

L'intérim, un tremplin vers l'emploi!

Guide pratique

trempl'interim



AID

ALEAF



federgon

>|

Fonds de Formation
pour les
Interimaires

Ce présent guide pratique a été réalisé dans le cadre de **Tremp'l'Interim**, projet soutenu par le **Fonds Social Européen** et porté par un consortium de partenaires de l'Insertion Socioprofessionnelle et de l'Intérim¹.

Tremp'l'Interim a pour objet de **favoriser**, au niveau local, **les collaborations entre les agences intérim et les centres de formation relevant du secteur de l'insertion socioprofessionnelle**. Il poursuit en effet le but de faciliter l'accès des stagiaires issus de ces centres à un emploi durable, via des missions en intérim. Ces dernières, tout en renforçant leur employabilité, peuvent alors faire office de tremplin vers un contrat fixe.

Le secteur de l'intérim, souvent méconnu des stagiaires des centres de formation et parfois **source de préjugés**, suscite des **questions** voire même des craintes qui constituent autant de freins pour franchir la porte des agences.

Ce guide est destiné aux jobcoachs et aux agents d'insertion. Les fiches qui le constituent apportent des informations sur le secteur de l'intérim, des éléments concrets de réponse aux questionnements des stagiaires qu'ils accompagnent vers l'emploi et des pistes pour les préparer au mieux à se présenter en agence, si tel est leur choix.

Ce guide se structure autour de **4 parties** :

- Informations et contacts intérim
- Préparation des candidats
- Suivi des candidats
- Divers

Il est actuellement constitué de **7 fiches** contenant une courte introduction qui décrit son contenu, son objectif et, le cas échéant, son cadre d'utilisation :

1. Fiche sur la relation tripartite qui caractérise le travail intérimaire
2. Fiche de présentation du candidat
3. Fiche sur le cv par compétences
4. Fiche sur le courriel de motivation
5. Fiche sur la préparation du candidat à l'entretien
6. Fiche sur les tests en agence
7. Fiche de debriefing d'entretien d'inscription en agence et de mission en intérim

Mais cet **ordre n'est pas figé** ; ce guide se veut **flexible**. Il a été pensé afin que chaque utilisateur puisse le personnaliser **et en faire son propre outil, vivant, évolutif** (la rubrique « information et contacts intérim » par exemple, n'a de sens que si elle est complétée par les contacts spécifiques locaux, au fur et à mesure qu'ils se développent).

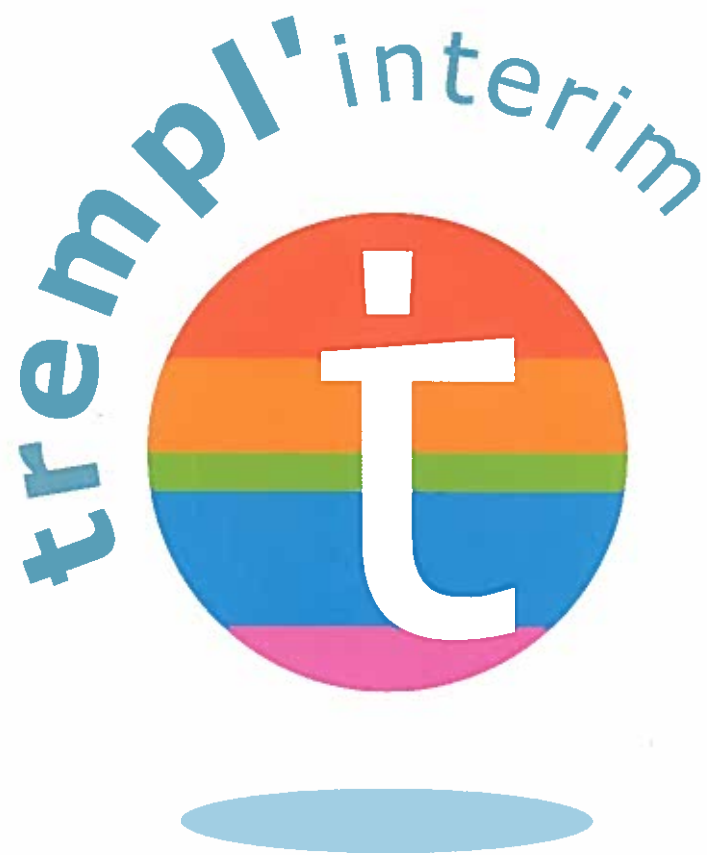
Les parties, tout comme les fiches, fonctionnent **de manière autonome**. Elles peuvent être déplacées ou complétées par d'autres informations et il n'est d'ailleurs pas exclu qu'en fonction des besoins et réalités observées, le projet produise des fiches complémentaires. Ces fiches - sobres graphiquement pour permettre aussi bien les photocopies en couleurs qu'en noir et blanc - ont été conçues pour permettre un grand nombre **d'utilisations et de manipulations**.

