

Etude sur les salariés ayant une maîtrise  
insuffisante de compétences de base  
dans le travail temporaire

Rapport final  
Novembre 2024

*Une étude menée par*



- I. Les objectifs et la méthodologie de l'étude p. 3
  
- II. Les intérimaires n'ayant pas acquis une maîtrise suffisante de compétences de base : situation, facilités et difficultés, besoins et attentes en matière d'évolution professionnelle et formation p. 8
  
- III. Les représentations et les pratiques des entreprises de travail temporaire (ETT et ETTI) p. 57
  
- IV. Le benchmark des dispositifs d'accompagnement, les conclusions. p. 63

# I. Les objectifs et la méthodologie de l'étude

L'enjeu de l'étude est d'**améliorer la connaissance des parcours, des difficultés et réussites, des freins à l'emploi, ainsi que des besoins et attentes des salariés intérimaires ayant un faible niveau de maîtrise des compétences de base, pour :**

- **MIEUX RÉPONDRE À LEURS BESOINS ET MIEUX LES ACCOMPAGNER** pour favoriser leur accès, leur évolution et leur maintien dans l'emploi,
- **OUTILLER LES PERMANENTS DES AGENCES** dans le repérage, le dialogue et la proposition de solutions adaptées,
- **CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DES SOLUTIONS ET DISPOSITIFS**, en termes de contenu, modalités et déploiement.

## 3 grands objectifs sont visés :



**Comprendre** les parcours de ces salariés intérimaires, leurs facilités /difficultés, les impacts dans l'accès et l'évolution dans l'emploi, la relation aux agences, **leur rapport à la formation, ainsi que leurs besoins et attentes** vis-à-vis du développement des compétences de base. Cet objectif pourra également passer la mise en évidence de **différents profils d'intérimaires et de besoins.**



**Explorer** les représentations des agences d'emploi à l'égard de cette population, **analyser leurs pratiques** en termes de repérage, dialogue et proposition de solutions, recueillir leur retour d'expérience vis-à-vis des dispositifs existants



**Dégager** les pistes d'actions permettant de mieux accompagner ces salariés intérimaires dans le développement des compétences de base et l'accès, l'évolution et le maintien dans l'emploi, et de favoriser le déploiement de solutions et dispositifs adaptés à leurs besoins et au contexte des agences

Le choix de la **population intérimaire visée par l'étude** s'est appuyée sur la **définition officielle de l'ANLCI** concernant les personnes en situation d'illettrisme :

**« L'illettrisme désigne la situation des personnes qui, après avoir été scolarisées en langue française, n'ont pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences de base (ex : se repérer dans l'espace et dans le temps), pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante. »**

► Ainsi, la **population visée par l'étude a été caractérisée** de la manière suivante :

- Les **salariés intérimaires, scolarisés plus de 5 ans**, dont la **maîtrise insuffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul ou d'autres compétences de base** génère un **manque d'autonomie dans la vie quotidienne** et est susceptible de **freiner leur accès à l'emploi, leur maintien ou leur développement dans l'emploi.**
- Il peut s'agir de personnes **scolarisées en langue française ou de personnes scolarisées dans une autre langue qui ont appris le français** en tant que langue étrangère (FLE), **le parlent/comprennent plutôt bien**, mais maîtrisent mal l'écrit en français, l'ayant déjà appris ou pas du tout (*dans la limite de 30% de la population retenue pour l'enquête*).
- Ne sont pas concernés :
  - les intérimaires qui seraient en situation d'analphabétisme (scolarisés moins de 5 ans) ;
  - les personnes ne parlant pas ou très peu / ne comprenant pas ou très peu le français.



# La méthodologie d'étude



## #1 Cadrage de la mission

Entretiens avec l'ANLCI et des représentants et acteurs de la Branche du travail temporaire : CGT, CFTD, FASTT, FPETT, Prism'emploi, UNSA



## #2 Enquête téléphonique auprès d'intérimaires ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base

- Enquête téléphonique réalisée du 17 juin au 12 juillet 2024 auprès de salariés ayant réalisé au moins 1 mission entre mars 2023 et mars 2024
- **Ciblage des salariés** ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base, en début de questionnaire via une méthode de *scoring* construite avec l'ANLCI (cf page suivante)
- Interview de **524 salariés** concernés.



## #3 Entretiens qualitatifs d'approfondissement avec des intérimaires ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base

- Entretiens d'approfondissement (1h) réalisés par téléphone du 30 juillet au 14 août 2024, avec **20 salariés intérimaires ayant accepté d'être recontactés** suite à l'enquête.
- **Variété des profils** en termes de situation (ex : nature des difficultés rencontrées, refus ou non de suivre une formation...) et de **profil** (genre, âge, secteur/métier...).



## #4 Entretiens avec des entreprises de travail temporaire et benchmark de dispositifs « Compétences de base »

- Entretiens avec **7 entreprises de travail temporaire**, dont 3 entreprises de travail temporaire et d'insertion (ETTI).
- Entretiens « benchmark » avec l'ANLCI et **3 représentants d'OPCO** déployant des dispositifs « Compétences de base » : **AKTO, Constructys et OPCO2i**

Base de données des salariés intérimaires

- ▶ Exclusion des **CSP « cadres »** et de **métiers requérant un niveau de diplôme trop élevé** (ex : infirmier...)



**Plan d'échantillonnage initial** de l'enquête selon sexe, âge, intensité d'emploi (nb annuel d'heures travaillées), région d'habitation, CSP (hors cadres)



Réalisation de l'enquête téléphonique, avec une **1ère partie de scoring**, permettant de filtrer les intérimaires correspondant à la population visée, avant de poursuivre la passation du questionnaire

+

Ajustement progressif de la population appelée pour favoriser l'atteinte d'un volume suffisant de répondants, soit **524 intérimaires**.

Thèmes des questions de scoring établies avec l'ANLCI :

- Obtention ou non d'un diplôme
  - Scolarisation
  - Apprentissage de la lecture et de l'écriture française à l'école
  - Suivi de formation(s)
  - Utilisation des outils numériques
  - Recours à de l'aide pour lire des documents ou faire des calculs
  - Compréhension des instructions sur des documents écrits (consignes de sécurité, planning, mode opératoire, ...)
- ▶ **Arrêt de l'enquête pour certaines situations ne correspondant pas à l'illettrisme (ex : diplôme supérieur au Bac ; scolarisation inférieure à 5 ans).**
  - ▶ **Attribution d'un score selon les réponses aux questions et prolongement de l'enquête téléphonique, si le score atteint au moins 5 sur 10.**

**Important !** Cette méthodologie permet de produire des résultats bruts sur un échantillon de 524 intérimaires susceptibles d'avoir une maîtrise insuffisante de compétences de base. Ils ne prétendent pas à la représentativité statistique sur l'ensemble de cette population.

