



Les Métiers de l'Intérim

Fonctions

Fiche réalisée avec la collaboration de professionnels

Juin 2006



Il existe actuellement environ 1 000 entreprises de travail temporaire (Adecco, Védiobis, Manpower pour les plus connues) qui représentent 4 500 agences généralistes ou spécialisées. Une agence intérim est généralement composée d'une équipe de 4-5 personnes qui sont : un chef d'agence, un attaché commercial et un ou deux assistants de recrutement. Selon les entreprises, les intitulés de postes varient, mais les principales fonctions restent les mêmes.

① L'équipe d'encadrement

► **Le Chef ou Responsable d'Agence** : à la tête de l'agence, il dirige une équipe de quelques personnes.

3 grandes fonctions :

- Commerciales :
 - Fixer avec sa hiérarchie les objectifs de l'agence (parts de marché, activité, rentabilité, clients...) et faire en sorte de les réaliser ;
 - Faire le suivi commercial des clients. C'est lui qui négocie les tarifs, propose les produits de l'agence ;
 - Mettre en place une politique de recrutement adaptée à son bassin d'emploi ;
 - Représenter l'agence et la société auprès des décideurs locaux (élus, entreprises...).
- En Gestion :
 - Veiller à la bonne application de la législation et de la réglementation du travail temporaire. Le chef d'agence est responsable juridiquement ;
 - Diriger et surveiller la gestion administrative et financière de l'agence ;
 - S'assurer de l'application des procédures crédit, qualité et sécurité.
- En Management : animer et diriger une équipe (participation à la sélection, formation...).

Compétences :

- Très bonnes aptitudes commerciales et talent de négociateur ;
- Avoir un niveau Bac+4/Bac+5 (école de commerce) dans le domaine commercial et être expérimenté. Les postes de chef d'agence sont souvent pourvus en mutation interne ;
- Savoir animer une équipe et grande capacité d'organisation ;
- Avoir des connaissances en gestion.

Salaires : entre 2 000 et 2 500 € bruts environ par mois.

Evolution de carrière : Directeur de secteur (il supervise plusieurs agences), Directeur de région.

② L'équipe commerciale

Dans le secteur commercial, les intitulés de postes sont plus variables. On parle d'**attaché commercial**, de **consultant**, de **délégué commercial** ou, pour les postes à plus grandes responsabilités, de chef de vente et de responsable commercial.

► **Attaché commercial** : Il a pour principal rôle de prospecter des entreprises pour développer son porte-feuille client. Il est alors être amené à se déplacer régulièrement. Il fait ainsi le lien entre les clients et l'agence (et plus particulièrement l'équipe recrutement).

Missions :

- Prospection commerciale d'un secteur géographique ou d'un secteur d'activité (bâtiment par exemple) en fonction des objectifs fixés avec le chef d'agence ;
- Suivi des clients (visites pour connaître les besoins, connaissance des conditions de travail...) ;
- Déceler les besoins actuels et futurs des clients et proposer des solutions adaptées ;
- Rechercher des informations pour développer le fichier client (enquêtes téléphoniques, presse, mail, prospection physique...)
- Peut participer au recrutement.

Compétences :

- Avoir la fibre commerciale et un sens du service développés.
- Etre mobile et avoir un véhicule pour prospecter des entreprises (permis indispensable).
- Etre autonome.
- Avoir un Bac+2 commercial de préférence et si possible une première expérience en vente. Un Bac+2 technique (dans le BTP, l'industrie) peut être un plus.
- Maîtriser l'informatique.

Salaires : entre 1 670 et 2 000 € environ bruts par mois.



Paroles de Professionnel

Brigitte, chef d'agence dans une petite ville

Brigitte est chef d'agence depuis 15 ans. Elle connaît bien les différents postes de l'agence pour avoir commencé toute seule. Aujourd'hui, elle est à la tête d'une équipe de 3 personnes : une responsable recrutement et deux assistantes recrutement.