Cet outil se veut très pratique. Il s'inspire des constats des jobcoachs et agents d'insertion, exprimés notamment lors des formations organisées dans le cadre du projet Tremp'l'Interim entre 2009 et 2012. Les fiches s'ancrent dans les réalités professionnelles de l'ISP mais elles prennent également en compte les exigences de l'intérim, pour être le reflet de ce double point de vue. Elles s'appuient sur les succès et les difficultés concrètes rencontrés lors des démarches effectuées par les candidats vers les consultants, que ce soit lors de leur inscription en agence, lors des entretiens de sélection et des tests ou lors du suivi de leur mission.

Outre les fiches - soutien aux pratiques et aux activités de coaching - ce classeur contient un **DVD** réalisé à la demande des jobcoachs et agents d'insertion. Destiné aux stagiaires qui recherchent ou qui vont rechercher un emploi au terme de leur formation, il expose, entre autres, des témoignages de leurs pairs ayant, dans leur parcours, croisé l'intérim. Ce DVD a été conçu pour être présenté lors des animations et des séances d'information sur l'intérim, il peut servir de base à la réflexion et à la discussion.

L'équipe du projet Tremp'l'Interim

1. ACFI-FIAS, AID, ALEAP et CAIPS du côté des fédérations en insertion socioprofessionnelle, Ferdergon et le FFI (Fonds de Formation pour les Intérimaires), pour le secteur de l'intérim.



Informations et contacts intérim

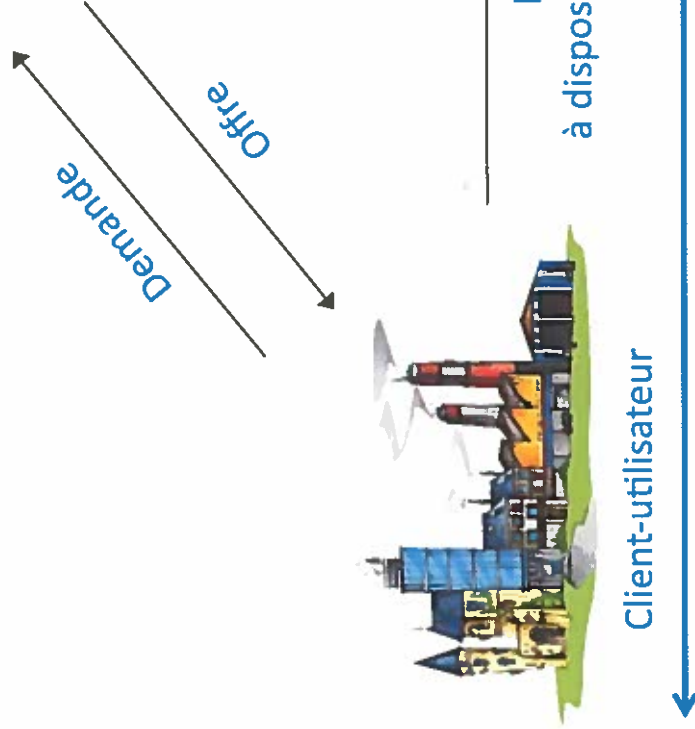
Le travail intérimaire: un travail tripartite