## II. Les intérimaires n'ayant pas acquis une maîtrise suffisante de compétences de base :

### situation, facilités et difficultés, besoins et attentes en matière d'évolution professionnelle et de formation

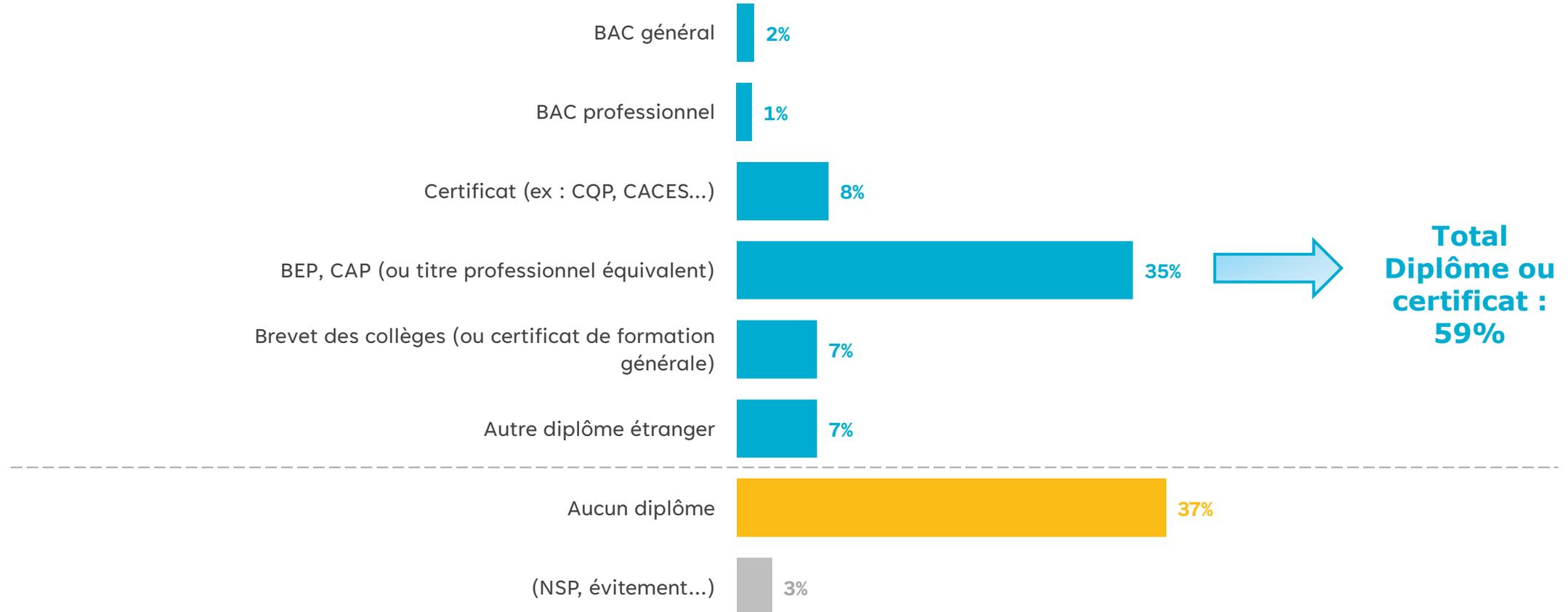
***Pour rappel :** les résultats présentés dans ce chapitre sont des résultats bruts sur un échantillon de 524 intérimaires susceptibles d'avoir une maîtrise insuffisante de compétences de base. Ils ne prétendent pas à la représentativité statistique sur l'ensemble de cette population.*

# **1. Qui sont les intérimaires n'ayant pas acquis une maîtrise suffisante de compétences de base ?**

## **Quels grands types de situations se distinguent ?**

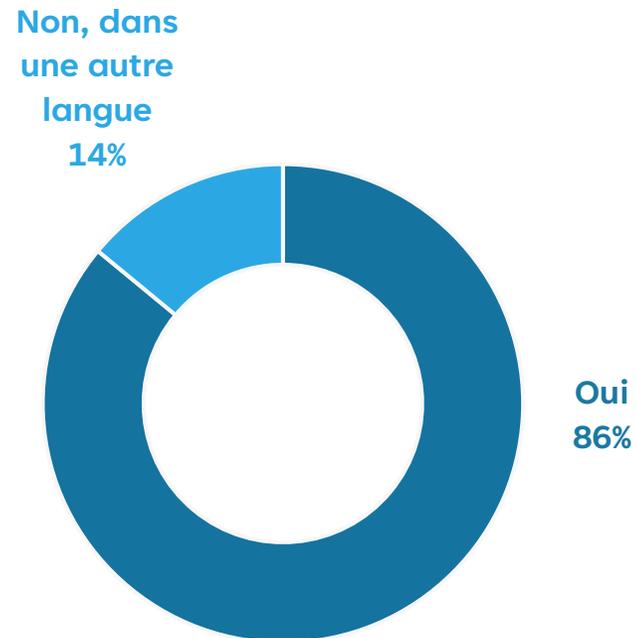
# 1/3 DES INTÉRIMAIRES AYANT UNE MAÎTRISE INSUFFISANTE DE COMPÉTENCES DE BASE A UN BEP OU CAP, ET 1/3 N'A AUCUN DIPLÔME

Est-ce que vous avez un diplôme ? Si oui, lequel ?