"Nous sommes une agence généraliste, mais étant donné notre bassin, nous intervenons principalement dans les secteurs de la plasturgie, de la métallurgie, de la logistique, de l'agro-alimentaire, du BTP et un tout petit peu du tertiaire."

Les différents postes d'une agence de travail temporaire sont assez clairement définis, ce qui n'empêche pas une certaine polyvalence du personnel. Depuis quelques années, le niveau d'exigence en matière de diplôme est au minimum un Bac+2.

L'Assistante recrutement

Deux assistantes recrutement travaillent à l'agence (l'une est titulaire du BTS Gestion PME-PMI, l'autre du BTS Assurances). *"Une assistante recrutement fait l'accueil physique et téléphonique des intérimaires. S'il s'agit d'un profil un peu compliqué ou professionnel, elle passe le relais à la responsable de recrutement. Elle gère aussi l'aspect administratif de l'agence, même si de plus en plus de tâches sont faites à l'extérieur. C'est d'ailleurs pour ça que la fonction d'assistant d'agence a plus ou moins disparu."* L'assistante recrutement s'occupe des convocations aux visites médicales, des demandes d'immatriculation à la Sécurité Sociale, de l'enregistrement du retour des contrats et, encore pour le moment, de la gestion et de l'envoi des contrats.

Le renseignement du dossier par l'intérimaire est l'occasion pour l'assistante de déceler des problèmes d'illettrisme. *"Il est indispensable de savoir lire et écrire pour travailler, ne serait-ce que pour comprendre les directives, lire une notice ou remplir un dossier. Nous sommes par exemple vigilantes lorsque nous recrutons pour les inventaires, à ce que les personnes forment bien leurs chiffres. En cas de difficultés, nous orientons les personnes vers des structures spécialisées comme Lutiléa."*

De manière plus anecdotique, elle gère aussi le stock des chaussures de sécurité. C'est en effet à nous de contrôler qu'un intérimaire, délégué chez un client où le port des chaussures de sécurité est obligatoire, en possède une paire, ou qu'il peut s'en procurer, sinon nous les fournissons en dépannage."

L'Equipe recrutement

L'équipe recrutement s'occupe des intérimaires, elle les recrute et les positionne sur des postes. Dans une agence, on trouve souvent un assistant de recrutement et un chargé qui travaillent en binôme.

► L'assistant de recrutement (ou assistant d'agence)

2 grandes fonctions :

- La mise en relation entreprises/intérimaires
 - Il assure l'accueil, la présentation et le recrutement des intérimaires ;
 - Il constitue les dossiers de candidature ;
 - Il informe les intérimaires sur le poste occupé, les conditions de travail et les règles à suivre dans l'entreprise où sera effectuée la mission ;
 - Il assure le suivi des missions des intérimaires ;
 - Il doit bien maîtriser l'environnement juridique de l'entreprise et notamment les règles de sécurité.
- La gestion administrative
 - Il assure les tâches administratives et le secrétariat de l'agence (classement courrier...) ;
 - Il assure la gestion administrative des dossiers des intérimaires (contrat, visite médicale, saisie d'heures, facturation, déclarations à l'URSSAF...).
- Mais il participe également au développement commercial de l'agence :
 - En envoyant les bons profils sur les missions ;
 - En entretenant de bonnes relations avec les entreprises clientes.

Compétences :

- Diplôme Bac+2 en secrétariat commercial (exemple : BTS PME/PMI) ;
- Bon relationnel (qualité d'accueil et d'écoute) ;
- Résistance au stress et réactivité.

Salaire : 1 416 à 1 670 € environ bruts par mois.