Motifs d'engagement :

- Remplacement de travailleurs
- Surcroit de travail
- Travaux exceptionnels
- Recrutement

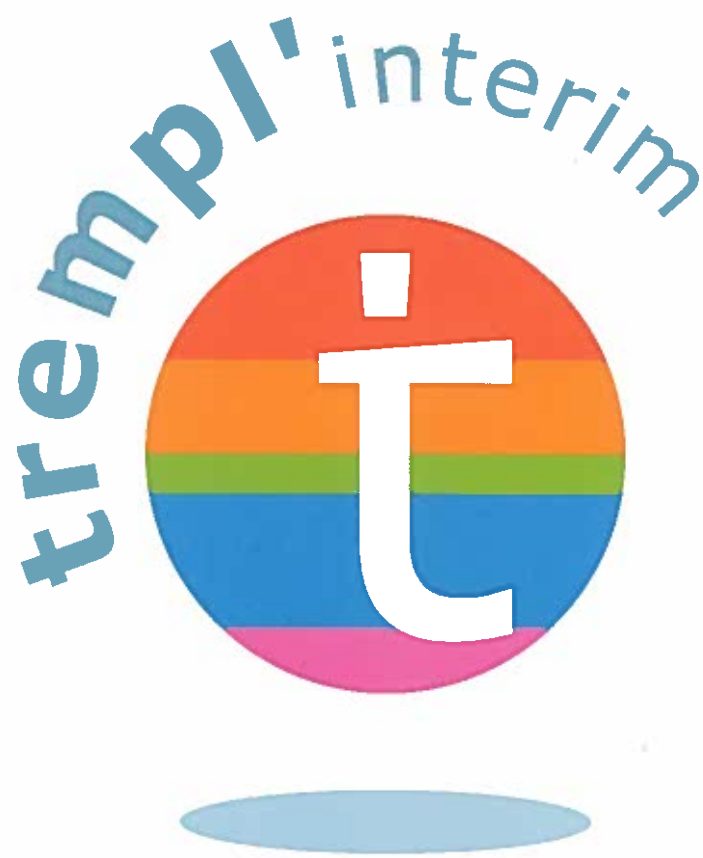
Atouts de l'intérim :

- Emploi tremplin
- Possibilité d'un CDD-CDI
- Filière de recrutement
- Multiplier les expériences



Contrat commercial entre l'agence
d'intérim et le client

Contrat de travail entre l'agence
d'intérim et le travailleur



Préparation des candidats

La fiche de présentation du candidat

Cette fiche permet de mieux préparer le candidat à l'entretien. Il doit la co-remplir avec le jobcoache de manière à valoriser la candidature mais en toute objectivité. Aucune rubrique ne doit être retirée. Lors de l'entretien, le candidat devra se munir de son CV et de cette fiche.

Candidat envoyé par : (nom du centre)

Nom du candidat : Prénom du candidat :

Nom et tél du jobcoache ou agent d'insertion :

Poste(s) sollicité(s) :

Compétences professionnelles transversales

Points forts (par exemple, capacité à s'intégrer dans une équipe, résistance au stress...):

Points d'attention:

Motivation et savoir-être

Attrait pour la fonction/pour le poste/pour le secteur d'activité (pourquoi le candidat est intéressé par le poste ou la fonction):

Régularité (présence régulière durant la formation, prévient en cas d'absence):

Compréhension et respect des procédures:

Polyvalence / adaptabilité (à un environnement de travail, à une équipe...)/ flexibilité:

Disponibilité et mobilité

Horaires et flexibilité d'horaire:

Date à partir de laquelle le candidat est libre:

Zone et moyens de déplacement:

Cocher, entourer la bonne réponse et compléter

en possession du permis : A, B, C, D, E

en possession d'un moyen de déplacement (auto, moto, vélo)

en transport en commun

zone de déplacement (nombre de km autour du domicile, accès aux zones d'activités et villes proches)