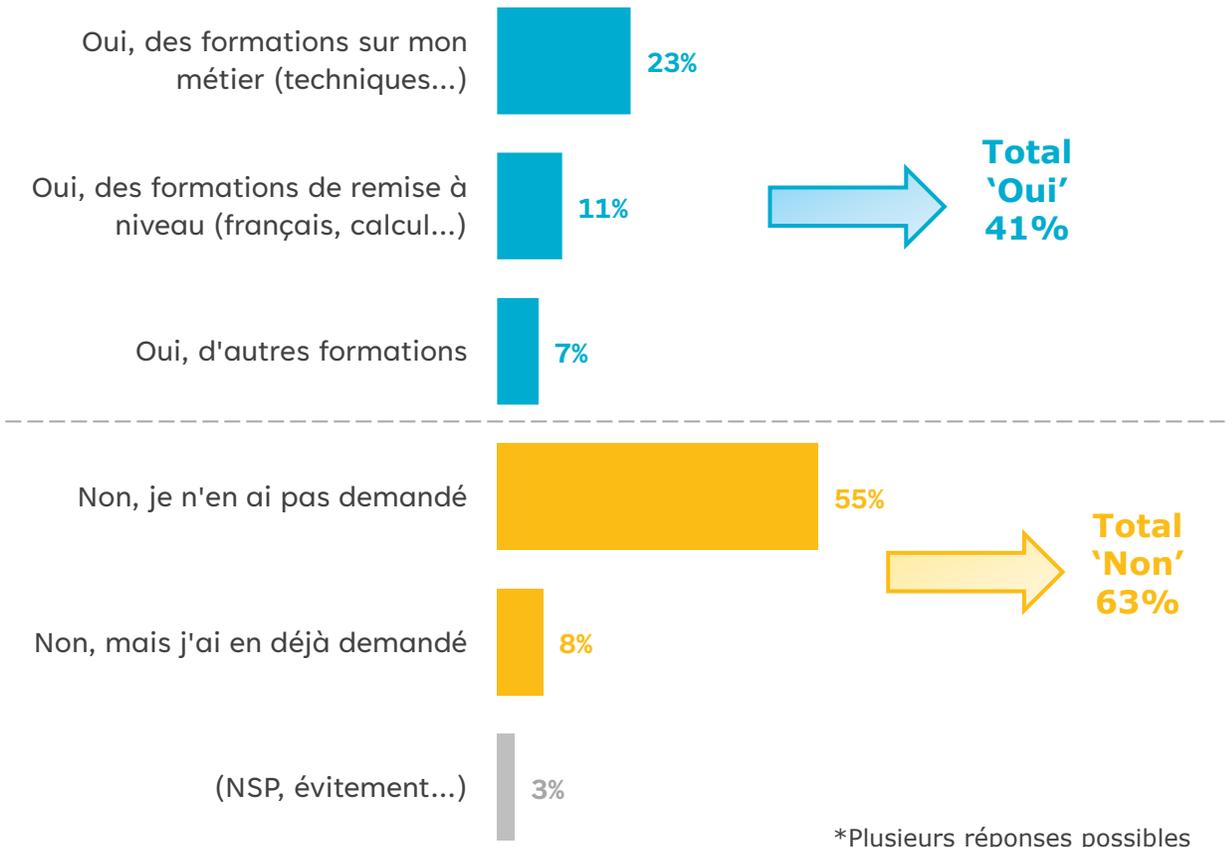


# PARMI CES INTÉRIMAIRES, 9 SUR 10 ONT APPRIS À LIRE ET ÉCRIRE EN FRANÇAIS A L'ÉCOLE ET 6 SUR 10 N'ONT JAMAIS SUIVI DE FORMATIONS DEPUIS QU'ILS TRAVAILLENT

## Est-ce que vous avez appris à lire et écrire en français à l'école ?



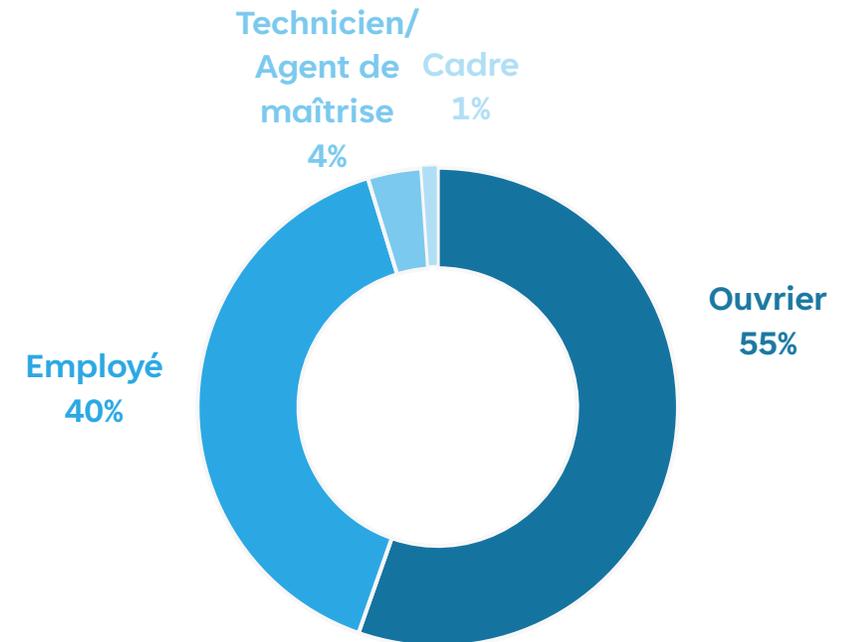
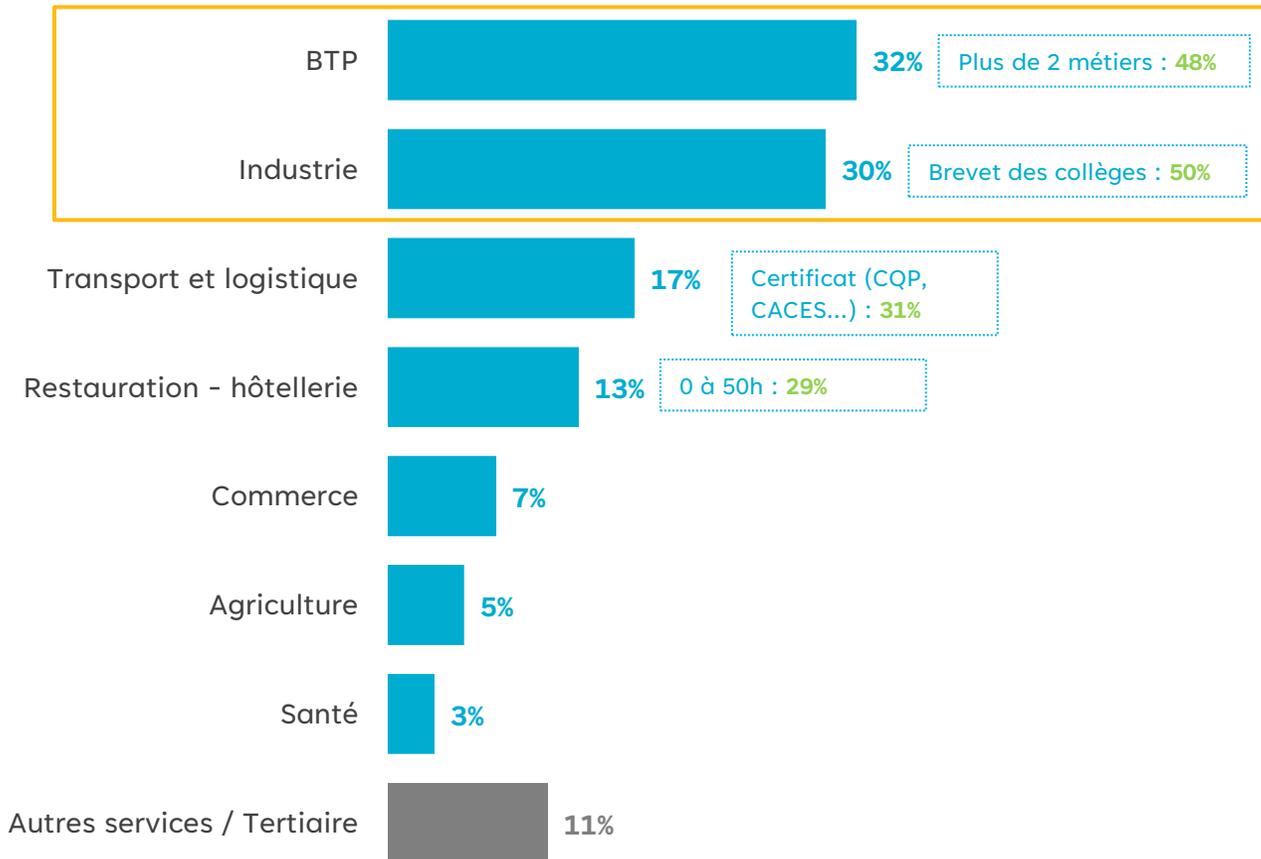
## Depuis que vous travaillez, avez-vous déjà suivi des formations ? Lesquelles ?



