptions de nouveaux candidats dont lundi se sert au projet de toute la semaine et la confirmation des commandes. Ainsi que le vendredi se sert aux anciens intérimaires pour résoudre leurs problèmes et cherche les intérimaires soit pour lundi soit pour les commandes de la semaine suivante. Les matins sont souvent réservés pour les affaires (entretien, contrat, communication avec les clients, affaires administratifs) sauf le recrutement. Le matin de mercredi est pour souvent les nouveaux candidats que toute la journée sert aux anciens intérimaires. Le vendredi est laissé pour les intérimaires en missions, quand ils finissent plutôt l'après-midi, ils viennent pour déposer les relevés d'heures et les autres dossiers, comme le justificatif domicile mis à jour. Il y a deux jours (lundi et vendredi) spéciales par semaine. Dès l'arrivée des employés dans l'agence à 08h00, ils commencent de répondre le téléphone, soit pour l'absence d'intérimaire, soit pour les commandes urgentes, soit pour les autres affaires compliquées, ainsi que donner les appels pour confirmer la présence de quelques intérimaires. Une ou deux semaines spéciale est pareillement mensuelles (la semaine de clôture, c'est-à-dire la première semaine par mois), il existe souvent les soucis de relevés d'heures qui résultent le problème de paie du mois suivant. L'horaire ouverture a été décidée par le directeur de l'agence en dépendant des activités de l'agence locale. En effet, ayant eu l'occasion de fréquenter ce lieu en semaine, j'ai pu constater que l'activité y alors est moindre et que l'ambiance est toute différente: les passagers sont moins nombreux et viennent exclusivement pour la consultation du matin environ de 08h00 à 10h30 ou à 12h00, c'est à dire que toute la matinée reste calme. On postule alors que l'agence présente une dynamique particulière l'après-midi, les gens sont bien réveillés ou ont récupérés tous les dossiers.

Les observations des activités de l'agence sont concentres pendant les deux derniers semaines du mars (24/03-31/03) au deux premières semaines du avril (01/04-08/04), et après cette activités continuaient

alternativement jusqu'à la fin de stage. L'observation commence par jour depuis 08h30 au 12h00, 14h00 au 17h30 en fonction de mon horaire de travail.

Lundi matin (fermée): Le matin est souvent assez calme sauf lundi matin qui est toujours désordonné, il est le commencement d'une nouvelle semaine. Il se passait souvent des affaires sans prévues. Depuis neuve heure, il avait un intérimaire appelant a demander l'acompte. F appelait à un client pour lui demander la recommandation des profils, comme électriciens de niveaux élevés. Le responsable de l'agence avait un rendez-vous avec le pole emploi pour les affaires des profils pénuriques. Au 09h40, B avait répondu un appel qui cherchait le travail en tant que l'électricien sans inscription chez Adecco. Elle a posé quelques questions et lui donnait l'adresse de mail pour nous envoyer le CV. Dans environs 30 minuits, B avait reçu son CV et lui contactait tout de suite pour faire une inscription exceptionnelle cet après-midi, parce qu'il est un électricien expérimenté qui avait été demandé par le client depuis longtemps. A avait reçu les commandes des clients pour les manœuvres et les maçons, elle avait communiqué les intérimaires disponibles et envoyer leurs CV aux clients. Pendant ce temps, il avait un intérimaire appelant pour confirmer la mission, mais il faisait attendre la réponse de client. Au lundi, il se passait quelques fois les absences des intérimaires, donc les chef de chantier commençaient de contacter l'agence souvent au 08h00, parce que les mission démarraient souvent à 07h00 ou 08h00. Une fois, avant de 10h00 du lundi, l'agence avait déjà reçu 15 appels par les clients et par les intérimaires. Chaque responsable de recrutement avait un liste de disponibilité, quand les intérimaires appelaient pour noter la disponibilité, les répondeurs notaient le nom, le prénom, le métier ainsi que le numéro de téléphone. Il avaient les intérimaires démarrant la mission souvent lundi après-midi, donc il venaient à l'agence demander les RH vierges et les EPI le matin. La porte était normalement fermée, il faut appelaient à l'agence pour les ouvrir. Il avait un dessinateur venant a faire l'inscription administrative, c'est un profil que B s'occupait, donc c'était elle qui suivait cette procédure. En même temps, B avait répondu un appel d'un nouveau candidat, un menuisier, qui viendrait a l'agence l'après-midi pour l'inscription. Au midi, les employés étaient rentres et l'agence avait été fermée. A avait reçu un appel pour changer le numéro de portable a 10h40. Sauf le travail de répondre aux téléphones, elles continuaient les commandes des clients pour cette semaine ou la semaine suivante. Jusqu'au midi, A et B avaient reçu en total 25 appels, $\frac{3}{4}$ venaient des intérimaires et les nouveaux candidats, l'agence avait accueilli exceptionnellement dix visites sur place. Ce sont tous les anciens intérimaires, nous les avions propose de venir la fois prochaine à l'horaire correcte, ainsi que nous avions refuses les passagers étant donne de l'horaire d'ouverture.

Après-midi (ouverte): Depuis 14h00, les passagers venaient de temps en temps sans arrêt. Les intérimaires déposaient les RH et les justificatifs de domiciles. Les gens qui cherchaient le travail informatique ou industriel qui ne correspondent pas aux affaires de notre agence. Donc je les donnait un papier qui possède toutes les coordonnées des agence Adecco A Toulouse et proposait de faire inscription sur

internet premièrement, et puis contacter les agences correctes. Les commandes sont souvent envoyées par mail qui présente clairement les conditions de commandes. Les responsables de recrutement proposaient les candidats sur internet. Mais il faut quand même appeler le responsable de commande pour les présenter et expliquer les informations de candidats. Sauf les intérimaires avaient déjà travaillé chez les clients, les clients les connaissaient en demandant directement cet intérimaire. Cet après-midi, il avait 16 passagers venant à l'agence, trois intérimaires venaient déposer les contrats et les RH, deux intérimaires avaient déposé les RH et avaient consulté les informations de la mission suivante. Deux nouveaux candidats ont les rendez-vous avec notre recruteuses, un maçon VRD et un peintre. Trois intérimaires venaient demander les gants et les trois passagers cherchaient le travail sans inscription chez Adecco. Les deux autres intérimaires qui étaient prévus par le centre de gestion venaient pour signer les contrats, un intérimaire déposait le justificatif de domicile (la demande juridique, les factures sont renouvelées par six mois, c'est pour les payer le déplacement.). Les responsables de recrutement continuaient de chercher les intérimaires pour répondre les commandes des clients ou cherchaient les profils pénuriques partout, ce sont leurs missions tous les jours. Il avait un travail habituel par lundi, un des employés de l'agence avait sorti la liste des intérimaires que leurs justificatifs de domicile étaient en échéance, et les envoyer le message pour renouveler à l'heure. Sinon il va bloquer le paiement de déplacement. Il faut aussi envoyer aux intérimaires des contrats en courant un message concernant la prévention de sécurité, un message par semaine.

Mardi matin (fermée): Dès que je suis arrivée à l'agence, un intérimaire venait en récupérant la carte de mission et les équipements de sécurité (casque et chaussures). Les deux responsables de recrutement sont déjà arrivées et ont commencé de travailler, A a donné un coup de fil à un intérimaire pour demander la disponibilité pour une mission le jour même, B a appelé un intermédiaire pour signer le contrat. Elles continuaient d'appeler des intérimaires soit pour leur demander la disponibilité, soit pour chercher un autre intérimaire qui n'avait pas présenté dans le chantier. Pour assumer la responsabilité de l'intérimaire (vérifier la sécurité) et du client (être confiant), il faut réussir de contacter l'intérimaire et de savoir la raison de son absence. A a reçu un appel d'un intérimaire pour demander l'acompte (l'intérimaire peut demander l'acompte du lundi au jeudi avant onze heures. Les recruteuses réalisaient l'acompte souvent le jeudi après-midi, les intérimaires recevaient de l'agent vendredi ou samedi selon les banques différentes. Le montant de l'acompte se dépend de les heures de travail de la semaine précédente. L'intérimaire peut demander un montant précis ou un montant maximum. L'acompte arrêtait souvent la première semaine par mois étant donné de la clôture de salaire du mois précédent). Pendant 08h30-09h30, il a quelques appels est pour chercher les travaux, le répondant demande le métier, l'inscription ou non, noter les informations, et les contacter après. Un autre intérimaire arrivait en demandant les chaussures et les gants. Pour les EPI, sauf les chaussures, le casque et les gants, les autres ne sont pas impératifs, comme les pantalons, le casque antibruit, etc. Pour les chaussures

et le casque, quand intérimaires les récupèrent, il faut signer le dossier spécial comme une justification. Avant 10h00, A a reçu une commande pour les intérimaires de jour même lendemain. Elle avait appelé les intérimaires pour demander la disponibilité et laisser les messages. Si l'intérimaire n'a pas de mission, il est difficile de répondre l'appel avant dix heures, donc elles laissaient les messages en espérant la réponse le plus vite possible pour répondre la commande de client. Depuis 10h00, les recruteuses recevaient de temps en temps les réponses d'intérimaires et de plus en plus d'appels. A avait reçu un appel par un intérimaire pour confirmer la réception de justificatifs domicile par mail. B a reçu un appel d'un client cherchant A et consultant des affaires. A était en ligne qui est l'appel de la réponse d'un intérimaire à ce moment-là, du coup B expliquait la question du client. Après A a appelé un candidat pour confirmer l'inscription à l'agence pendant cette semaine et un autre intérimaire pour le rendez-vous de l'après-midi. À la dernière heure du matin, les recruteuses recevaient de temps en temps les confirmations de missions par les intérimaires qui sont informés par mail ou par SMS. Elles avaient reçu aussi les nouvelles commandes du client. Il avait les intérimaires nous appelant pour noter leurs disponibilités. A avait répondu un appel pour chercher le travail, mais son profil ne correspond pas notre agence. Elle lui avait donné les coordonnées de l'agence Adecco adaptées. B avait appelé les intérimaires pour les demander venir à l'agence soit récupérer la carte de mission, soit récupérer la convocation de visite médicale (un certificat impératif pour les intérimaires à éprouver leur santé à travailler dans le chantier).

L'Après-midi (ouverte): Depuis 14h00, des visites avaient peu à peu arrivées. Un intérimaire avait mis à jour les dossiers. Un nouveau candidat venait à faire l'inscription administrative et l'entretien. Un intérimaire avait rendu les contrats de mission. B avait reçu un appel pour une commande de l'électricien avec le certificat de CACES. Les recruteuses avaient reçu les appels pour chercher le travail, noter la disponibilité, confirmer une mission et demander les EPI et pour prendre un rendez-vous à vendredi. Quatre visites arrivaient à l'agence sans l'inscription sur internet. Je lui avais expliqué notre procédure de recrutement et lui avais conseillé de faire la préinscription sur internet et nous rappeler après pour un rendez-vous sur place. Un intérimaire était venu à récupérer la carte de mission, les relevés d'heure vierge ainsi que remettre les dossiers. Avant 16h00, il y avait deux recruteuses et une stagiaire dans l'agence, le directeur qui était rentré à 16h00 avait un rendez-vous avec un client. B est parti à 17h30, il en reste le responsable et A dans l'agence. Pendant toute la journée, elles recevaient plusieurs appels pour des affaires différentes, il faut profiter du temps propice pour résoudre les autres affaires. C'est la vie habituelle d'une journée d'une agence intérimaire.

Après avoir passé une journée à l'agence, je trouve que les gens préfèrent chercher les travaux par téléphone que sur place. Il est possible le problème de l'emplacement, car notre agence s'installe un peu loin

de la centre ville. Sauf la recherche particulière sur internet, la consultation dans les autres agence Adecco en ville ou le conseil des profils concernant. C'est un peu compliqué de savoir l'endroit de notre agence.

Mercredi Matin(ouverte): Un directeur + une chargée des affaires(F) + deux responsables de recrutement + une stagiaire composent une équipe de jour-la. Avant 09h00, A a reçu un appel qui cherche F, du coup elle avait transféré cet appel. Depuis 09h00, les appels sonnaient non stop, un visite était venu à déposer les RH à B et récupérer les informations de mission et les équipements de sécurité. A avait laissé un message à un intérimaire. B avait appelé un intérimaire pour une mission urgente en espérant la réponse la plus vite possible. Au 10h16, A avait reçu et transféré un appel qui cherche B. Un passager était venu a l'agence à 10h25 pour chercher le travail sans inscription sur internet, je lui avais expliqué la procédure. A 10h40, un nouveau candidat est venu ayant le rendez-vous avec A. Normalement son rendez-vous était à 10h00, il était arrivé en retard, malheureusement il faut reprendre un autre rendez-vous sans négociation. Le responsable était parti avant 11h00, parce qu'il avait un rendez-vous avec un client. A environ 11h15, B avait reçu une commande de plombier, elle avait appelé un intérimaire à confirmer la disponibilité, ainsi qu'envoyer les dossiers de cet intérimaire au client. Mais le client avait refusé à cause d'expériences insuffisantes. Donc B avait appelé un autre plombier tout de suite, mais il n'était pas disponible aux jours de mission. Pendant le dernier 30 minutes du matin, l'agence avait reçu un passager qui cherche les intérimaires. c'est à dire un nouveau client venant sur place. F lui avait accueilli et ils discutaient dans le bureau. B avait reçu une commande urgente pour l'après-midi du jour même. Avant le midi, elle n'avait pas trouvé le profil convenable pour cette mission urgente. Elle avait négocié avec le client pour commencer lendemain. Il avait une autre commande qui avait demandé par un client de B pour une mission de lundi suivant.

Après-midi (ouverte): Dès que l'agence avait été ouverte, deux passagers étaient entrés. Ils sont les intérimaires de l'agence pour chercher les missions à faire. Mais il n'avait pas de commande concernant leurs profils, du coup B avait note leurs disponibilités. Enfin, B avait trouvé l'intérimaire convenable pour la mission de cet l'après-midi même. Mais c'est trop tard, donc il commencerait lendemain comme la négociation avec le client. Pendant la première heure de l'après-midi, les deux recruteuses avaient reçu dix appels pour chercher le travail sans inscription. Deux intérimaires étaient venus pour noter la disponibilité et pour demander l'acompte. Deux appels pour noter la disponibilité. Il avait un intérimaire qui cherchait A pour les problèmes dans le chantier et demander l'acompte, A avait appelé le chef de chantier pour connaître les informations et résoudre le problème. Cet après-midi, A avait reçu une commande du client pour les chauffeurs poids lourd du vendredi. Elle essayait de communiquer tous les conducteur PL disponibles, quand même le conducteur PL était considéré comme le profil pénurique de notre agence. Il faut donner la réponse au client le plus tard lendemain. F et B étaient parti à 17h00, il en reste A s'occupait presque toutes les affaires. Quand elle avait reçu un appel d'un électricien qui cherchait le travail, elle lui

avait conseillé de rappeler lendemain matin, parce qu'elle est le responsable de gros œuvres. Depuis 17h00, la téléphone restait assez calme, donc A commençait de connecter les intérimaires qui avaient demandé les acomptes pendant cette semaine pour confirmer les montants de l'acompte, parce que lendemain était l'échéance de l'acompte de cette semaine. Cette semaine est à son tour de faire les acomptes pour les intérimaires.

Ce jour se passait assez normalement, sauf la mission urgente qui contractait B, heureusement elle avait trouvé à la fin. La plupart de commandes de manœuvres qui sont assez simples pour notre agence. Alors pour la commande d'un chauffeur PL, nous avons le stockage, donc A avait rapidement répondu la commande. Mais ce profil est toujours un creux pour l'agence.

Jeudi matin (fermée): A était arrivée à l'agence à 08h00 et avait ouvert la porte. Depuis 08h30, les autres employés étaient arrivés de temps en temps. A commençait de communiquer les intérimaires qui avaient répondu pour confirmer le montant d'acompte avant 09h00. Elle les avait laissé les messages. Il n'avait pas beaucoup d'appels avant neuf heures. Dès arriver à l'agence à 09h00, B commençait de connecter le client pour confirmer les informations de mission deux plombiers et communiquer les intérimaires pour les transférer le détail de mission par SMS et par mail. Dans 10 minutes, elle avait reçu la réponse d'un intérimaire par téléphone pour la réception de mission. En même temps, A avait répondu un appel d'un intérimaire pour confirmer le montant d'acompte et la réception de ses RH par mail. Elle avait appelé aussi un autre intérimaire à demander les pointages de la semaine précédente pour faire l'acompte. A 09h30, un passager essayait de pousser la porte, mais malheureusement l'agence était fermée ce matin au publics. Du coup il était parti. Depuis 09h30, il avaient deux nouveaux candidats venant à faire l'inscription. Un est maçon, un autre est chauffagiste, les deux recruteuses faisaient séparément les inscriptions administratifs et les entretiens. Ils avaient été informé à faire préinscription sur internet. Ils faisaient le test de sécurité sur ordinateur, la procédure est impérative pour tous les intérimaires. L'un des deux intérimaires ne connaît pas bien le français, donc A avait lui conseillé de faire le test de sécurité sur un papier qui dessine les activités dans le chantier, l'intérimaire doit trouver toutes les actions dangereuses et les entourer avec le stylo (il a souvent les intérimaires étrangers qui ne comprennent pas bien le français, comme Portugal, algérien, marocain; mes collègues les expliquaient lentement les informations, ou ils venaient avec un ami qui comprend mieux le français, quand il allaient au chantier, il a beaucoup de leurs compatriotes les aidant.). Quand les deux nouveaux intérimaires auraient accepté par le client, l'agence les distribuerait les équipement de sécurité. Avant 10h30, nous avons reçu dix appels des intérimaires pour confirmer l'acompte. A avait vérifié les réceptions de RH et les donner les réponses. Le matin était tellement occupé, personne ne pouvaient répondre au téléphone pendant 10h30-11h00, soit ils étaient en ligne, soit ils avaient le rendez vous avec quelques uns. Les deux recruteuses avaient reçu des commandes pour les missions de vendredi et de la

semaine suivante. Donc elles commençaient de connecter les profils adaptés à demander les disponibilités et assurer une série des affaires. Elles faisaient les efforts de répondre les téléphones sonnées. Au 11h00, l'ordinateur de B était tombé en panne, elle ne pouvait pas démarrer la boîte de mail. Du coup elle avait appelé le secteur informatique pour débrouiller ce problème. Mais avant midi, elle n'avait pas reçu la réponse de technicien. Après 11h00, il avait des intérimaires appelant à demander l'acompte, mais c'était déjà fini, le système avait été fermé.

Après-midi (ouverte): A quatorze heures moins cinq, il un visite qui est étancheur, le profil pénurique de l'agence, attendait devant la porte pour un rendez-vous avec le directeur et le responsable de recrutement. Il pleuvait cet après-midi. Le technicien informatique avait enfin communiqué B et avait résolu le problème d'e-mail au début de 14h00. Il avait toujours les appels d'intérimaires pour demander l'acompte, ils recevaient les réponses négatives et nous les avions expliqué à nouveau l'horaire de l'acompte. Les deux recruteuses continuaient chercher les intérimaires convenables pour les commandes du matin. Il avait trois passagers venant chercher le travail sans expériences professionnelles avec Adecco, la même explication avait été présentée comme tous les autres passagers. Les recruteuses avaient reçu 10 appels pour soit chercher le travail sans inscription soit noter la disponibilité. Cet après-midi, ils avaient des intérimaires disponibles avaient été prévu et invité pour un réunion de sécurité qui avait organisée par le directeur de l'agence. Environ 15 intérimaires venaient l'un après l'autre depuis 15h40. La réunion durant quarante minutes avait commencé à 16h15. A avait fait deux inscriptions cet après-midi pour deux profils pénuriques, ils sont deux commandes urgentes, un maçon et un étancheur. A 17h00, A était parti, F avait reçu deux appels à chercher A, elle les conseillait de rappeler lendemain matin. Pendant tout après-midi, deux intérimaires venaient déposer les RH et demander les bouches d'oreilles, un intérimaires venait pour compléter les dossiers. Pour les commandes reçues de ce matin pour les mission de la semaine suivante, elles avaient trouver les candidats. Il faut attendre la réponse du client lendemain, alors la commande du vendredi, elles trouvaient et confirmaient les intérimaires et les transféraient les informations des missions.

Vendredi matin (ouverte): Une journée impressionnante. A 08h20, il avait déjà un nouveau intérimaire, un électricien, qui venait à faire l'inscription administrative pour une mission du lundi. Le directeur avait eu un rendez-vous à l'extérieur. Du coup les appels qui cherchaient le directeur, soit nous notions les informations, soit nous les conseillaient de rappeler l'après-midi. Depuis 08h30, B appelait les intérimaires pour confirmer les informations de mission (l'heure de rendez-vous, l'adresse, le contacteur et son numéro de portable) de la semaine suivante. Elle avait reçu une visite pour compléter les dossiers administratifs. Il avait encore les intérimaires demandant les acomptes, mais c'est trop tard pour cette semaine et la semaine prochaine serait la clôture sans l'acompte. A 09h00, A avait répondu un appel pour vérifier l'adresse de l'agence et prévenir le retard de rendez-vous. Un conducteur nacelle est venu à 09h30, A

avait fait une série de procédure de recrutement pour lui. Pendant 09h00 -10h00, un appel arrivait par deux minutes, soit pour consulter les affaires, soit pour noter la disponibilité, soit pour confirmer la réception de RH. Il avait souvent les intérimaires appelant à l'agence et ne cherchant que l'employé qu'il connaît. Ils n'avaient pas envie d'expliquer à d'autres réponders. Ce sont toujours les affaires simples, comme l'acompte, la disponibilité, le RH, les équipements de sécurité, etc. A 09h30, un candidat venait à chercher le travail avec les expériences professionnelles chez Adecco. Mais il avait interrompu la coopération avec notre agence environ 3 ans. Il est un plombier et accepte aussi la mission de manœuvre. Par conséquent, B lui avait proposé de préparer les dossiers pour mettre à jour et viendrait lundi suivant. Même si l'agence était ouverte toute la journée à vendredi, mais nous acceptons rarement l'inscription, sauf les cas urgents et exceptionnels. Parce qu'il avait beaucoup d'intérimaires finissant la mission plus tôt venant à l'agence. Les employés avaient besoin de les accepter et de répondre les téléphones ainsi que de répondre les commandes des clients. Il se passait souvent cinq ou six passagers arrivant dans l'agence ensemble, tous les employeurs faisaient les accueillir et répondre leurs questions. A 10h00, A avait reçu une commande qui cherchait un conducteur super poids lourd, elle avait trouvé un profil convenable. Mais nous n'avions pas des dossiers complets. De ce fait, elle avait appelé ce candidat à lui demander de venir à l'agence pour compléter les dossiers à l'après-midi, parce que c'était une commande démarrant lundi suivant. Pendant tout le matin, l'agence avait reçu 20 appels des intérimaires et des candidats, 15 appels des clients. Les salaires avaient donné environ 15 coup de fil aux intérimaires et aux clients, nous avons reçu 12 visites à l'agence.

Après-midi (ouverte): Le directeur de l'agence prenait les rendez-vous avec les intérimaires en courant à vendredi. Parce qu'ils finissaient constamment plus tôt à environ 14h30 ou 15h00. Il les avait invité à l'agence pour connaître leurs situations de missions et demander les autres affaires. La plupart d'intérimaires préfèrent de déposer leurs RH à la fin de semaine à l'agence pour garantir la réception de ces pointages. Ils venaient aussi pour demander les nouveaux équipements, comme les gants et les chaussures. Il avait quelques intérimaires plaignaient quelques fois la qualité des gants. Depuis environ 15h00, de plus en plus d'intérimaires venaient à déposer les RH et les contrats de mission. Il avait des intérimaires récupérant la carte de mission pour la mission prochaine. Il avait toujours environs 20 appels reçus et 15 appels donnés par toute l'agence. Sauf les appels, l'agence avait accueilli 20 personnes toute l'après-midi. Il faut résoudre toutes les problèmes pendant ces quatre heures. Quand nous croissions la semaine de paie, il avait plus d'appels et plus de passagers à l'agence que le vendredi habituel, soit qu'il étaient moins payés que ses heures de travail, soit qu'ils n'avaient pas été payés les déplacements. Toutes les questions sont cumulées ensemble au vendredi. Cette situation déroulait jusqu'à la fermeture de l'agence.

2.1.2 Les temps variés:

Quand les deux stagiaires familiarisaient de temps en temps les affaires de l'agence, elles s'occupaient des inscriptions administratives et du test de sécurité. Elle contactaient tous les intérimaires en courant que leurs tests de sécurité (il faut refaire par six mois) étaient expirés à prendre le rendez-vous et le faire dans l'agence. La plupart d'intérimaires ne pouvaient pas venir avant vendredi après-midi, donc pendant la période du renouvellement du test de sécurité, le vendredi est plus occupé que les vendredis habituels. La période de cette année durait trois mois après une réunion de sécurité avec les clients de l'agence, de mai au juillet. Quelques fois, sauf le test de sécurité de l'agence, il avait aussi les tests de clients à faire, comme Eiffage, Eurovia, SPIE, ce sont souvent les tests après la réception des commandes des clients. Avant de commencer à travailler dans cette société, il faut faire leurs tests de sécurité. Les intérimaires étaient constamment occasionnellement demandés à venir à l'agence pour les faire. Donc le vendredi est souvent plus occupé que les autres jours. C'est pourquoi l'agence n'acceptait pas l'inscription à ce jour-là. Sauf les affaires au-dessus, un stagiaire commençait à répondre aux appels à priorité, un autre s'occupait des affaires restantes, comme enregistrer les dossiers administratifs, accueillir les visites, récupérer les dossiers, chercher les candidats sur internet et dans l'application spécifiques. Quand les deux stagiaires pouvaient partager la plupart des missions de l'agence, les responsables du recrutement concentraient de créer les contrats, de communiquer avec les clients, de chercher les profils pénuriques et de discuter avec les autres collègues les moyens, pour trouver de plus en plus d'intérimaires pénuriques pour l'agence.

Sauf les affaires habituelles, comme répondre et donner les appels, il se passait des affaires sans prévues, comme l'accident de travail. Quand l'intérimaire rencontre l'accident de travail, il faut déclarer à l'agence pendant quarante-huit heures. Il venait à l'agence, présentait l'attestation du médecin, expliquait la situation de l'accident. Le responsable du recrutement posait des questions, comme quand, où, comment, avec les EPI ou non, le chef de chantier était au courant ou non. Il faut sortir le contrat de cette mission et la visite médicale, communiquer avec le client, etc. Après quand il guérirait, il faut s'organiser une nouvelle visite médicale pour confirmer la situation de santé. Pour chaque première semaine du mois, la semaine de clôture de paie, il avait toujours des relevés d'heures anormales à résoudre. Il faisait les tous trouver et renvoyer au centre de gestion pour assurer les paies correctes des intérimaires. C'est un grand travail pour l'agence. Il avait souvent environ 13 pages de listes y compris 50-60 intérimaires que leurs quelques RH étaient anormales, soit que nous avions trouvé les RH et renvoyer, soit que nous appelions les intérimaires à nous amener à l'agence ou envoyer par mail. Même si l'on refait ce travail, il avait toujours le problème de paie par mois. Quand les intérimaires nous appelaient à plaindre ce problème, nous les avions soulagés en recalculant le salaire et les rembourser le plus vite possible.

Il avait toujours le temps de pointe et le temps creux, comme le trafic de pointe et le trafic creux. Quand les vacances arrivent ou le jour férié faisant le pont, l'agence était assez calme pour le moment et

nous avons souvent prévu les intérimaires. Quand ils nous demandaient la mission pour le moment-là, par exemple les vacances de printemps, les deux premières semaines du mai.

- Depuis le mois du **juin**, beaucoup de jeunes qui viennent de passer le BAC en cherchant le travail dans le chantier comme le manœuvre. Ils avaient été la grande majorité être recommandés par les clients ou par notre intérimaires qui sont leurs familles. Il avait aussi des étudiants choisissant de travailler en tant que manœuvre pour gagner la vie et l'inscription. Même si les missions de manœuvre sont dures, mais ils gagnaient mieux que les autres métiers. Par conséquent, l'agence tombait dans les inscriptions pour les saisonniers. elle était aussi considérée comme une gestionnaire pour quelques intérimaires au mois de juin. En plus, nous avons reçu tellement de commandes pour le profil d'électriciens expérimentés depuis le début de juin, nous les cherchions sur internet et sur les applications spéciales par jour pendant tout le mois, ces commandes duraient jusqu'au juillet.
- Depuis **juillet**, les gens commençaient de profiter les vacances d'été, il avait des intérimaires commençant de demander les congés durant de deux ou trois semaines. Particulièrement la semaine au milieu du juillet, l'agence avait reçu pleins de grosses commandes pour la fin du juillet et le mois d'août. Les clients demandent dix ou vingt manœuvre, quatre électriciens, les conducteurs PL et SPL, les plombiers. Cela n'est pas les commandes d'un ou deux clients, beaucoup de clients déposaient les commandes pendant toute la semaine. Du coup depuis le mi-juillet, les contrats en cours de l'agence présentent les jolies chiffres, de 190 à 200. Au dernier moment, quand la collègue avait reçu une commande par téléphone pour les intérimaires, voire les manœuvres, nous les refusions délicatement, parce que notre stockage était épuisé. Ces commandes sont la plupart du cas pour les remplacements des intérimaires ou les employés absents.
- **Août** arrivait tout de suite, de plus en plus d'intérimaires sont partis aux vacances, jusqu'au milieu d'août. Quelques chantiers auraient été fermés pendant deux semaines. Les intérimaires choisissent soit partir aussi aux vacances, soit demander les missions à faire. Mais l'agence n'a pas reçu beaucoup de commandes, donc il faut attendre au mois de septembre.