Références

Centre de formation: Personne à contacter et tél. :

Entreprise 1: Personne à contacter et tél. :

Objet: Emploi Stage Autre: + durée:

Entreprise 2: Personne à contacter et tél. :

Objet: Emploi Stage Autre: + durée:

Le CV par compétences présente la fonction recherchée par le candidat et doit convaincre le recruteur qu'il dispose des compétences et aptitudes nécessaires pour l'exercer. Il s'agit de compétences innées ou acquises à travers des expériences d'ordre professionnel, académique et/ou personnel, regroupées et classées par priorité selon l'emploi convoité. Ce type de CV oblige le jobcoach à travailler avec le candidat sur l'identification de la fonction recherchée puisqu'il est construit dans ce sens.

1. Conseils de base / préalables

- **Construire le CV avec le candidat** : l'objectif de carrière ou de la fonction recherchée, en regard avec les compétences et aptitudes du candidat, doit refléter la réalité
- **Travailler sur le CV en même temps** que sur la **fiche de présentation** du candidat
- S'assurer que l'**adresse e-mail** et la **messaging téléphonique** du candidat soient sobres et actives
- Travailler avec le candidat la **présentation orale du CV**

2. Présentation du CV

- Le CV tient sur **une page** de format **A4**
- Il présente un **plan structuré** avec un système **cohérent** de numérotation ou de puce
- Il respecte l'**ordre chronologique du plus récent au plus ancien**
- Il est régulièrement **mis à jour**
- Il est **mis en page** de manière attrayante (traitement de texte) **lisible et aérée**
- Il est illustré avec **une photographie récente du candidat** si la fonction l'exige.
(Cette photographie, idéalement en couleur et placée en haut du CV, met en valeur le visage du candidat)
- Il est rédigé sur **une page blanche**
- Il indique en **lettres grasses ce qui doit retenir l'attention** (exemple : la fonction et pas les dates)
- Il est **sans faute d'orthographe**
- Il est **photocopié avec soin**

3. Contenu - Organisation des données

Données personnelles

- **Obligatoire** : nom, prénom, date de naissance, domicile, numéro de gsm, adresse mail (sobre)
- **Facultatif** : état civil, nationalité

Titre/accroche

- Encourager le stagiaire ayant plusieurs projets professionnels à disposer d'**un CV par projet**
- Eviter de mentionner comme titre « curriculum vitae »
- Mentionner la **fonction recherchée** et non le titre de qualification
- Rédiger une **accroche** destinée à présenter les objectifs, le projet professionnel et les atouts du candidat.
Ex.: Technicienne de surface motivée par un travail en collectivité
3 ans d'expérience professionnelle

Qualités et compétences en lien avec l'emploi recherché

Le jobcoach relève avec le candidat les qualités et compétences dont ce dernier dispose pour exercer l'emploi recherché. Peu importe où et comment elles ont été acquises, en formation, en stage, par des expériences de travail, de manière informelle, par des loisirs etc.

Sont indiquées:

- Les compétences **professionnelles**
- Les compétences **transversales métier** comme l'organisation, la planification, le travail en équipe ou en solo...
- Les compétences **transversales sociales** comme la mobilité, le sens de la communication, la gestion du stress, le dynamisme...

Expériences

- **Construire le CV avec le candidat**: l'objectif de carrière ou de la fonction recherchée, en regard avec les compétences et aptitudes du candidat, doit refléter la réalité
- **Travailler sur le CV en même temps** que sur la **fiche de présentation** du candidat
- S'assurer que l'**adresse e-mail** et la **messagerie téléphonique** du candidat sont sobres et actives
- Travailler avec le candidat la **présentation orale du CV**

Formation

Mentionner la ou les formation(s) en indiquant l'intitulé + les dates de formation + le/les lieu(x)