PRÈS DES 2/3 DES INTÉRIMAIRES AYANT UNE MAÎTRISE INSUFFISANTE DE COMPÉTENCES DE BASE TRAVAILLENT DANS LE BTP OU L'INDUSTRIE. PRÈS DE 6 SUR 10 SONT OUVRIERS ET 4 SUR 10 SONT EMPLOYÉS

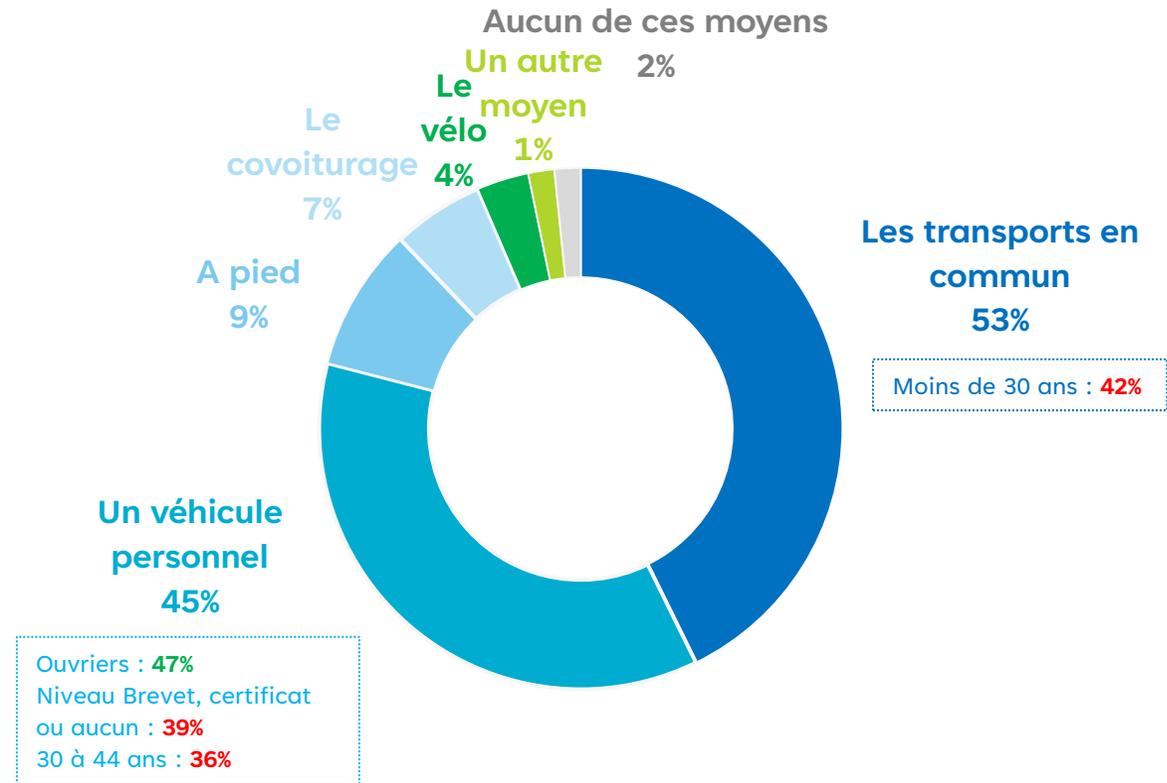
En général, dans quel secteur travaillez-vous lorsque vous êtes en intérim ?

En général, quel est votre statut ?



# CES INTÉRIMAIRES SE RENDENT HABITUELLEMENT SUR LEUR LIEU DE TRAVAIL EN TRANSPORT EN COMMUN OU AVEC LEUR VÉHICULE PERSONNEL

Quel mode de transport utilisez-vous habituellement pour vous rendre sur votre lieu de travail ?



4 SUR 10 N'UTILISENT PAS SEUL INTERNET, L'ORDINATEUR OU LE TÉLÉPHONE POUR FAIRE DES DÉMARCHES ET ONT BESOIN D'AIDE POUR LIRE DES DOCUMENTS, FAIRE DES CALCULS OU RÉDIGER DES MESSAGES. 2 SUR 10 NE SONT PAS À L'AISE POUR COMPRENDRE DES INSTRUCTIONS ÉCRITES

## Questions posées pour mettre en évidence des difficultés de maîtrise de compétences de base

Aujourd'hui, beaucoup de choses se font avec Internet, l'ordinateur ou le téléphone. Est-ce que vous les utilisez seul pour effectuer des démarches ?



Est-ce que vous avez besoin d'aide au quotidien pour lire des documents, faire des calculs, rédiger des messages, par exemple ?



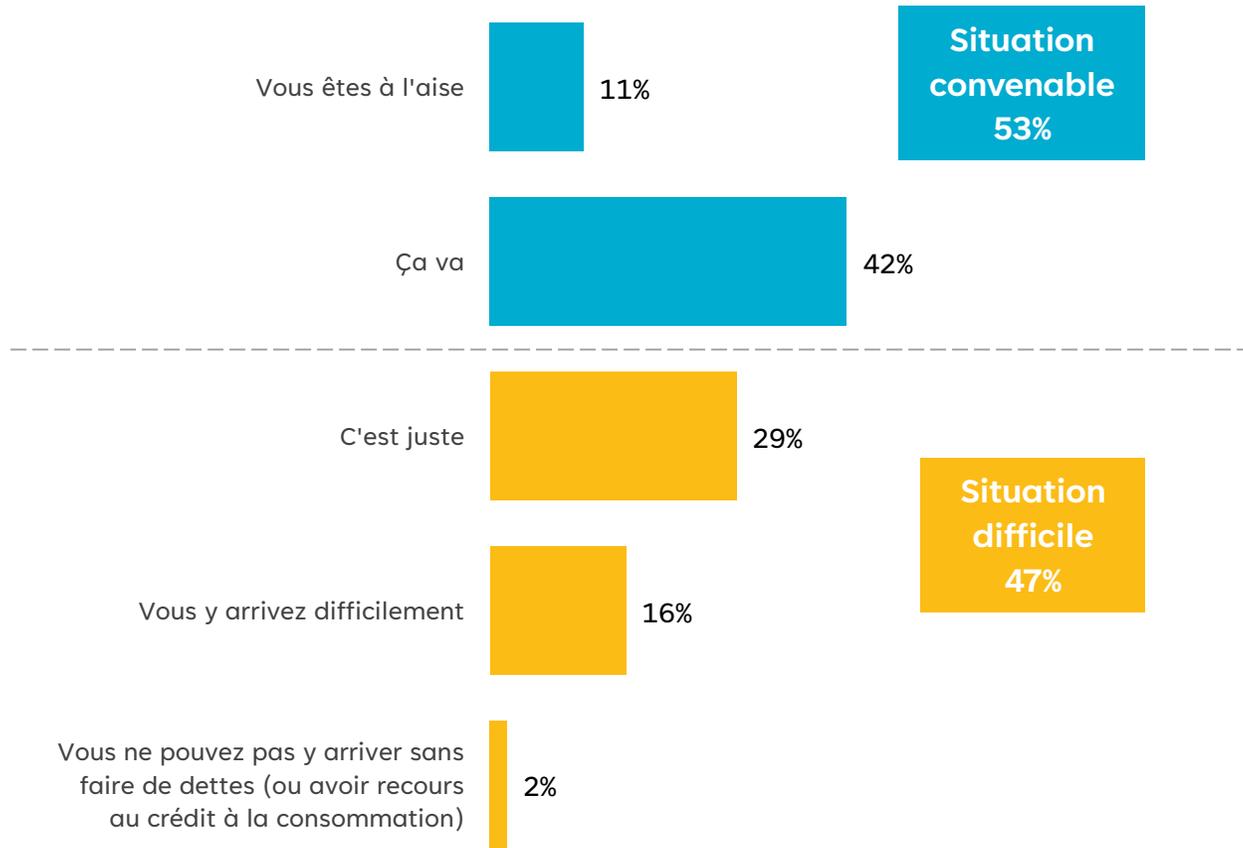
Au travail, êtes-vous à l'aise pour comprendre les instructions écrites sur un document telles qu'une consigne de sécurité, un planning, un mode opératoire ?