2.1.3 Réflexion sur les observations:

Les profils: Pendant ces cinq mois d'observation, j'ai trouvé que beaucoup de portugais et d'italiens font le travail de maçon traditionnel. Alors les conducteurs PL/SPL sont plus des français qui ont l'origine algérienne ou marocaine. Les français font plus de travail comme l'électricien, le plombier et le peintre. Donc notre agence accueille plein d'étrangers qui comprennent moins les français, mais ils possèdent

les meilleures expériences professionnelles. Il me semble que c'est les problèmes nationaux, j'ai lu les annonces sur internet des autres agences Adecco BTP, sauf Paris, ils cherchent plus des grutier, coffreur/bancheur qui sont notre profils pénuriques aussi. Mais pour le conducteur, le maçon, le menuisier ne sont pas dans l'annonce. Alors le département Rhône et Pyrénées-Atlantiques qui se situent au sud de Midi-Pyrénées, ils rencontrent les mêmes problèmes de profils pénuriques, par exemple le maçon finisseur, le maçon VRD, le menuisier, etc.

Les âges: Pendant l'observation, j'ai trouvé que les jeunes de 20 ans - 30 ans travaillent plus dans le domaine de manœuvre, d'électricité, de plomberie et de peinture avec quelques années d'expériences professionnelles. Alors les gens d'âges moyens, environs de 35 ans - 50 ans, font plus les missions de maçonnerie, d'aide maçonnerie, de menuiserie et de conduite PL/SPL, peu de jeunes sont étancheurs. Mais selon le nombre de passagers, les jeunes étancheurs sont plus que les autres métiers. Encourager plus de jeunes à faire les formations de ces métiers pénuriques est un méthode à valoir la peine d'essayer.

Les passagers et les appels (à part les appels des clients) varient selon les heures. J'ai distingué quatre grandes périodes. Comme on verra dans la partie suivante que les interactions sont plutôt standardisées selon des normes propres au cadre de l'agence (ce qui me donne l'impression d'assister à un jeu de rôles). On peut comparer ces quatre temps aux actes de l'agence:

- **08h30-10h00:** Il a peu d'appels. La plupart d'appels viennent des clients, moins des intérimaires, outre que les intérimaires sont en mission. Un ou deux passagers, sauf les gens qui ont le rendez-vous. Même si nous appelons les intérimaires, 90% ne répondent pas.
- **10h00-12h00:** Depuis dix heures, les gens se sont levé et ont commencé de nous appeler. La plupart d'appels viennent des intérimaires et les gens cherchant le travail. Il y a des passagers essaient d'entrer et de consulter les informations de travail. Les intérimaires viennent à déposer les dossiers.
- **14h00-16h00:** Dès que la porte a été ouverte, les gens viennent successivement. Quelques personnes attendent devant la porte depuis quatorze heures moins quart. Les téléphones commencent de sonner depuis treize heures trente. C'est le sommet d'activité.
- **16h00-18h00:** Il a moins de passagers que le début de l'après-midi, sauf le vendredi après-midi qui est toujours le sommet de l'agence. Les appels sont toujours nombreux. Depuis environs 17h15, les appels arrivent de moins en moins, les passagers arrivent rarement. Jusqu'au 17h45, toutes les activités ont presque fini.

Cette répartition peut expliquer par le fait que ces groupes ont des activités différentes. Les intérimaires en mission obligent de se lever plus tôt. Par conséquent, ce sont les premiers appels de l'agence. Mais pour les intérimaires sont disponibles actuellement et les gens sont en train de chercher le travail, ils se

lèvent naturellement. C'est pourquoi ils appellent à l'agence ou viennent sur place à environs 10h00 ou même plus tard. En tant que les clients, quand ils ont les problèmes ou des commandes, ils appellent l'agence tout de suite dès la démarrage de l'agence. Cela signifie que ls appels sont l'outil principal de communication entre l'agence et le client ainsi que entre l'intérimaire et l'agence.

Maintenant, je vais dévoiler les résultats issus des entretiens avec les salariés de l'agence et avec des intérimaires. Ce sont tous les données principales qui concernent le problématique de ma recherche.

3. Analyses des entretiens:

3.1: Les moyens de chercher les profils par l'agence et les moyens de chercher le travail par les intérimaires

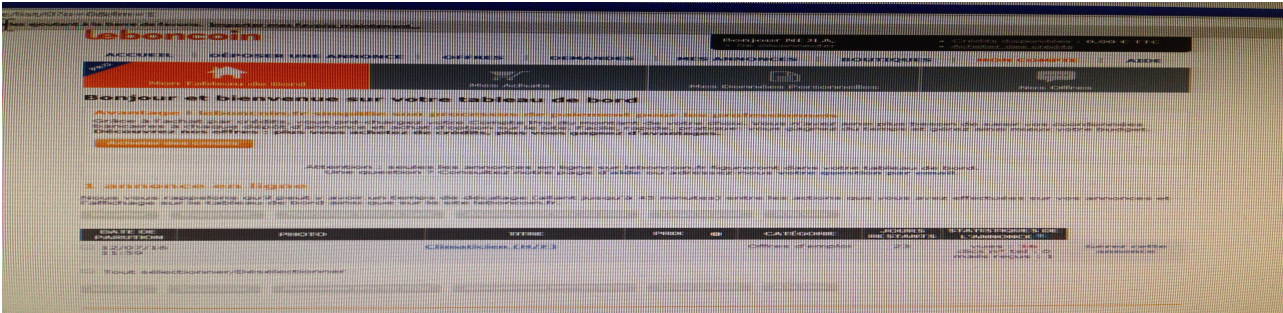
Intérimaires	Comment cherchez-vous le travail, sur internet, par téléphone ou surplace?	Comment cherchez-vous les nouveaux candidats, sur internet, bouche a oreille, les affiches sur la vitrine?	Employés
Nouveau électricien	<i>p a r téléphone, et après déplacer sur place, dans l'agence. Préfère téléphone, parce que je suis pas cote, quand même c'est un peu compliqué, Avec Adecco, c'est postuler sur internet, vous m'appellez pour venir.</i>	<i>a voir les annonces sur internet, on a une vitrine avec des affiches, c'est pas forcément marcher mieux dans notre agence, une recherche suite notre base de données, notre base de données dans laquelle les les candidats s'inscrivent directement en ligne, et ca nous permet de rechercher par métiers.</i>	Le responsable de recrutement
Manoeuvre, 26 ans	<i>je préfères venir a l'agence directement. Parce que je trouve que c'est mieux.</i>	<i>chercher des nouveaux candidats sur internet, donc on a un logiciel interne qui s'appelle Léa, ou on a les candidats qui postulent directement par rapport des offres qu'on publie, et après, les bouches a oreille, surtout pour des personnes pénurque. Et après on met les affiches sur la vitrine.</i>	Le responsable de recrutement
Chef d'équipe, étancheur, 47ans	<i>Sur place. Parce que je préfère parler face a face. Je trouve mieux pour connaître l'équipe, pour voir les choses</i>	<i>les trois, tous les moyens sont bons pour les bons candidats. Principalement, c'est qui marche bien , c'est plus</i>	Le directeur de l'agence

	<i>un peu plus claires, on peut poser les questions.</i>	<i>bouche a oreille.</i>	
Macon VRD, 47 ans	<i>J'aime bien me déplacer, je me sent que c'est mieux.</i>	<i>oui, tous ça, mais aussi les s i t e s comme job board, leboncoin, c'est a dire des sites gratuits, ensuite, les écoles, le centre de formation.</i>	La chargée des affaires
Macon finisseur, 54 ans	<i>Je téléphone, s'il n'a pas, je passé a l'agence. C'est plus efficace.</i>	<i>les nouveaux candidats viennent a l'agence, sinon, c'est bouche a oreille.</i>	L'attaché commercial
Menuisier, 34 ans	<i>Jamais par téléphone, ça sera rien de par téléphone, parce que vous me connaissez pas. Internet, c'est pas mon pays. A pole emploi, et puis déplacer sur place.</i>		
Plombier expérimenté de 31 ans, 47ans	<i>J'appelle et envoie CV par mail, ça va bien. C'est simple pour moi</i>		
Electricien expérimenté, 37ans	<i>je cherche sur internet et je déplace, téléphone, ça sera rien.</i>		
Jeune peintre, 30ans	<i>les deux. Aussi sur place. Si j'ai l'adresse je vais directement, sinon, je les appelle. Les missions que j'ai trouve jusqu'à maintenant, c'est par téléphone. J'ai jamais reçu bcp de résultat par internet.</i>		
Manoeuvre d'assainissement, 29 ans	<i>Sur internet. J'ai essaye de chercher par téléphone aussi. Quand j'étais jeune, j'appelais toutes les sociétés, bcp de réponse négatives. Des fois les</i>		

	réponses positives, je déposais mon CV et faisais l'entretien, j'a été prise deux fois comme ça.		
--	--	--	--

Avec les réponses des interviewés au-dessus, les 8 intérimaires sur 10 choisissent le moyen de déposer directement le CV a l'agence. Du coup, j'ai trouvé que les intérimaires préfèrent chercher le travail par téléphone et sur place. Particulièrement déposer le CV sur place est la méthode préférée. Bien que 'il parcourent les sites de recrutement sur internet, ils veulent justement regarder les annonces et chercher les coordonnées des agences. Il a également des intérimaires venant au pole emploi pour sortir les listes des agences qui ont des besoins correspondent à leurs profils. Ils vont finalement aux agences à déposer le CV. Il n'a presque personnes déposer le CV sur internet, au plus s'inscrire sur les sites des sociétés de recrutement, comme Adecco. Car ils savent qu'il faut attendre les réponses long temps et souvent ils reçoivent rarement les réponses positives. Même si l'agence recevait plusieurs d'appels par jour, quand j'ai entendu les réponses des intérimaires, il n'a qu'un intérimaire qui a trouvé les missions par téléphone, *< un jeune peintre, 30ans, Les missions que j'ai trouve jusqu'à maintenant, c'est par téléphone.>*

Quand j'ai posé la question aux intérimaires : *<Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?>*, ils me répondent : *< Chef d'équipe, étancheur, 47ans, par l'agence SOPREMA, c'est l'agence qui m'a envoyé>* ; *< Nouveau électricien, 30ans, par école, par la recommandation d'une famille, mon beau-frère.>* ; *< Manœuvre d'assainissement, 29 ans, Par mon père. >* ; *< Maçon VRD, 45 ans, par la recommandation du père d'un copain.>* ; *< Plombier expérimenté, 47 ans, par bouche a oreille.>*. Par rapport les réponses des employés de l'agence, l'agence profitent tous les moyens pour attirer les nouveaux candidats. 3 employés sur 5 pensent que c'est la bouche d'oreille le plus efficace pour trouver les nouveaux profils manquants, y compris une responsable de recrutement et le directeur de l'agence. Une autre responsable de recrutement trouve que les annonces sur internet est moins efficace pour les profils chauffeur PL, étancheur, maçon. j'ai trouvée une annonce de notre agence sur *leboncoin* :



Par rapport cette image, il me semble que depuis le 12/07/2016 jusqu'au 19/08/2016, il a eu 36 visiteurs, mais il n'a qu'une personne qui a envoyé le mail. Il en résulte qu'il n'a pas de réponse à cette annonce pendant un mois. Avec les resumes des intérimaires : < Menuisier, 34 ans, internet, c'est pas mon pays.> ; < Jeune peintre, 30ans, J'ai jamais reçu bcp de résultat par internet.> ; <Electricien expérimenté, 37 ans, je cherche sur internet et je déplace.>. Cela signifie d'une manière plus approfondie que c'est normalement de sans réponses aux annonces sur internet, parce que les gens ne s'intéressent pas poser le CV sur internet. En plus la plupart des intérimaires sont des ouvriers qui n'ont pas beaucoup d'expériences d'études, ils maîtrisent moins de chercher les informations sur internet. Le travail intérimaire est un forme d'emploi un peu particulier, surtout des candidats âgés qui maîtrisent moins des techniques informatiques sont des profils pénuriques. Ils connaissent de regarder les vidéos sur Youtube, mais pour postuler le CV sur internet est compliqué pour eux. Du coup ils préfèrent les moyens traditionnelles qui sont plus assures pour eux. Donc, les annonces sur internet sont moins utiles pour ces genres de profils.

3.2 Les expériences des intérimaires et les demandes de l'agence

Intérimaires	Métier	Expériences professionnelles	Qu'est ce que c'est votre demande pour la recherche des candidats? ((la qualification, le savoir-être, l'attitude)	Employés
M 54 ans	Maçon, finisseur	15 ans , depuis 2001. Quand j'ai commence de travailler, j'étais manœuvre. Je fais des missions de maçon finisseur sur le chantier petit a petit. J'ai toujours les missions à faire maintenant.	<i>Les deux en fait, aujourd'hui, bien sur les sites, on cherche les compétences, c'est par métier,</i>	Directeur de l'agence
H 47 ans	Plombier	31 ans , j'ai travaille avec bcp d'agences intérim différentes, avec Manpower 3 ans non stop, Randstad quelques petites missions, une mission avec une autre agence intérim. J'ai travaille 8 ans avec agence STT non stop, et après il m'embauche en contrat CDI. Depuis avril 2016, je travaillais avec Adecco	<i>Tous, en fait je cherche d'abord l'expérience, et le savoir être, ça s'est en même temps, il n'a pas de préférence, on peut avoir les gens avec les expériences et qui se porte pas très bien, voila, je recherche tous, l'attitude, le savoir faire en même temps.</i>	Responsable de recrutement en bâtiment
K 47 ans	Chef d'équipe, étancheur	Plus 20 ans . Au début de début, je faisais le travail de maçon pendant 7 mois, et après je faisais l'usine, et après j'ai commence un peu étanchéité, un peu usine, un peu étanchéité, un peu usine. Apres, je travaillais	<i>Ca dépend les requêtes de notre clients, on a les clients qui nous demandent les gens qualifiés, on cherche les gens qualifiés, particulièrement les profils pénuriques, le chauffeur PL/SPL, l'étancheur, le maçon et le</i>	Responsable de recrutement en gros œuvres

		mon compte. Depuis un ans ici en tant que chef d'équipe. Avant de travailler ici, j'étais entrepreneur, depuis 2000.	<i>maçon VRD.</i>	
L 44 ans	Maçon VRD	<i>15 ans, j'ai fais bcp de missions avec Adecco de travaux publics. J'ai commence le travail d'apprentissage de maçonnerie, pendant 1993-1995. Mes grosses expériences chez Adecco. Au début, c'est Ecco, ça remontait à ma première mission à 1995. 1995-2001 avec Ecco no stop, ensuite j'ai été embauche pendant 3 ans par une société grâce a Adecco, une société de fabrication de pièce en béton. Et après je recommençais avec Adecco qui s'appelle Adia, 5 ans avec Adia. Pendant, j'ai fais des missions avec accès intérim, mais pas bcp.</i>		
D 36 ans	Electricien	<i>16ans, j'ai surtout dans le modique, avant j'ai fait la formation électricité, c'est delà que je faisais mon CDI. La première fois en tant que intérimaire</i>		
Y 35	Electricien	<i>Quand j'étais a Algérie, j'étais électricien 3-4ans, je</i>		

ans		<i>n'ai pas fait le travail d'électricien en France pendant 3 ans.</i>		
A 34 ans	Electricien	<i>13 ans, 6ans avec l'agence intérim SELPRO. Apres j'ai été rembauche, en CDI avec une société 5ans et demi. Maintenant, je reprends intérim. Avant j'habitais à Paris, depuis 6 mois j'habite a Toulouse, et travaille avec Adecco chez Adecco. Je recherche le CDI aussi. Maintenant je fais intérim, dès que possible CDI, je pars tout de suite.</i>		
A 30 ans	Peintre	<i>1 an et demi. J'ai commence par le stage, une semaine ou deux semaines.</i>		
C 29 ans	Manœuvre d'assainissement	<i>5 ans, depuis 2006, et j'arrêtais trois ans pour faire le travail de nettoyage en contrat CDI. Apres je recommençais jusqu'au aujourd'hui.</i>		
J 26 ans	Manœuvre BTP	<i>7 ans, toujours avec Adecco, jamais changer l'agence</i>		
T 26 ans	Manœuvre BTP	<i>Un mois avec cette agence. Vraiment BTP, j'ai fait un an.</i>		
M 23 ans	Manœuvre BTP	<i>1 an, ça fait un an en tant que manœuvre, mais avec Adecco, ça fait pas longtemps.</i>		

Les recruteurs cherchent les candidats pour répondre les demandes des clients. Donc quand les responsables de recrutement regardent les CV, les expériences et les certificats sont les conditions importantes des intérimaires. Il faut premièrement valider leurs CV, ensuite les candidats obtiennent l'occasion de l'entretien. Selon les histoires des intérimaires, les intérimaires qui ont les expériences professionnelles plus variées ont plus de missions à faire, comme A, un électricien d'expériences de 13 ans, il a emménagé à Toulouse le 10/01/2016. Il a reçu la première mission avec Adecco le 20/01/2016. Jusqu'au le mois d'aout, il était toujours en poste avec Adecco, même s'il a reçu les informations des autres agence, il n'est pas parti *<j'ai inscrit longtemps dans une autre agence intérim qui m'a appelé bcp, chaque fois je l'ai dit je suis en mission, c'est Adequat. Il m'envoie les texto par semaine, recherche urgente, recherche urgente.>*. Au contraire, le peintre A, il a un an et demi d'expériences de peinture en bâtiment. Pendant ces 18 mois, il fait quelques mois de stages et les autres mission. Du coup, il n'a pas des long expériences dans les chantiers. Il cherche longtemps le travail, il a travaillé une fois avec nous. Pour l'instant, il travaillait avec une autre agence intérimaire, *<Le taux horaire de l'agence ou je travaille maintenant n'est pas trop haut, je ne touche que le SMIC, quand je finis cette mission, je ne continue plus.>*. Je pense que les expériences professionnelles sont connecte étroitement avec les missions des intérimaires. Du coup, j'ai trouvé quelques annonces de BTP sur internet et les annonces de Adecco Toulouse BTP:

Référence
Intérim

Coffreur (H/F)
31-Haute-Garonne

L'entreprise

Manpower TOULOUSE BTP recherche pour son client, leader français du BTP et de la construction de logement et bâtiment tertiaire, 25 coffreurs H/F pour deux chantiers situés dans l'agglomération toulousaine.

Les missions

Vos missions: sous la direction d'un chef d'équipe, vous serez amené(e) à :

- Réaliser des ossatures de coffrage.
- Mettre en place des poutres, dalles.
- Réaliser des planchers.
- Couler le béton.

chantier31

Le profil

Votre profil: une expérience similaire d'au moins 2 ans vous permettra d'être immédiatement opérationnel.

Une maîtrise de lecture de plan serait un plus.

Vous appréciez le travail en équipe.

Vos rémunérations: en fonction de votre niveau d'expérience.

Vous bénéficiez de plusieurs avantages: paniers/indemnités de déplacement.

Devenir collaborateur intérimaire chez Manpower vous assure un statut de salarié bénéficiant de nombreux avantages, en fonction du nombre d'heure de mission. Copiez le lien ci dessous dans votre navigateur pour en savoir plus! <http://www.Manpower.Fr/mon-manpower/espace-interimaires/mes-infos-et-avantages/mes-avantages> Bénéficiez également de solutions mobilité pour trouver un logement adapté si vous habitez à plus de 70km de votre lieu de mission!

Référence
Intérim

Bancheur (H/F)
31-Haute-Garonne

L'entreprise

Manpower TOULOUSE BTP recherche pour son client, une société leader spécialisée dans la construction de logement et de bâtiment tertiaire, 15 Bancheurs H/F dans le cadre d'un surcroît d'activité lié à deux chantiers sur l'agglomération toulousaine.

Les missions

Vos missions : sous la direction d'un chef d'équipe/conducteur de travaux, au sein d'une équipe, vous serez amené(e) à :

- Assurer la mise en place et la stabilisation des banches.
- Mettre en place des mannequins.
- Monter des armatures en fer.
- Fixer des banches, couler le béton, faire les vibrations.

chantier31

Le profil

Votre profil : une expérience similaire d'au moins 2 ans vous permettra d'être immédiatement opérationnel(e).

La maîtrise de lecture de plans serait un plus et vous appréciez particulièrement le travail d'équipe.

Vous serez rémunéré(e) en fonction de votre expérience. Vous bénéficierez également de paniers/indemnités de déplacement.

Et n'oubliez pas! Devenir collaborateur intérimaire chez Manpower vous assure un statut de salarié bénéficiant de nombreux avantages, en fonction du nombre de vos heures de mission. Copiez le lien ci dessous dans votre navigateur pour en savoir plus! <http://www.Manpower.Fr/mon-manpower/espace-interimaires/mes-infos-et-avantages/mes-avantages> Bénéficiez également de solutions mobilité pour trouver un logement adapté si vous habitez à plus de 70km de votre lieu de mission!

PEINTRE EN BÂTIMENT (F/H)
 Rennes (35) Tous les emplois à Rennes
 Offre publiée le 26/07/2016

[Postulez >](#) [Ajouter à ma sélection](#) [Email](#) [Imprimer](#)

Informations clés sur le poste			
Référence de l'offre	001-BRE-1740313_01L	Date de début	28/08/2016
Secteur d'activité	Travaux de construction spécialisés	Durée	2 mois
Qualification	Peintre en bâtiment (F/H)	Nombre de poste	2
Lieu de travail	Rennes	Niveau d'expérience	5 année(s)
Type de contrat	Interim		

A propos de notre client
 Nous recherchons pour le compte de notre client, entreprise spécialisée dans le domaine de la peinture intérieure, un peintre N3 (H/F).

Description du poste
 Vous intervenez sur différents chantiers pour effectuer des travaux de rénovation pour assurer la finition intérieure des bâtiment neufs ou en rénovation. Vous préparez les supports et appliquez la peinture adéquate. Vous pouvez être amené à poser des revêtements muraux (papiers peints, tapisserie...) mais également à la rénovation intérieure de cages d'escaliers. Vous travaillerez sur des chantiers basés près de Rennes.

Profil recherché

MAÇON FINISSEUR (H-F)
 Juillet 2016

◆ **Missions**

- Seuils
- Appuis de fenêtre
- Ragréage
- Coulage de béton
- Reprise de voile

◆ **Profil**
 Vous avez un BEP ou CAP construction, CAP maçon finisseur, BEP travaux public. Vous bénéficiez d'une expérience significative sur un même poste d'au moins 2 ans. Capacité de travailler en autonomie dans le respect des règles de sécurité en vigueur de l'entreprise.

◆ **Rémunération**
 Selon grille en vigueur et/ou expériences

◆ **Type de contrat**
 Contrat Intérim

◆ **Début et durée de la mission**
 Selon chantier

◆ **Lieu de travail**
 Haute-Garonne

Toutes nos offres sont ouvertes aux personnes handicapées.

Adecco est présent sur:

Adecco

CONDUCTEUR D'ENGINS CACES 7 (H-F)
 Juillet 2016

◆ **Missions**

- Conduite de caces 7 »cylindreur d'enrobés »
- Coordination constante avec les conducteurs de camion qui évacuent les déblais et transportent les matériaux
- Responsabilité de la mise en place et de la maintenance de premier niveau de votre engin

◆ **Rémunération**
 Selon grille en vigueur et /ou expérience

◆ **Début et durée de la mission**
 Selon chantiers

◆ **Lieu de travail**
 Haute Garonne

◆ **Profil**
 Vous bénéficiez d'une expérience significative sur un même poste d'au moins 2 ans. Capacité de travailler en autonomie dans le respect des règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

Toutes nos offres sont ouvertes aux personnes handicapées.

Adecco est présent sur:

Adecco

Dans les cinq annonces différentes dont quatre demandent les expériences minimum 2 ans. Alors l'annonce de peintre demande 5 ans d'expériences. Les annonces reflètent trois points importants différents:

1. Les exigences des clients et des agences intérimaires freinent les candidats;
2. Les exigences augmentent la difficulté de trouver les candidats convenables pour les agences intérimaires ;
3. Les jeunes intérimaires ou les intérimaires avec moins expériences sont difficiles de trouver les missions ou les longues missions.

Selon l'interview avec l'attaché commercial de l'agence, il s'occupe principalement les affaires avec les clients. c'est à dire qu'il cherche les nouveaux clients et se maintient la relations avec les anciens clients de

l'agence. Donc quand il demande les intérimaires à l'agence, ce sont toujours les intérimaires qualifiés, les profils pénuriques. Parce que pour les clients, les manœuvres sont faciles de trouver, ils peuvent les trouver dans toutes les agences intérimaires. Alors pour les profils expérimentés et pénuriques, il a moins de l'agences les posséder. Pour attirer plus de grosses sociétés, il faut vraiment posséder les atouts, les profils manquants. Quand l'agence répond les commandes des profils expérimentés au client, et les deux parts coopèrent parfaitement, l'agence va recevoir les commandes permanentes. Le client va nous recommander les intérimaires aussi. J'ai trouvé les CV des intérimaires pénuriques et expérimentés de l'agence dont le profil d'électricien est une recommandation d'un client :

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE		
Mars 2011 à Avril 2015 :	<u>Electricien N3P2</u>	SPIE
Missions en interim : Pose de câbles, cheminements, câblage courant faible, fibre optique, courant fort. Hôpitaux de Toulouse, Ecoles, Collèges, Lycées, Mairie de Toulouse, Cité de l'Espace, Airbus, CNRS.		
Octobre 2010 à Février 2011 :	<u>Electricien</u>	
Diverses missions en interim		ASF, BPM
2009 à Août 2010 :	<u>Câbleur aéronautique</u>	AIRBUS
Missions en interim : Intégration de lignes systèmes sur l'A380 en atelier et intervention sur chaînes d'assemblage.		
2006 à 2008 :	<u>Monteur de bâtiments modulaires</u>	BPM
Monteur : fabrication de modules : pose de planchers, bardage, cloisons, plafond, toiture, menuiseries, finition des modules.		
Electricien : installation et raccordement d'appareillages électriques.		
Pleur : Fabrication et pose de pièces métalliques pliées.		
1998 à 2005 :	<u>Chef d'équipe Electricien courant faible</u>	SPIE
Organisation et gestion des personnels intérimaires, réception et distribution du matériel. Pose et assemblage d'armoires informatiques, chemins de câble et câblage d'armoires optiques. Pose, raccordement et validation de réseaux informatiques, téléphoniques et optiques sur sites divers AIRBUS, ASF, CGE, Etablissements scolaires (collèges). Suivi des chantiers jusqu'à la livraison.		
1990 à 1998 :	<u>Chef de chantier câblage</u>	ERFO COM
Pose de câbles optiques et raccordements par connecteurs ou soudures : sur sites militaires ou dans diverses entreprises : CNES, centrale nucléaire de Golfech, AIRBUS, France Telecom, ELF Aquitaine.		
1987 à 1990 :	<u>Missions intérimaires diverses :</u>	
Nettoyage, décapage, polissage, sablage, micro billage et suivi de pièces moteur.		AIR FRANCE
Responsable de déchargement des produits pétroliers et chargement des camions.		TOTAL

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES	
15-2016	plombier chauffagiste BOURDARIOS, toulouse
2015-2016	plombier chauffagiste RONCO, saint sulpice
2011-2014	plombier chauffagiste (chaufferies) AGTHERM, Colomiers FRANCE
2005-2011	chef d'équipe/plombier AMARDEILH, saint quirc FRANCE
2003-2005	plombier chauffagiste SOCCS, avenue de fronton FRANCE
2001-2003	plombier chauffagiste SUD ENERGIE THERMIE, blagnac FRANCE
1995-2001	intérimaire SUD TRAVAIL TEMPORAIRE toulouse FRANCE

On trouve que les deux CV sont respectivement l'électricien et le plombier, ce ne sont pas les profils compliqués pour l'agence. Alors quand ils sont l'électricien et le plombier avec des expériences pratiques de 10 ans ou de 20ans, ils deviennent des profils pénuriques. Ce sont les profils précieux pour notre agence et de l'atout pour attirer les clients. Ces sont aussi les profils que toutes les agences BTP intérimaires cherchent toujours. Quand l'attache commerciale présente ces candidats aux sociétés, ils deviennent sans doute le client de notre agence. Ces intérimaires vont obtenir les longues missions avec les grosses sociétés. Ils ne prennent

pas le risque de chômage. C'est eux qui choisissent la mission, quand ils voudraient arrêter et prendre les vacances, ils partent, quand ils reviennent, ils continuent de travailler. Je pense que c'est le rêve pour tous les intérimaires.