Divers

Indiquer en bas de page et dans l'ordre suivant

- **la situation personnelle ou l'état civil** (facultatif et uniquement si ce n'est pas déjà écrit en haut de page ou sous le titre de la fonction)
- **la nationalité** (uniquement si ce n'est pas déjà écrit en haut de page)
- **le permis de conduire** et, le cas échéant si le candidat dispose d'un **véhicule**
- **le plan d'embauche** dont peut bénéficier le candidat (plan Activa, APE, points pro-mérites...)
- **les langues**
Attention, cela concerne surtout les postes qui nécessitent de telles connaissances mais pour le public d'origine étrangère, mentionner la langue d'origine peut aussi constituer un atout
- **les compétences informatiques** (uniquement pour des fonctions administratives, de vente ou pour les ouvriers de production et outils NTIC, GPS, commandes numériques, internet. Lister les programmes et outils que le/la candidat/e utilise en spécifiant le niveau de maîtrise de chacun d'eux)
- **les loisirs** (uniquement si les compétences pourraient contribuer à l'emploi)
- **la disponibilité**: exemple : libre immédiatement (toujours en bas de page)

Courriel de motivation et/ou d'accompagnement

Si le candidat répond à une offre d'emploi d'une agence intérim (via le site de l'agence ou via d'autres sites de recherche d'emploi), il est conseillé d'envoyer son cv accompagné d'un e-mail reprenant ses motivations par rapport à l'emploi proposé.

Une lettre de motivation est rarement demandée pour les emplois proposés par le secteur de l'intérim.

Présentation du courriel

Conseils généraux

- Être **bref et dynamique** (maximum une page A4)
- Être **personnel**
- Rédiger le courriel de **manière structurée**, sans faute d'orthographe
- Dans la mesure du possible, veiller à ce que le candidat écrive lui-même le courriel
- Éviter d'évoquer les questions d'argent

Contenu - Organisation des données

- **Objet**: indiquer la référence de l'annonce et le titre de l'emploi proposé
- **Corps du texte**: présenter brièvement les motivations du candidat et l'adéquation entre son profil et le poste à pourvoir.
- **Formule de salutation**: terminer le courriel par une formule de salutation moins formelle que pour une lettre: Cordialement, Bien à vous,...

Exemple de courriel

« Madame, Monsieur + mentionner le nom de famille de la personne référente de l'annonce,

Je me permets de vous contacter suite à votre annonce pour le poste de XXX pour une société XXX spécialisée dans XXX.

Je viens de terminer une formation chez XXX qui m'a permis de développer mes compétences en XXXX.

Mon curriculum vitae joint est axé sur mes expériences et mes compétences, mais je me tiens à votre disposition pour échanger sur les expériences mentionnées et vous démontrer toute ma motivation pour ce poste.

Cordialement,

Prénom, nom
GSM »

Préparation du candidat à l'entretien en intérim

« On n'a jamais deux fois la chance de faire une première bonne impression ». L'entretien d'embauche est l'étape la plus importante dans les démarches d'emploi du candidat. Cette fiche permet d'aider les jobcoachs à accompagner les stagiaires dans cette étape qu'ils redoutent et à mettre toutes les chances de leur côté lorsqu'ils seront face au consultant.

1. Tâches préalables du jobcoach : démarche vis-à-vis du consultant

- Il se renseigne sur les **méthodes d'inscription** dans l'agence :
 - ✓ Inscription préalable en ligne ?
 - ✓ Rendez-vous par téléphone ?
 - ✓ Présentation en agence sans rendez-vous ?
- Il informe son stagiaire sur le **fonctionnement de l'intérim** (contrat, salaire, congé, avantages) et précise que l'agence d'intérim est le futur employeur potentiel.
- Sans se substituer à un éventuel entretien direct entre le candidat et le consultant, il contacte au préalable celui-ci. Il lui présente alors le candidat et **met en valeur ses qualités** en vue d'un entretien.
- Il demande au consultant, lors de la prise de rendez-vous, si celui-ci compte faire passer des **tests**. Il informe le candidat de l'existence de cette procédure afin de l'y préparer au mieux.