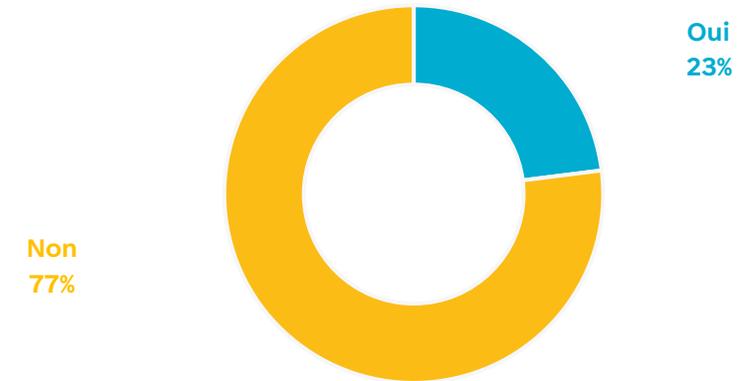
■ Oui      ■ Ca dépend      ■ Non

# PRÈS DE LA MOITIE DE CES INTÉRIMAIRES ONT UNE SITUATION FINANCIÈRE DIFFICILE ET SEUL 1/4 D'ENTRE EUX INDIQUE PERCEVOIR DES AIDES

## Diriez-vous que financièrement...

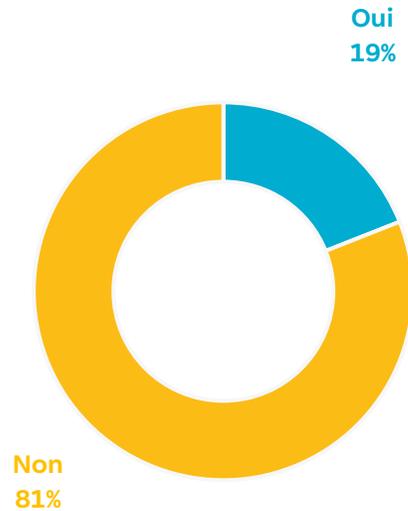


## Est-ce que vous percevez des aides ?

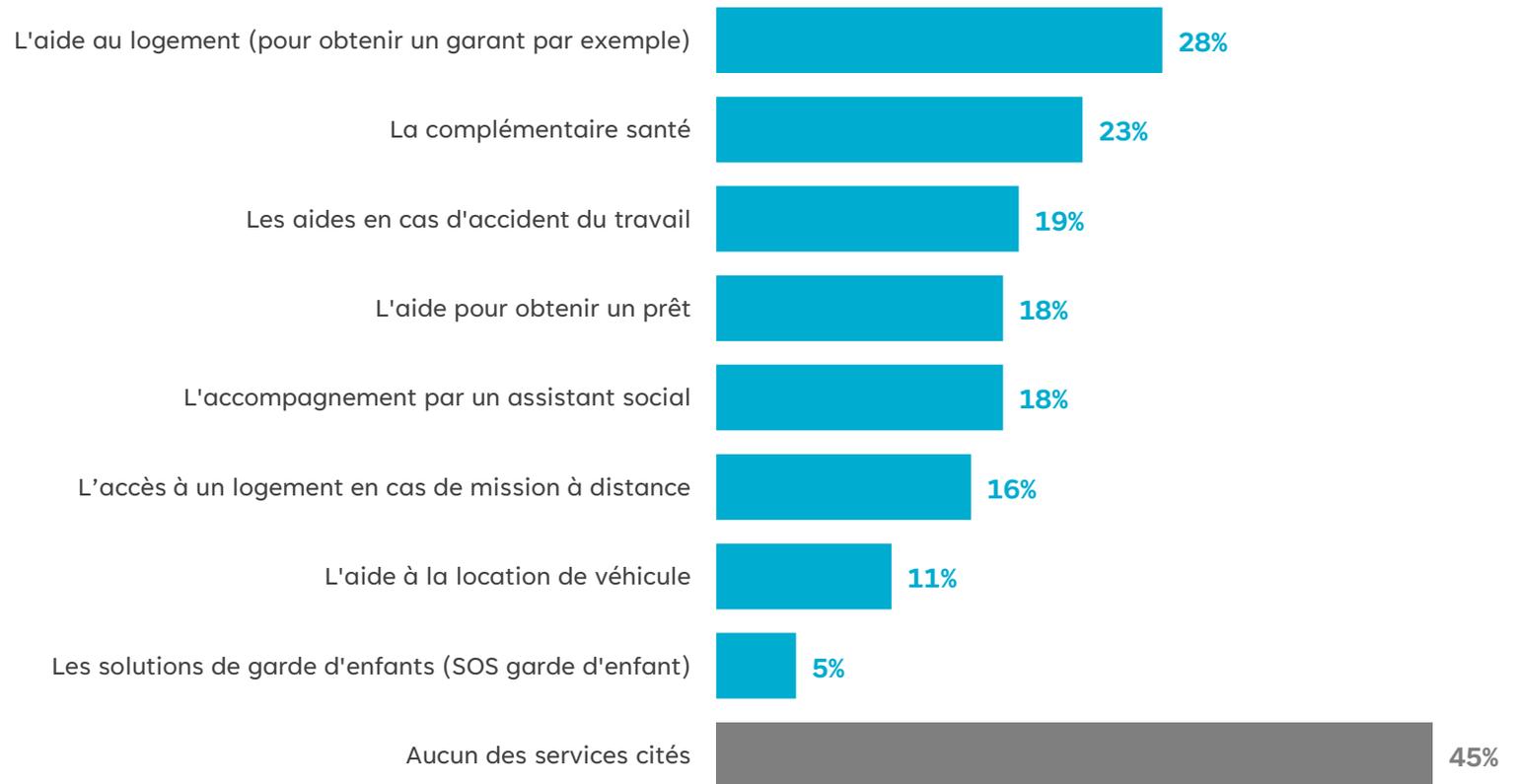


SEULEMENT 2 INTERIMAIRES SUR 10 CONNAISSENT LE FASTT, MAIS PLUS DE LA MOITIÉ ESTIME QUE CERTAINS SERVICES LEUR SERAIENT UTILES : AIDE AU LOGEMENT, COMPLÉMENTAIRE SANTÉ...