3. 3 Les points de vues des intérimaires pour l'agence ADECCO Toulouse BTP

Intérimaires	Comment vous en pensez l'agence ADECCO Toulouse BTP	
	Avantages	Inconvénients
M, maçon finisseur	<i>Je travaille, vous me payez, c'est tout. Je travaillais depuis longtemps avec Adecco, quand il a la mission, vous m'appellez, vous me prenez la confiance.</i>	<i>Pas beaucoup de prime. Pour votre service, pas inconvénients, tout est bien.</i>
H, plombier	<i>Les gens sont sympas, franchement, ça va.</i>	<i>Pour l'instant, pas inconvénient.</i>
A, électricien	<i>Ca fait que six mois je travaille ici, je ne peux pas dire trop, mais pour l'instant, j'ai eu le travail en temps plein, ils ont beaucoup de demandes, tout se passe bien, les gens sont accueillants.</i>	<i>Les salaires, moins satisfait, mais on le fait avec.</i>
A, peintre	<i>Plutôt bien. Il a le travail, vous êtes toujours motivés.</i>	<i>Pas inconvénient.</i>
Y, électricien	<i>Elle est bien, j'ai été bien accueilli, c'était sympa. Quand j'ai reçu votre appel, j'étais content. vous m'avez bien explique, je suis content.</i>	<i>Non</i>
D, électricien	<i>Très bonne agence</i>	<i>J e n ' a i j a m a i s e n t e n d u l e s c o m m e n t a i r e s n é g a t i f s d ' A d e c c o .</i>
L, maçon VRD	<i>Une équipe sympa, vous êtes bien, quand on vient ici, les gens sont gentils tous. vous êtes tous super sympa. Il me sent que vous aimez bien votre travail.</i>	<i>Des fois, la manque de communication entre vous, juste ça.</i>
C, manœuvre d'assainissement	<i>Vous êtes tous sourire, ça c'est bien.</i>	<i>C a s e p a s s e b i e n , r i e n i n c o n v é n i e n t .</i>
T, manœuvre BTP	<i>Pour l'instant, je n'ai pas de souci, vous m'avez demande souvent ça va, ça se passe bien. Je trouve que c'est intéressant. Je me sens que l'agence s'occupe l'intérimaire. Je trouve que c'est positif, je n'ai pas de point négatif.</i>	<i>J'ai pas trouve inconvénient, parce que je n'ai pas travaille long temps avec vous.</i>

M, manœuvre BTP	<i>les missions sont plus carrées, Ca fait un mois et demi je faisais cette mission. Ca se passe bien.</i>	<i>Pour le moment, j'ai rien plaindre. Début, c'était plus compliqué, pour l'instant, ça va.</i>
J, manœuvre BTP	<i>C'est très proche de mon chantier, chaque fois quand je finis au chantier, juste faire un petit tour pour venir déposer un papier, récupérer le RH ; un autre avantage, bon relationnel.</i>	<i>Je ne sais pas, je ne crois pas.</i>
K, chef d'équipe, étancheur	<i>Ca va, nous rentrons comme chez nous. Un peu mieux que l'agence je travaillais avant, la rapidité.</i>	<i>Il faut entretenir plus mieux pour les gens qui travaillent avec vous, par exemple le besoin de vie, les EPI, etc.</i>
B, menuisier	<i>C'est une bonne agence. On s'entend bien, comme une petite famille.</i>	<i>Non</i>

A la question <Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients?>, 4 intérimaires sur 13 ont posé les conseils dont un intérimaire donne le conseil pour la service de l'agence. Les trois restes ont posé la question pour le prime, le salaire et les autres affaires. Il y a neuf intérimaires ont satisfait au service de l'agence, y compris les nouveaux intérimaires (M, manœuvre; A, peintre) qui travaillent un mois avec nous et les anciens intérimaires (J, manœuvre; B, menuisier) qui travaillent depuis longtemps a notre agence. Pour quelques nouveaux intérimaire, comme A, le peintre, après la première coopération avec notre agence, on n'a pas lui présenter les autres missions. Du coup, il a trouvé une mission dans une autre agence intérimaire.

Pendant l'entretien, il a dit que <Le taux horaire de l'agence ou je travaille maintenant n'est pas trop haut, je touche que le SMIC, quand je finis cette mission, je ne continue plus.>. Même si il est en poste, quand il a fini la mission par jour, il vient a l'agence en espèrent de trouver la prochaine mission à notre agence. Sauf notre meilleure service, le taux horaire lui fait plaisir. Les deux autres nouveaux électriciens (D et Y) ont les mêmes réponses pour notre agence. Quand ils sont venus à l'agence pour faire l'inscription administratives, nous nous avons bien entendu, nous les avons bien expliqués la procédure d'inscription et les affaires de l'acompte et de salaire, < Y, j'ai été bien accueilli, vous m'avez bien explique, je suis content.>. La bonne ambiance apporte probablement beaucoup des occasions pour l'agence. Sauf gagner de l'argent, un environnement agréable est également important pour les intérimaires.

Quand je les ai demandé les avantages de notre agence, tout le monde m'a répondu que notre agence est comme une petite famille, tout les employés sont souriants et accueillants. Pour les conseils, comme < L,

la manque de communication entre vous;> <K, *Il faut entretenir plus mieux pour les gens qui travaillent avec vous, par exemple le besoin de vie, les EPI, etc.*>. Ils sont raisonnables, la communication entre l'employeur et l'employé est un chaînon nécessaire. Il favorise le progrès de l'agence et renforce la relation entre notre équipe et les intérimaires. Une bonne image est l'atout pour attirer des nouveaux candidats.

3.4 Les raisons d changer l'agence et choisir Adecco(intérimaires)

Intérimaires	agence		Raisons
	avant	maintenant	
M, maçon finisseur	2001-2003, avec Acces intérim ,	ADECCO Toulouse BTP	Parce qu'Acces est fermé. Donc depuis 2004 avec Adia.
H, plombier	Avec Manpower non stop, Randstad quelques petites missions		Quand il n'a pas de boulot, j'appelle à l'agence, qui a le boulot, je travaille avec qui.
A, électricien	6 ans avec Selpro paris, après en CDI avec une société de 5 ans.		Depuis 01/2016, j'ai emménagé à Toulouse, un ami connaît le directeur de votre agence, je travaille avec cette agence.
B, menuisier	Adecco		Ne jamais travailler avec d'autres agences intérimaires
Y, électricien	Non		Parce qu'ils demandent expériences. C'est la première fois que je travaille avec l'agence intérim.
D, électricien	CDI		J'ai eu un problème avec mon responsable de dernier CDI, je préférerais partir.
L, maçon VRD	Adecco (Ecco 1995-2001 et Adia 2003-présent)		Ne jamais changer l'agence, travailler 3 ans avec une société en CDI.
C, manœuvre d'assainissement	Avant 2006, avec Manpower et Synergie ; depuis 2006-2013, avec Adecco, 2013-2015, avec une société nettoyage ;		Depuis la fin de 2015- présent, chez Adecco. Grace à mon père qui est ancien intérimaire de l'Adecco, je connais Adecco.
T, manœuvre BTP	Randstad , Manpower , Adecco Perpignan		Adecco Perpignan à moins de missions à proposer.
M, manœuvre BTP	Adequat , 6 mois		Parce que les missions ne sont pas intéressantes pour moi. Chaque fois, il m'a donne la mission de deux ou trois jours, chaque fois, je les demandais de missions plus longtemps, il m'a pas donnée.
J, manœuvre BTP	Adecco Toulouse BTP		Ne jamais travailler avec d'autres agences intérimaires
K, chef d'équipe, étancheur	Etre l'entrepreneur 15 ans, pendant 2000-2015		Depuis 09/2015, la recommandation d'un client.
A, peintre	Métier de mécanique en CDI pendant deux ans, un an chômage,	Avec Adecco depuis 07/2016, des petites missions aussi avec une autre agence	Pour le travail, quelle agence a la mission, travaillée avec quelles agences.

Employés	Selon vous, quelles sont les raisons qui peuvent vous faire perdre des candidats, les concurrents, les politiques internes?
Directeur de l'agence	<i>Il a pleins de rasons qui peuvent perdre les candidats. Ce qu'on peut perdre, c'est les concurrents de temps en temps peuvent payer les intérimaires un peu plus chers sur certaines missions qui peut nous faire perdre les candidats, mais globalement, c'est comme les autres ca dépend du candidat, s'ils envient aller ailleurs, meilleure mission, durer plus longtemps, on ne peut pas les garder.</i>
Responsable de recrutement	<i>Oui, les concurrents nous font l'ombre, ca c'est sur, ca change rien, et après on va voir ce qui sont pro a Adecco, les grandes sociétés, comme Manpower, Ranstad ont la même notoriété que Adecco. Pour les agences dans la même rue, comme Supply qui est une petite agence intérimaires, ce n'est pas eux qui nous font l'ombre directement, il nous prenne peut-être la part de marche instante, si on fait une part d'ici a dix ans, je suis pas convaincu que, eux il existent toujours.</i>
Responsable de recrutement	<i>C'est peut-être, oui on a les candidats qui partent a la concurrence, puis qu'il trouve le travail avant nous. Il a des intérimaires a dit: j'ai passe une mission, j'ai passe ailleurs, il est mieux.</i>
Attache commercial	<i>Non, c'est la demande, c'est a dire, si aujourd'hui, on a pas de demandes, et les voisins ont les demandes, ils peuvent proposer les intérimaires les missions</i>
Chargée des affaires	<i>Oui, je pense les concurrents, toutes les agences intérimaires.</i>

Ces deux tableaux bien expliquent l'hypothèse < Est-ce que les concurrents sont-ils vraiment les grosses menaces contre la captation des profils manquants?>. Dans les treize entretiens, sept intérimaires ont

des expériences de changement de l'agence intérimaire; trois intérimaires travaillent toujours chez Adecco; trois intérimaires ne sont jamais travaillés à l'agence intérimaire avant de venir à Adecco. J'ai trouvé que les intérimaires qui ont changé l'agence intérimaires avaient travaillé souvent dans les grosses sociétés de recrutement, comme Manpower et Randstad, les deux marques apparaissent trois fois dans le tableau. Par rapport la réponse de notre responsable de recrutement, elle pense que les grandes sociétés font l'ombre pour trouver les candidats convenables.

Comparer les raisons de changer l'agence de la part des intérimaires et les raisons de perdre les candidats de la part de l'agence, il existe un point commun, c'est la demande. C'est à dire que quelles agences possèdent des bonnes et longues missions, les intérimaires travaillent à quelles agences. Parce que l'emploi intérimaire est un poste libre, les intérimaires signent le contrat de mission avec l'agence, quand la mission a fini, le louage finit. C'est l'avantage et mais aussi l'inconvénient pour les intérimaires. Pour quelques candidats expérimentés, ils n'ont pas de souci pour la nourriture, le logement et la voiture, ils préfèrent la liberté, donc ils choisissent le travail intérimaire. Evidemment, ils ont toujours les missions à faire, ils sont assez fidèles. Alors les jeunes candidats, ils ont besoin de l'argent à vivre et d'accumuler des expériences. Par conséquent, ils passent à toutes les agences intérimaires pour toujours avoir les missions à gagner de l'argent. Seulement dans le cas où une agence leur offre les missions non stop.

En conséquence, c'est la demande qui attire le meilleur des candidats. En tant qu'une grande société de recrutement, notre notoriété garantit le nombre de demandes, les concurrents ne sont pas la menace forte dans le chemin de chercher les candidats.

3.5 L'image d'Adecco

Employés	Selon vous, pourquoi les candidats choisissent ADECCO BTP, la réputation, la bonne rémunération, la coopération avec les grandes sociétés, la garantie des droits?	Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?	Interimaires
Directeur de l'agence	<i>Adecco c'est aussi le premier, la réputation du groupe. La bonne rémunération, je ne sais pas si c'est la meilleure rémunération chez les autres, puis qu'aujourd'hui, on travaille à la même façon avec les autres qualifications, en revanche, je pense que c'est les grandes entreprises du bâtiment, et la garantie des droits.</i>	<i>Parce que j'ai travaillé avec Addia, quand Addia a été acheté par Adecco, j'ai passé automatiquement chez Adecco.</i>	M, maçon finisseur
Responsable de recrutement	<i>C'est déjà certaines notoriétés, dans intérim, c'est une grosse société aujourd'hui. c'est peut-être la réputation qui va jouer, la bonne rémunération, ça dépend la qualification, je ne crois pas c'est la raison que les gens choisissent Adecco. La coopération avec les grandes sociétés, je ne pense pas qu'on puisse dire qu'on est le seul que travaillent avec les grands groupes. ça va être plus pointu du client, on a une pratique au niveau de règles, du droit de travail, je pense plus respecter que dans d'autres agences.</i>	<i>Il a des pubs de télé partout. Par bouche d'oreille. Ça fait longtemps je suis au bâtiment, donc je connais tout.</i>	H, plombier

Responsable de recrutement	<i>C'est par rapport la réputation, il a 16 ans a l'arrière, on a chez Adecco, il n'a pas bcp d'agence intérim, il avait Adecco, Manpower, Védiobis. Aujourd'hui, il a des petites structures, mais les gens se rappellent toujours Adecco, Manpower, Randstad.</i>	<i>Adecco, tout le monde le connait, même si j'ai pas travaillé avec Adecco, je connais des gens qui travaillent avec Adecco. Je connaissait très bien Adecco.</i>	A, électricien
Attaché commercial	<i>Je dirais la réputation, le fait de travail avec les grandes sociétés, le fait qu'on a garanti de droit, puis que c'est vrai qu'on est très étroit de tout ce qui juridique.</i>	<i>J'ai passe souvent devant l'agence Adecco, donc je le connais.</i>	B, menuisier
Chargée des affaires	<i>La réputation, ca c'est sur; la rémunération, non, parce que ce n'est pas Adecco qui choisit, c'est le client qui décide combien je paie le temps. Ce n'est pas nous qui choisissons. La garantie des droits, parce qu'on est un grand groupe.</i>	<i>Il a un ami qui m'a dit que Adecco embaucher tous les métiers, je peux peut-être trouver le travail ici. Je cherche travail sur internet par pole emploi, pole emploi a un rubrique a rechercher, j'ai saisi l'électricien, ca sort les boites intérim, toutes agences intérim.</i>	Y, électricien
		<i>Par école, par la recommandation d'une famille, mon beau-frère qui travaille chez Adecco. il m'a dit c'est rapide de trouver le travail, je le trouve tout de suite, il a travaille a stadium avant UEFA EURO 2016 et après</i>	D, électricien

		<i>trouver une autre mission, il est content.</i>	
		<i>Par la recommandation.</i> <i>Oui, il a une époque, il a une publicité sur télé, il a un slogan, toujours avec Adecco, tjr a de boulot.</i>	L, maçon VRD
		<i>Par mon père</i>	C, manœuvre d'assainissement
		<i>La réputation</i>	T, manœuvre BTP
		<i>Par internet, bouche oreille, recommandation, c'est une entreprise connue. Il a des annonces.</i>	M, manœuvre BTP
		<i>Quand j'avais commence de cherche le travail, j'ai déposé les CV dans toutes les agences intérim, Adecco est la premier qui m'a postule et trouver le travail.</i>	J, manœuvre BTP
		<i>Par l'agence SOPREMA, c'est l'agence qui m'a envoyé. Je connais Adecco quand même, une société assez connue.</i>	K, chef d'équipe, étancheur
		<i>Parce que j'avais travailler avec Adecco a la période mécanique. Au début, c'est par</i>	A, peintre

		<i>internet. Je cherche le travail sur page jaune, internet, sur liste aussi.</i>	
--	--	---	--

Ce tableau nous explique l'image de la société Adecco pour les employés et pour les candidats. Clairement, la notoriété d'Adecco est la meilleure attraction pour les intérimaires. Avec pleins de publicités et d'agences partout dans les villes, Adecco a réussi implanter chez les candidats. Quand les gens voudraient chercher le travail, Adecco est l'un des premiers choix pour eux.

Outre la bonne image, la garantie de droit est l'un des raisons à choisir l'agence Adecco en fonction des réponses des employés de l'agence. Pour les candidats qui choisissent l'intérimaire en tant que leur emploi, l'objectif important est gagner de l'argent. Alors les grande sociétés possèdent les expériences riches et existent longtemps dans ce secteur, les intérimaires n'ont pas de souci du salaire. Au contraire, travailler dans les grandes sociétés, elles offrent plus de missions que les autres petites agences intérimaires.

De la part des intérimaires, 7 sur 13 connaissent Adecco par la recommandation de la famille, de l'ami et du client. Donc, ces réponses sont correspond aux réponses des employés de l'agence < *Comment cherchez-vous les nouveaux candidats, sur internet, bouche d'oreille, les affiches sur la vitrine?*>. Je pense que avec la réputation de la marque Adecco, notre agence peuvent trouver pleins de candidats. Mais les profils précieux, c'est encore l'enjeu pour l'agence. Comme les réponses des intérimaires et les salaires, la recommandations est un moyen efficace pour l'instant concernant le problème de la captation des profils pénuriques. La recommandation est considéré comme la confiance, quand j'ai posé la question à l'interview < *Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO?*>, il m'a dit < *maçon VRD, CDI intérimaire de l'agence Adecco Toulouse BTP, si vraiment je connais quelques un qui n'ont pas de travail. C'est vraiment des gens de confiances.*>. En tant que l'intérimaire fidèle de notre agence, s'il a recommandé un maçon ou les autres profils a l'agence, c'est surement la garantie de la compétence du candidat.

3.6 La politique d'inscription de l'agence

Intérimaires	Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place?	Est-ce que c'est plus efficace l'inscription via internet, cela vous fait gagner du temps?	Le fait de ne pas prendre les inscriptions sur place de passager, provoque-t-il du mécontentement des candidats?	Employés
M, maçon finisseur	<i>Oui, je vais faire l'inscription sur internet. C'est bon, si vous pouvez me trouver la mission.</i>	<i>Oui, ça nous permet à u niveau administratif, gagner du temps.</i>	<i>Sans doute, oui, ça peut certain candidats peut être surpris de l'organisation. puis aujourd'hui, on essaie de la période particulière sur rendez-vous, puis que, le charge de travail très importantes de à terme de sourcing ou administratif, faire ça sur rendez-vous, permet mieux s'organiser sur l'agence.</i>	Directeur de l'agence
H, plombier	<i>C'est normal. Apres, ce que ça me dérange, j'habite plus loin.</i>			
A, électricien	<i>Je vais le faire, mais dès que je sors, je vais dans les autres agences tout de suite, je fais le tour après.</i>			
B, menuisier	<i>C'est bien. C'est facile et vite faire.</i>	<i>On a eu les constate, si on fait les inscriptions pour tout le monde arrivé à l'agence, on peut faire rien d'autres. Aujourd'hui, on est sur le système inscription sur internet, ca me fait pas gagner du temps effectivement, on leurs demande s'inscrire chez eux, en même temps, ca nous permet de</i>	<i>Sans doute, il a du monde que nous demande s'inscrire sur internet, qui le font pas, peut-être on passe de côté certaines profils, je pense que c'est minime aujourd'hui. Parce que la personne qui vraiment cherchent le travail, va nécessaire le trouver en faisant la nécessaire, va s'inscrire sur internet.</i>	Reponsable de recrutement
Y, électricien	<i>C'est bon, on peut connaître un peu la société par internet premièrement, inscription sur internet est mieux et pratique.</i>			
D, électricien	<i>Je pense que c'est bon, en fait c'est mieux de cadrer</i>			

		<i>faire un peu de tri,</i>		
L, maçon VRD	<i>Bien sur, je suis motive.</i>	<i>Oui, l a</i>	<i>Au début, oui, puis</i>	Responsable de recrutement
C, manœuvre d'assainissement	<i>Si je ne suis pas informatique tout ça, honnêtement, il en a bcp qui ne sait pas utiliser informatique, je ne reviens pas. C'est pour celui qui ne connaît pas informatique, je me mets en place. Tout le monde a l'habitude de faire inscription sur place, si vous les demandez ça, ça freine bcp de gens.</i>	<i>préinscription nous fait gagner du temps.</i>	<i>qu'ils ont déjà l'habitude comme ca,</i>	
T, manœuvre BTP	<i>Je pense que c'et peut être plus complique pour certaines personnes. Les gens maitrisent pas forcément internet, informatique, c'est décourager pour les gens. La procédure complexe est décourager les gens, je pense. Les gens plus âgés ou les étrangers qui comprennent pas trop le français, c'est complique.</i>			
M, manœuvre BTP	<i>Oui, ça va. C'est ce que j'ai fait. C'est différent pour nous, mais c'est plus efficace pour vous. Si on a envie de bosser, on s'inscrit, on appelle. S'il n'a pas internet chez soi, il peut prêter le portale des amis, ou copain, il a des internet gratuit partout, ça dépend la motivation de travail.</i>	<i>Oui, oui, parce qu' il faut donc déjà cv en ligne, remplit déjà plusieurs informations, ca nous fait gagner du t e m p s d a n s l'agence,</i>	<i>Oui, ce peut un peu provoquer, oui, il faut savoir juste les expliquer. On peut pas prendre l'inscription tout de suite, on prend un rendez-vous,</i>	Attaché commercial
J, manœuvre BTP	<i>Je sais pas, je pense que c'est cohérent au niveau national, au base de données avec le CV, ca peut facilite le travail, surtout par informatique. Apres ca peut décourager les intérimaires de faire des démarches, je pense. Je pense que les gens voudraient vraiment travailler sur internet, il prend le rendez-vous premier a l'agence, c'est</i>			

	<i>pour les intérimaires qui voudraient vraiment déterminer, faire le tri, les gens qui sont vraiment motives.</i>			
K, chef d'équipe, étancheur	<i>Ce n'est pas trop pratique. Si les gens viennent chercher le travail, ils sont mécontents. Ils pensent que vous n'avez pas besoins des gens.</i>	<i>Au début, oui.</i>	<i>Par fois, de temps en temps, par exemple, les gens qui ne veulent pas inscrire sur le site, ils ne sont pas contents</i>	Chargée des affaires
A, peintre	<i>Oui, mon frère m'a dit ça. C'est pas mal. Vous perdez peut-être certains candidats qualifiés, mais pas tous. S'ils savaient lire et écrire, ils peuvent le faire sur internet.</i>			

Ce tableau présente une procédure spéciale de l'agence Adecco BTP Toulouse. L'agence demande les passagers à faire la préinscription sur internet, et puis appeler à l'agence pour prendre un rendez-vous à faire inscription dans l'agence. C'est un peu différent que les autres agences. Même s'il a des meilleurs candidats, nous prenons le rendez-vous tout de suite en demandant de faire la préinscription sur internet avant le jour de rendez-vous.

Cette politique a gagné du temps pour les salariés de l'agence à faire d'autre travail, à faire la sélection sur internet les CVs. Comme l'un des responsables de recrutement a dit, c'est quand même perdre les candidats expérimentés, les gens ne maîtrisent pas l'ordinateur, donc il ne nous appelle plus et ne revient plus. Au contraire, c'est aussi une occasion de faire une sélection, comme un intérimaire a dit *< si les gens sont vraiment motives, ils vont trouver la solution a faire inscription sur internet,>*. Donc c'est un autre criblage de l'agence.

Donc, il a l'avantage et mais aussi l'inconvénient pour cette politique. Nous avons peut-être perdu des profils pénuriques expérimentés à cause ce processus compliqué pour certains candidats. Mais nous avons peut-être trouvé un meilleur intérimaire grâce à cette mesure. Nous pouvons faire l'inscription pour chaque passagers, cependant, il gaspille le temps des employés de l'agence. A la fin, nous n'avons pas trouver un intérimaire convenable pour répondre la commande de l'client. Cela provoque le mécontentement de client et influence possiblement notre prochaine coopération. Enfin, le client est l'origine des missions, sans client, c'est inutile d'avoir tellement de profils précieux.

3.7 La procédure de recrutement de l'agence Adecco Toulouse BTP

Intérimaires	Comment vous en pensez le processus de recrutement d'Adecco ((faire inscription sur internet, apporter les papiers originaux a l'agence, remplir le DCC, faire le test de sécurité)	Comment ça se passe l'entretien de recrutement dans l'agence?	Employes
M, maçon finisseur	<i>C'est normal.</i>	<i>C'est simple, on prend le cv du candidat, on fait avec lui un point sur son expérience, sur ses compétences techniques en fonction du métier, et sur ses habilitations pour électricien, on fait un petit test, des types de métier dans chaque travail, ca nous permet de valider les compétences de chaque intérimaire.</i>	Directeur de l'agence
H, plombier	<i>C'est normal</i>		
A, électricien	<i>C'est normal.</i>	<i>Alors, on prend le rendez-vous, j'ai fait max deux entretiens par jour, le lundi et le vendredi, on fait pas l'entretien. Le candidat remplit le dossier, nous les avons demande d'amener les papiers originaux, et nous les avons fait le scanne et la photocopie a l'agence. Il faut aussi faire</i>	Responsable de recrutement
B, menuisier	<i>C'est bien. C'est facile et vite faire.</i>		
Y, électricien	<i>J'aime bien que la façon de test que j'ai fait, c'est le responsable de votre part. C'est pas mal pour moi et pour vous aussi, c'est intéressant. Je crois que vous sélectionnez les</i>		

	meilleurs. Comme ça, il n'a pas de mécontents. Même pour les papiers, c'était bien de faire la photocopier. Le dossier que j'ai rempli tout à l'heure, c'est mieux de nous connaître, notre préférence, notre choix, notre expériences. Je vais lire le petit cahier que vous m'avez donné, pour mieux connaître les informations de sécurité.	le test de sécurité d'Adecco. Après, nous avons posé les questions qu'est-ce qu'il peut faire et qu'est-ce qu'il veut faire, aussi leurs expériences professionnelles.	
D, électricien	Je pense que c'est bon, en fait c'est mieux de cadrer.	L'entretien, on reçoit le candidat, on lui fait passer le test de sécurité, c'est obligatoire, après on fait tout les points qui sont administratives. Ensuite, on échange avec lui. On échange qu'est-ce qu'il a travaillé, qu'est-ce qu'il a fait, qu'est-ce qu'il n'aime pas faire, qu'est-ce qu'il ne sait pas faire. C'est pas pareil, donc c'est ça qui est change, l'entretien de recrutement différencié des métiers à l'autre. De l'activité à l'autre.	Responsable de recrutement
L, maçon VRD	C'est normal.		
C, manœuvre d'assainissement	C'est bien, ça sent la sécurité à voir. Moi, je parle le principal, dans tout le travail, c'est d'abord la sécurité, s'il n'a pas de sécurité.		
T, manœuvre BTP	Pour le test, je pense que c'est une bonne chose, c'est nécessaire. Pour les autres	J'en fais pas le recrutement sur mon poste.	Attaché commercial

	<i>procédures, je pense que c'est normale et simple. Il faut les faire, c'est obligatoire, c'est trop claire. Vous m'avez bien expliqué, pas de problème. C'est plus simple que pole emploi.</i>		
M, manœuvre BTP	<i>Il est correct. C'est un peu partout pareil.</i>		
J, manœuvre BTP	<i>C'est pas mal, c'est rapide. C'est pas lourd, c'est claire, surtout souvent faire inscription déjà demander les pièces emporter. Pour le test, ça prend 20-30 minute, c'est efficace.</i>	<i>on prend un rendez-vous, c'est important de récupérer tous les papiers, on demande au candidat de venir avec tous ses papiers, des diplômes, ses expériences, ses certificats</i>	Chargée des affaires
K, chef d'équipe, étancheur	<i>C'est bon. Il faut le faire.</i>	<i>de travail, ses bulletins de salaire, on discute avec lui longtemps, et puis savoir ce qu'il sait faire, ou il appris à faire, qu'est ce qu'il a eu faire et qu'est ce qu'il veut faire. Avec tout ça, on voit si oui ou non, on peut les proposer a telle ou telle entreprise, en fonction ce qu'il veut faire, s'il accepte ou pas, Donc, même si les profils sont supers, ils peuvent pas faire toutes les missions. Il faut que nous, quand on fait l'entretien, on marque tout ça sur le</i>	
A, peintre	<i>C'est bien. C'est intéressant à faire.</i>		

	<i>dossier, a savoir a qui on propose a telle ou telle mission chez telle ou telle client.</i>	
--	--	--

La procédure de recrutement est le plus important pour l'agence intérimaire. Il existe des candidats qui n'ont pas envie de respecter cette procédure. Par exemple, quand nous demandons le candidat nous amène une facture de l'électricité comme le justificatif domicile. Il nous amène un contrat de EDF, nous les demandons de ramener une vraie facture, il pense que nous somme spéciaux, il est mécontent et part. Par rapport mes observations, quand nous rencontrons cette situation, nous préférons d'arrêter l'inscription avec ce candidat. Son attitude reflète le savoir-être. C'est justement une inscription simple, il ne peut pas bien finir et communiquer avec l'employé de l'agence. Quand il va sur le chantier, il peut-être provoque le conflit avec les collègues ou le chef d'équipe. Donc l'entretien est une mesure importante pour l'intérimaire et de l'agence.

Sauf les dossiers, il faut savoir les informations de sécurité. Le test de sécurité Adecco est satisfait. Trois intérimaires interviewe ont souligné ce test. A leurs avis, c'est nécessaire et utile pour les protéger dans le chantier.

Pour l'agence, elle a la responsabilité pour l'intérimaire et aussi pour le client. Pendant l'entretien, la responsable de recrutement connaît les caractères les demandes les intérimaires. Après quand elles reçoivent des commandes, elles savent quelle mission correspond à quel intérimaire, quel candidat peut bien faire la mission et satisfait le client. Donc avant de distribuer chaque mission, les recruteuses réfléchissent beaucoup et prudemment.

Par conséquent, je pense que la procédure de entretien de notre agence, y compris prendre le rendez-vous, remplir le dossier, scanner les papiers, faire le test de sécurité et échanger avec les recruteuses, est l'avantage de l'agence. Elle assure le droit des intérimaires et des clients. L'agence ne sont pas seulement un organisme d'offre de travail, elle a sa responsabilité.