2. Préparation du stagiaire à l'entretien avec le consultant

Aspects relatifs à la connaissance du CV et de la fiche de présentation du candidat

Le jobcoach prépare le candidat à son entretien avec le consultant et s'assure qu'il peut :

- **présenter son CV** avec aisance et/ou de répondre à toute question sur les dates de fin d'étude, de formation, temps d'inoccupation, fonctions occupées précédemment et motifs des fins de contrat...
- fournir des **réponses claires** sur les différents items figurant dans la fiche de présentation du candidat TI.
- établir la liste des **qualités utiles** et des **défauts** pour la mission ou l'emploi recherché
- préciser les **métiers** qu'il souhaite et ne souhaite pas exercer en étant capable de les argumenter.
- présenter des **personnes de référence** : titres, numéro de téléphone...
- présenter un **plan mobilité** : (moyens et temps de transport au départ de la résidence du candidat jusqu'au lieu de travail s'il ne dispose pas d'un véhicule personnel)
- présenter un **plan de garde des enfants**
- répondre à des **questions ouvertes**, se présenter en quelques phrases en utilisant la première personne du singulier « je »

Aspects pratiques : renseignements à collecter, documents à emporter

Le jobcoach s'assure que le stagiaire dispose des **renseignements précis** sur :

- **le rendez-vous** : l'adresse, le nom de la personne à rencontrer, l'heure du rendez-vous
- **l'annonce** : le numéro et le descriptif de l'annonce
- **le trajet** jusqu'au lieu de rendez-vous : le chemin à suivre pour rejoindre le lieu du rendez-vous et sur les horaires des transports en commun, le temps de la marche et les possibilités de se garer

et qu'il emporte les **documents nécessaires** :

- ✓ son CV en double exemplaire (1 pour le consultant et 1 pour soi)
- ✓ sa fiche de présentation du candidat TI
- ✓ la copie de ses lettres de recommandation
- ✓ sa carte d'identité
- ✓ sa carte SIS
- ✓ son numéro de compte en banque
- ✓ le cas échéant, le passeport APE et tout autre document d'aide à l'emploi
- ✓ tout autre document utile à la recherche et la mise à l'emploi : permis de conduire, brevet, certificat, attestation...

Aspects relatifs à l'entretien de sélection du candidat



✓ A faire

- Etre reposé
- Arriver à l'heure
- Couper son GSM ou le mettre sur silencieux (ne pas répondre au téléphone pendant le rendez-vous)
- Venir seul au rendez-vous
- Soigner son apparence : être habillé de manière adéquate par rapport à un entretien d'embauche et à la fonction recherchée : propre, correct, net
- Avoir une bonne poignée de main (preuve de confiance en soi)
- Regarder son interlocuteur avec si possible des contacts oculaires
- Demander un feedback de l'entretien

✗ A éviter !



- S'asseoir avant d'y être invité
- Boire avant le rendez-vous (odeurs d'alcool)
- Fumer et sentir la fumée
- Chiquer
- Garder les bras croisés
- Soupirer
- Garder sa casquette sur sa tête pendant l'entretien
- Dire qu'on veut et sait tout faire
- Reporter l'entière responsabilité de ses échecs sur des personnes tiers

Lors de leur inscription dans une agence d'intérim, il arrive que le consultant fasse passer des tests aux candidats. Chaque enseigne a ses propres tests dont elle encode les résultats dans sa base de données. Le « passage des tests » est très variable selon le type de client et la fonction à pourvoir. Dans tous les cas, il permet au consultant de vérifier très rapidement si le stagiaire convient pour un job déterminé.

Les résultats des tests sont encodés dans la base de données de l'agence. Le consultant s'y réfère pour pouvoir proposer des missions correspondant au stagiaire. Il peut en effet mieux évaluer qui il est, ce qu'il connaît et ce qu'il sait faire. Si un test démontre que telles connaissances ou compétences ne sont pas suffisantes, le candidat peut s'informer sur la possibilité de suivre une formation spécifique.