Evolution de carrière : devenir chargé de recrutement

► Le chargé de recrutement (ou "responsable" ou "attaché de recrutement")

3 grandes fonctions :

- La mise en relation entreprises/intérimaires
 - Comme l'assistant de recrutement, il met en relation les entreprises et les intérimaires. Par contre, il intervient souvent pour chercher des profils plus pointus, plus qualifiés ;
 - Il doit sélectionner les bons candidats et détecter leur potentiel en les évaluant.
- Le contact entreprise
 - Il conseille les entreprises sur la réglementation et sur la sécurité liées aux missions intérim ;
 - Il analyse, en contactant les entreprises, les postes proposés et les profils demandés ;
 - Il participe au développement commercial de l'agence par la qualité des contacts et par sa capacité à "déléguer" le bon intérimaire sur le poste proposé.
- La gestion prévisionnelle des intérimaires
 - Pour fidéliser les entreprises clientes et répondre à leurs besoins, il peut participer à la mise en place et au suivi de formations à destination des intérimaires (soudure, CACES Cariste...);
 - Il analyse le bassin d'emploi sur lequel il travaille et exploite les autres sources susceptibles de fournir des intérimaires (ANPE, écoles, associations) en travaillant et en développant des partenariats.

Compétences :

- Bac+2 à Bac+4 en ressources humaines, commercial ou technique (pour les agences plus spécialisées) ;
- Expérience appréciée en recrutement, évaluation, formation ;
- Forte réactivité et résistance au stress ;
- Sens du service et sens commercial.

Evolution de carrière : devenir chef d'agence si la personne possède des qualités de gestionnaire, de commercial et de manager.

Autres métiers (au siège des agences)

Chef des ventes (encadre plusieurs commerciaux), responsable de secteur, responsable commercial, assistant de direction régionale, technicien administratif, responsable administratif...

Responsable recrutement

C'est la spécialiste du recrutement, elle intervient aussi bien au niveau des clients que des intérimaires. "Sa mission est de mettre en relation une demande d'entreprise et un intérimaire. Pour ça, elle doit avoir une bonne vision des postes et visite régulièrement les entreprises. Elle rencontre le chef d'atelier et lui pose des questions qui lui permettront d'établir une fiche de poste. Elle peut parfois être accompagnée d'une assistante recrutement."

La responsable de recrutement nous apporte des précisions. "Pour un poste donné, je demande ce que l'entreprise veut, ce que l'intérimaire va faire, sur quelles machines il va travailler, ce qu'il doit déjà savoir, ce que l'entreprise va lui apprendre... De cette façon, je connais bien le poste et je peux déléguer la ou les bons intérimaires. Par exemple, pour un poste de préparateur de commandes, j'ai besoin de savoir comment sera fait le conditionnement, s'il y aura un contrôle visuel précis et donc s'il faut avoir de bons yeux, si le poste sera debout ou assis... Je m'intéresse aussi à l'environnement du poste : les vestiaires, les horaires, l'utilisation ou non de badges..."

Du côté des intérimaires, la responsable de recrutement reçoit les profils les plus pointus et les plus qualifiés. Elle mène un entretien poussé pour déterminer le profil de la personne. "En discutant avec eux, j'essaie de leur faire expliquer ce qu'ils savent faire, ce qu'ils veulent ou ne veulent pas faire, ce qu'ils sont capables de faire... Il faut poser les bonnes questions pour ne pas se tromper dans le profil de la personne et ensuite bien la "déléguer", c'est-à-dire l'envoyer sur le bon poste. Je fais aussi un contrôle des références en appelant les anciens employeurs. Grâce à l'informatique et à un logiciel particulier, je peux comparer les demandes des entreprises et les compétences des intérimaires." Certaines agences possèdent des logiciels spécialisés pour faire des tests, ce qui n'est pas le cas ici. "Nous faisons systématiquement passer un test sécurité. C'est une grande planche de dessin sur laquelle l'intérimaire doit déceler des erreurs liées à la sécurité."

L'agence fait aussi de la diffusion de Cv aux entreprises. "Nous appelons ça des propositions actives. Nous diffusons par mail des CV intéressants aux entreprises même si elles n'ont pas déposé d'offres."