CHAPITRE 4: Préconisations

1. Maintenir les règles strictes pour garantir la qualité des intérimaires

Par les données recueillies de l'**observation**, presque toutes les agences dans ce quartier ont les mêmes problèmes de profils pénuriques. En tant qu'une société de recrutement reconnue, nous possédons des priorités. Du coup, il faut les mettre en œuvre à trouver un trajet dans un marché assez concurrentiel, par exemple, la coopération avec les grosses sociétés, les intérimaires ont eu d'expériences professionnelles favorables, travailler dans les sociétés connues peut satisfaire leurs demandes. Ce qui concerne le taux horaire, l'agence demande d'abord le taux horaire d'intérimaire, et puis négocie avec le client, l'agence a aussi un taux horaire fixe. La société élabore des règles strictes pour sélectionner les meilleurs candidats à répondre aux demandes des clients. C'est en fait un avantage de notre agence. Les meilleurs candidats signifient la meilleure compétence de recrutement de l'agence. Quand le client satisfait le travail de notre intérimaire, il va continuer et renforcer la coopération avec nous. En même temps, c'est une bonne occasion de diffuser la bonne réputation de notre agence. Nous aurons accueillir de plus en plus de clients. A ce moment-là, de plus en plus de profils pénuriques vont travailler avec nous. En conséquence, la captation des profils est considérée comme un système de circulation, chaque maillon est obligatoire. La coopération avec plus de grandes sociétés amène assez de missions pour l'agence et attire des candidats. D'ailleurs, les intérimaires précieux remarquables de l'agence attirent des sociétés à coopérer avec notre agence.

Selon la plupart des réponses des interlocuteurs, leur objectif de travail est de gagner beaucoup d'argent, le salaire est la garantie. Alors notre taux horaire a assez de priorité par rapport aux autres petites moyennes agences. Nous pouvons peut-être trouver une nouvelle piste dans ce domaine.

2. Renforcer la communication entre l'extérieur et l'intérieur

Dans les données recueillies par l'interview, j'ai trouvé que l'attaché commercial connaît moins d'informations de l'agence, par exemple la procédure d'inscription, les méthodes de chercher les candidats. C'est à dire que l'articulation de travail de l'intérieur et celui de l'extérieur existe la crevasse. Même si le travail principal de l'attaché commercial est négocier des affaires et chercher les nouveaux clients pour l'agence. Mieux connaître les affaires de l'agence et les informations d'intérimaires vont lui aider beaucoup pendant la communication avec les clients potentiels.

Je propose de varier la communication entre le chargé commercial et les recruteurs pour connaître à temps les informations de l'agence. C'est lui qui a beaucoup de contacts avec les intérimaires et les clients sur place, c'est à dire qu'il peut obtenir la première nouvelle du client que l'agence. Le client peut transférer les commandes à l'agence par lui. Il connaît mieux la demande de client en concernant des intérimaires. Par

rapport des situations de l'agence, il peut également donner des conseils à l'agence dans la domaine d'attirer les candidats. Outre l'augmentation des clients, les intérimaires des profils rares nombreux sont obligatoires pour l'agence Adecco Toulouse BTP aussi. Quand il est sur chantier, c'est mieux de communiquer avec les autres intérimaires en vue d'obtenir les information et peut-être convaincre les profils manquants des autres agences à travail chez Adecco Toulouse BTP. Voire demander les employés des sociétés nous proposer leurs amis de travailler à notre agence. Puis qu'il ne cherche que les profils qualifiés, le chantier est le meilleur endroit et offre plus d'occasion à trouver les candidats expérimenté que à l'agence.

3. Former les intérimaires de l'agence

Le sujet de ce rapport s'appelle la captation des profils pénuriques, l'objectif de cette recherche issue de résoudre le problème des profils manquants dans cette l'agence. Donc pour débrouiller ce dysfonctionnement, le nouveau piste faut élargir jusqu'au l'agence intérieure. Il ne faut pas limiter à chercher les candidats à l'extérieure. C'est à dire former les intérimaires sérieux et fidèles de notre agences. Passé par les entretiens avec les intérimaires, il me semble que des intérimaires motives voudraient vraiment prendre les formations professionnelles pour améliorer leurs compétences. En tant que l'employeur, quand nous avons profite des méthodes à chercher les profils précieux sans les réponses positives, nous pouvons tourner à notre intérimaires, parler avec eux concernant leurs motivations et concernant leurs projets professionnels. Quand même il a des jeunes intérimaires motifs et sérieux qui voudraient gagner de l'argent et améliorer leurs compétences professionnelles. Notre agence est en voie de développement, on a besoins de capter beaucoup de profils qualifiés. Pour les nouveaux candidats, il en existe beaucoup de possibilités et de risques. Pour garantir la qualité d'intérimaires et la réputation de l'agence, il faut mieux de former les anciens jeunes intérimaires motives et sérieux. C'est aussi un moyens de fidéliser les intérimaires, mais le but final est trouver les moyens à répondre les commandes des clients. Les jeunes intérimaires demandent souvent les missions longues, quand ils possèdent une nouvelle capacité qui correspond aux demandes des clients, ils acquièrent leurs objectifs accessibles, gagner de l'argent et faire les grandes missions. Alors l'agence répond aussi la commande du client et toucher le but finalement.

Sauf la formation organisée par l'agence, nous pouvons chercher à coopérer avec notre client pour organiser ensemble la formation des intérimaires. Pendant l'entretien avec les intérimaires, j'ai obtenu une nouvelle. Par rapport avant, les entreprises maintenant cherchent de plus en plus d'intérimaires à travailler chez eux à cause de l'influence de la crise économique. Il a des clients qui ne veulent pas signer le contrat CDI avec les intérimaires compétents, pour éviter de perdre le client et l'intérimaire, l'agence embauche l'intérimaire et signe le CDI intérimaire avec eux. En tant que CDI intérimaire, il faut minimum faire trois missions différentes, par exemple, maçon VRD, conducteur d'engin et manœuvre. C'est pour répondre les

commandes différentes du client. Du coup, sauf le contrat CDI intérimaire, l'agence peut essayer de négocier avec le client à former les intérimaires et faire le stage dans le chantier de client. C'est non seulement pour satisfaire à la commandes de client, mais aussi garantir le nombre des profils pénuriques de l'agence. L'agence et le client n'ont pas besoins de payer beaucoup, mais tout les deux ont assez de bénéfices. Enfin, la plupart des intérimaires demandent justement de gagner de l'argent et d'avoir des longues missions à faire. Donc, je crois qu'ils veulent bien de former pour améliorer leurs compétences.

4. Renforcer le management de réseaux sociaux

Dans une recherche la plus récente, la jeune génération profite d'une multitude de canaux pour effectuer une recherche de travail, comme site emploi, réseaux sociaux, applications mobiles, etc. *Selon une étude de l'EDHEC-JobTeaser* publiée le 26 mai 2016, 90 % des 1 300 étudiants et jeunes diplômés sondés (contre 86 % en 2014) ont au moins un compte sur un réseau social professionnel (LinkedIn, Viadeo) dès la première année d'étude*²³. Ces chiffres relèvent une information : quelle que soit la formation et quel que soit le niveau d'étude, les jeunes comprennent l'intérêt des ces plateformes dans leur recherche d'emploi. Si le recrutement via les réseaux sociaux se développe, pour l'instant, il n'a pas beaucoup d'utilisateurs les profitant côté recrutement (seulement 6% d'entre eux les ont ainsi utilisés dans leur recherche de stage), les gens qui les utilisent bien qui ont plus de chances trouver un métier que les autres.



Sous le conseil des employés de l'agence, nous avons finalement un compte professionnel sur Facebook. Notre objectif n'est pas de trouver les candidats précieux sur internet. Quand même, les profils

23. <http://www.focusrh.com/relations-ecoles/recrutement-des-jeunes-diplomes/recherche-d-emploi-les-outils-preferes-des-jeunes-diplomes-28710.html>

rare de BTP sont souvent des gens assez vieux, par exemple, maçon, étancheur, etc. Il a des gens qui ne maîtrisent pas l'ordinateur et sur internet, donc nous avons moins de chance à trouver ces profils sur réseaux sociaux. Renforcer le management de réseaux sociaux pour diffuser l'information. En tant que le réseau social, Facebook, sa fonction principale est transférer les informations aux amis, quelques fois des inconnus peuvent jeter un coup d'œil aux votre nouvelle intéressante, comme le journal, les vidéos et les photos. Quand il trouve une information intéressante, même si il ne connaît pas le blogger, il voudrait partager cette information. Après leurs amis peut-être la partagent aussi. De temps en temps, beaucoup de gens partagent cette nouvelle, cela signifie que cette informations sont diffuse amplement. C'est précisément notre but. Le candidat même n'a pas peut-être le compte de Facebook, mais minimum l'une de ses familles joue les réseaux sociaux. Quand le page ou l'annonce de notre agence sont partage plusieurs fois, il a des gens qui ont vu et en transférant cette information à son père qui est l'un des profils pénuriques de notre agence. Il a une grande possibilité que il nous a contacté et finalement nous avons trouvé le candidats adapté.

Sauf les annonces sur Facebook, je propose de publier les nouvelles de l'agence ou les nouvelles de ce secteur pour offrir une occasion de communiquer avec les cybernautes. Raconter les histoires sur le chantier en moyen d'anecdote est pour attirer le nombre de partage. Nous pouvons aussi inviter les autres agences Adecco à communiquer avec nous sur le Facebook et partager mutuellement les annonces et les journaux. Le management de réseaux sociaux n'est pas seulement publier les annonces sur le page d'accueil. Il faut vraiment renforcer la communications avec les visiteurs différents pour diffuser notre page et développer notre réputation.

CHAPITRE 5: CONCLUSION

Cette recherche dure au long de 6 mois, depuis la période de sélectionner le sujet, de chercher les documents, d'établir une structure de recherche, à recueillir les données et les analyser, à finalement avoir les résultats. C'est un processus de l'observation, du développement ainsi que de réflexion. J'ai bien profité l'endroit de mon stage à observer les passagers de l'agence, l'environnement dans les alentours, les concurrents dans le même quartier et dans les autres emplacements. J'espère d'obtenir assez d'inspirations et des informations à se perfectionner ma recherche.

En plus, quand j'ai trouvé une affaire intéressante et inconnue, j'ai posé la question à mes collègues en espérant d'avoir la réponse. Par exemple, l'intérimaire CDI, j'aime bien de savoir quelles intérimaires peuvent embaucher par l'agence avec quelles conditions, la compétence, le temps de travail avec Adecco ou les autres conditions spéciales. Quand j'ai eu la réponse de la responsable de recrutement, j'ai connecté les informations obtenues pendant les entretiens, j'ai trouvé un nouveau piste pour améliorer le dysfonctionnement de notre agence, pour décrier la difficulté actuelle de profils pénuriques de l'agence.

En ce qui concerne les hypothèses de début de ma recherche, après avoir eu analysé des données recueillies, ce sont vraiment des hypothèses. Comme est-ce que la crise économique qui influence de la recherche des profils. A la fin, j'ai trouvé que la crise économique influence peut-être le nombre de commandes et les profils généraux. Mais pour les profils précieux, c'est un problème durable et aussi un problème régional. Ils sont toujours des profils manquants pour les clients avant et après la crise économiques.

J'ai profité des entretiens comme la méthodologie principale en fonction de ce secteur spécial. Au début, j'ai essayé d'établir le questionnaire pour les intérimaires. Mais après avoir des observations, j'ai trouvé que c'est compliqué de demander les intérimaires à patiemment remplir un questionnaire. Par conséquent, j'ai finalement choisi les entretiens semi-directifs avec les intérimaires sélectionnés ainsi que les entretiens exploratoires avec tous les salariés de l'agence. Les intérimaires interviewés qui font des métiers différents sont assez représentatifs. il y a les intérimaires généraux, comme manœuvre; les profils rares, comme maçon VRD, menuisier. Les interviews sont parfaitement réalisés, j'ai recueilli assez de données pour faire mes analyses.

Quant à des difficultés, j'ai quand même les rencontrées pendant la recherche. Tout d'abord, ce sont les documents incomplets qui comprennent deux partis, un parti vise aux documents de théories que j'ai cherché depuis le début de mon recherche. Pour le mot-clé, la captation, il existe vraiment moins de livres ou les documents à référencer. En ce qui concerne les littératures de travail intérimaire, le marché d'emploi intérimaire, il en a quelques unes, mais soit les informations sont assez vieilles et vastes, soit les contenus ne

sont pas adapter à ma recherche. Donc il faut prendre les documents ou les résultats existants sur le secteur de marketing pour référencer. Alors les informations les plus nouveaux et la recherche du développement à l'avenir, il en existe rarement. J'ai sélectionné les informations utiles, mais elles sont rarement. Après 'ai trouvé des données de statistiques concernant les tendances des secteurs différents du travail intérimaire pour trouver le développement du secteur de l'intérimaire en future. Je m'aperçois que l'intérimaire BTP s'occupe quand même une grande partie dans le marché intérimaire. Mais par rapport le secteur de l'industrie, il est moins motivé et moins populaire dans le marché d'emploi intérimaire. C'est pourquoi je n'ai pas trouvé assez de bibliographies concernant le travail intérimaire BTP. Un autre parti, les documents historiques sont insuffisants. Avec ses caractères spécifiques, il en résulte la grosse fluidité des employeurs dans cette agence. Même si l'employé qui reste dans cette l'agence deux ans est le plus longtemps, il est une attache commerciale. Mais il connaît moins d'informations pour la procédure et les opérations de recrutement. Donc c'est difficile de recueillir les informations précédentes locales et connaître les détails de démarche auparavant. Sans entretiens face à face avec les anciens employés de l'agence, il m'empêche de savoir les moyens de chercher les candidats et le problème de profils pénuriques. C'est difficile aussi de trouver les dossiers manuscrits dans l'agence et les dossiers numériques sur internet pour l'histoire de cette agence. C'est un autre obstacle qui m'empêche d'analyser les données du terrain local.

Par la suite, sauf les documents insuffisants, les profils des interviewés sont assez limités. Il manque le représentant de conducteur PL/SPL et de plaquiste à causes des missions spéciales. Tous les intérimaires de ces profils sont en mission depuis long temps et finissent en retard. Même s'ils viennent à l'agence, ils sont trop pressés et difficiles de rester une heure pour faire l'interview. Donc je n'ai pas l'occasion de se renseigner les informations concrètes sur ces deux profils. Il faut justement les savoir par l'observation et par l'enquête avec les deux responsables de recrutement.

Chaque action ou chaque affaire a une intention première. A la fin, cette intention existe toujours mais avec des améliorations ou le développement positif. L'intention première de ce rapport concentre sur le mot 'captation', capter beaucoup de profils manquants de l'agence Adecco BTP Toulouse. Toutes les activités tournent au tour de la captation, les questions de départ, les hypothèses, les documents, etc. Au fur et à mesure le déploiement de la recherche avec les données recueillies, il me semble que toutes les affaires régressent à l'objectif original, la résolution du dysfonctionnement de l'agence, moins de réponses aux commandes des profils pénuriques des clients, comme menuisier, étancheur, plaquiste, maçon VRD. Donc pour résoudre le dysfonctionnement de l'agence, j'ai posé une orientation de la recherche, capter des profils pénuriques. Avant de commencer la recherche, je ne réfléchis que les nouveaux candidats et leurs métiers. Il faut trouver de plus en plus de nouveaux candidats précieux pour l'agence. Jusqu' à ce que j'ai fini toutes les

transcriptions des entretiens, j'ai trouvé la résolution assez idéale pour débrouiller le moment pénibles de l'agence. Sauf la captation des nouveaux intérimaires, nous pouvons profiter les ressources intérieures. Après tout, trouver les nouveaux profils manquants est compliqué et est un trajet lent. Même si on les trouve, avant de réussir la période d'essai, personne ne garanti la capacité de ce candidat. L'agence prend le risque de perdre la réputation et le client. Par conséquent, il faut mieux de chercher les nouveaux candidats en formant les intérimaires de l'agence, pour assurer au moins finalement nous avons les candidats à proposer au client. Pour l'instant, c'est la résolution assez efficace et assez applicable que j'ai récapitulé par des entretiens et des méthodologies pour l'agence.

A la fin, j'ai reçu quand même des résultats positifs. Les intérimaires de notre agence sont motivés et confiants pour l'agence Adecco Toulouse BTP. Ils espèrent de continuer travailler avec cette agence et avec cette équipe. Ils ont envies de nous amener des amis qui sont de profils précieux pour notre agence. Il faut renforcer l'essor de réseaux sociaux à diffuser notre agence pour attirer de plus en plus de candidats adaptés. En même temps, il faut aussi varier la communication externe et interne en vue d'échanger des nouvelles du chantier ainsi que l'agence. C'est mieux de trouver les profils convenables et les proposer aux clients. La recherche des candidats convenables est un chemin long et compliqué. Ce n'est pas non seulement attirer les candidats manquants de notre agence, mais aussi trouver un intérimaire sérieux, travailleur et capable. C'est pour établir une relation coopérative durable avec des clients. Nous cherchons au développement solide.

Le sujet de la captation des profils pénuriques de BTP est une recherche sans arrêt. Ma recherche est justement le commencement. Il faut des chercheurs suivants qui trouveront des nouvelles pistes à l'améliorer, par exemple la part des clients, la communication profonde avec les autres agences intérimaires BTP, etc.

BIBLIOGRAPHIE

Rachek Beaujolin, *Performance, Innovation et Ressources humaines*, les Organisation Etat des savoirs, Sciences Humaines Editions, 2005, p223.

Yannick Fondeur, Introduction. *Systèmes d'emploi et pratiques de recrutement*, la Revue de l'ire, 2013/1, P31-43.

Jean-Marie Pillon, *La méthode de recrutement par simulation de Pôle Emploi: un «produit» à placer?*, Revue française de socio-économie, 2014/2, n° 14, p 276.

Frank Cochoy, *La captation des publics entre dispositifs et dispositions, ou le petit chaperon rouge revisité*, Presses Universitaires du Mirail, 2004.

Isabelle Galois et Alain Lacroux, *Regards croises sur la fidélisation des salaries intérimaire*, revue Interdisciplinaire, management, Homme& Entreprise, p120.

Point de repère, *l'application des sciences humaines en entreprise*, les Organisation Etat des savoirs, Sciences Humaines Editions, 2005, p 365.

Catherine Delbar, Evelyne Léonard, *le travail intérimaire*, Courrier hebdomadaire du CRISP, 2002/33 n° 1778, p 5 à 45.

Mireille Lapoire, *TRAVAIL TEMPORAIRE, MARCHÉ PERMANENT Quand les contraintes réglementaires génèrent des échanges*, Droit et société, 2011/1 n° 77, p 19 à 37.

Alain Lacroux, Sami Ben Larbi, *Les paradoxes de la responsabilité sociétale de l'entreprise : l'exemple du secteur de l'intérim*, Management & Avenir, 2009/7 n° 27, p31-53.

Éric Daudé, *Localisations et dynamiques de diffusion des agences de travail intérimaire en France*, Revue d'Économie Régionale & Urbaine, 2002/2 avril, p 257-274.

SITOGRAPHIE

Marie-Thérèse Giorgio, *Travail intérimaire : définition, réglementation :*
<http://www.atousante.com/situations-particulieres/travailleur-interimaire/travail-interimaire-definition-reglementation/> , 08/07/2012

Les enjeux du recrutement: <http://www.if-coaching.com/blog/2015/02/11/les-enjeux-du-recrutement/>, 11/02/2015.

Groupe Adecco : <http://www.adecco.fr/A-propos-d-Adecco/Adecco-en-bref/Pages/La-presence-mondiale-dugroupe.aspx#.VttF9JMrLdQ>

Les marques d'Adecco France: <http://www.adecco.fr/a-propos-d-adecco/adecco-en-bref/pages/le-groupe-adecco-en-france.aspx#.VttF6JMrLdQ>

Marché et opportunités du recrutement et de l'intérim en France: <http://www.alphyr.com/franchise-interim-travail-temporaire/marche-interim-travail-temporaire-10.html>

Intérim en France : en hausse en mai: <http://www.journaldunet.com/economie/magazine/1040938-interim-en-france/>, mise à jour le 23/08/2016.

Rachida Soussi, *RECHERCHE D'EMPLOI : LES OUTILS PRÉFÉRÉS DES JEUNES DIPLÔMÉS :*
<http://www.focusrh.com/relations-ecoles/recrutement-des-jeunes-diplomes/recherche-d-emploi-les-outils-preferes-des-jeunes-diplomes-28710.html>

Société MANPOWER: <http://www.manpower.fr/sites/default/files/media/a-propos/pdf/manpower-en-chiffres-2015.pdf>

Société RANDSTAD: <http://grouperandstad.fr/groupe/>

Droit du travail : <http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/contrats-et-carriere/contrats-de-travail/types-de-contrats/article/le-contrat-de-travail-temporaire#Quels-sont-les-droits-collectifs-et-individuels-du-salarie-interimaire-nbsp>

Statistiques de travail intérimaire: <http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/contrats-et-carriere/contrats-de-travail/types-de-contrats/article/le-contrat-de-travail-temporaire>

Définition des mots professionnels: <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/contrat-travail-temp.htm>

CHAPITRE 9: Annexes

TABLES DES ANNEXES

Annexe 1: Grille d’entretiens des employés de l’agence.....	95
Annexe 2: Grille d’entretiens des intérimaires.....	97
Annexe 3: Liste des informateurs.....	98
Annexe 4: Retranscriptions d’entretiens des employés de l’agence.....	100
Entretien du directeur de l’agence.....	100
Entretien du responsable de recrutement.....	106
Entretien du responsable de recrutement.....	110
Entretien de l’attaché commercial.....	116
Entretien de la chargée des affaires.....	122
Annexe 5: Retranscriptions d’entretiens des intérimaires.....	127
Entretien du manœuvre d’assainissement.....	127
Entretien de l’électricien expérimenté.....	130
Entretien du chef d’équipe, l’étancheur.....	133
Entretien du maçon finisseur.....	135
Entretien du manœuvre BTP.....	138
Entretien du manœuvre BTP.....	142
Entretien du manœuvre BTP.....	145
Entretien du menuisier.....	148
Entretien du nouvel électricien.....	151
Entretien du nouveau peintre.....	154
Entretien du plombier qualifié.....	157
Entretien du nouvel électricien.....	160
Entretien du maçon VRD.....	163

ANNEXE 1: Grille d'entretiens des employés de l'agence

- Comment cherchez-vous les nouveaux candidats, sur internet, bouche d'oreille, les affiches sur la vitrine?
- Quels sites visitez-vous souvent ?
- Qu'est ce que c'est votre demande pour la recherche des candidats? (la qualification, le savoir-être, l'attitude)
- Quels logiciels utilisez-vous ?
- Tout le monde utilise le même outil chez Adecco ?
- Depuis quand, qu'est-ce que ça change ? Qu'est-ce que ça permet de faire ?
- Vous émettez les annonces souvent sur le site officiel ADECCO ou dans les sites de recrutement spécialisés BTP?
- Que pensez-vous de règles et méthodes de recrutement ?
- Est-ce que c'est plus efficace l'inscription via internet, cela vous fait gagner du temps? -
- Le fait de ne pas prendre les inscriptions sur place de passer, provoque-t-il du mécontentement des candidats?
- Selon vous, pourquoi les candidats choisissent ADECCO BTP, la réputation, la bonne rémunération, la coopération avec les grandes sociétés, la garantie des droits ?
- Selon vous, quelles sont les raisons qui peuvent vous faire perdre des candidats, les concurrents (la même rue, tous les agences intérim), les politiques internes ?
- Recevez-vous plus de demandes du travail sur place ou par téléphone ? Vous préférez la quelle ?
- Est-ce que vous pensez que la politique de recrutement (inscription sur internet) de la société perd bcp de candidats qualifiés ?
- Selon vous, quel est l'atout de l'agence par rapport à d'autres agences intérim BTP ?
- Quand les candidats viennent postuler à votre agence et demander comment est l'activité en ce moment, que répondez-vous pour éviter la perte de confiance de vos candidats, alors ne pouvez pas proposer des missions?

- Quelles sont vos difficultés dans la recherche de candidats?
- Cette situation (le manque des profils pénuriques) existe-t-il longtemps ou que maintenant ? + l'histoire de l'agence
- Quel est l'enjeu de chercher les profils pénuriques?
- Comment ça se passe l'entretien de recrutement dans l'agence ?
- Comment les recruteurs résolvent les soucis (pas assez de candidats, sans fruits des annonces sur internet) ?

ANNEXE 2: Grille d'entretiens des intérimaires

- Pourquoi vous choisissez d'emploi intérimaire ?
- comment vous en pensez cette forme d'emploi ?
- qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients ? Vous travaillez combien de temps en tant que l'intérimaire ?
- Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?
- Pourquoi changer l'agence, la raison (individuel, professionnel) ?
- Vos attentes pour cette agence?
- Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?
- Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients ?
- Depuis quand vous travaillez avec ADECCO ou d'autres agences d'intérim?
- Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement ? Pourquoi ?
- Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place ?
- Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a des travaux ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a des travaux m'offrir, après, une fois par jour, deux fois par jour)
- Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO ?
- Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO ?

ANNEXE 3:

Liste des personnes interviewées dans le cadre des entretiens

	Identifiant	Statuts	Type d'entretiens	Lieu d'entretiens	Date d'entretien	Remarques
Employés de l'agence	1. A	Responsable de recrutement	Discussion formelle (face a face)	Bureau de l'agence	19 mai 2016	Enregistrés
	2. C	Chargée commerciale			06 juin 2016	
	3. N	Responsable de recrutement			14 juin 2016	
	4. H	Directeur de l'agence			22 juin 2016	
	5. L	Attaché commercial			24 juin 2016	
Intérimaires de l'agence	6. E	Nouvel électricien	Discussion informelle (face à face)		04 juillet 2016	
	7. Y	Nouvel électricien			12 juillet 2016	
	8. F	Manœuvre BTP			15 juillet 2016	
	9. A	Electricien expérimenté			15 juillet 2016	
	10. C	Manœuvre assainissement			18 juillet 2016	
	11. K	Etancheur			19 juillet 2016	
	12. L	Maçon VRD			22 juillet 2016	
	13. M	Maçon finisseur			22 juillet 2016	
	14. P	Plombier			25 juillet 2016	
	15. M	Manœuvre BTP			26 juillet 2016	
	16. T	Manœuvre			28 juillet	

		BTP			2016	
	17. A	Peintre			29 juillet	
	18. B	Menuisier			2016	
					29 juillet	
					2016	

ANNEXE 4:

Retranscription d'entretiens des employés de l'agence

Entretien avec le directeur de l'agence :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W : C'est quoi votre métier ?

L : Directeur d'agence,

W : Votre expérience professionnelle, ca fait combien de temps que vous faites ce travail ?

L : Environ 15 ans.

W : Toujours chez BTP ?

L : Tjr plus au moins dans le bâtiment, avec un petit passage dans l'aéronautique. 13 ans sur btp, 2 ans dans l'aéronautique.

W : Comment cherchez-vous les nouveaux candidats, sur internet, bouche d'oreille, les affiches sur la vitrine?

L : les trois, tous les moyens sont bons pour les bons candidats. Principalement, c'est qui marche bien, c'est plus bouche d'oreille.

W : Quels sites visitez-vous souvent ?

L : on travaille sur Job board, pole emploi, pose les annonces dans pole emploi, sur Monster, principalement aussi Leboncoin,

W : Qu'est ce que c'est votre demande pour la recherche des candidats? (la qualification, le savoir-être, l'attitude)

L : Les deux en fait, aujourd'hui, bien sur les sites, on cherche les compétences, c'est par métier, on recrute les candidats, ensuite, c'est l'ordre de l'entretien, sur le savoir le candidat et sur son attitude, on considéra ce qui on fait du travail. Un bon cv mais avec un comportement absolu pas conforme a ce qu'on cherche.

W : Quels logiciels utilisez-vous ?

L : Dans notre métier, c'est les logiciels propres Adecco. Les logiciels développés par Adecco, après c'est les logiciels payes, les logiciels commerciaux, un petit peu tout ca, mis c'est propre Adecco, c'est que pour Adecco.

W : Tout le monde utilise le même outil chez Adecco ?

L : Oui.

W : Depuis quand, qu'est-ce que ça change ?

L : Ca change régulièrement, les logiciels évolués avec la technologie, mais globalement depuis plus 15ans le logiciel de recrutement, la version évolue plus moderne, c'est le même outil, la même base.

W : Qu'est-ce que ça permet de faire ?

L : Principalement enregistrer les candidats et gérer les contrats de mission. Avec renouvellement de contrat, fasse un peu les logiciels du paye aussi.

W : Vous émettez les annonces souvent sur le site officiel ADECCO ou dans les sites de recrutement spécialisés BTP?

L : Les deux, si on passe une annonce, on passe sur job board,

W : Que pensez – vous de règles et méthodes de recrutement ?

L : C'est compliqué comme question,

W : Est-ce que c'est plus efficace l'inscription via internet, cela vous fait gagner du temps?

L : Oui, ca nous permet au niveau administratif, gagner du temps, puis qu'aujourd'hui, le recrutement est assez long, il a test a passer, c'est vrai, aujourd'hui, le temps qu'on a avec le candidat entre une demie heure, on a passe toutes les affaires administratives, saisir sur informatique les candidats, et nous, on s'occupent plus tôt les compétence technique a faire le point sur la dispo,

W : Le fait de ne pas prendre les inscriptions sur place de passager, provoque-t-il du mécontentement des candidats?