Il existe des livres préparatoires aux tests (voir site emploi/ www.cebir). Le jobcoach peut s'en inspirer pour mieux entraîner ses stagiaires.

1. Consignes générales à transmettre aux stagiaires

- Inciter le candidat à se mettre dans les **meilleures conditions** pour faire les tests à tête reposée et sereinement. Attirer son attention sur la **nécessité de disposer de temps** au cas où le consultant lui proposerait de passer les tests. Il vaut mieux que le candidat suggère de revenir à un autre moment plutôt que de les passer dans des conditions de stress qui lui seront préjudiciables.
- Etre très **attentif aux consignes**; le non-respect des consignes est une des plus grandes sources d'erreur.

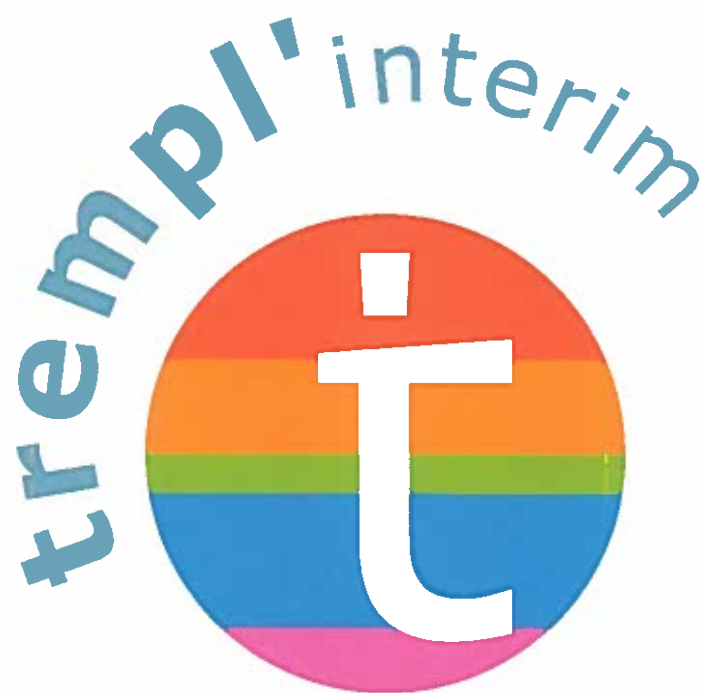
2. Types de tests

Il y a trois sortes de tests : les **tests de personnalité, de connaissances et de compétences**.

Les tests de personnalité, réalisés **sur PC**, donnent des indications sur le **caractère du candidat**. Ils permettent d'évaluer son **attitude au travail et son savoir-être**. On ne peut jamais dire qu'un tel test est réussi ou raté mais on peut obtenir des indications sur l'adéquation entre la personnalité du candidat et le poste proposé.

Les tests de connaissances et de compétences sont plus spécifiques. Ils donnent des indications sur les savoir-faire et permettent d'avoir une meilleure estimation des capacités du candidat.

- ✓ **Le test de calcul ou de mathématique** permet de vérifier la capacité du candidat à résoudre des problèmes, à faire des opérations de calcul mental, à appréhender un contexte en particulier. Généralement les opérations sont les additions, soustractions, multiplications et divisions.
- ✓ **Le test visuel** est pratiqué dans certaines agences pour s'assurer que le candidat a une vision rapide et constante notamment pour repérer des erreurs dans le classement de données.
- ✓ **Le test sur la sécurité** permet de vérifier le comportement du candidat par rapport à des règles de base de sécurité. Ce test peut aller de simples questions de bon sens à des questions plus pointues se rapportant, par exemple aux pictogrammes. Ce test est utilisé, entre autres, pour les profils d'aide-ménagère, de personnel d'entretien, d'ouvriers de chantiers...
- ✓ **Le test d'hygiène** se rapporte aux normes « Bonnes Pratiques d'hygiène » (HACCP)
- ✓ **Les tests de dextérité manuelle** permettent de vérifier les aptitudes du candidat à exécuter rapidement des tâches nécessitant le contrôle des mouvements, la bonne coordination œil/main et la coordination de l'ensemble de ses mouvements. Ces tests sont généralement chronométrés.
- ✓ **Mises en situation pratique liée au métier** telle que :
 - Dresser une table, porter 3 ou plus de 3 assiettes avec stabilité
 - Nettoyer un local, décrire le nettoyage d'une maison