Chef d'agence

Le chef d'agence a de multiples fonctions. Il est à la fois gestionnaire, commercial et manager. "Je suis responsable du bon fonctionnement de mon agence et de sa rentabilité. J'ai des comptes à rendre régulièrement à ma hiérarchie. J'ai des résultats et des objectifs à tenir : il faut justifier de nouveaux clients chaque année, d'un nombre d'heures minimum à facturer... Je décide d'ailleurs du taux horaire auquel je vends mes prestations."

J'ai également un rôle important de prospection auprès des entreprises. Je fais du relationnel, de la prospection de nouveaux clients et le suivi des anciens. Je dois me faire voir et me faire connaître. J'essaie d'ailleurs de rendre visite aux plus importants au moins deux fois par trimestre.

Je dois aussi gérer mon propre personnel et être vigilante à ce que chaque salariée apporte une prestation de qualité. Nous avons d'ailleurs régulièrement des contrôles de notre hiérarchie sous forme d'appels anonymes pour vérifier la qualité de notre prestation."

Brigitte met également en place des formations. "Chaque année j'organise des formations. C'est un plus. Les entreprises apprécient ce genre de chose. Par exemple, cela fait 5 ans que nous organisons une formation de soudeur. En ce moment, nous avons aussi 5 femmes en formation d'opératrice monteuse. Je délègue l'organisation de la formation à ma responsable de recrutement."

Conditions de travail



Organisation et conditions de travail

- Equipes de 4 à 5 salariés.
- Attention ! Les horaires de travail ont une large amplitude, parfois jusqu'à 19h. Pour satisfaire l'entreprise cliente, il faut souvent trouver des intérimaires au dernier moment !

Qualités requises

- Avoir de bonnes qualités relationnelles et pour les postes commerciaux "la fibre commerciale" ;
- Avoir des capacités d'adaptation, être réactif et résister au stress ;
- Etre polyvalent et organisé ;
- Avoir des connaissances juridiques ;
- Etre mobile et posséder le permis ;
- Maîtriser l'informatique.

Evolution de carrière et salaire

- Les salaires sont composés d'un fixe et d'un pourcentage lié au bénéfice dégagé par l'agence.
- Il est possible d'évoluer au fil du temps vers des postes à plus grandes responsabilités. Les sociétés d'intérim favorisent pour la plupart l'évolution interne.

Marché de l'emploi



Les profils **ressources humaines** et **commerciaux** sont les plus recherchés quelque soit le poste occupé. Certaines agences spécialisées recrutent également des personnes avec des connaissances techniques comme le DUT génie mécanique pour parler le même langage que les entreprises industrielles.

Les trois plus grandes sociétés d'intérim en France sont Adecco, Manpower et Védiobis. Mais il existe un très grand nombre d'autres sociétés de taille très variable.

Dans les grosses sociétés, le recrutement pour un poste en CDI se fait par la Direction Régionale. Les agences locales interviennent surtout pour les recrutements en CDD.

Les postes sont pourvus soit en interne, soit en externe par le biais des sites internet des sociétés d'Intérim, des annonces dans la presse, des anciens stagiaires, des intérimaires, ou encore suite à une candidature spontanée.

Les offres d'emploi proposées concernent surtout les postes **d'assistant de recrutement** et de **commercial**. Peu de postes de chargé de recrutement apparaissent directement. Ces derniers sont surtout pourvus en interne.

Formations



Il est impossible de recenser toutes les formations pouvant permettre de travailler en agence intérim. Il existe cependant une formation à Lyon spécialisée dans ce domaine.

► ENACTT (Ecole Nationale des Cadres du Travail Temporaire)

36 rue Sergent Michel Berthet
CP 305
69337 LYON Cedex 09
Tél : 04 72 53 88 00
<http://www.enactt.com>

Autre centre de formation à St Germain-en-Laye dans les Yvelines.

Attaché commercial du travail temporaire (titre de niveau III). Diplôme accessible dans le cadre de la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) dès lors que vous avez 3 ans d'expérience en rapport avec le diplôme.

2 cursus :

Formation à temps plein de 9 mois sous statut étudiant.