L : Sans doute, oui, oui, ca peut certain candidats peut être surpris de l'organisation, maintenant, c'est aussi l'organisation qu'on a mis sur l'agence, puis aujourd'hui, on essaie de la période particulière sur rendez-vous, puis que, le charge de travail très très importantes de a terme de sourcing ou administratif, faire ca sur rendez-vous, permet mieux s'organiser sur l'agence.

W : Selon vous, pourquoi les candidats choisissent ADECCO BTP, la réputation, la bonne rémunération, la coopération avec les grandes sociétés, la garantie des droits ?

L : Tout ca, voilà Adecco c'est aussi le premier, la réputation du groupe. La bonne rémunération, je sais pas si c'est la meilleur rémunération chez les autres, puis que aujourd'hui, on travaille a la même façon avec les autres qualification, en revanche, je pense que c'est pas la partenariat, les grandes entreprises du bâtiment, et la garantie des droits. Aujourd'hui, le contrat de travail sont fait selon la réglementation en vigueur, ca garantit aux intérimaires d'avoir le même droit que les permanent.

W : Selon vous, quelles sont les raisons qui peuvent vous faire perdre des candidats, les concurrents (la même rue, tous les agences intérim), les politiques internes ?

L : Il a pleins de raisons qui peuvent perdre les candidats, ne pas d'accord leurs obligations, vis à vis de nous, en tant qu'employeur, on est très à cheval là-dessus, on a des gens qui travaillent comme ils veulent, aujourd'hui, on est une entreprise privée, je suis pas comme pole emploi, j'ai pas obligation faire travailler au tout le monde, je fais le travail les gens qui me semble sérieux et compétent, on peut avoir des accords, ce qu'on peut perdre les concurrent de temps en temps peuvent payer les intérimaires un peu plus chers sur certaines missions qui peut nous faire perdre les candidats, mais globalement, c'est comme les autres ça dépend du candidat, s'ils envient aller ailleurs, meilleure mission, durer plus longtemps, on peut pas les garder.

W : Est-ce que les concurrents font les influences pour notre recherche de candidats ?

L : Ça dépend, c'est compliqué de répondre, il a des concurrent avant les missions intéressantes pour les candidats, peut-être ils sont plus souple au niveau administratif, au moins justement à cheval sur la réglementation. Nous, on demande bcp de documents, bcp de papiers pour garantir la mise en place de contrat de travail temporaire, ça peut certains peuvent préférer aller ailleurs, parce que c'est strict, c'est leurs choix.

W : Recevez-vous plus de demandes du travail sur place ou par téléphone ?

L : Oui, souvent les gens téléphone pour nous dire qu'ils sont dispo, ou ils finissent leurs mission puis qu'on peut les placer, tout le monde, ça dépend, maintenant, c'est vrai que ils travaillent bcp par téléphone.

W : Vous préférez la quelle ?

L : Quand je connais mes candidats qui me passe un coup de fil pour me dire sa dispo, ça suffit, et après c'est sur un candidat que je connais pas, par téléphone, il passe une inscription sur internet, et un entretien sur l'agence après, quand les candidats qui me disent, il est mûr, même si j'ai du travail pour lundi, si je n'ai pas vérifier qu'il a une visite médicale à jour, tout ça, de toute façon, je ne ferai pas le travailler sans l'avoir vu.

W : Est-ce que vous pensez que la politique de recrutement (inscription sur internet) de la société perd bcp de candidats qualifiés ?

L : C'est difficile, en revanche, c'est sur pour certains métiers, notamment pour le coffreur, bancheurs, qui sont des gens assez expérimentés, il a des gens qui travaillent à l'ancienne, c'est compliqué pour eux de s'inscrire sur internet, oui, il a des chances qu'on perd les candidats. Et d'ailleurs, à ce propos, pour le coffreur, bancheur, on essaie même s'il passent devant la porte, soit les voir tout de suite si l'on a du temps, soit les faire venir à demain, on s'occupe les papiers sans s'inscrire sur internet. Mais les jeunes qui connaissent

des outils, on va dire que l'inscription sur internet est plus facile pour les jeunes générations que les anciennes générations.

W : Selon vous, quel est l'atout de l'agence par rapport à d'autres agences intérim BTP ?

L : Portefeuille de client, le sérieux, c'est à dire que l'intérimaire chez Adecco, c'est sûr il aura les payer, pas de problème de trésor chez Adecco, voilà on est professionnel, on connaît notre métier. Et on essaie de travailler dans bonnes conditions, le temps agréable, et respectueux notre intérimaires.

W : Quand les candidats viennent postuler à votre agence et demander comment est l'activité en ce moment, que répondez-vous pour éviter la perte de confiance de vos candidats, alors ne pouvez pas proposer des missions?

L : C'est toujours compliqué, on se doit avoir vivier beaucoup plus conséquent, chaque fois, on fait l'inscription, on leur dit pour qu'on inscrit, dans les quelles cadres, on leur précise que voilà, on constitue un vivier pour nos futures besoins, de l'été. Et que voilà c'est pas que instantané, on a pas de travail, on aura pas demain, maintenant, c'est le loi offre l'amende, c'est sûr qu'on n'a pas de travail, le concurrent en a, je comprends pas les candidats qui s'inscrivent ailleurs. En général, quand c'était calme chez Adecco, c'est calme chez concurrents, donc ils savent très bien que soit il a activités, soit il en a pas, il sont malheureusement pas surpris, des fois globalement, quand on leur dit qu'on n'a pas de travail, c'est valable pour tout le monde, donc s'il en a pas chez moi, il n'en a pas forcément chez les autres. Ces les métiers d'intérim qui veulent ça. Aujourd'hui, on est sûr le croix d'activités (augmentation de travail), quand il n'a pas de croix d'activités, je n'ai pas de travail à intérim. Si on appelle le travail intérim, ça dépend de l'économie du pays, ça je ne maîtrise pas.

W : Quelles sont vos difficultés dans la recherche de candidats?

L : C'est trouver le bon candidat dispo, sérieux et motive. C'est un peu partout pareil, la difficulté est trouver le candidat compétent et dispo, tout simplement, c'est valable dans tous les métiers.

W : Cette situation (le manque des profils pénuriques) existe-t-il longtemps ou que maintenant ?

L : Plusieurs réponses. On a des profils pénuriques sur les métiers dans le gros œuvre, le coffrage, la banche, mais ça c'est historique, parce que aujourd'hui, on a des concurrents qui travaillent différemment nous, qui garde plus facilement cette population. Pour nous, c'est plus compliqué. Il a toujours les profils pénuriques. Ça tout simplement par la manque de formation, il existe pas la formation, on a de métier à proposer, ça toujours exister, moi, ça fait 15 ans je travaillais chez intérim, il a toujours les profils pénuriques, après c'est plus l'agence recrutera moins les profils pénuriques. Ça c'est toujours sur la durée, aujourd'hui, l'agence est en reconstruction, on part de zéro, il faut recruter les nouveaux candidats, pour pouvoir retravailler. Mais plus

on aura le client, plus on aura la demande, il manque le profil pénurique, parce qu'on fera les gens travailler toute l'année.

W : L'histoire de l'agence ?

L : Qui a été par le passé on a dire avec une bonne réputation avec le domaine du bâtiment, ces dernières années, c'étaient un peu compliqué, parce qu'on n'a pas réussi de stabiliser les permanents. Qui veut pas forcément du métier intérim du bâtiment, les gens qui ne veulent pas rester, ça était très compliqué en terme de candidats et les clients, puis que les gens passaient et repartaient. C'est difficile de fidéliser sécuriser ces intérimaires quand l'équipe change constamment.

W : Quel est l'enjeu de chercher les profils pénuriques?

L : C'est de pouvoir palier aux besoins de clients, souvent les clients nous attendent plutôt les profils pénuriques sur le profil de manœuvre. Quand on arrive de trouver un profil pénurique au client, il se rappellera la fois après et appelle à Adecco.

W : Comment ça se passe l'entretien de recrutement dans l'agence ?

L : C'est simple, on prend le cv du candidat, on fait avec lui un point sur son expérience, sur son bagage, sur ses compétences techniques en fonction du métier, et sur ses habilitations pour électricien, on fait un petit test, des types de métier dans chaque travail, ça nous permet de valider les compétences de chaque intérimaire.

W : Comment les recruteurs résolvent les soucis (pas assez de candidats, sans fruits des annonces sur internet) ?

L : Question intéressante, je suis pas recruteur, il faut poser la question aux recruteurs, ils essaient de trouver les solutions, ce qu'on essaie de faire quand on a pas de profil idéal, pour un client, on essaie de faire on appelle ajustement de poste. C'est à dire, on prend une partie de tâche effectuée, on propose une solution au client. On n'a pas un candidat qui correspond cent pour cent au client, en revanche, on peut garantir 50%, 60%, 70% tâches effectuées. On accorde au client.

W : Si on a reçu aucune réponse pour notre annonce, qu'est ce qu'on fait ?

L : On fait comme tout le monde, on essaie de trouver d'autres systèmes, notamment essayer de développer les partenariats avec les écoles. Aujourd'hui, c'est quelques choses on met en place, c'est le partenariat avec l'école de bâtiment pour avoir les candidats sortir l'école, pour les approcher de proposer le travail en intérim, on essaie un petit peu tout, et après les annonces, ce soit qu'il n'y a personne disponible instantanément, on essaie aussi quand on rencontre les profils pénuriques, on n'arrive pas à les trouver, on forme du personnel, par des formations. Maintenant, on forme le maçon VRD, le monteur réseaux télécom, les étancheurs, justement pour pouvoir répondre aux besoins de client dans la future.

W : Le gens forme, c'est quoi leur métier avant ?

L : Ca dépend du métier, par exemple, monteur, on prend les profils électricien, sinon, on forme on appelle monter à la compétence, aux intérimaires fideles, on fait travail régulièrement sérieux, on essaie de leurs proposer pouvoir acquérir une compétence supplémentaire dans le future.

W : Est-ce qu'il a d'autre demandes pour les candidats forme, l'âge ou d'autre ?

L : Ca dépend le diapositif, il a des dispositifs particulier d'emploi, avec tous les dispositifs a notre disposition, on peut former, on dirait les jeunes, comme les moins jeunes sont aucun problèmes particuliers. Juste les candidats soient intéressés.

Entretien avec la responsable de recrutement :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTSP.

W : C'est quoi votre métier ?

A : Responsable de recrutement

W : Votre expérience professionnelle, ca fait combien de temps que vous faites ce travail ?

A : Ca fait deux ans et demi, c'est mon troisième année,

W : Comment cherchez-vous les nouveaux candidats, sur internet, bouche d'oreille, les affiches sur la vitrine?

A : On peut avoir les annonces un internet, on a vraiment une vitrine avec des affiches, c'est pas forcément marcher mieux dans notre agence puis qu'on cherche les profils quand même les activités particulières, une recherche suite notre base de données, notre base de données dans laquelle les candidats s'inscrivent directement en ligne, et ca nous permet de rechercher par métiers, on a plusieurs outils aujourd'hui qui nous permet de trouver et chercher les nouveaux candidats.

W : Quels sites visitez-vous souvent ?

A : On utilise bcp de leboncoin, on a développé aujourd'hui un peu sur Indeed, pour instant, le site qui marché mieux, c'est le pôle emploi, on a association avec eux, c'est vrai que dans notre secteur, les intérimaires n'ont pas tous forcément internet, ils ne peuvent pas tous chercher sur internet.

W : Qu'est ce que c'est votre demande pour la recherche des candidats? (la qualification, le savoir-être, l'attitude)

A : Ca dépend les requêtes de notre clients, on a les clients qui nous demandent les gens qualifiés, particulièrement les profils pénuriques, le chauffeur PL/SPL, l'étancheur, le maçon et le maçon VRD. On cherche les gens qualifiés, on peut être sur la recherche de niveau débutant, c'est très aller a voir.

W : Quels logiciels utilisez-vous ?

A : Léa, Commande en line, Léa est extraction par métier, sur COL, on rentre le commande du client, on peut passer une annonces. En passant une annonce, ca va envoyer automatique ment sur job board, diffuser sur les différents sites internet,

W : Tout le monde utilise le même outil chez Adecco ?

A : Oui.

W : Depuis quand, qu'est-ce que ça change ?

A : Je ne sais pas du tout. Léa et COL existent longtemps avant mon arrivé, existe sans circulation.

W : Qu'est-ce que ça permet de faire ?

A : Je n'ai pas suffisamment de recul de dire qu'est ce que ça change les outils ou pas, quand j'arrivais chez Adecco, ça déjà existe sur place. ça permet justement de faire le recrutement.

W : Vous émettez les annonces souvent sur le site officiel ADECCO ou dans les sites de recrutement spécialisés BTP?

A : C'est le col pour le site officiel d'Adecco, quand il a une commande sur col qui descend sur le site d'Adecco. On n'a pas le site spécial dans le BTP, on utilise Leboncoin, Indeed, pôle emploi.

W : Que pensez – vous de règles et méthodes de recrutement ?

A : C'est très personnel, chacun a sa fonctionné dans sa procédure de recrutement, il n'a pas de règles spécifique, c'est une question tempérament.

W : Est-ce que c'est plus efficace l'inscription via internet, cela vous fait gagner du temps? -

A : On a eu les constate, si on fait les inscriptions pour tout le monde arrivé à l'agence, on peut faire rien d'autres. Aujourd'hui, on est sur le système inscription sur internet, ça me fait pas gagner du temps effectivement, on leur demande s'inscrire chez eux, en même temps, ça nous permet de faire un peu de tri, personne est vraiment motivée, ils voudraient vraiment à travailler, il va s'inscrire sur internet, celles qui n'ont pas forcément motivés de travailler, jamais s'inscrire. C'est déjà permet de faire le tri pour la motivation des intérimaires. On peut faire l'inscription en agence, ça dépend, si par exemple, sur les profils pénuriques, si les profils passaient à l'agence sans inscription sur internet, on va les faire une exception dans l'agence, maintenant, sur les tous venant, sur les profils qu'on en a à l'agence et qu'on a pas forcément à rechercher aujourd'hui, même si il a un cv exceptionnel, on va lui demander de s'inscrire, s'il s'inscrit pas, il est pas forcément motivé.

W : Depuis quand vous arrêtez de faire inscription sur place ?

A : Je sais pas du tout, ça c'est personnel à l'agence aussi. Je pense que dans les autres agences Adecco, il a la même façon procédée, j'en sais rien, normalement inscrire faut passer sur internet. Je ne sais pas comment fonctionne dans les autres agences.

W : Le fait de ne pas prendre les inscriptions sur place de passager, provoque-t-il du mécontentement des candidats?

A : Sans doute, il a du monde que nous demande s'inscrire sur internet, qui le font pas, peut-être on passe de côté certains profils, je pense que c'est minime aujourd'hui. Parce que la personne qui vraiment cherchent le travail, va nécessaire le trouver en faisant la nécessaire, va s'inscrire sur internet. Après aujourd'hui, clairement, on ne va pas se mentir, ce qui passent à l'agence, les passages polluant, c'est typiquement pas les gens qui sont qualifiés.

W : Est-ce que vous avez essayé de chercher les candidats sur réseaux sociaux ?

A : Non, sur le site basique, pas de réseaux sociaux. Si Facebook, ici la fin du mois.

W : Selon vous, pourquoi les candidats choisissent ADECCO BTP, la réputation, la bonne rémunération, la coopération avec les grandes sociétés, la garantie des droits ?

A : C'est déjà certaines notoriétés, puis qu'on est la première agence intérim de France, il me semble, général, dans intérim, c'est une grosse société, aujourd'hui. Quelle s'est bcp développée par rapport des petites filiales, c'est peut-être la réputation qui va jouer, la bonne rémunération, ça c'est rester aller à toi, ça dépend la qualification, je ne crois pas c'est la raison que les gens choisissent Adecco. La coopération avec les grandes sociétés, Aujourd'hui, je ne pense pas qu'on puisse dire que on est le seul que travaillent avec les grandes groupes, les petites agences intérim on prend le relais quand même la dessus, ce sont développées, qu'elles sont connues, effectivement, Adecco, aujourd'hui, ça va pas un pointue intérimaire, ça va être plus le pointue du client, on a une pratique au niveau de règles, du droit de travail, je pense plus respecter que dans d'autres agences. On garantit effectivement les respects de droit, on ne fait pas les gens travailler sans visite médicale pour certains profils, on a bien vérifié le titre de séjour, les documents d'identité, on va pas les déléguer sans les documents on fait passer le test de sécurité, Adecco garantit derrière de politique pas dire le recrutement, qui est un peu plus pousse que les autres agences. C'est plus particulier en ce moment. Parce que l'intérimaire passe le test de sécurité, l'histoire de la visite médicale, etc. lui fait pas perdre de vue, son objectif est le travail, s'il peut travailler, sans visite médicale, il fera, nous il faut trouver le mais je pense derrière il a la sécurité de du respect de règles, au niveau d'Adecco pour la part de client, on est plus ouvert.

W : Selon vous, quelles sont les raisons qui peuvent vous faire perdre des candidats, les concurrents (la même rue, tous les agences intérim), les politiques internes ?

A : Oui, elle nous fait l'ombre, ca c'est sur, ca change rien, et après on va voir ce qui sont pro a Adecco, les grandes sociétés, comme Manpower, Ranstad ont la même notoriété que Adecco. Pour les agences dans la même rue, comme Supply qui est une petite agence intérimaires, ce n'est pas eux qui nous font l'ombre directement, il nous prenne peut-être la part de marche instante, si on fait une part d'ici a dix ans, je ne suis pas convaincu que, eux il existent toujours. On a une politique délégation nécessaire, des tests, des de papier de séjour, des visite médicale, a cote au concurrent, comme Supply , ne regarde comme nous, la vm, on a le cas quand même toutes la semaine voir sur le poste de risque, si l'intérimaire partit chez concurrent sans vm, il se passe quelques choses, la société va couler. Tout est un lien, on est exigeant sur la qualité de délégation chez Adecco, parce qu'on se prouve aussi surtout dans le bâtiment et les travaux publics, un accident, il fait arriver, je crois que moyen 5 morts par an, c'est quand même bcp, un accident public arrivait, il faut mieux couvrir cent pour cent six personnes mortes.

W : Est-ce que c'est un peu tôt d'ouvrir la porte à huit heures ?

A : La porte ouvre plut tôt à huit heure, ca va être plus calme a faire travail administratif, sinon, a partir de neuf heure, ca va être complique pour nous. C'est le moment nous permettre faire le tri,

W : Recevez-vous plus de demandes du travail sur place ou par téléphone ?

A : Bcp par téléphone, quand même les passages polluants, c'est plus par téléphone, sur place suite près, quand même on ferme assez souvent, aujourd'hui, l'horaire d'ouverture, on se divise la moitié de la disponibilité. **W : Vous préférez la quelle ?**

A : Je n'ai pas de préférence, clairement.

W : Est-ce que vous pensez que la politique de recrutement (inscription sur internet) de la société perd bcp de candidats qualifiés ?

A : Dans notre secteur d'activités aujourd'hui, je pense que effectivement passer peut-être à cote de profil, pourquoi, parce que les personnels qualifiés, ca va des personnels ont cinquantaine années qui travaillent dans BTP depuis 30 ans, 40ans, qui ne cannaient pas forcément l'internet. Effectivement on peut perdre les candidats qualifiés, maintenant après la nouvelle vague qui arrive c'est la vague de notre génération, eux internet n'est pas handicap, on perd peut-être très très qualifiés, c'est sur le moyen temps, la génération fonctionne avec l'internet, 30-40ans travaillent avec internet, c'est trop rare personne qui nous disent ne pas avoir internet, 1 sur 50.

W : Selon vous, quel est l'atout de l'agence par rapport à d'autres agences intérim BTP ?

A : Par rapport des concurrents, c'est peut-être le niveau de procès, on a des outils qui nous permettent de, par exemple le test de sécurité de Adecco sont lytique, ça nous permet de quand même de échanger avec notre intérimaire, je pense que les concurrents ont les logiciels aussi, maintenant, l'atout, c'est de cote rigoureux au niveau de recrutement, au niveau de procès, la rigueur de l'administratif, etc. ça c'est l'atout, je pense qui peut pas perceptive la une, quand tu creuses un peu pour les particuliers, pour les intérimaires, on est rigoureux. Après, on a rien extraordinaire.

W : Quand les candidats viennent postuler à votre agence et demander comment est l'activité en ce moment, que répondez-vous pour éviter la perte de confiance de vos candidats, alors ne pouvez pas proposer des missions?

A : On est une agence intérim, on est pas pole emploi, je suis pas assistant social, on positionne du monde en fonction de besoin, on a pas suffisamment de travail pour tout le monde, puis qu'on a plus de demande de travail, de poste a pouvoir, effectivement, on est honnête, oui, c'est calme, j'ai rien a proposer. J'ai pas mentir les gens qui passe a la porte, je vais le faire travailler, si ce n'est pas le cas.

W : Quelles sont vos difficultés dans la recherche de candidats?

A : On a un gros souci au niveau de des annonces, les annonces porte par forcément la fruit, on a un peu de souci pour le recrutement de profils pénuriques. Voilà, on n'a pas de retour satisfaisant aujourd'hui sur certains profils pénuriques. C'est problématique pour les délégations, parce que malheureusement on a ces demandes de postes sur ces profils.

W : C'est juste de souci de notre agence, ou pareil pour les autres agences intérim ?

A : Je ne sais pas. Si tu veux, j'ai pas travailler avec eux, je n'ai pas de visibilité. Maintenant, effectivement, tout des agence se confrontait des profils pénuriques. Après alors est-ce qu'on rencontre les même soucis, je ne sais pas. Je pense que mon cas n'est pas forcément sur internet, il faut trouver un autre moyen, on a mis en place hier, pour les recruter, il est sourcil, maintenant, après est-ce que dans les agences tertiaire et industrie ou les personnels sont quand même plus élaborant, on dit au nouveau d'étude quand même plus élevé que notre personnel. Je pense qu'ils répondent aux offres. Quels motifs sont pénuriques chez eux, je sais pas. Les gens qui travaillent chez BTP qui n'ont pas forcément voir les annonces. Les annonces sur internent marche pas forcément effectivement.

Entretien la responsable de recrutement :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

1. W : C'est quoi votre métier ?

N : Moi, je suis responsable de recrutement.

2. W : Votre expérience professionnelle, ca fait combien de temps que vous faites ce travail ?

N : Seize ans chez Adecco.

3. W : Toujours chez BTP ?

N : Non, deux ans dans le tertiaire, après j'ai fait un an et demi dans l'industrie, et après, les restes je fais en bâtiment.

4. W : Comment cherchez-vous les nouveaux candidats, sur internet, bouche d'oreille, les affiches sur la vitrine ?

N : Chercher des nouveaux candidats déjà sur internet, donc on a un logiciel qui s'appelle Léa, donc c'est un logiciel interne, ou on a les candidats qui postulent directement par rapport des offres qu'on publie, et après, les bouches à oreilles, surtout pour des personnes pénurique, par exemple, les électriciens, je les ai toujours demander est-ce qu'ils connaissent des électriciens qui peuvent inscrire chez Adecco. Et après on met les affiches sur la vitrine, les gens qui passent, il regarde et entre pour s'inscrire.

5. W : Quels sites visitez-vous souvent ?

N : On a Indeed, Job board, voila et pares on est vraiment. Ca nous permet de trouver les candidatures des différents profils.

6. W : Qu'est ce que c'est votre demande pour la recherche des candidats? (la qualification, le savoir-être, l'attitude)

N : Tous, en fait je cherche d'abord l'expérience, et le savoir être, ca s'est en même temps, il n'a pas de préférence, on peut avoir les gens avec les expériences et qui se porte pas très bien, voila, je recherche tous, l'attitude, le savoir faire en même temps.

7. W : Quels logiciels utilisez-vous ?

N : On utilise Déclic, pour faire les contrats, et Léa pour faire la recherche de candidats et la prise de commande,

8. W : Tout le monde utilise le même outil chez Adecco ?

N : Ce sont des outils nationaux, tout le monde utilise le même outil, dans tout Adecco France.

9. W : Depuis quand ?

N : Tout le temps, toutes les agences Adecco France les utilisent depuis le début, à chaque fois il a le nouveau logiciel, ils font le déploiement, c'est-à-dire zone par zone, par secteur géographique, pour que ne un délai précis, tout le monde soit déployé. Mais aujourd'hui, tu appelle dans le zone nord, dans le zone sud, tout le monde à le même logiciel,

10. W : Qu'est-ce que ça change ?

N : Les logiciels, c'est des évolutions, par exemple, avant pour faire une recherche de candidat, on faisait par rapport du cahier, les gens qui passait, on les notait la disponibilité, la maintenant, on peut avoir l'accès à internet. Donc c'est ça le changement, en fait, c'est comme le portable, avant on a le fixe, maintenant on a le portable.

11. W : Qu'est-ce que ça permet de faire ?

N : De faire bcp de choses, déjà d'être en relation directe avec toutes les agences, quand un client nous demande une personnel, on appelle une autre agence Adecco, on a les même éléments que nous.

12. W : Vous émettez les annonces souvent sur le site officiel ADECCO ou dans les sites de recrutement spécialisés BTP?

N : Principalement sur le site officiel d'Adecco, ensuite, on a Leboncoin, on travaille bcp les annonces émettre sur Leboncoin. Principale, c'est sur le site Adecco.

13. W : Pour les sites spécialisées du BTP, il en a ou pas ?

N : Oui, on a le job board, mais pas forcément. Moi, j'ai passe le recul pour connaître cent pour cent les sites spécialisées bâtiment, je sais qu'on a un accès sur job board, je pense que ça doit être tout profils. Il n'a pas, par exemple toutes les activités. Puis que c'est un logiciel connait à tout le monde, on recherche comme tout le monde.

14. W : Que pensez – vous de règles et méthodes de recrutement ?

N : Les règles sont stricts, on a les profils qui sont considérés comme des postes de cariste, du coup qu'on soit carre sur la visite médicale, sur la carte d'identité, sur les habitation électrique, les règles sont très strictes, et les méthodes de recrutement, chacune a sa méthode de recrutement. Moi le responsable de recrutement, je ne peux pas recruter les même manières, puis notre personne, mais le résultat est le même, le but de trouver quelqu'un.

➤ **W : Est-ce que c'est plus efficace l'inscription via internet, cela vous fait gagner du temps?**

N : Oui, la préinscription nous fait gagner du temps. Déjà on responsabilise le candidat surtout inscrire tout seul, ensuite, bien sur, a l'agence, on a faire toutes administratives.

➤ **W : Le fait de ne pas prendre les inscriptions sur place de passager, provoque-t-il du mécontentement des candidats?**

N : Au début, oui, puis qu'ils ont déjà l'habitude comme ca, avant, on ne faisait pas la préinscription. On revenait dix personnes, 5 personnes a l'agence, on faisait l'inscription, on se rend compte que ca nous faisait perdre du temps, par qu'on ne recevait pas correctement, c'est pourquoi, on met maintenant la préinscription. Oui, c'est le méthode efficace.

17. W : Selon vous, pourquoi les candidats choisissent ADECCO BTP, la réputation, la bonne rémunération, la coopération avec les grandes sociétés, la garantie des droits ?

N : C'est par rapport la réputation, il a 16 ans a l'arrière, on a chez Adecco, il n'a pas bcp d'agence, il avait Adecco, Manpower, VEDIORBIS, qu'on n'était pas bcp d'agences intérim, la maintenant, aujourd'hui, il a des petites structures, mais les gens se rappellent toujours Adecco, Manpower, Randstad, maintenant, Randstad remplace VEDIORBIS. Pour la réputation, non, ce sont des grilles communes dans le secteur de bâtiment, par exemple, chez Adecco, N3P2 paie 12,23, si par contre, c'est le même salaire.

➤ **W : C'est toujours le taux fixe ou....**

N : C'est des grilles, c'est des taux qui fixent par la fédération du bâtiment, ou des taux fixes par la fédération de travaux publics. Après il a le taux libre, c'est ce qu'on appelle la négociation.

➤ **W : Et la coopération avec les grandes sociétés ?**

N : Après Adecco travaillent bcp avec les grandes sociétés, c'est qu'on appelle accord garde. Ce sont des sociétés qui ont plus de 50 salariés, 100 salariés, telle que Eiffage, telle que la SPIE, toutes les grandes structures, sont considérés comme les grandes comptes.

➤ **W : La garantie de droit ?**

N : Après, c'est les droit comme tout le monde, on a le FASTTI, c'es tla fondation sociale travail temporaire, c'est valable pour toutes les agences intérim.

21. W : Selon vous, quelles sont les raisons qui peuvent vous faire perdre des candidats, les concurrents (la même rue, tous les agences intérim), les politiques internes ?

N : C'est peut-être, oui on a les candidats qui partent a la concurrence, puis qu'il trouve le travail avant nous, voilà, après on perd le candidat, parce qu'il n'est pas content de notre façon de travail, par exemple, il a des intérimaires a dit : j'ai passe une mission, j'ai passe ailleurs, il est mieux, mais la concurrence, bcp de gens sont a concurrences.