Suivi



Fiche de débriefing de l'entretien et de la mission

Le jobcoach utilise cette fiche comme canevas pour un entretien téléphonique avec le consultant afin de noter son feed-back de l'entretien du stagiaire et de la mission qu'il a exécutée.

Date du débriefing : / /

Nom et prénom du candidat :

Date de l'entretien avec le consultant :

Nom du consultant :

Tel du consultant et adresse de l'agence :

Avis du consultant - appréciation de l'entretien

Le candidat était-il muni des **documents nécessaires** à l'entretien ?

.....

A-t-il fait preuve de **ponctualité** ?

.....

A-t-il pu présenter son **CV** et exprimer sa **motivation/son projet professionnel** avec aisance, répondre aux questions posées ?

.....

.....

Quelle est votre **impression générale** concernant cet entretien ?

.....

.....

.....

.....

Avis du consultant - appréciation du profil

Quels sont les **points forts** et les **points à améliorer** en termes de compétences du candidat ?

.....

.....

Avez-vous actuellement une **mission** à proposer au candidat ?

.....

.....

Pourriez-vous mettre ce candidat en mission sinon le proposeriez-vous volontiers à un autre consultant de votre enseigne ?

.....

.....

.....



Avis du consultant - appréciation de la mission

- Le candidat a-t-il exécuté une mission ? oui / non
- Quelles ont été la **fonction** et les **tâches** du candidat dans l'exercice de sa mission ?

.....

.....

.....

.....

.....

- Quelle a été la **durée de la mission** ?

.....

.....

- Quelle est votre **appréciation générale** (ou celle de l'entreprise qui l'a employé) de cette mission?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Lui proposeriez-vous une autre mission ? Si oui, si non pourquoi ?

.....

.....

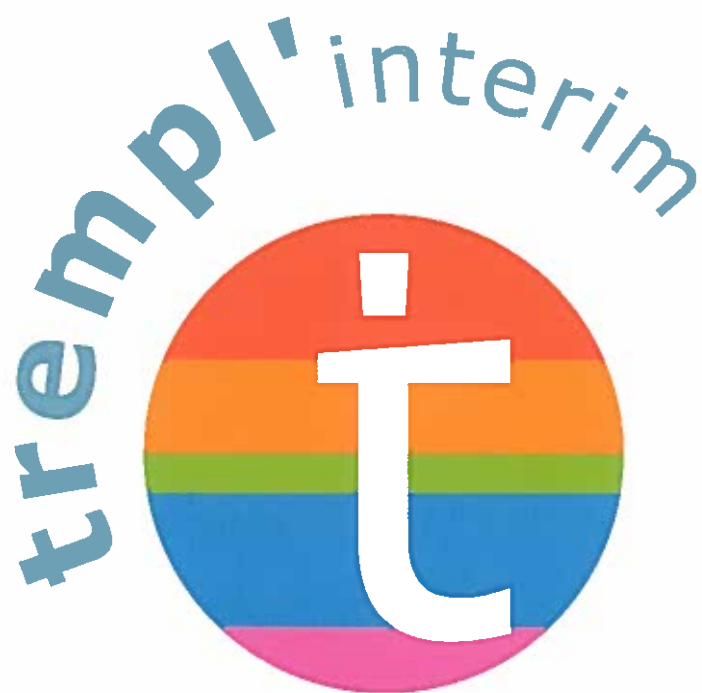
.....

.....

.....

.....





Divers