Pré-requis : Bac+2 validé minimum et avoir moins de 28 ans

800h de formation en centre et 400h de stage.

Frais de dossier : 40€

Frais de scolarité : 690€

Formation en apprentissage sur 15 mois environ.

Pré-requis : Bac+2 validé minimum et avoir moins de 26 ans.

Le personnel de l'agence est assez polyvalent. *"Les postes ne sont pas figés, nous devons toutes être capable de faire les opérations de base. Quelque soit le poste, nous sommes toutes en contact avec les intérimaires et les entreprises."*

Et nous suivons toutes des formations juridiques pour tenir à jour nos connaissances. Le secteur du travail temporaire est très réglementé et nous devons être au point sur le sujet. Il nous arrive souvent de conseiller ou d'informer nos clients notamment sur les dépassements d'horaires et les normes de sécurité. Une erreur de date sur un contrat peut avoir de graves conséquences. En tant que chef d'agence, je suis d'ailleurs responsable juridiquement."

Le stress fait partie du métier et il faut savoir le gérer. Nous y sommes toutes confrontées à différents degrés. Nous devons toujours être très réactives pour, par exemple, trouver un remplaçant au pied levé lorsqu'un intérimaire ne s'est pas rendu à son poste un matin. Et attention aux horaires, nous finissons souvent vers 19h le soir ! Nous partons seulement lorsque nous avons trouvé les personnes pour répondre à la commande de l'entreprise. Par exemple, nous devons ainsi attendre chaque soir 17h/17h30 pour avoir le planning d'un de nos clients, une entreprise de logistique qui travaille pour la grande distribution. Une fois que nous avons la commande, nous faisons le tour de notre fichier d'intérimaires et nous passons des coups de fil jusqu'à ce que nous ayons trouvé."

Le personnel de l'agence doit essayer en toute circonstance de garder son calme et de calmer les gens. *"Je sais que certains de nos collègues ont déjà été agressés, mais c'est plutôt en ville ou sur des bassins difficiles. Ici, nous sommes dans une petite ville, la population est plutôt calme, nous n'avons pas de problèmes particuliers. Nous devons parfois calmer les clients énervés lorsque l'intérimaire ne s'est pas rendu à son poste ou ne convient pas. Nous sommes des commerciaux avant tout, et nous devons réagir rapidement pour satisfaire le client."*

Le sens commercial est très important car une partie du salaire est calculée en fonction des bénéfices de l'agence. *"Le pourcentage du bénéfice que nous touchons varie en fonction du poste occupé. Cet intéressement est très important car, sans ça, les salaires ne seraient pas très élevés. Nous avons donc toutes intérêt à trouver de nouveaux clients, à nous développer et à être rentables !"*

Mais le commercial ne fait pas tout, Brigitte insiste également sur le côté humain du travail temporaire. *"Pour travailler en agence intérim, il faut aimer les gens, les écouter, être disponible et aimable. Les gens qui s'adressent à nous veulent travailler et c'est toujours difficile de répondre qu'on a rien qui leur correspond en ce moment. Dans la mesure du possible, j'essaie d'aider les gens. Il m'est parfois arrivé d'accorder en milieu de mois un acompte sur un salaire pour une personne en grande difficulté."*

Si je devais définir ce qui me plaît depuis 15 ans, je dirais que j'aime ce métier pour sa variété et le contact humain."



Zoom sur Manpower

Nombre d'agences : 1 130 environ

Nombre de salariés : 4 700 environ

Intitulés de poste :