### Connaissez-vous le FASTT ?



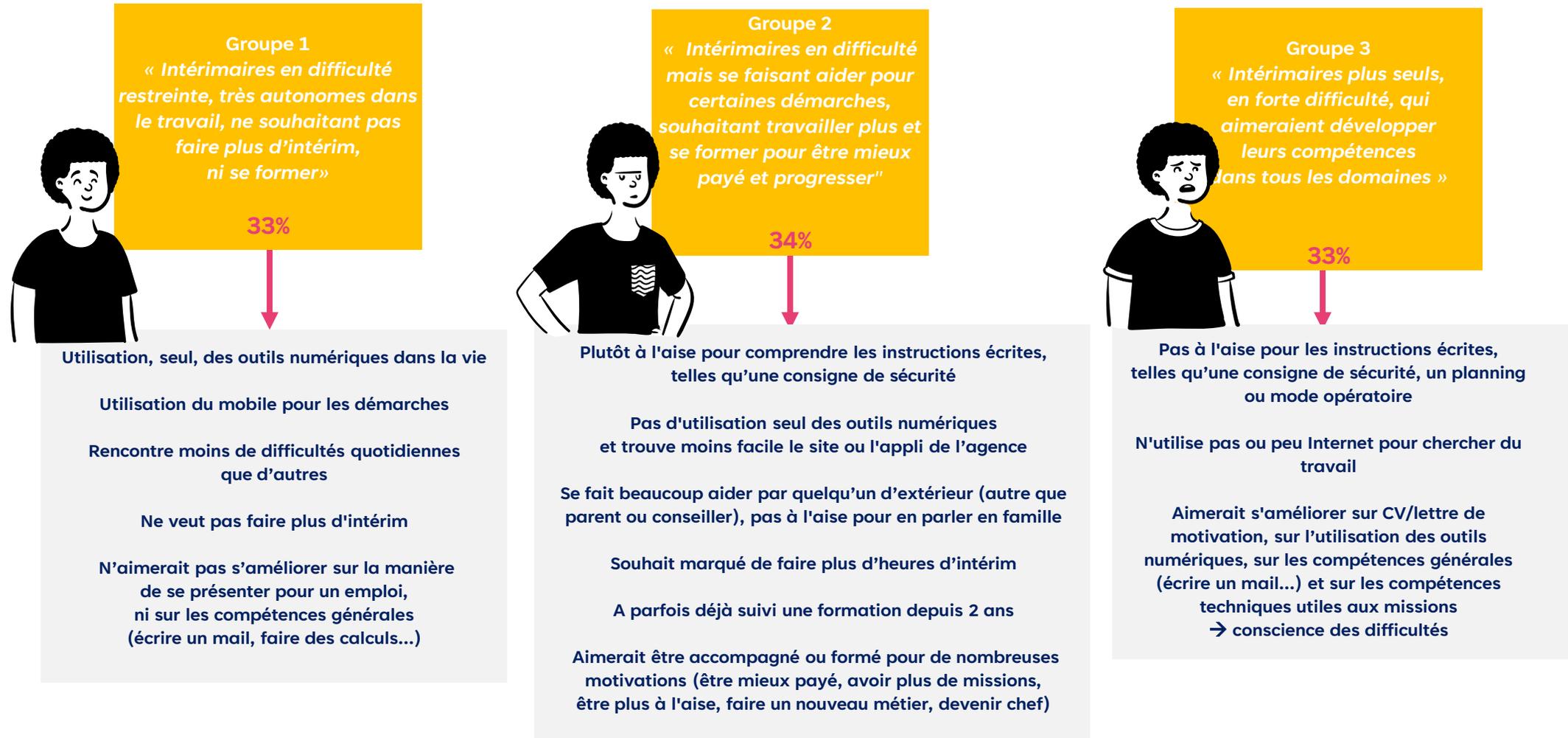
### Certains services seraient-ils utiles pour vous ?



Plusieurs réponses possibles  
Total supérieur à 100%

# TROIS GRANDS TYPES DE SITUATIONS D'INTÉRIMAIRES AYANT UNE MAITRISE INSUFFISANTE DE COMPÉTENCES DE BASE SE DISTINGUENT

Typologie basée sur l'analyse de variables de comportements différenciant statistiquement les groupes entre eux\*



(\* ) Cf précisions méthodologiques en annexe 1

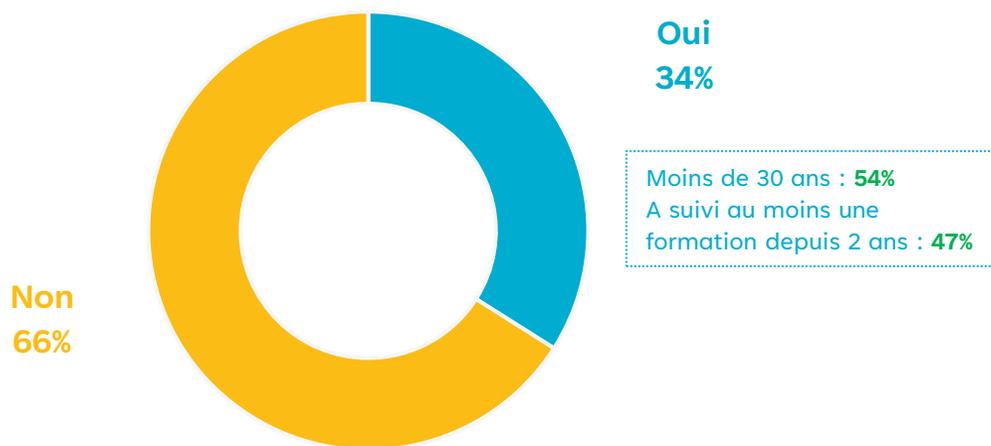
## 2. Quelles trajectoires professionnelles ont ces intérimaires ?

Qu'est-ce qui motive le recours à l'intérim ?

Quels choix et quelle mobilité en termes de métiers et d'entreprises ?

LES 2/3 DES INTERIMAIRES AYANT UNE MAÎTRISE INSUFFISANTE DE COMPÉTENCES DE BASE ONT TRAVAILLÉ UNIQUEMENT EN INTERIM DEPUIS 2 ANS, SEULEMENT LA MOITIÉ POUR LES MOINS DE 30 ANS

En 2023 et 2024, est-ce que vous avez travaillé autrement qu'en intérim (que ce soit en CDI, CDD, apprentissage, ...) ?



## L'INTÉRIM EST PERÇU COMME UNE VOIE FACILITÉE VERS L'EMPLOI DANS UN MARCHÉ DU TRAVAIL JUGÉ DIFFICILE D'ACCÈS

### Pour tous, l'intérim représente un accès simplifié au travail :

- Une **alternative au parcours classique de recherche d'emploi** (candidature, entretien), une manière de **contourner les difficultés de la recherche d'emploi**, les différentes démarches difficiles à accomplir pour cette population de salariés intérimaires.
- L'accès à un emploi via l'intérim est perçu comme **plus facile, parce que l'employeur prend moins de risques** et recrute plus facilement.
- L'intérim est une **opportunité de trouver du travail dans un bassin d'emploi compliqué** dans lequel les offres en CDI sont limitées (ex : Normandie).
- **L'espoir d'être recruté en CDI** à la suite d'une mission est également une **motivation** vis-à-vis de l'intérim. Au final, parmi les intérimaires interviewés en entretien d'approfondissement, personne n'avait eu cette opportunité.