22. W : Ils ne sont pas contents. C'est à dire ?

N : Depuis le cirse économique, et aujourd'hui, ce n'est pas encore la colle, les candidats sont frustré, ils trouvent pas le travail facilement, comme on pouvait trouver avant. Du coup, il sont pas contents, quand on les dit que c'est calme, ils ne comprennent pas ce sont calme, quand on leur dit qu'on se tient au courant, ils ne comprennent pas puis qu'on leur dit ca. Malheureusement on a bcp de candidats, mais on n'a pas bcp de travail pour tout le monde.

23. W : Recevez-vous plus de demandes du travail sur place ou par téléphone ? Vous préférez la quelle ?

N : Bcp par téléphone, après il en a sur place quand il est sur commerciaux, par en rendez-vous. Ou on fait la prospection. Moi, sur place, c'est bien. On peut faire une analyse de poste, et après par téléphone, si préférence, idéale, ce qu'on fasse sur place. Et le problème, c'est impossible. Donc, du coup, on a le téléphone.

24. W : Est-ce que vous pensez que la politique de recrutement (inscription sur internet) de la société perd bcp de candidats qualifiés ?

N : On peut effectivement perdre, puis qu'on a des gens qui sont qualifiés, qui maitrisent pas internet, il dit que je vais aller dans une autre agence. Physiquement, quand on a le cv vraiment bien, on le dit que vous fait ca, on vous recherche le travail, ca dépend de comment on guide le candidat.

25. W : Selon vous, quel est l'atout de l'agence par rapport à d'autres agences intérim BTP ?

N : Je ne sais pas trop comment ca se passe dans les autres agences intérim, mais l'atout, c'est que on est connu, mais il en a quand même Adecco soit connu, on sait que les intérimaires sur le chantier, c'est image, en fait.

26. W : Quand les candidats viennent postuler à votre agence et demander comment est l'activité en ce moment, que répondez-vous pour éviter la perte de confiance de vos candidats, alors ne pouvez pas proposer des missions?

N : On leur dit juste dans le secteur du bâtiment, il a des périodes hautes et les périodes basses. Le période hautes est l'été, ça part de juin jusqu'au moins septembre, octobre, des fois. Ensuite, il a les périodes basses qui est fin d'année et début d'année, donc les gens sont dans le bâtiment, qui le savent, forcément, quand ils viennent, juste voir si par chance, on est pas mieux que les autres.

27. W : Quelles sont vos difficultés dans la recherche de candidats?

N : Les profils pénuriques, si qu'on les trouve pas, dans mon secteur, j'ai du mal trouve la plaquiste, les menuisiers qualifiés, des métalliers, les carreleurs, c'est vraiment les profils qui sont très rares, quand ils existent, ils sont soit a concurrence, soit leur compte.

➤ **W : Pour les profils au-dessus, il existe les formations dans écoles ou pas ?**

N : Si, il a des formations, après ils ont des expériences, et il a bcp qui sont mettent dans leurs comptes. Un carreleur travaille pour lui, par exemple. Pour les niveaux débutants, les sociétés ne veulent pas. Ils vont plus nous demander les gens autonomes. Les gens forcément autonomes sont, soit leurs comptes, soit chez concurrences. Trop tard. Après on en a, aujourd'hui, on a un carreleur, il n'a pas bcp, il faut au moins 5 de chaque profils pénuriques.

29, W : Vous ne pouvez pas former les manœuvres ?

N : On a fait une formation technicien fibre optique, c'est parce qu'on a bcp de besoins, donc on les forme, après le carrelage, la société veut les gens qui ont déjà les expériences. Même si qu'on les forme, rien de garanti qu'on se replit.

➤ **W : Pour les gens qu'on les forme, est-ce qu'il a des solutions pour défendre partir au concurrents ?**

N : Forcément, quand on forme les gens, c'est nous qui devons trouver le travail, si on leur trouve pas, ils font qui veulent. On n'a pas de droit de les bloquer. Le but est quand on les forme, on les met en poste. Ce n'est pas pour les laisser partir.

31. W : Cette situation (le manque des profils pénuriques) existe-t-il longtemps ou que maintenant ? + L'histoire de l'agence

N: C'est tjr comme ca. Apres ca dépend les villes. On peu avoir les villes ou ils ont pleins de carreleurs, ils n'ont pas électriciens. Je sais quand j'étais a Montpellier, ils ont des peintres, c'est parce qu'il a des populations qui se centralisent sur le métier la. Ici, a Toulouse, ils sont plus dans le côté électricien, cote fibre optique, et les autres ont leur comptes. Ca dépend, aux niveaux nationaux, c'est pour ca qu'ils font les grands déplacements. Par exemple, Sogetrel fait le grand déplacement, qui trouve les technicien fibre optique a Marseille, donc ils prennent a Toulouse pour Marseille.

➤ **W : Quel est l'enjeu de chercher les profils pénuriques?**

N : C'est qu'on peut avoir bcp de clients, si on trouve les profils pénuriques. On a un client qui recherche monteur pilonne GSM, l'enjeu, c'est si je le trouve, le client prend pleins d'intérimaires.

➤ **W : Comment ça se passe l'entretien de recrutement dans l'agence ?**

N : L'entretien, on reçoit le candidat, on lui fait passe le test de sécurité, c'est obligatoire, ensuite, on fait tout les point qui sont administratives. Ensuite, on échange avec lui. On échange qu'est qu'il a travaille, qu'est ce qu'il ait faire, qu'est ce qu'il n'aime pas faire, qu'est ce qu'il ne sait pas faire. Tout dépend de métier. Je ne peux pas le même comportement vers l'électricien avec un manœuvre. C'est pas pareil, donc c'est ca qui est change, l'entretien de recrutement différencié des métiers à l'autres. De l'activité à l'autre.

➤ **W : Comment les recruteurs résolvent les soucis (pas assez de candidats, sans fruits des annonces sur internet) ?**

N : Aujourd'hui, par prospecter auprès des écoles. A par passer les annonces sur les sites de d'emploi, a part inciter les proposes aux candidats de faire la coopération, la bouche à oreille, on n'a pas solution. Idéal, ca serait faire la publicité, la, on essaie de créer un page de FB, c'est pour trouver les solutions pour trouver les candidats pour satisfaire les clients. Par exemple, pour trouver un GSM pilonne, j'ai pas, la solution pour trouver un électricien, juste allé sur le site et les récupèrent, il a des solutions atout, sauf que tous ne sont pas le même profil. Moi, pour aujourd'hui, pour trouver GSM, je ne le trouve pas. Je n'ai pas encore la solution. Par contre, pour chercher les électriciens, les menuisiers, juste aller sur le site, ou les candidats sont inscrit sur ligne, pour récupérer les cv. Il a des annonces de plaquiste, menuisier partout, on a fait un forum d'emploi, on a des agences intérim qui recherchaient, des plaquistes, des menuisiers, des carreleurs, parce qu'ils trouvent pas. J'ai un ami qui est le chef d'agence a la concurrence, lui aussi, il ne trouve pas tous les profils. Je crois que le problème est partout et pareil.

Entretien avec l'attaché commercial :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'interimaire des profils penuriques BTP.

W : C'est quoi votre métier ?

F : Attaché commercial.

W : Votre expérience professionnelle ?

F : Moi, donc, ça fait la fin de mon master 5 ans je travaille, ça fait deux ans que je suis chez Adecco. Ça fait trois ans à la fin de mon master, et là je fais le poste d'attache commerciale, et je suis en charge de développer, certains rencontrent de l'agence.

W : En totale, ça fait cinq ans ou deux ans ?

F : Là, ça fait quatre ans. Avant de travailler avec Adecco, je suis chez EDF.

W : Chez EDF ? Quand tu fais le master ?

F : Non, BTS.

W : Ah, BTS !

F : Je fais BTS, deux ans chez EDF, je fais licence chez ADECCO, maintenant, master chez Adecco.

W : Ah, oui, quatre ans chez Adecco.

F : Trois ans chez Adecco.

W : Toujours le poste d'attaché commercial ?

F : Oui, attache commercial

W : Comment cherchez-vous les nouveaux candidats, sur internet, bouche d'oreille, les affiches sur la vitrine?

F : Enh, les nouveaux candidats viennent de l'agence. C'est les gens qui viennent à l'agence s'inscrire, ou sinon, c'est bouche d'oreille.

W : Quels sites visitez-vous souvent ?

F : Moi ? Aucun site,

W : Qu'est ce que c'est votre demande pour la recherche des candidats? (la qualification, le savoir-être, l'attitude)

F : Quand les clients font du demande ? Le profil ?

W : Oui, la qualification, le savoir-être ou l'attitude.

F : tous, La qualité, la qualification, le savoir-faire et le savoir -etre,

W : Et pour les manœuvres, vous n'avez pas de demande exige ?

F : J'ai que les profils qualifiés.

W : Ah, ok. Quels logiciels utilisez-vous ?

F: Pour ?

W : Pour chercher les candidats. Pour le travail, vous utilisez quels logiciels chez Adecco ?

F: Je me sers pas sur le poste, si tu veux, comme attache commercial, je utilise pas les logiciels pour chercher les candidats. Moins, les candidats que j'ai, ce sont les candidats de l'agence, les personnes qui viennent, ou les gens que je connais de la bouche d'oreille.

W : Vous émettez les annonces souvent sur le site officiel ADECCO ou dans les sites de recrutement spécialisés BTP?

F : Oui, oui, on passe les annonces directement sur notre site, et des fois sur les sites des Job bord, Linkdin, Monster

W: Que pensez – vous de règles et méthodes de recrutement ?

F: Ils sont bons. Ah, comment t'expliquer, je ne fais pas le recrutement,

W : Tu penses que les règles sont trop strict ou comment ?

F : Non, les règles qu'il faut, on fait le contrôle de référence, appeler les employeurs anciens si c'était bien passe, les règles qui sont instaure chez Adecco sont bonne, il faut faire les trucs.

W : Pour les méthodes de recrutement, comment ca se passe ?

F : Déjà le recrutement, ça prend du temps, il faut recevoir les candidats, faire les entretiens, quand l'entretien effectue, appelle ancien employeur pour savoir ce s'est bien passe, ta pas de retour déjà d'autres personne que tu ne connais pas. Pour un bon recrutement, ca prend du temps.

W : Est-ce que c'est plus efficace l'inscription via internet, cela vous fait gagner du temps?

F: Oui, oui, parce qu'il faut donc déjà cv en ligne, remplit déjà plusieurs informations, ca nous fait gagner du temps dans l'agence,

W : Le fait de ne pas prendre les inscriptions sur place de passager, provoque-t-il du mécontentement des candidats?

F : Oui, ce peut un peu provoquer, oui, il faut savoir juste les expliquer. On peut pas prendre l'inscription tout de suite, on prend un rendez-vous,

W : Selon vous, pourquoi les candidats choisissent ADECCO BTP, la réputation, la bonne rémunération, la coopération avec les grandes sociétés, la garantie des droits ?

F : Je dirais la réputation, le fait de travail avec les grandes sociétés, le fait qu'on a garanti de droit, puis que c'est vrai qu'on est très étroit de tout ce qui juridique.

W : Selon vous, on a beaucoup de coopération avec les grandes sociétés, est-ce que les autres agences intérim possède la même priorité ou pas ?

F : Tout dépend des secteurs actifs, c'est à dire aujourd'hui, il a une agence intérim locale qui spécialise dans le BTP et qui a la très bonne relation avec les grandes entreprises qui peuvent très bien travailler avec elle.

W : Les grandes entreprises locales ou nationales ?

F : Nationales, Eiffage, il faut juste

W : Selon vous, quelles sont les raisons qui peuvent vous faire perdre des candidats, les concurrents (la même rue, tous les agences intérim), les politiques internes ?

F : Ah..., non c'est la demande, c'est à dire, si aujourd'hui, on a pas de demandes, et les voisins ont les demandes, ils peuvent proposer les intérimaires le travail,

W : Les concurrent ont les grandes influences ou peu influence pour chercher les candidats ?

F : Les concurrents ont plus de facilités de trouver les candidats ?

W : Oui, chercher les candidats en même temps.

F : Tout dépend, tout dépend des réseaux, ça dépend de qui tu connais, si tu as un bon réseau que les gens, tu connais les intérimaires qui te ramènent les intérimaires, ou l'entreprise t'amène des intérimaires, tout dépend le réseau de personne. Puis tu connais du monde, puis tu as la chance de connaître les intérimaires.

W : Recevez-vous plus de demandes du travail sur place ou par téléphone ? Vous préférez la quelle ?

F : Tout dépend, c'est à dire que ça dépend la journée du mois, par exemple, on a bcp de demandes sur chantier, quand je passe au chantier, j'ai bcp de demandes, on commande par téléphone.

W : Tu préfères le quel ?

F : Les deux

W : Est-ce que vous pensez que la politique de recrutement (inscription sur internet) de la société perd bcp de candidats qualifiés ?

F : Sur internet ?

W : Oui, inscription sur internet.

F : Non. Du moment qui sont inscrit, en suite qui vient de passer a l'entretien ici, on le parle pas qu'il puisse vient de l'agence, ce qui ont des problématiques, qui arrive pas s'inscrire sur internet, Ca dépend l'âge, ca dépend de typologie de personne,

W : Selon vous, quel est l'atout de l'agence par rapport à d'autres agences intérim BTP ?

F : Le personnel, les gens qui travaillent on a tellement de missions. Et les relationnel en dehors avec le chef de chantier, avec le conducteur de travaux et avec les directeur, toutes les relations qu'on a, tout au long des années,

W: C'est d dire la relation avec le client.

F: Oui, la relation avec les clients. C'est notre avantage, c'est notre atout, l'atout c'est la relation connectée avec les clients, la réactivité et le sérieux.

W : Quand les candidats viennent postuler à votre agence et demander comment est l'activité en ce moment, que répondez-vous pour éviter la perte de confiance de vos candidats, alors ne pouvez pas proposer des missions?

F : Je suis quelqu'un honnête, je dis qu'il n'a pas de mission, des qu'il y a quelques choses, si je connais très bien l'intérimaire, je vais le rendre sort de travailler. Je suis honnête, je lui ai pas de mentir.

W : Quelles sont vos difficultés dans la recherche de candidats?

F : On pette les annonces, sur le site d'Adecco, et il a personne qui répond, e ce qui a répondu n'est pas la correction de la commandes.

W : C'est aussi les soucis pour les clients ou pas ?

F : Si on trouve pas, il n'a personne, soit ils travaillent pas avec nous, il travaillent avec les concurrents. Les candidats, par exemple, on a bcp de demandes, on n'a pas de candidats. Tout le monde en poste, et il a des gens qui sont pas disponibles, c'est compliqué.

W : Cette situation (le manque des profils pénuriques) existe-t-il longtemps ou que maintenant ?

F : Depuis toujours.

W: Est-ce que vous savez l'histoire de l'agence?

F: Moi, ça fait deux ans je suis ici, l'histoire de l'agence, c'est que pendant un petit moment, on n'est plus sur chantier, Adecco ; que maintenant, on y revient, c'est pour ça aussi qu'on a pas assez de profils qualifiés pour les chantiers.

W: Ne plus être sur le chantier, ça veut dire.....

F: On n'était plus présente,

W: Pourquoi ?

F: Parce qu'il n'a pas la force de vente qui va sur le chantier. Je ne sais pas trop, c'était comme ça, il moins de présence commerciale sur le chantier avant.

W: A ce moment-la, tu fais quoi ?

F: C'était avant que j'arrive. Il a très peu de présence sur le chantier. J'ai été recrutée que pour présenter sur le chantier.

W : Quel est l'enjeu de chercher les profils pénuriques?

F : Pas recommande,

W : Comment ça se passe l'entretien de recrutement dans l'agence ?

F : je n'en fais pas le recrutement sur mon poste.

W : Comment les recruteurs résolvent les soucis (pas assez de candidats, sans fruits des annonces sur internet) ?

F : C'est une très bonne question, mais je ne peux pas te répondre parce que je n'ai pas de réponse. Les candidats, ça fait deux ans je suis à l'agence, les intérimaires que je les connais, qui c'est je peux le mettre, qui je ne peux pas le mettre sur le chantier.

W : Si on peut trouver les candidats, c'est on ne peut pas ?

F : Ce n'est pas qu'on peut pas, c'est compliqué.

W : notre demande ou conditions pour chercher les candidats sont aussi les conditions de clients ou pas ?

F : C'est les demandes de clients, et du coup, quand tu seras ces demandes, on passe les annonces pour les candidats.

Entretien avec la chargée d'affaires :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils penuriques BTP.

W: C'est quoi votre métier ?

C : Alors je suis chargée d'affaires.

W : Vous travaillez combien d'années dans BTP ?

C : Dans le BTP, ça fait quatre ans,

W : Avant vous étiez dans le quel secteur ?

C : Avant dans une agence qui fait tous les métiers.

W: Comment cherchez-vous les nouveaux candidats, sur internet, bouche d'oreille, les affiches sur la vitrine?

C: Oui, tous ça, mais aussi les sites comme job board, leboncoin, c'est a dire des sites gratuits, ensuite, les écoles, le centre de formation.

W: Qu'est ce que c'est votre demande pour la recherche des candidats? (la qualification, le savoir-être, l'attitude)

C : Alors, tous, la qualification, bien sur, l'attitude, le comportement, en lieu de travail, et aussi la sécurité, respect de la règles de sécurité.

W : Quels sites visitez-vous souvent ?

C : Les sites du bâtiment, du pole emploi, et de la presse sur internet.

W : Quels logiciels utilisez-vous ?

C : On a le logiciel de l'Adecco, bcp, COL (commande en ligne), LEA, linkdin et après, ce n'est pas un logiciel, c'est un site, pardon. Principalement Adecco, les logiciels d'Adecco.

W : Tout le monde utilise le même outil chez Adecco ?

C : Oui.

W : Depuis quand, qu'est-ce que ça change ?

C : Oui, ça change quelques informations, plus rapide, la possibilité de contacter bcp de personnel a un seul contacte, SMS ou téléphone, contacter bcp de monde plus rapidement en même temps.

W : Qu'est-ce que ça permet de faire ?

C : Et ça, bcp de contact avec bcp de monde, des candidatures rapide, et du coup, on est plus réactive pour les clients.

W : Vous émettez les annonces souvent sur le site officiel ADECCO ou dans les sites de recrutement spécialisés BTP?

C : Alors, le site officiel Adecco est obligatoire quand fait une annonce, et après on passe partout, partout ou on peut récupérer les candidatures.

W : Que pensez – vous de règles et méthodes de recrutement ?

C : Très bien, très très bien. On travaille la cote de savoir, compétence, savoir-être, tout se qui est comportement, le savoir faire, les aptitudes, ça aussi c'est important, il a aussi la motivation.

W : Est-ce que c'est plus efficace l'inscription via internet, cela vous fait gagner du temps?

C : Au début, oui, pour avoir les CV, et après il faut qu'on rencontre les gens, c'est très important.

W : Le fait de ne pas prendre les inscriptions sur place de passager, provoque-t-il du mécontentement des candidats?

C : Par fois, de temps en temps, par exemple, les gens qui veulent pas inscrire sur le site, ils ne sont pas contents, les gens qui posent trop de questions, des fois ils ne veulent pas tout dire, voilà.

W : Selon vous, pourquoi les candidats choisissent ADECCO BTP, la réputation, la bonne rémunération, la coopération avec les grandes sociétés, la garantie des droits ?

C : Alors, la réputation, ça c'est sur, la rémunération, non, parce que ce n'est pas Adecco qui choisit, c'est le client qui décide combien je paie le temps. Ce n'est pas nous qui choisissons. La garantie des droits, parce qu'on est un grand groupe.

W : Et la coopération avec les grandes sociétés ?

C : Oui, aussi, oui, bien sur.

W : Selon vous, quelles sont les raisons qui peuvent vous faire perdre des candidats, les concurrents (la même rue, tous les agences intérim), les politiques internes ?

C : Oui, je pense les concurrents, toutes les agences intérimaires.

W : Il a une grande influence contre notre agence ?

C : Oui, on a reconnu d'Adecco, la notoriété, c'est important.

W : Recevez-vous plus de demandes du travail sur place ou par téléphone ?

C : Pareil.

W : Vous préférez la quelle ?

C : Par internet.

W : Est-ce que vous pensez que la politique de recrutement (inscription sur internet) de la société perd bcp de candidats qualifiés ?

C : Non, les candidats qualifiés, au contraire, on les trouve sur internet, on perd les candidats non qualifiés, parce qu'ils savent de s'inscrire sur internet.

W : Ca veut dire quoi le candidat qualifié ?

C : Qualifié, ça veut dire qu'ils maîtrisent du métier, qui savent utiliser les outils, et tout ça. Et les non qualifiés, ils ne savent pas trop, quand il dit que je suis maçon, on lui dit qu'il faut s'inscrire sur internet, des fois, ils ne savent pas trop.

W : Selon vous, quel est l'atout de l'agence par rapport à d'autres agences intérim BTP ?

C : La réputation encore, l'équipe, il faut soit solide, accueillante, puis les intérimaires ont envie de venir et rester.

W : Quand les candidats viennent postuler à votre agence et demander comment est l'activité en ce moment, que répondez-vous pour éviter la perte de confiance de vos candidats, alors ne pouvez pas proposer des missions?

C : Parfois, quand le candidat est très bien, le CV est très bien, on peut lui dire de s'asseoir et le téléphone nous au client devant lui, pour rassurer pour montrer qu'on cherche le travail pour lui, ça s'est important.

W : Quelles sont vos difficultés dans la recherche de candidats?

C : C'est les profils pénuriques. Les profils difficiles, comme le monteur des réseaux, on n'arrive pas trouver, ou des moquettistes, ou il a des métiers qui sont difficiles. Il a pleins de métiers difficiles, et les amianteurs. Enlever les amiantes, voilà.

W : Cette situation (le manque des profils pénuriques) existe-t-il longtemps ou que maintenant ?

C : Non, depuis toujours, parce qu'il a des métiers qu'il n'y a pas dans écoles, il faut le prendre sur place, il n'a pas de formation, il n'a pas d'école qui enseigne cette spécialité. C'est que l'expérience.

W : Est-ce que vous connaissez l'histoire de cette agence ?

C : Pas trop, parce que je suis là depuis un an. Non, je ne connais pas l'histoire.

W : Depuis vous arrivez ici, ca se passe comment, cette agence ?

C : Quand je suis venue a cette agence, c'est l'année dernière, c'était que les gens qui n'ont pas envie de travailler, qui disaient aux client qu'on a pas, qu'on a pas; qui disaient aux intérimaires qu'on a pas de travail, qu'on n'a pas de travail, les clients n'étaient pas contents, les intérimaires n'étaient pas content non plus. Du coup, l'équipe a été change, ca va bcp bcp mieux.

W : Quel est l'enjeu de chercher les profils pénuriques?

C : Si l'on a des profils difficiles, on a forte de chance de développer notre part de marche, puis que si le client est content, parce qu'on a fait du bon boulot, il va travailler avec nous, c'est normal, si l'on a des profils difficiles, les clients restent avec nous. Donc l'enjeu est important. Si l'on trouve les profils difficiles, c'est un gros gros atout de notre agence.

W : Comment ça se passe l'entretien de recrutement dans l'agence ?

C : Alors, c'est par rendez-vous, on prend un rendez-vous, on prend tous les papiers, c'est important de récupérer tous les papiers, on demande au candidat de venir avec tous ses papiers, des diplômes, ses expériences, ses certificats de travail, ses bulletins de salaire, on discute avec lui longtemps, et puis savoir ce qu'il sait faire, ou il apprend a faire, qu'est ce qu'il a eu faire et qu'est ce qu'il veut faire. Avec tout ca, on voit si oui ou non, on peut les proposer a telle ou telle entreprise, en fonction ce qu'il veut faire, s'il accepte ou pas, par exemple, partir en grand déplacement, il en a qui savent tout faire, mais il ne veut pas dormir a l'hôtel. Ils rentrent tous les jours chez eux. Donc, même si les profils sont supers, ils peuvent pas faire toutes les missions. Il faut que nous, quand on fait l'entretien, on marque tout ca sur le dossier, a savoir a qui on propose a telle ou telle mission chez telle ou telle client.

W : Pourquoi vous demandez les candidats amener les papiers originaux ?

C : Parce qu'on a un logiciel, quand on a transmis, quand on enregistre la carte d'identité, par exemple, sous Edoc, il connectait avec la préfecture, pour savoir si c'est un faux papier ou pas.

W : Comment les recruteurs résolvent les soucis (pas assez de candidats, sans fruits des annonces sur internet) ?

C : On pleure (rigoler), on dit au client qu'on est désolé, on n'a pas trouvé, mais on continue de chercher. Voilà, il ne faut jamais jamais arrêter de chercher. Il faut jamais enlever le annonces, même si on a trouvé un candidat, on espère trouver d'autres pour donner les choix au client, c'est important, donner les choix au candidat et aussi a voir les autres candidats qu'on peut remettre a d'autres clients.

W : Est-ce que c'est possible de former les intérimaires de l'agence, comme manœuvre ?

C : Oui, oui, on met des formations en place, maintenant on a deux formations en place, maçon VRD, et une formation d'étancheur aussi. C'est des métiers qu'on ne trouve pas. On a eu les clients, on les dit voilà on a formé dix personnes sélectionnées, les clients ont vu la motivation, là ils sont en formation, on paie la formation. Quand ils finissent la formation, on dit au client, voilà, on a du monde à proposer.

W : Comment choisissez vous les gens formés ?

C : Pour ce qui veulent, se former, avec qui on veut travailler. Les intérimaires plus motivés, plus sérieux, plus fidèle, respectueux.

W : Même s'il n'a rien d'expériences pour ce métier ?

C : Voilà, il est motivé, s'il a envie.

ANNEXE 5 :

Retranscription d'entretiens des intérimaires

Entretien avec un manœuvre d'assainissement :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W : C'est quoi votre métier ?

C : Assainissement, un métier spécial, déboucher le tuyau. Ce n'est pas le manœuvre qui le fait. Le salaire SMIC. C'est le travail dur au début, et après quand tu a des expériences, ce n'est pas dur.

W : Votre expérience professionnelle, ça fait combien de temps que vous faites ce travail ?

C : 5 ans. J'ai commence 2006, intérimaire chez Adecco, après sur la société de nettoyage. Je travaillais depuis le début avec Adecco, il m'a mis sur le chantier deux fois, et après tjr avec SME. Au début, pas avec Adecco, le contrat CDD.

W : Avant de faire ce travail, vous faites quoi ?

C : J'étais le chef d'équipe dans une société de nettoyage. Je le faisais pendant trois ans.

W : Pourquoi vous choisissez d'emploi intérimaire ?

C : J'aimais bien. C'est le contrat fixe.

W : Comment vous en pensez cette forme d'emploi ? Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients ?

C : C'est bien pour certains, mais peut-être pas pour tout le mondes. Pour mois, je vois que l'intérimaire assainissement a tjr le travail à faire. C'est l'avantage, mais aussi inconvénient, pour les congés, je n'ai pas de congé. On ne se cumule pas. Puis qu'il paie chaque mois. Je peux le prendre, mais sans solde. Un autre inconvénient, l'instabilité.

W : Ca fait combien de temps vous travaillez avec cette société ?

C : Ca fait un an que je repris, je travaille tout le temps.

W: Vous travaillez combien de temps en tant que l'intérimaire ?

C : Depuis 2006, travail intérim, et j'arrêtais trois ans pour faire le travail de nettoyage en contrat CDI. Apres je recommençais.

W : Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

C : J'ai essayé, j'ai postulé les annonces, et j'ai inscrit, il a rien. Manpower, synergie. C'est avant de travailler avec Adecco, avant 2006.

W : Comment vous connaissez le travail intérimaire ?

C : Grâce à mon père. Pendant 7 ans qu'il travaillait en tant qu'intérimaire. Maintenant, il est embauché par SME. Il travaillait avec Adecco aussi.

W : Comment votre père vous explique le travail intérimaire ?

C : C'est bien. J'ai fait inscription directement chez Adecco.

W : Vos attentes pour cette agence ?

C : Non, pas spécial, j'ai juste la mission à faire.

W : Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école ?

C : Par mon père.

W : Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients ?

C : Ça va. Ça a rien de pire. Les avantages : vous êtes tous souriants, ça c'est bien. Ça se passe bien. Rien d'inconvénient.

W : Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement ? Pourquoi ?

C : Sur internet, c'est la technologie veut. Tout le monde est sur internet. J'ai essayé de chercher par téléphone aussi. Quand j'étais jeune, j'appelais toutes les sociétés, beaucoup de réponses négatives. Des fois les réponses positives, je déposais mon CV et faisais l'entretien, j'ai été prise deux fois comme ça, en contrat CDD de trois mois. Il y a une société voudrait me faire le CDI, mais après pas de nouvelle, je ne sais pas pourquoi, c'était une société de nettoyage.

W : Vous faites quelles formations avant ?

C : Aucune. J'ai fait une formation d'un an de menuisier bois, après j'ai eu mon fils qui arrivait, j'ai besoin de travail. Donc j'arrêtais l'apprentissage de menuisier.

W : Vous savez que le menuisier du bois est les profils pénuriques dans notre agence.

C : Oui, mais bon, c'est trop tard. Je vais peut-être continuer après.

W : Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place ?

C : Si je ne suis pas informatique tout ça, honnêtement, il en a bcp qui ne sait pas utiliser informatique, je ne reviens pas. C'est pour celui qui ne connaît pas informatique, je me mets en place. Tout le monde a l'habitude de faire inscription sur place, si vous les demandez ça, ça freine bcp de gens.

W : Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a des missions m'offrir, aprèm, une fois par jour, deux fois par jour) ?