- **responsable d'agence** : Bac+2 à Bac+5 en commerce + 5 à 10 ans d'expérience. Le recrutement se fait beaucoup en interne (70% de l'encadrement est issu de la promotion interne)
- **attaché/chargé de recrutement** : 3 ans minimum d'expérience en recrutement et fidélisation de personnel. Le recrutement se fait beaucoup en évolution interne. Il n'est présent que dans les grosses agences et les agences spécialisées.
- **commercial** : expérience significative (minimum 2 ans) dans la vente. La connaissance d'un secteur d'activité (industrie, BTP...) peut être un plus dans certaines agences. Il est à 70% sur le terrain ou en prospection de clients. La connaissance d'un secteur particulier est un gros plus pour travailler en agence spécialisée.
- **consultant recrutement** (pour contrats CDI) : Bac+2 à Bac+4, bonne culture générale et aisance relationnelle. 2 à 3 ans d'expérience (vente, téléprospection, téléconseil...) sont un plus.
- **assistant d'agence** : Bac+2 à Bac+4 soit commercial avec un aspect ressources humaines, soit ressources humaines avec un aspect commercial + une première expérience de préférence. 150 recrutements environ par an plutôt en CDD au départ. Le recrutement se fait parmi les anciens stagiaires, les candidatures spontanées et les candidatures via leur site internet.

Les particularités :

- Manpower possède une école de vente qui propose une formation de 9 mois. Cette école est accessible aux moins de 26 ans titulaires d'un Bac+2
- Manpower accueille des stagiaires.
- Le recrutement se fait par la direction régionale (présélection sur CV + conversation téléphonique, puis entretien, étude de cas et tests).

Le site Internet : <http://www.manpower.fr/> (rubrique "A propos de Manpower" puis "Manpower recrute pour Manpower").



Zoom sur Adecco

Nombre d'agences : 1 000 environ (siège à Lyon)

Nombre de salariés : 5 000 environ

Intitulés de poste :

- **chef d'agence** : formation supérieure + 2 à 5 ans d'expérience dans l'animation commerciale et l'encadrement d'équipe. 75% de l'encadrement est issu de la promotion interne.
- **attaché commercial** : Bac+2 à Bac+4 et première expérience commerciale concluante.
- **responsable recrutement** : Bac+2 à Bac+4 commercial ou ressources humaines + une première expérience dans le recrutement.
- **assistant recrutement** : Bac à Bac+2.
- **assistant d'agence** (voué à disparaître car les tâches administratives sont gérées par le siège) : Bac à Bac+2

Les particularités :

- Le recrutement se fait par la direction régionale pour les CDI.

Le site Internet : <http://www.adecco.fr> rubriques "A propos d'Adecco" puis "Rejoindre Adecco" (offres d'emploi, possibilité de poser sa candidature par mail ou par courrier)



Zoom sur Vedioorbis

Nombre d'agences : 900 environ (siège à Paris)

Nombre de salariés : 4 200 environ (moyenne d'âge 34 ans)

Intitulés de poste :

- **responsable d'agence** : 25/35 ans. Bac+2 avec 3 ou 4 ans d'expérience en vente de services.
- **chargé de recrutement** : 25/30 ans. Bac+2 avec 2 ans d'expérience en recrutement ou spécialisé dans un métier technique.
- **chargé d'affaires** : Bac+2 à Bac+3 en commerce (par exemple BTS Management des unités commerciales) avec 2 ans d'expérience minimum en vente de services.
- **délégué commercial** : Bac+2 avec 1 à 2 ans d'expérience en vente de services.
- **assistant d'agence** : 25/28 ans. Bac+2 plutôt en secrétariat ou en commerce.

Le site Internet : <http://www.vedioorbis.fr> rubriques "En savoir plus sur Vedioorbis", puis "Ressources humaines" et "Postes à pourvoir" (offres d'emploi, possibilité d'envoyer une candidature spontanée ou de postuler en ligne)



Sites internet d'autres agences (liste non exhaustive)

Pour le secteur médical et para-médical :

Quick Medical Service (www.interim-medical.com)

Appel Médical (www.appelmedical.com)

Pour le bâtiment, l'industrie et le transport :

Randstad (www.randstad.fr)

Pour le tertiaire :

Excelliance (www.excelliance.fr)

Sites généralistes :

Supplay (www.supplay.fr)

Adia (www.adia.fr)

Creyf's interim (www.creyfs.fr)

Kelly Service (www.kellyservices.fr)

Expectra (www.expectra.fr)