### Le parcours vers l'intérim diffère en fonction de la typologie des intérimaires :

- Dans le groupe 1 et 2 (dans une moindre mesure) avant de devenir intérimaire, plusieurs personnes ont connu une **période d'emploi en CDI pendant plusieurs années**, voire plusieurs décennies, parfois au sein de la même entreprise. Ils ont opté pour l'intérim suite à un **licenciement** (faillite / Covid), combiné à une envie de changer de secteur (ex : secteur de la restauration jugé trop difficile).
- Dans le groupe 3 et 2 (en partie), des intérimaires ont **généralement démarré d'emblée leur vie active avec l'intérim** perçu comme **le moyen le plus simple pour trouver du travail dans leur situation, càd avec pas ou peu de diplômes / qualifications**.
- Dans le groupe 2, certains ont d'abord **tenté de candidater directement auprès de potentiels employeurs**, l'échec de leur recherche les a incités à se tourner vers l'intérim.

## L'INTÉRIM EST PERÇU COMME UNE VOIE FACILITÉE VERS L'EMPLOI DANS UN MARCHÉ DU TRAVAIL JUGÉ DIFFICILE D'ACCÈS

”

*Mon parcours n'est pas folichon. J'ai été à l'école jusqu'en 4ème, j'ai fait un CAP cuisine. J'ai raté la théorie. J'ai travaillé dans les cuisines pendant 9 ans, un jour on a eu un souci d'hygiène, je suis parti. Un copain qui faisait laveuse de vitre m'a dit viens on cherche du monde. Ça m'a plu je suis resté pendant 7 ans, je faisais de la nacelle volante avec des machines. (Gilles, 59 ans, magasinier cariste)*

*J'ai toujours fait de l'intérim. J'ai postulé mais malheureusement ça ne marche pas. J'ai eu une fois un contrat d'un mois à l'usine mais malheureusement ils ne m'ont pas gardée. C'était juste en dépannage. Ils n'embauchaient pas. En intérim c'est plus facile de trouver des missions. » (Sylvie, 55 ans, préparatrice de commande)*

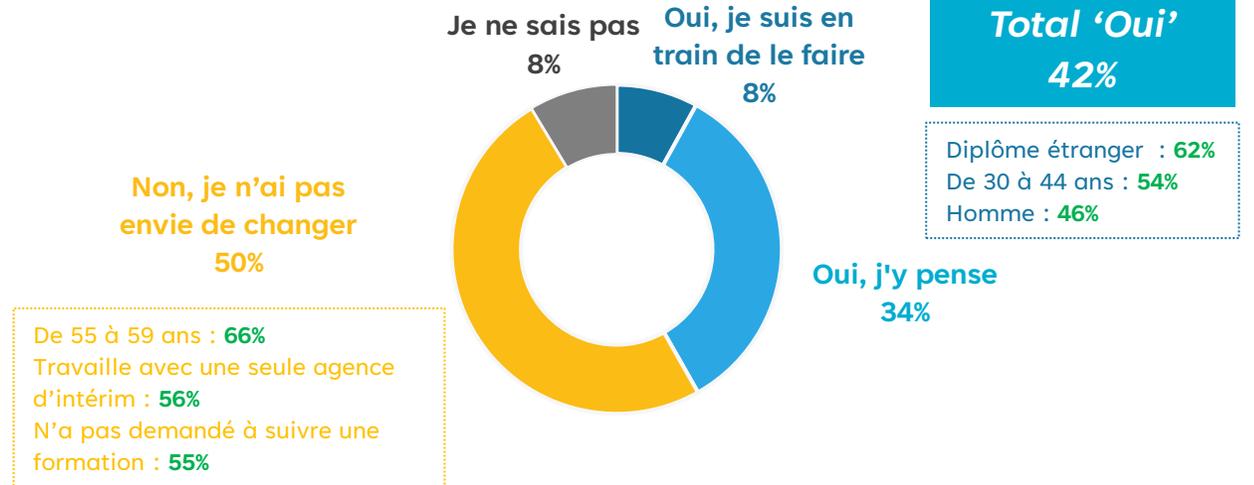
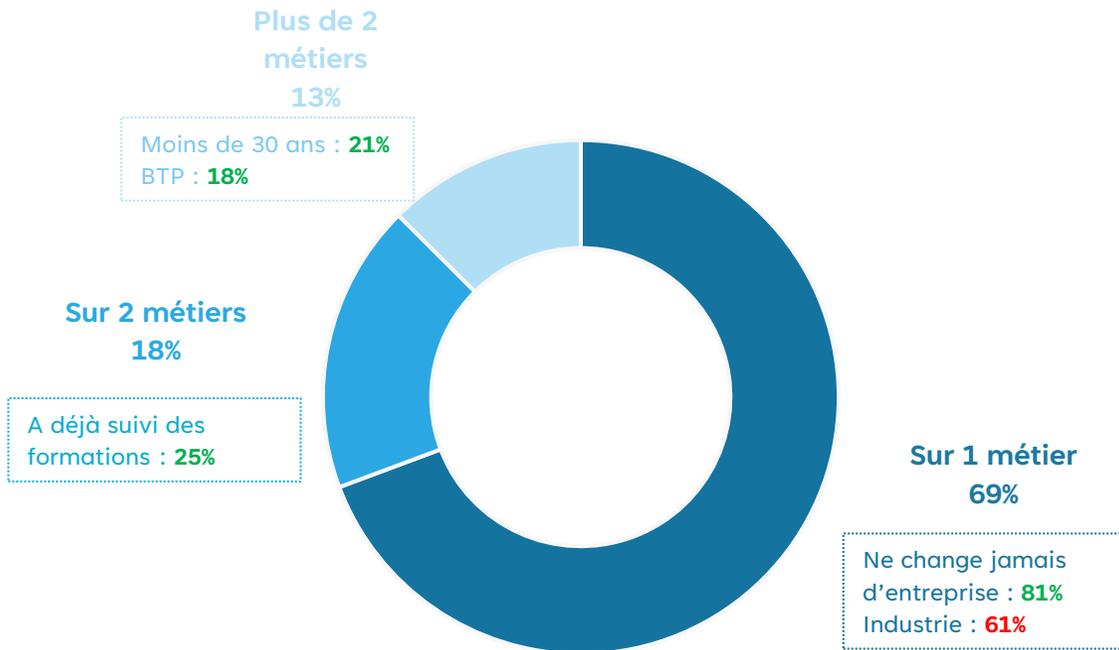
*Je suis en France depuis 2018, j'ai eu mes papiers en 2022 et c'est là que j'ai commencé à travailler. Une agence m'a contactée pour faire aide à domicile. (Béatrice, 39 ans, manutention)*

*Je fais de l'intérim depuis 2015, je suis manutentionnaire le soir de 21h à 3h du matin et le matin, je suis en CDI je fais 3H de ménage. (Mady, 47 ans, manutentionnaire chargé de colis)*