C : Il a du travail.

W : Si on vous répond que c'est assez calme ce moment, comment vous en pensez ?

C : C'est la période. La période basse est juillet, aout et septembre. C'est les vacances, tout le monde s'en va. Il a bcp de sociétés se fermant.

W : Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO ?

C : Oui.

W : Comment vous présentez notre agence a votre ami ?

C : Je suis intérimaire chez Adecco, si tu veux travailler, tu va inscrire, et tu pourras travailler. J'ai pas de problème à Adecco, je travaille tous les jours.

W : Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO ?

C : C'est bien, ça sent la sécurité à voir. Moi, je parle le principal, dans tout le travail, c'est d'abord la sécurité, s'il n'a pas de sécurité.

W : Dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences ?

C : Je ne le sais pas, deux personnes par équipe dans un camion. Bcp de salaries que intérimaires. Une autre agence s'appelle saint-intérimaire. Je sais SME qui n'aime pas prendre trop dans toutes les agences, il préfère travailler avec deux agences fixes.

W : Apres si SME voudrait vous embaucher, vous voulez partir ou pas ?

C : Oui, sur certaines conditions, chauffeur PL, c'est dur, mais c'est bien. C'est avantage. Mais si assainissement, j'accepte aussi. Même salaire, mais le travail stable, pas de risque en chômage.

Entretien avec un électricien expérimenté :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W : C'est quoi votre métier ?

A : Electricien

W : Votre expérience professionnelle, ca fait combien de temps que vous faites ce travail ?

A : 13 ans.

W : Vous travaillez tjr avec Adecco ?

A : Ca fait 6 mois avec Adecco,

W : Comment vous en pensez cette forme d'emploi ? Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients ?

A : Les avantages : il a le travail dans tous les domaines, de mon métier, informatique, tertiaire. Contrairement embauche a société. C'est la liberté d'emploi. CDI, on travaille tout le temps, intérimaire, on a des missions une semaine, un mois, ca peut s'arrêter. Ca c'est l'inconvénient. Pour l'instant j'ai tjr a des missions a faire.

W : Vous travaillez combien de temps en tant que l'intérimaire ?

A : J'ai travaillé 5 ans intérim.

W : Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

A : C'est SELPRO. 6ans avec cette agence intérim. Apres j'ai été rembauché, en CDI avec une société 5ans et demi. Maintenant, je reprends intérim. Avant j'habitais à Paris, depuis 6 mois j'habite a Toulouse, et travaille avec Adecco. Je connais un responsable de l'agence qu'est l'ami de directeur de cette agence, c'est lui qui me recommande de travailler chez Adecco. Je recherche le CDI aussi. Maintenant je fais intérim, dès que possible CDI, je pars tout de suite.

W : Pourquoi vous changez l'agence ?

J : Je n'ai pas changer l'agence, juste je connais le directeur, j'ai la mission rapide, ca se passe très bien, je reste.

W : Vos attentes pour cette agence?

A : quand vus me trouez un travail, ca c'était très bien. Comme je vous ai dis, si j'ai la possibilité de travail CDI, ca serait bcp mieux.

W : Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

A : Adecco, tout le monde le connait, même si je n'ai pas travaille avec Adecco, je connais des gens qui travaillent avec Adecco. Je connaissais très bien Adecco.

W : Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients ?

A : les avantages: ca fait que six mois je travaille ici, je ne peux pas dire trop, mais pour l'instant, j'ai eu le travail en temps plein, ils ont bcp de demandes, tout se passe bien, les gens sont accueillants. Les inconvénients, les salaires, moins satisfait. Mais on le fait avec.

W : Est-ce que vous avez envie de travailler avec les autres agences intérim ?

A : J'ai inscrit dans une autre agence intérim qui m'appelle bcp, chaque fois je l'ai dit je suis en mission, je pense qu'il paie mieux, c'est Adequat. Il m'envoie les texto par semaine, recherche urgente, recherche urgente.

W : Si une autre agence vous propose une mission d'un an, vous partez ou pas ?

A : C'est une discussion. Maintenant j'ai une mission de 7 mois. C'est trop rare. Je m'entends bien ici, tout le monde est rigolo. Moi, c'est tjr le travail, même si c'est un petit peu bien payer, je travaille tout le temps.

W : Si ca fait une semaine vous n'avez pas de mission, vous partez tout de suite ou pas ?

A : Non, je vais appeler pour demander. Nous prenons, nous arrêtons. Si on a le bon cv, on a tjr le travail a faire.

W : Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement ? Pourquoi ?

A : je cherche sur internet et je déplace, téléphone, ça sera rien. Je viens tout de suite, si ca va, ca va. Si ca va pas, ce n'est pas grave.

W : Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place ?

A: je vais le faire, mais des que je sors, je vais dans les autres agences tout de suite, je fais le tour après.

W : Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a des travaux m'offrir, aprèm, une fois par jour, deux fois par jour) ?

A : Si Adecco à travail, il a du travail, si Adecco n'a pas de chantier, c'est calme. C'est calme dans le bâtiment. Ca se passe bien. il a toujours la période haute et basse.

W : Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO ?

A : Oui, pas de problème. C'est d'une agence très bien, tjrs le travail à faire. Discuter bien, le tarif.

W : Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO ?

A : c'est normal. A Toulouse, qu'Adecco et Adequat. C'est pareil le processus.

W : Dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences ?

A : Six, je crois. Il me semble tous viennent d'Adecco.

W : Est-ce qu'il y a la différence de salaire entre les différentes agences intérim ?

A : Oui, un peu, pas trop. Quelques centimes.

W : Après si l'entreprise voudrait vous embaucher, comment vous en pensez ?

A : Maintenant, non. Mais j'espère SPIE qui me propose un contrat CDI. SPIE est la sécurité d'emploi. Tu peux rester là jusqu'à 60 ans. Le matin, tu cherches pas et tu appelles pas, le vendredi tu cherches pas le travail pour la semaine prochaine, tu sais qu'il y a le travail. C'est le grand inconvénient.

W : Est-ce que la société embauche de plus en plus d'intérimaires ?

A : Il y a du vague. Il embauche bcp bcp maintenant. Préfère prendre des étudiants et des stagiaires. Il a Uredek de Pau qui m'a proposé CDI, je veux pas, je viens ici, c'est pas pour faire le déménagement. J'aime bien Toulouse. Tout est à côté. La montagne, la mer.

Entretien avec un chef d'équipe, étancheur :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W : C'est quoi votre métier ?

K : Chef d'équipe sur l'étanchéité,

W : Vos expériences professionnelles, ça fait combien de temps que vous faites ce travail ?

K : Plus 20 ans. Au début de début, je faisais le travail de maçon pendant 7 mois, et après je faisais l'usine, et après j'ai commence un peu étanchéité, un peu usine, un peu étanchéité, un peu usine. Après, je travaillais mon compte. Depuis un an ici en tant que chef d'équipe. Avant de travailler ici, j'étais entrepreneur, depuis 2000. Après je travaillais avec cette société maintenant, Soprema, il m'a propose de chef d'équipe, il n'a pas de poste libre comme le chef de chantier, donc il m'a propose chef d'équipe chez SOPREMA, et demander inscrire chez Adecco. J'étais le sous -traitant de SOPREMA.

W : Est-ce que vous avez envie de travailler en CDI ?

K : Oui, bien sur, je tjr cherche et j'ai inscrit a pole emploi aussi, mais pas de réponse.

W: Comment vous en pensez cette forme d'emploi ? Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients ?

K : Ca va. Les avantages : on peut demander un peu d'acompte, ça se passe bien maintenant. Les inconvénients : je n'ai pas de logement, si j'ai embauche, je peut le trouver facilement. Ca fait un moment que je cherche logement, mais je n'ai pas trouver. Si on a le contrat CDI, on a le crédit, le logement.

W: Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

K : Oui, à 2003-2004, leader intérim, usine, je travaillait avec eux.

W : Vos attentes pour cette agence? (candidats à priorités, intérimaires)

K : Trouver un logement. Trouver une mission plus raisonnable, bien payer, même le déplacement. J'ai négocié déjà trois fois le salaire avec SPREMA, mais il n'est pas d'accord.

W : Si après une société voudrait vous embaucher en contrat CDI, vous voulez ou pas ?

K : Si bien payer, on va voir.

W : Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

K : Par l'agence SOPREMA, c'est l'agence qui m'a envoyé. Je connais Adecco quand même, une société assez connue.

W : Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients ?

K : Ca va, nous rentrons comme chez nous. Un peu mieux que l'agence je travaillais avant. La rapidité, les inconvénients: il faut entretenir plus mieux pour les gens qui travaillent avec vous. Comme leurs besoin de vie, les EPI, etc.

W : Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement ? Pourquoi ?

K: Sur place. Parce que je préfère parler face a face. Je trouve mieux pour connaître l'équipe, pour voir les choses un peu plus claires, on peut poser les questions.

W: Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place ?

K: Ce n'est pas trop pratique. Si les gens viennent chercher le travail, ils sont mécontents. Ils pensent que vous n'avez pas besoins des gens.

W : Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a le travail m'offrir, aprèm, une fois par jour, deux fois par jour) ?

K : On peut dire l'environnement aussi. Des fois, c'est calme, c'est calme.

W : Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO ?

K : Oui. Si les gens qui sont motives a travailler, je peux faire envoyer a notre agence. Je travaille avec vous, je peux aider les gens à trouver le travail ici pour gagner un peu de l'argent.

W : Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO ?

K : C'est bon, cava. Il faut le faire.

W : Dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences?

K : Ca dépend, des fois il a 6-7 de personnes, si c'est un grand chantier. Des fois, deux ou quatre personnes.

Ils sont venus de différentes agences. Souvent, c'est ABI TT. Manpower, Adecco. Par exemple, 5 ABI TT, 2 Adecco. ABI TT trouve le poste plus rapidement que les autres. Il fait plus de connaissances dans bcp de secteurs.

Entretien avec un maçon finisseur :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W: C'est quoi votre métier?

M: Maçon finisseur

W: Votre expérience professionnelle, ça fait combien de temps que vous faites ce travail ?

M: Depuis 2001. Quand j'ai commence de travailler, j'étais manœuvre. Je fais des missions de maçon finisseur sur le chantier petit a petit.

W: Pourquoi vous choisissez d'emploi intérimaire?

M: Je touche le salaire correctement chaque mois, la liberté. Comme ça, quand je travaille, je travaille, quand il suit fatigue, je repose bien. J'aime bien la vie comme ça. Si je suis embauche en contrat CDI, je ne suis pas libre.

W: Comment vous en pensez cette forme d'emploi? Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients?

M: J'ai rien remarque. Ca va. Les avantages: la liberté. Les inconvénients: je n'ai pas remarque des choses. Je travaillais tjr, tranquille.

W: Vous travaillez combien de temps en tant que l'intérimaire?

M: Depuis 2001. Au début, quand j'étais le manœuvre, j'ai un contrat de deux ans en contrat CDD avec un patron travailler au chantier, 1996-1998. 1998-2001, en chômage. Et après je commençais de travailler avec l'agence intérim.

W: Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

M: J'ai travaille avec ACCES intérim, 2001-2003. Après je commençais avec ADDIA.

W: Pourquoi changer l'agence, la raison (individuel, professionnel)?

M: Parce qu'il est ferme.

W: Comment connaissez-vous Addia?

M: Par des gens, il a des gens qui parlent tjr ADDIA, Addia.

W: Vos attentes pour cette agence?

M : J'attends que le travail et le salaire. Le logement et le credit, je n'ai pas besoin.

W: Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

M: Parce que je travaillais avec Addia, quand Addia a été acheté par Adecco, j'ai passé automatiquement chez Adecco.

W: Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients?

M: Ca va. L'avantage: je travaille, vous me payez, c'est tout. Il me trouve la mission quand j'ai pas de travail à faire. Je cherche que le travail de maçon finisseur. Je travaillais depuis longtemps avec Adecco, quand il a la mission, vous m'appellez, vous me prenez la confiance. Si je passe à une nouvelle agence, il me connaît pas, donc il me donne pas de mission. C'est pq je ne change pas l'agence. Il fait l'inscription pour moi, mais il donne la mission tjr aux anciens intérimaires. L'inconvénient: pas bcp de prime.

W: Quand on a une mission de manœuvre à vous proposer, vous l'acceptez ou pas?

M: Non, à cause de salaire.

W: Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement? Pourquoi?

M: Je téléphone, s'il n'a pas, je passe à l'agence. C'est plus efficace.

W: Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place?

M: Oui, je vais faire l'inscription sur internet. C'est bon, si vous pouvez me trouver la mission.

W: Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a le travail m'offrir, après, une fois par jour, deux fois par jour) ?

M: Si c'est calme, c'est calme, je vais voir chez les autres. Ce n'est pas votre problème, vous refusez pas de l'argent. Si c'est calme, c'est calme partout.

W: Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO?

M: J'ai déjà fait plusieurs fois. Mais vous ne les appelez pas après l'inscription.

W: Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO (faire inscription sur internet, apporter les papiers originaux à l'agence, remplir le DCC, faire le test de sécurité)?

M: C'est normal. Si le chef vous demande de faire les choses, vous ne pouvez pas refuser.

W: Dans le chantier où vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences?

M: Deux d'Adecco, il a bcp vient d'autres agences, des grandes agences intérim, peut-être 8, banquier, coffreurs, les Portugal. Moitié, moitié, les intérimaires et les employés, GCC.

W: S'il a des sociétés voudrais vous embaucher, vous voudrez partir ou pas?

M: Tjr je réfléchis. Je vais voir comment ils sont, le salaire, les gens sont gentils ou pas. Si j'ai été embauché par l'entreprise, j'ai des primes à la fin d'année, mais je suis plus libre. Donc, je réfléchis.

Entretien avec un manœuvre BTP :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W : C'est quoi votre métier ?

J : Manœuvre

W : Votre expérience professionnelle, ca fait combien de temps que vous faites ce travail ?

J : Sept ans.

W : Pourquoi vous choisissez d'emploi intérimaire ?

J : Pour mes études. C'est pour gagner la vie et étude donc. Parce que je voudrais faire la formation de pilote qui coute très cher, alors c'est le travail intérim qui me paie tout ça. Financer mon étude. Quand j'ai suffisamment de l'argent, je vais arrêter de travail intérim.

W : Comment vous en pensez cette forme d'emploi ?

J : Il a la flexibilité. C'est intéressant. Intérimaire ca permet arrêter plus au moins quand on a besoin.

W : Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients ? Vous travaillez combien de temps en tant que l'intérimaire ?

J : L'avantage est la flexibilité, commencer faire une mission courte, si on besoin, on peut aussi très rapidement travailler, trouver un travail.

L'inconvénient : on n'a pas de place fixe dans une entreprise, on peut très vite trouver le chômage physique. Moi, j'ai la chance de travailler dans une entreprise longtemps, depuis 2011, du coup, comme ça s'est bien passe dans cette entreprise, quand je suis dispo, et il besoin, j'ai la mission rapidement. Salaire est plus eleve que le SMIC. C'est intéressant aussi.

W : Qu'est ce que vous faites dans l chantier ?

J : Trous fondation, c'est physique mais pas dur, en moyenne 7 heures par jour. 5 jours par semaine, parfois six jours. Des fois ça arrive de plus en plus rare, on dit tourner de dix jours, on part à l'extérieure de Toulouse, on part le lundi matin, on travaille jusqu'à samedi, une journée de récupérer, la dimanche, et on refait trois ou quatre jours la semaine de prochaine, ça arrive de plus en plus rare. Début, on faisait un peu souvent, il a bcp de déplacements dans cette entreprise, comme Bordeaux, parfois on fait le déplacement

d'équipe a sud -est. L'entreprise fait la consolidation de bâtiment, parfois il a des travaux publics, mais pas une grosse marche.

W : Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

J : Non, j'ai tjr travaillé avec Adecco, et la même agence.

W : Vos attentes pour cette agence?

J : Au début de début, c'est le travail, travaillé dans une bonne condition et de bonnes sécurités, payer correctement d'heures. Pour l'instant, je n'ai pas d'attentes. Il a un moment un peu de souci avec l'entreprise d'utilisatrice, maintenant, c'est très bien.

W : Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

J : Quand j'avais commence de cherche le travail, j'ai déposé les CV dans toutes les agences intérim, Adecco est la premier qui m'a postule et trouver le travail.

W : Depuis le début, quand vous commencez de chercher le travail, vous cherchez que le travail intérim ?

J : Oui, parce que a ce moment, j'ai 18 ans, je viens de sortir de lycée, je n'ai pas bc d'expériences professionnelles

W : Vous arrêtez d'étude après la BAC ?

J : Non, c'est un peu complique, au début, je faisais le temps partiel, que pendant les vacances, j'ai inscrit une université, dans un an, parce que je ne peux pas tout faire, donc j'arrêtais, et faire le travail en temps plein.

W : Vous prévenez de continuer jusqu'à quand le travail intérim ?

J : Au moins 6 mois, entre 6 mois et un an, je pense.

W : Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients ?

J : L'avantage : c'est très proche de lieu de mon chantier, chaque fois quand je finis au chantier, juste faire un petit tour pour venir déposer un papier, récupérer le RH ; un autre avantage, bon relationnel, par téléphone.

Les inconvénients, je ne sais pas. Je ne crois pas.

W : Pendant ces sept ans, vous n'avez jamais arrêter de travail ?

J : Si, notamment l'année dernière, j'ai passé à l'armée de l'air, du coup je n'ai pas travaillé avec Adecco pendant un an.

W : Vous avez-ils envie de changer l'agence intérim ?

J : Si, il y a un moment je voudrais travailler avec Adecco aéronautique, c'est plus proche de ce que je vais faire plus tard, mais en fait, il m'a expliqué, travailler chez Adecco aéronautique, surtout il faut une expérience pro et la formation. Du coup, j'ai pas du tout ces expériences. Toujours chez Adecco.

W : Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement ? Pourquoi ?

J : Je préfère venir à l'agence directement. Parce que je trouve que c'est mieux.

W : Vous n'avez pas envie de chercher sur internet ?

J : Si, quand j'ai déposé le cv, rien de réponse, éventuellement, j'ai cherché sur internet. Mais au début, passé à l'agence directement, j'ai l'impression que on a plus de chance trouver une mission.

W : Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place ?

J : Je sais pas, je pense que c'est cohérent au niveau national, au base de données avec le CV, ça peut faciliter le travail, surtout par informatique. Après ça peut décourager les intérimaires de faire des démarches, je pense. Après, je ne peux pas parler au nom de tout le monde. Je pense que les gens voudraient vraiment travailler sur internet, il prend le rendez-vous premier à l'agence, c'est pour les intérimaires qui voudraient vraiment déterminer, faire le tri, les gens qui sont vraiment motivés.

W : Si c'est vous, quand on vous demande de faire l'inscription sur internet et ne pas déposer le CV sur place, vous allez le faire ou vous aller changer l'agence ?

J : Je pense que si j'ai jamais travaillé chez Adecco, comme dises ça, je vais ailleurs et laisser mon CV sur place, je crois que je vais travailler ailleurs. Si entre temps, donner du travail. Si d'autres agence me donne les missions à faire, je ne reviens pas tout de suite à l'agence Adecco.

W : Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il y a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il y a des travaux m'offrir, après, une fois par jour, deux fois par jour) ?

J : Idéal, c'est qu'il y a bcp de travail, voilà, c'est idéal.

W : Si on vous répond que c'est assez calme ce moment, comment vous en pensez ?

J : Je pense que c'est global, ce n'est pas forcément le problème de l'agence.

W : Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO ?

J : Oui, bien sur. Déjà j'ai une connaissance a qui je connait chez Adecco. Qui a 18 ans, qui sort du lycée, qui est venu, vous le demande de faire inscription sur internet. Quand il est revenu, je lui dit de faire sur internet.

W : Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO ?

J : C'est pas mal, c'es rapide. C'est pas lourd, c'est claire, surtout souvent faire inscription déjà demander les pièces emporter. Pour le test, ca prend 20-30 minutes, c'est efficace.

W : dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences ?

J : Dans mon équipe, je suis seul chez Adecco. Dans les autres équipes, il a des intérimaires d'Adecco aussi. Pas bcp. Je pense que dans l'entreprise, la majorité chez Adecco.

W : Dans votre équipe, il a combien intérimaires ?

J : Il a que moi, il a chauffeur PL était ancien intérimaire chez Adecco, mais il a déjà embauche par la société. Chaque équipe a un ou deux intérimaires. Il a le quota.

W : Après si l'entreprise voudrait vous embaucher, comment vous en pensez ?

J : Pour instant, ce n'est pas mon optique. L'entreprise le save mon projet.

Entretien avec un manœuvre BTP:

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W: C'est quoi votre métier?

T: Manœuvre BTP.

W: Vos expériences professionnelles, ça fait combien de temps que vous faites ce travail?

T: Un mois avec cette agence. Vraiment BTP, j'ai fait un an. Après j'ai fait des autres travail, usine, supermarché.

W: Pourquoi vous choisissez d'emploi intérimaire?

T: Il a du boulot à faire pour gagner de l'argent, l'alimentaire.

W: Comment vous en pensez cette forme d'emploi? Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients?

T: Je trouve que c'est bien. En tant qu'intérimaire, on peut avoir le travail rapidement, il a bcp de travail et plus simple. C'est vachement pratique. Et après, si on travaille avec les grosses sociétés, quand on bien travaille, même s'il n'a pas besoin de gens aujourd'hui, mais il te réserve et après il a la grande possibilité de retravailler avec eux. C'est vraiment difficile de trouver une mission longue, c'est pq je choisis intérim BTP, il a souvent des missions à faire. Les inconvénients: les missions très courtes, une journée.

W : Comment connaissez-vous le travail intérim ?

T : Je pense que tout le monde le connaît. Quand j'avais 18 ans, je cherche le travail, j'ai demandé mon enseignant, il m'a demandé d'aller au pôle emploi qui n'a pas de travail à me proposer. Je cherche sur internet, mon enseignant m'a conseillé d'aller chez Adecco à essayer. Bouche à oreille.

W: Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

T: Oui, avec Randstad (très peu travailler, Manpower (de temps en temps, pas de temps précis, moins un an.). Adecco depuis 2008. Pendant 2008-2013, je faisais le travail intérim, et embauché par une entreprise (6 mois CDD, 1 an CDI) qui est fermée maintenant. Après depuis 2013 je reprends mon étude, pendant les vacances, je fais le travail intérimaire.

W: Pourquoi changer l'agence, la raison (individuel, professionnel)?

T: Parce que Adecco Perpignan n'a pas bcp de travail, donc j'ai inscrit dans plusieurs agences pour trouver les missions à faire.

W: Vos attentes pour cette agence?

T: Payer de l'argent, la mission. Je n'ai pas spécialement d'attentes.

W: Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

T: La réputation.

W: Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients?

T: J'ai pas trouve inconvénient, parce que je n'ai pas travaille long temps avec vous. C se bien passe pour l'instant, je n'ai pas de souci, vous m'avez demande souvent ça va, ça se passe bien. Je trouve que c'est intéressant. Je me sens que l'agence s'occupe l'intérimaire. Je trouve que c'est positif, je n'ai pas de point négatif. Avant quand je travaillais avec Adecco Perpignan, il a souvent des problèmes de paie, et les gens m'a appelle pas souvent, il communiquer pas avec les intérimaires. Je pense que c'est peut-être il n'a pas bcp de travail là-bas.

W: Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement? Pourquoi?

T: J'ai jamais fait sur internet. Je vais directement à l'agence avec mon CV. Je préfère contacte directe. C'est bien de communiquer sur place. J'ai jamais cherché sur internet.

W: Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place?

T: Je pense que c'et peut être plus complique pour certaines personnes. Les gens maitrisent pas forcement internet, informatique, c'est décourager pour les gens. La procédure complexe est décourager les gens, je pense. Les gens plus âgés ou les étrangers qui comprennent pas trop le français, c'est complique.

W: Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a le travail m'offrir, aprèm, une fois par jour, deux fois par jour) ?

T: Il a du travail.

W: Si on vous dit que c'est calme cette semaine, comment vous en pensez?

T: Je pense que c'est la période, le marché est comme ça.

W: Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO ?

T: Je n'ai pas amis ici, si j'en ai, bien sur.

W: Comment presentez vous notre agence a votre amis?

T: J'ai trouve facilement avec votre agence, le service est pas mal, il a aucun problème, tu peux y aller. Je suis très content de travailler avec cette agence.

W: Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO (faire inscription sur internet, apporter les papiers originaux a l'agence, remplir le DCC, faire le test de sécurité)?

T: Pour le test, je pense que c'est une bonne chose, c'est nécessaire. Pour les autres procédures, je pense que c'est normal et simple. Il faut les faire, c'est obligatoire, c'est trop claire. Vous m'avez bien expliqué, pas de problème. C'est plus simple que pole emploi.

W: Dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences?

T: Pas eu bcp. Dans notre équipe maintenant, que deux personnes. Je pense que bcp d'embauche, maintenant je crois qu'il a bcp d'intérimaires, parce que les embauches sont partis en vacances, les intérimaires les remplacent.

Entretien avec un manœuvre BTP :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W: C'est quoi votre métier?

M: Manœuvre BTP.

W: Votre expériences professionnelles, ça fait combien de temps que vous faites ce travail?

M: Un an.

W: Pourquoi vous choisissez d'emploi intérimaire?

M: Pour mon besoin. Parce que je n'ai pas encore trouve ce qui m'intéresse le contrat CDD ou CDI.

W: Comment vous en pensez cette forme d'emploi?

M: Il est bien, mais comment dire...

W: Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients?

M: Les avantages: vous paie, il a pleins de petit trucs. Comme intérimaire, il a le pourcentage, tout ça. Les inconvénients: maintenant c'est bon, je tjr les missions a faire. Mais au début, non, parce que il a que des petites missions de deux ou trois jours. Si j'ai pas de missions a faire, j'ai la femme et l'enfant, c'est complique pour mois. Il n'a pas tjr les missions ce que je veux, au niveau de temps, de travail. Pour le moment, je tjr travaille avec une entreprise, ça se passe bien.

W: Vous travaillez combien de temps en tant que l'intérimaire?

M: Ca fait un an et plus que je travaille en tant que manœuvre, mais avec Adecco, ça fait pas longtemps. **W: Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?**

M: Oui, avant de venir chez Adecco, je travaillais avec Adequat, six mois.

W: Pourquoi changer l'agence, la raison (individuel, professionnel)?

M: Parce que les missions sont pas intéressantes pour mois. Chaque fois, il m'a donne la mission de deux ou trois jours, chaque fois, je les demandais de missions plus longtemps, il m'a pas donnée. Donc j'ai appelé votre agence, discutait un peu et j'ai explique ma situation, petit a petit, maintenant, j'ai des bonnes missions.

W: Vos attentes pour cette agence?

M: Peut être me propose une formation, qui me convienne.

W: Quelles formations vous voulez le faire?

M: Je ne sais pas, je réfléchis. Dans le secteur du bâtiment, sauf électricité, différent truc, peut-être maçonnerie.

W: Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

M: Par internet, bouche oreille, recommandation, c'est une entreprise connue. Il a des annonces.

W: Comment connaissez vous notre agence?

M: Par internet, tous par internet. Je cherche le boulot, j'appelle plein d'agences intérim, j'étais sur internet, j'ai tombe sur votre adresse, je viens ici directement.

W: Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients ?

M: C'est bien. Les avantages: les missions sont plus carrées. Ce sont les missions plus longues. Ca fait un mois et demi je faisais cette mission. Ca se passe bien. Les inconvénients: pour le moment, j'ai rien plaindre. Début, c'était plus compliqué, pour l'instant, ça va. Au début, c'était les petites missions.

W: Depuis quand vous travaillez avec ADECCO (intérimaires) ou d'autres agences d'intérim (candidats)?

M: Depuis 05/2016. Six mois l'année dernière avec Adequat, cette année, j'ai travaille un peu avec les particulier, a mon cote, avec la famille, avec des amis.

W: Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement? Pourquoi?

M: Sur place directement, avec un entretien plus claire et nettement. Par internet, il faut attendre la réponse.

W: Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place? (faire inscription sur internet, apporter les papiers originaux a l'agence, remplir le DCC, faire le test de sécurité)

M: Oui, ça va. C'est ce que j'ai fait. Moi, j'ai fais inscription sur internet, et après j'ai appelé, j'ai explique ma situation, je suis motive, je suis sérieux, j'ai la voiture a la maison. C'est différent pour nous, mais c'est plus efficace pour vous. Si on a envie de bosser, on s'inscrit, on appelle. S'il n'a pas internet chez soi, il peut prêter le portale des amis, ou copain, il a des internet gratuit partout, ça dépend la motivation de travail.

W: Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a le travail m'offrir, aprèm, une fois par jour, deux fois par jour) ?

M: Il a du boulot à faire.

W: Si l'on vous dites que c'est assez calme cette période, comment vous en pensez?

M: C'est un peu m'embêter. C'est le problème de période aussi. C'est comme ça, c'est la vie, quand tu es intérimaire, c'est comme ça, c'est inconvenient.

W: Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO?

M: Oui, bien sur. Vous avez du boulot déjà. J'ai déjà quelques familles inscrits chez vous, il a des gens qui sont contents et qui sont pas contents.

W: Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO?

M: Il est correct. C'est un peu partout pareil. S'il y a de boulots derrières, ce n'est pas grave.

W: Dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences?

M: Dans mon chantier, il a 4 ou 5 intérimaires qui viennent des agences différentes. Il a Manpower, Randstad, et les autres, j'ai pas demandé. Je pense que c'est les intérim de Manpower qui sont plus que les autres.

W: S'il y a des sociétés voudraient vous embaucher, vous partez ou pas?

M: Si je peux négocier mon salaire, peut-être. Après peut-être le contrat CDD, six mois ou plus. J'aime bien intérimaire, c'est pas mal. Quand je veux travailler, je travaille, quand je veux pas, je travaille pas. J'aime bien voyager, pour voyager, il faut être libre.

Entretien avec un menuisier :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W: C'est quoi votre métier?

B: Menuisier.

W: Votre expériences professionnelles, ça fait combien de temps que vous faites ce travail?

B: Depuis 2014, ça fait 12 ans. C'est un métier qui me plaît. Je suis parti, il m'a embauché, il m'a appris. Au début, j'ai travaillé avec une société en contrat CDI, deux ans. Après, j'ai ma boîte 2009-2011 de menuiserie pendant 2 ans et demi. Après j'ai divorcé, donc je l'ai fermé. J'étais chauffeur livreur avant 2001, pendant 4 ans. J'ai commencé le travail de menuisier chez un patron.

W: Pourquoi vous choisissez d'emploi intérimaire?

B: Parce que je n'aime pas bcp de travailler avec la même personne. Je ne peux pas rester dans un même endroit et faire la même chose.

W: Comment vous en pensez cette forme d'emploi? Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients?

B: Il est bien, il me convient. Les avantages: quand on est fatigué, on peut prendre les vacances pour reposer. Les inconvénients: tu ne peux pas travailler ce que tu veux. Il a des gens qui te demandent les missions que t'as jamais faites.

W: Vous travaillez combien de temps en tant que l'intérimaire?

B: Je me souviens plus. Je pars, je reviens, je pars et je reviens, je suis tjrs comme ça.

W: Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

B: Non. J'ai travaillé en tant qu'intérimaire que avec Adecco.

W: Vos attentes pour cette agence?

B: Continuer à se passer comme ça, ce moment.

W: Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

B: J'ai passé souvent devant l'agence Adecco, donc je le connais.

W: Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients?

B: C'est une bonne agence. On s'entend bien, comme une petite famille.

W: Depuis quand vous travaillez avec ADECCO (intérimaires) ou d'autres agences d'intérim (candidats)?

B: Depuis 2001, j'ai travaillé avec Adecco. Entre 2001 - 2002, j'étais manœuvre chez Adecco. Quand je suis sorti d'école, j'étais intérimaire d'Adecco.

W: Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement? Pourquoi?

B: Jamais par téléphone, ça sera rien de par téléphone, parce que vous ne me connaissez pas. Internet, ce n'est pas mon pays. A pole emploi, et puis déplacer sur place.

W: Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place?

B: Je préfère prendre un rendez-vous sur place. Sur internet est impossible pour moi. Si vous me faites pas inscription sur place, je vais ailleurs. Il a des gens qui savent par lire ni écrire, comment ils font. C'est mieux de faire l'inscription sur le bureau, vous les expliquez et remplir le papier ensemble, c'est mieux de les connaître.

W: Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a le travail m'offrir, après, une fois par jour, deux fois par jour) ?

B: Je voudrais entendre qu'il a bcp de travail.

W: Si l'on vous dit que c'est assez calme cette semaine, comment vous en pensez?

B: Si c'est calme, c'est calme, il faut voir la semaine après. Ça fait longtemps, je n'ai pas posé cette question. Parce que je vous fais la confiance, on s'entend bien, si vous avez des missions, vous m'a proposez. S'il n'a pas de travail pendant une semaine, je reste chez moi.

W: Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO?

B: Je vous ai déjà amené un ami, un menuisier.

W: Comment présentez-vous notre agence à votre amis?

B: Qui peut vous faire la confiance, qui n'a pas de souci à ce faire. Je vais lui amener après mes vacances, il est mieux que moi. Il n'a jamais travaillé en tant qu'intérim, il travaillait avec son père.

W: Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO (faire inscription sur internet, apporter les papiers originaux à l'agence, remplir le DCC, faire le test de sécurité)?

B: C'est bien. C'est facile et vite faire.

W: Dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences?

B: A Ce moment, je suis le seul. Parce que c'est une petite entreprise. Avant, avec une grosse entreprise, il a 150 intérimaires, plus intérimaires chez elle.

W: Apres s'il a une société voudrait vous embaucher, vous partez ou pas?

B: Non, je reste ici. Parce que je veux rester intérimaire. Avant de venir ici, au mois de novembre, j'avais un CDI chez AIRBUS. Je n'aime pas l'ambiance. Même si j'ai touché bien, je préfère la vie tranquille. Adecco m'a proposé un contrat CDI déjà. Je ne sais pas, je vais réfléchir pendant les vacances. Il faut voir ce que je perds et ce que je gagne.

Entretien avec nouvel électricien intérimaire :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W : C'est quoi votre métier ?

Y : Electricien, j'ai fait une formation d'électricité a Lille pendant neuf mois,

W : Votre expérience professionnelle, ca fait combien de temps que vous faites ce travail ?

Y : Quand j'étais a Algérie, j'étais électricien 3-4ans, je n'ai pas fait le travail d'électricien en France, ca fait 3 ans que j'arrive en France.

W : Pour quoi vous n'avez pas faire le travail d'électricien en France ?

Y : Parce que les sociétés demandent l'expérience, même si j'ai des expériences en Algérie, mais ca compte pas ici. Je voudrais travailler un ans ou six mois pour après ouvrir ma propre boite.

W: Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

Y : Non, parce qu'ils demandent expériences. C'est la première fois que je travaille avec l'agence intérim,

W: Vos attentes pour cette agence?

Y : J'attends de travail pour améliorer mon compétence,

W: Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

Y : Il a un ami qui m'a dit que Adecco embaucher tous les métiers, je peux peut-être trouver le travail ici. Je cherche travail sur internet par pole emploi, pole emploi a une rubrique a rechercher, j'ai saisi l'électricien, ca sort les boites intérim, toutes agences intérim. Ces annonces sorties selon les dates d'offres des annonces.

W: Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients ?

Y : Elle est bien, j'ai été bien accueilli, c'était sympa. Quand j'ai reçu votre appel, j'étais content. Vous m'avez bien explique, je suis content.

W : C'est le premier l'appel de travail ?

Y : Hier, j'ai pose mon CV sur internet dans le site Adecco, ce matin, il m'a appelé directement. J'étais trop content.

W : Quand vous faites inscription sur internet, vous pensez que comment ?

Y : c'est simple, ce n'est pas compliqué, j'ai vite fait.

W: Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement ? Pourquoi ?

Y : Je préfère chercher sur internet, je n'aime pas de chercher le travail par téléphone, parce que parfois il me connait pas.

W : Vous cherchez que le travail intérimaire, ou vous cherchez dans les sociétés aussi ?

Y : Mais aussi, mais ils demandent les expériences aussi. J'ai passé un entretien avec un patron d'une société, il m'a dit que je n'ai pas assez d'expériences, il a des autres qu'il m'a dit qu'ils sont complets, ils n'ont pas besoin d'ouvrier.

W : C'est les grandes sociétés ou petites, dans quels secteurs ?

Y : Les petites sociétés, les sociétés de bâtiment et travaux publics et télécom et réseaux.

W : Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place ?

Y : C'est bon, on peut connaître un peu la société par internet premièrement, inscription sur internet est mieux et pratique.

W : Vous pensez que déposer sur internet est plus efficaces ou sur place ?

Y : Les deux sont efficaces. Je préfère poser le cv sur internet et sur place aussi. C'est ce que j'ai fait. J'ai déposé le cv sur internet et sur place, deux fois,

W : Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a des travaux ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a des travaux m'offrir, après, une fois par jour, deux fois par jour) ?

Y : Je voudrais bien entendre qu'il a des missions à faire. Parce que c'est mieux pour moi et pour vous aussi. **W : Si on vous dit que c'est assez calme en ce moment, comment vous en pensez notre réponse ?**

Y : Je pensais que c'est comme ça. Adecco est une grande agence, si vous n'avez pas de travail, il n'a pas bcp de travail dans toute la région.

W : Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO ?

Y : Oui, bien sûr. Je vais les conseiller de faire l'inscription sur internet tout d'abord, et puis vous appelle et vient d'ici.

W : Comment vous présentez notre agence à votre amis ?

Y : J'ai été bien reçu ici, on peut trouver le travail chez vous, c'est votre service est sympa, je vais les demander de venir tous seuls, ils vont comprendre.

W : Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO ?

Y : J'aime bien que la façon de test que j'ai fait, c'est le responsable de votre part. C'est pas mal pour moi et pour vous aussi, c'est intéressant. Je crois que vous sélectionnez les meilleurs. Comme ça, il n'a pas de mecontents. Même pour les papiers, c'était bien de faire la photocopier. Le dossier que j'ai rempli tout a l'heure, c'est mieux de nous connaître, notre préférence, notre choix, notre expériences. Je pense que c'est bon de faire ça. Je vais lire le petit cahier que vous m'avez donne, pour mieux connaître les informations de sécurité.

Entretien avec un nouveau peintre :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W: C'est quoi votre métier?

A: Peintre bâtiment.

W: Votre expériences professionnelles, ça fait combien de temps que vous faites ce travail?

A: Un an et demi. J'ai commence par le stage, une semaine ou deux semaines. 11/2014-06/2015, j'ai fais la formation de peintre. Apres le stage, j'ai signe le contrat CDD, 2005-2007, après je faisais mécanicien, deux ans 2007-2010, l'apprentissage. Apres contrat CDD un an, mécanicien, après deux ans CDI, jusqu'au 2014. Apres j'ai des problèmes individuel, donc je reprends la peinture. Apres la formation, c'est calme, j'ai cherche le travail intérim, mais rien. Donc j'étais en chômage, après c'est vous qui m'a appelé pour la mission. Vous êtes la première agence intérim qui m'a appelé.

W: Comment vous en pensez cette forme d'emploi? Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients?

A: Ce n'est bien, pas inconvénient. Les avantages: il a du boulot, je suis content de trouver le travail. Bcp d'offres d'emploi.

W: Vous travaillez combien de temps en tant que l'intérimaire?

A: Un mois. Maintenant, je travaillais avec STT. J'ai fait inscription partout des agences.

W: Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

A: Oui, avec STT, deux semaines.

W: Pourquoi changer l'agence, la raison (individuel, professionnel)?

A: Pour le travail.

W: Vos attentes pour cette agence?

A: Un contrat CDI.

W: Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

A: Parce que j'avais travaillé avec Adecco a la période mécanique. Au début, c'est par internet. Je cherche le travail sur page jaune, internet, sur liste aussi.

W: Comment connaissez vous le travail intérim?

A: Par mon père, il m'a dit que intérim est mieux pour mois, il a du boulot à faire.

W: Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients?

A: Plutôt bien. Il a le travail, vous êtes tjr motives. Pas inconvénient. Le taux horaire de l'agence ou je travaille maintenant n'est pas trop haut, je touche que le SMIC.

W: Depuis quand vous travaillez avec ADECCO (intérimaires) ou d'autres agences d'intérim (candidats)?

A: un mois, deux semaines avec STT.

W: Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement? Pourquoi?

A: Les deux. Aussi sur place. Ca dépend, si j'ai l'adresse je vais directement, sinon, je les appelle. Les missions que j'ai trouvent jusqu'à maintenant, c'est par téléphone. Je n'ai pas reçu bcp de résultat par internet.

W: Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place?

A: Oui, mon frère m'a dit ça. C'est pas mal. Vous perdez peut-être certains candidats qualifiés, mais pas tous. S'ils savaient lire et écrire, ils peuvent le faire sur internet.

W: Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a le travail m'offrir, aprèm, une fois par jour, deux fois par jour) ?

A: Si c'est calme, C'est normal, c'est calme, c'est calme. C'est pareil partout. S'il a pas de travail à faire, il faut attendre. Ce n'est pas votre faute.

W: Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO?

A: Oui, bien sur.

W: Comment presentez vous notre agence a votre amis?

A: Votre agence cherche les peintres, ils sont bien et sympa, taux horaire acceptable.

W: Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO (faire inscription sur internet, apporter les papiers originaux a l'agence, remplir le DCC, faire le test de sécurité)?

A: C'est bien. C'est intéressant à faire.

W: Dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences?

A: Il n'a que moi qui suis intérimaire. Avant, dans les autres chantiers, il a deux intérimaires une fois, pas bcp. Il a des contrats d'apprentissages et de stages.

W: Après s'il a une société voudrait vous embaucher, vous partez ou pas?

A: Oui, bien sur. Je préfère trouver un travail fixe.

Entretien avec un plombier expérimenté :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W: C'est quoi votre métier?

H: Plombier, chauffagiste.

W: Votre expérience professionnelle, ça fait combien de temps que vous faites ce travail?

H: Depuis que j'avais 16 ans, ça fait 31 ans. Mon père était chauffagiste, j'ai comme ce avec mon père depuis 16 ans. Je n'ai pas fait que ça, je faisais un peu de ferrage avec un bureau d'étude. Et après je faisais le maçon aussi, je fais tout. J'ai travaillé 8 ans avec agence STT non stop, et après il m'embauche en contrat CDI.

W: Pourquoi vous choisissez d'emploi intérimaire?

H: Pour la liberté. Parce que depuis 16 ans je travaillais, j'ai ma maison, j'ai tout, quand je veux prendre les vacances, je pars aux vacances.

W: Avant de faire le travail intérim, vous faites quoi?

H: Avant c'était CDI. J'en ai fait plusieurs CDI.

W : Comment vous en pensez cette forme d'emploi? Qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients?

H: Je trouve que c'est bien, personnellement. Les avantages: tu crois qu'on a les avantages, en fait on n'a pas d'avantage. Moi, je trouve que c'est la liberté, c'est tout. Les inconvénients: il n'a pas tjrs le travail.

W: Vous travaillez combien de temps en tant que l'intérimaire?

H: Six ou sept ans. 15 ans intérim.

W: Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

H: Oui, j'ai travaillé avec bcp d'agences intérim différentes, avec Manpower 3 ans non stop, Randstad quelques petites missions. Et après je préfère rester chez Manpower, une grande société, bcp d'avantages. Et j'ai fait une mission avec une autre agence intérim.

W: Depuis quand vous travaillez avec Adecco?

H: Depuis avril 2016, je crois. Avant de venir ici, c'est Randstad, avant c'est Manpower.

W: Pourquoi changer l'agence, la raison (individuel, professionnel)?

H: Quand il n'a pas de boulot, j'appelle, qui a le boulot, je travaille avec qui.

W: Vos attentes pour cette agence?

H: Je ne sais pas, je ne sais pas s'il a la possibilité de crédit en tant qu'intérimaire. Je sais que chez Manpower, il a le crédit de logement, de voiture, tout, il s'appelle FASTT. Je voudrai emprunter un peu d'argents. Le salaire, ce n'est pas grave. En France, il a des solutions.

W: Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

H: Il a des pubs de télé partout. Par bouche d'oreille. Ca fait longtemps je suis au bâtiment, donc je connais tout.

W: Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients?

H: Pour l'instant, pas inconvénient. Les avantages : les gens sont sympas, franchement, ça va.

W: Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement? Pourquoi?

H: J'appelle et envoie CV par mail, ça va bien. C'est simple pour moi, je connais toutes boîtes intérim.

W: Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place?

H: Je pense qu'avant envoyer au boulot, il faut voir le candidat. Par CV, je peux marquer ce que je veux. C'est mieux. En 2016, il n'a pas bcp de gens qui ne connaissent pas ordinateur. Si les gens ne veulent pas faire inscription sur internet, c'est qu'ils n'ont pas envie de travailler. Si vraiment envie de travailler, au moins déplacé à l'agence.

W: Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a le travail m'offrir, aprèm, une fois par jour, deux fois par jour) ?

H: Il a du travail.

W: Si on vous dit que c'est assez calme ce moment, comment vous en pensez?

H: Je ne pense pas que c'est le problème de l'agence, je sais très bien que au bâtiment, c'est la crise, si c'est calme, c'est partout pareil. Ce n'est pas que pour Adecco ou Manpower, c'est pour tout le monde. Si le boulot n'a pas pour vous, il n'a pas pour les autres non plus.

W: Est ce que vous avez la période haute et basse?

H: La période haute est pendant les congés, il a besoin bcp de remplacements, juillet, aout.

W: Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO?

H: Oui, bien sur. Je viens de vous amener un jeune. Apres, je vous amène le client aussi. Je veux bien que mon fils travaille chez vous, mais il a 16 ans, vous acceptez pas le mineur. Du coup, il travaille bien. Il est le chauffagiste aussi.

W: Comment vous présentez Adecco a votre amis?

H: J'ai pas trop parler, il a besoins de travailler, donc j'ai appelé N et donne le numéro de mon collègue. Elle l'a contacte.

W: Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO (faire inscription sur internet, apporter les papiers originaux a l'agence, remplir le DCC, faire le test de sécurité)?

H: C'est normal. Apres, ce que ça me dérange, après que j'habite plus loin. Vous ne pouvez pas envoyer le gens travaillé sans des papiers, après s'il a des problèmes.

W: Dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences?

H: Il n'a que le jeune. On est que deux maintenant. S'il est un gros chantier, il a une fois 60 intérimaires, 108 personnes travaillent au chantier. Plus intérimaires que les employés, c'est plus facile d'arrêter les intérimaires que les employés.

W: Est-ce que vous avez expériences d'études?

H: Moi, non, j'ai commence avec mon père, j'ai bcp d'expériences. Pour mon métier, il demande bcp d'expériences, qualification.

W: Est-ce qu'il y a bcp de jeunes qui font le plomberie?

H: Oui, parce qu'il paie bien, après avec des expériences, il paie super bien. S'il a le CAP, les gens touchent plus que le SMIC, comme mon fils qui fait le lycée professionnel, quand il a finit le lycée, il a le CAP. En France, il te demande CAP ou min 5 ans expériences.

W: S'il a des sociétés voudrais vous embaucher, vous voudrez partir ou pas?

H: À mon âge, s'il me paie 1500 euros, ce n'est pas la peine de m'appeler. Min 2000 euros. J'ai touche 2000 nettes dizaines années. Je connais bcp de personnes, j'ai tjr la mission à faire. Ce n'est pas la peine de prendre le travail de CDI. J'ai tout, la maison, la voiture.

Entretien avec un nouvel électricien :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W : C'est quoi votre métier ?

D : Electricien.

W: Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?

D : Jamais, c'est la première fois.

W: Pourquoi choisir l'agence d'Adecco, la raison (individuel, professionnel) ?

D : Je connais plusieurs personnes qui viennent d'Adecco, ils étaient contents avoir des missions assez rapide. Donc je choisis Adecco, je viens chez Adecco directement sans visiter les autres agences intérim,

W: Vos attentes pour cette agence?

D : Trouver les missions intérimaires, et signer le contrat Cdi. Juste les missions, pour le salaire aussi, parce que j'ai un petit enfant de six mois,

W: Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

D : Par école, par la recommandation d'une famille, mon beau-frère qui travaille chez Adecco. il m'a dit c'est rapide de trouver le travail, je le trouve tout de suite, il travaille a EURO, et après trouver une autre mission, il est content.

W : Vous travailliez avec qui avant ?

D : Je n'avais jamais fait le travail intérimaire. C'est le travail de CDI, depuis mon apprentissage d'électricité, et après j'avais en Cdi, je faisais que les sociétés CDI.

W : Pourquoi vous arrêtez le contrat CDI à choisir l'intérimaire ?

D : J'ai eu un problème avec mon responsable de dernier CDI, je préférais partir.

W : Vous avez combien années d'expériences professionnelles ?

D : 16ans électricité, j'ai surtout dans le modique, avant j'ai fait la formation électricité, c'est delà que je faisais mon CDI, quand j'étais apprentissage, je faisais menuiserie, après je faisais le travail de saisonnier,

W: Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients ?

D : Je n'ai jamais entendu les commentaires négatifs d'Adecco. Très bonne agence,

W: Depuis quand vous travaillez avec ADECCO (intérimaires) ou d'autres agences d'intérim (candidats)?

D : Première fois avec agence intérim et Adecco.

W : Vous travailliez avec votre ancien patron depuis combien de temps ?

D : 10 ans,

W: Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement ?

D : Par téléphone, et après c'est déplacer sur place, dans l'agence. Préfère téléphone, parce que je ne suis pas cote, quand même c'est un peu compliqué, avec Adecco, c'est j'ai postuler sur internet, vous m'appellez pour venir, et après je sais où sont les autres agences Adecco, je crois qu'il a une sur Muret, et après c'est pas pour le BTP.

W: Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place ?

D : Je pense que c'est bon, en fait c'est mieux de cadrer

W: Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a de travail m'offrir, après, une fois par jour, deux fois par jour) ?

D : Si il n'a pas de travail, ce n'est pas grave. Avant je travaillais toute l'année, je faisais la service après vente, je faisais l'entretien, je déplaçais partout à Midi-Pyrénées ou les autres départements, au début, quand je commençais de travail, il a du pose, il a de période base, après c'est tout le temps travailler, y compris la fin d'année. Maintenant, je ne veux pas trop de déplacements, parce que j'ai un petit, je préfère mieux de déplacer dans la région pas les autres endroits plus loin.

W : Vous faites le travail d'électricité ou ?

D : Je peux faire le travail d'électricité, mais Etre sur le chantier et le bâtiment pour faire le travail d'électricité, j'ai jamais fais. C'est un peu modique, ascensoriste, porte automatique de magasin, je fais ça.

W : Est-ce que vous avez fait la formation concernant de votre métier ?

D : Oui, une formation sur une semaine, après il a le tes QCM, et on a le diplôme.

W: Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO ?

D : Oui, bien sur.

W: Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO ? Parce qu'on vous demande de ramener les dossiers originaux, faire le test de sécurité, remplir le dossier DCC, est-ce que c'est compliqué pour vous ?

D : Oui, c'est bien, au moins c'est plus précis. C'est pour garder les trucs. C'est pour connaître bcp de détails, si on marque dans le cv, une habilitation, c'est mieux de venir avec les papiers pour confirmer, pour éviter les gens marquent n'importe quoi sur le CV.

W : Si après on a les test de client a vous demander de venir a l'agence a faire, vous voulez ou pas ? Ca vous en bête pas ?

D : Non, non, pas du tout. C'est bien a faire les test de sécurité, si ca fait un moment on n'a pas travailler sur le chantier, c'est vraiment des truc oublier un peu. Il faut savoir la sécurité pour éviter les erreurs.

W : Après quand vous travaillez sur le chantier, quand les gens vous demander les commentaires pour agence Adecco BTP, comment vous les répondez ?

D : Ca se passe bien, il a des tests carrés, on est bien informe, et bien forme sur la sécurité avant de commencer travailler sur le chantier. Savoir ce qu'on a, qu'on cherche, plus précisément, et après on diriger des quelques choses qu'on connait déjà,

Entretien avec un maçon VRD :

Bonjour, je suis étudiante de Master 2 Management des entreprises et de l'action publique, maintenant je fais le stage à l'agence en faisant une recherche au sujet de la captation de l'intérimaire des profils pénuriques BTP.

W : C'est quoi votre métier ?

L : Maçon VRD,

W : Votre expérience professionnelle, ça fait combien de temps que vous faites ce travail ?

L : 15 ans.

W : Vous travaillez toujours chez Adecco ?

L : Franchement, je peux, chaque fois Adecco me propose le travail, je marche avec Adecco, sinon j'ai pas fait mes grosses expériences chez Adecco. J'ai fais bcp de missions avec Adecco de travaux publics. Maintenant, je suis CDI intérimaire chez Adecco. Mes grosses expériences, c'est Adecco. Quand je commençais travailler avec Adecco qui s'appelle pas Adecco, c'est Ecco, ça remontait a ma première mission a 1995. 1995-2001 avec Ecco no stop, ensuite j'ai été embauché pendant trois ans par une société qui a été ferme grâce a Adecco, une société de fabrication de pièce en béton. Et après je recommençais avec Adecco qui s'appelle Adia, cinq ans avec Adia. Pendant, j'ai fais des missions avec accès intérim, mais pas bcp. J'ai commence le travail d'apprentissage de maçonnerie, pendant 1993-1995.

W: Pourquoi vous partez la société de contrat CDI?

L: Parce que j'ai des problèmes avec le patron, j'ai signé un contrat de travail en nuit, je peux pas récupérer mon fils a l'heure, personne peut me remplacer. Il cause des problèmes de famille.

W: Pourquoi vous choisissez d'emploi intérimaire?

L: Franchement, j'ai pas bcp cherché le travail. Intérim, il a tjr les missions à faire. C'est le père d'un copain qui m'a recommande chez Ecco, du coup il connaît le chef d'agence, il est le chef de chantier, chef d'équipe, c'est lui qui demande intérimaire. Il croit que je suis travailleur, il m'a demandé s'inscrire chez Ecco.

W: Comment vous en pensez cette forme d'emploi? qu'est ce que sont les avantages et les inconvénients?

L: Les avantages: quand j'étais jeune, il m'a ramené bcp d'expériences, je peux faire pleins de choses. C'est bien, les gens qui m'appellent, qui a le demande. Même si travailler en tant que manœuvre. Quand je travaillais bien au chantier, le chef m'a donné des autres missions a faire, comme le travail de coffreur. La

liberté est aussi l'avantage. Les inconvénients: franchement, pour moi, je n'en vois pas. Le grand inconvénient est sans travail à faire. **W : Est-ce que vous avez déjà travaillé à d'autres agences intérim BTP?**

L : La première agence ATP qui est ferme maintenant, un an. Les autres sont des petites missions, Manpower, 2 ans. ECCO, 10 ans, Adia.

W : Pourquoi vous changez l'agence ?

L : Parce que à l'époque, j'ai des collègues qui disaient la le travail est bien payer bien il m'a dit c'est bien chez Accès, c'est le moment de construire le métro de ligne B, Adecco a que des missions de bâtiment. Donc je suis parti et travail avec Accès 3ans. C'est juste pour le taux horaire, c'est mieux payer.

W : Vos attentes pour cette agence?

L : Vraiment, j'ai fait le projet pro avec F, si elle peut me faire la formation de FIMO, j'ai pose la question chez EUROVIA, s'il est intéressé de me faire passe, chauffeur PL, j'ai plus d'expériences depuis l'armée, je n'ai pas conduit depuis 20 -25 ans. Je voudrais faire le stage d'espace vert. C'est 2015, j'ai tout pris le travail d'espace vert, je suis parti au pole emploi, il m'a sorti une liste. Un vieillissant, c'est moins difficile.

W: Comment connaissez-vous ADECCO, par internet (annonce web), par recommandation (ami, collègue, conseil de votre entourage professionnel), par pôle emploi, par annonce presse, par école?

L: Par la recommandation. Oui, il a une époque, il a une publicité sur télé, il a un slogan, toujours avec Adecco, tjr a de boulot.

W: Comment vous en pensez l'agence ADECCO BTP, quelles sont les avantages et les inconvénients?

L: Les avantages: une équipe sympa, vous êtes bien, quand on vient icic, les gens sont gentils tous. Honnêtement, vous ne faites pas le travail facile, appelle le client, faire le papier tjr, tjr chercher les candidats, il a des gens ne sont pas faciles. Les inconvénients: des fois, la manque de communication entre vous, juste ça. Sauf ça, vous êtes tous super sympa. Il me sent que vous aimez bien votre travail.

W: Depuis quand vous travaillez avec ADECCO (intérimaires) ou d'autres agences d'intérim (candidats)?

L: Je pourrais dire 20 ans, j'ai le contrat écrit 20 ans.

W: Vous préférez chercher le travail par téléphone ou à l'agence directement? Pourquoi?

L: J'aime bien me déplacer, je me sens que c'est mieux. Il a tjr le cahier de passage, j'aime bien s'inscrire dans le cahier de passage.

W: Comment vous en pensez les agences n'acceptent que l'inscription sur internet et le rendez-vous sur place?

L: Bien sur, je suis motive.

W: Vous voudrez quelle réponse, quand vous demandez l'environnement ou la situation de travail à ce moment-là (ça va, il a le travail ou pas, ou c'est calme), (quand je dois venir qu'il a le travail m'offrir, aprèm, une fois par jour, deux fois par jour) ?

L: La vérité. Si vous me dites que c'est calme, je me passerai après. Je sais en général chez vous, selon qu'on fait, Adecco partir tjr février, pas bcp de travail. Si il a des missions, je travaille bcp pour mettre de l'argent a cote, si il a une semaine pas de travail, je prends les vacances. Je sais que les missions les plus , c'est en été.

W: Si vous avez des amis, vous voulez les recommander de chercher le travail chez ADECCO?

L: Si vraiment je connais quelques un qui n'ont pas de travail. C'est vraiment des gens de confiance.

W: Comment vous en pensez le processus de recrutement d'ADECCO?

L: C'est normal.

W: Dans le chantier ou vous travaillez, il a bcp d'intérimaires d'Adecco ou d'autres agences?

L: pour le moment, deux intérim. Il a que moi vient d'Adecco.

W : S'il a des sociétés voudrais vous embaucher, vous voudrez partir ou pas ?

L : Je travaillais maintenant avec EUROVIA, tout est bien passe. S'il veut m'embaucher, je vais rester. Apres, je voudrais vraiment finir mon carrière, si je peux faire une place a une société d'espace verte, c'est quelque chose qui me plait. Si je reste dans les travaux publics jusqu'à la fin de ma vie, pourquoi pas. Si EUROVIA m'embauche, c'est pas mal.