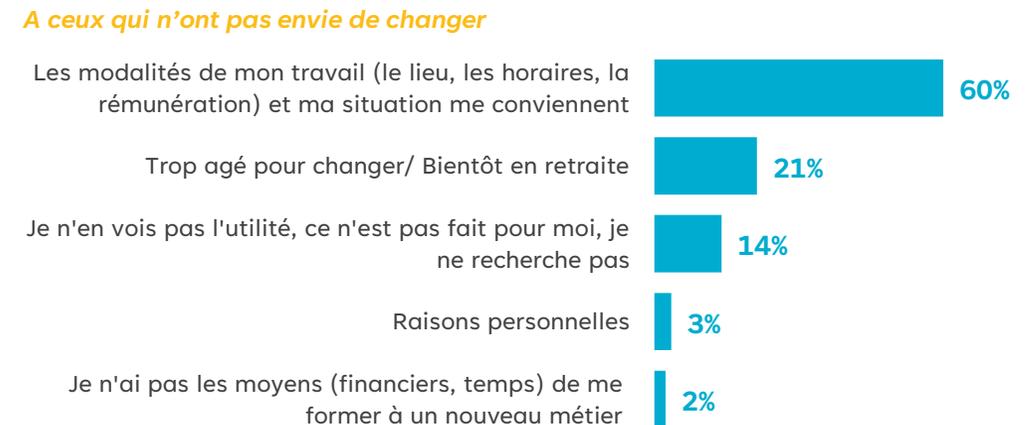
# LES 2/3 DE LA POPULATION INTÉRIMAIRE RÉALISENT DES MISSIONS SUR UN SEUL MÉTIER. ILS SONT TRÈS PARTAGÉS SUR LE SOUHAIT DE CHANGER DE MÉTIER

Depuis que vous travaillez en intérim, faites-vous des missions sur un ou plusieurs métiers ?

A l'avenir, aimeriez-vous changer de métier ?



## Pourquoi, vous n'aimeriez pas changer de métier ?



# UN CHOIX INITIAL DE MÉTIER CONTRAINT PAR LA DEMANDE SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI ET LE MANQUE DE QUALIFICATIONS

Généralement, ces salariés intérimaires n'ont pas choisi leur métier.

- Ils exercent des métiers au gré des opportunités / des propositions des agences d'intérim, de France Travail ou de leur entourage. Ils travaillent dans les secteurs dans lesquels la demande est forte ou dans les métiers qui ne nécessitent pas ou peu de qualifications.
- Ceux qui ont un diplôme exercent un métier éloigné de leur qualification initiale :
  - Soit parce que le métier auquel les destinait leur diplôme ne leur plaît pas : ils ont fait des études dans une filière qui, dès le départ, ne les intéressait pas (ex : CAP agent de nettoyage)
  - Soit parce qu'ils n'ont pas la possibilité de l'exercer (ex : pas de permis de conduite pour pouvoir travailler en tant que menuisier, candidature restée sans retour).

De manière générale, ces salariés intérimaires cumulent différentes expériences de métiers et types de contrat dans leur parcours professionnel :

- Ils sont nombreux à avoir exercé des métiers très différents au cours de leur parcours ; cette polyvalence augmente leur chance de trouver du travail.
- Certains ont travaillé d'abord en CDI, avant d'exercer en intérim suite à un licenciement ; d'autres cumulent intérim et CDI à temps partiel.

”

*Je me suis inscrite à Pôle Emploi on m'a proposé un poste et j'ai dit OK. Franchement, j'aime bien ; c'est un métier que j'aime bien. (Sylvie, 55 ans, préparatrice de commande)*

*Avant, je travaillais dans le bâtiment, j'ai arrêté avec l'âge. Puis j'ai choisi le nettoyage, comme je n'ai pas été à l'école, je n'ai pas de diplôme. J'ai plusieurs métiers, c'est important. Quand tu as plusieurs métiers, tu ne peux pas avoir de problème pour travailler. (Mady, 47 ans, manutentionnaire-chargé de colis)*

# DES INTÉRIMAIRES NON RÉFRAC TAIRES AU CHANGEMENT DE MÉTIER, MAIS QUI Y ASPIRENT OU NON SELON L'APPRÉCIATION DE LEUR SITUATION ACTUELLE – 1/2

## Sur le principe, les salariés intérimaires ne sont pas réfractaires au changement de métier :

- La **polyvalence** est inhérente à leur statut d'intérimaires et peut constituer un atout.
- Ils ont conscience de leur position de **demandeur** et sont prêts à faire **des concessions pour travailler**.
- Ils sont **volontaires** et font preuve d'une grande **capacité d'adaptation**.
- Ils sont prêts à accepter les **missions même éloignées de leur domaine de qualification** et les **missions parfois ingrates** pour gagner la confiance de l'agence.
- Ils apparaissent comme **curieux et « dégourdis »**, apprenant vite. Leur **souplesse** est d'ailleurs la condition sine qua non pour trouver des missions.

## Selon le profil des intérimaires (cf typologie), l'aspiration au changement de métier est très variable :



### Groupe 1

« Intérimaires en difficulté restreinte, très autonomes dans le travail ... »

Le désir de changer de métier n'a pas été exprimé. Les interviewés occupent **des métiers recherchés** qui leur garantissent du travail. De plus, compte tenu de leur **âge**, certains ayant plus de 60 ans et étant proches de la retraite, une reconversion n'aurait aucun intérêt pour eux.



### Groupe 2

« Intérimaires en difficulté mais se faisant aider pour certaines démarches, souhaitant travailler plus et se former ... »

Ces interviewés ont **rarement exprimé le souhait de changer** de métier. Leur principale préoccupation concerne **l'augmentation du nombre d'heures de travail** en intérim.

”

*J'ai fait tellement de choses, je suis polyvalente. Je prends tous les métiers ; dès que j'ai une occasion, j'y vais, je ne suis pas du genre à dire non. Je n'ai jamais eu de difficultés ; je m'adapte assez vite. (Océane, 21 ans, employée dans une cafétéria)*

*Je travaille là où il y a du travail. Je cherchais du travail, je suis arrivée, il m'a expliqué comment ça marche et voilà ! (Augusta, 44 ans, préparatrice de commande)*

*Des fois, ça m'est arrivé d'avoir des missions courtes pour dépanner. L'agence qui me dit ce n'est pas terrible, mais est-ce que tu peux nous dépanner et je le faisais. Je savais que, derrière, ils allaient me replacer bien. (Gilles, 59 ans, magasinier cariste)*



Groupe 3  
« Intérimaires plus seuls,  
en forte difficulté qui  
aimeraient développer  
leurs compétences »

Ces intérimaires souhaitent **en majorité changer de métier** pour :

- exercer un métier plus en adéquation avec **leurs centres d'intérêt** ou compétences (ex : métier exercé dans leur pays d'origine) ;
- espérer **améliorer leur situation** : travailler plus d'heures, gagner plus, trouver un logement, échapper à des conditions de travail difficiles ou insatisfaisantes (travail de nuit, absence de compensation pour les frais de déplacement...).

Ils aspirent à des métiers qui requièrent généralement **des qualifications plus élevées** que celles qu'ils détiennent actuellement et, pour certains, à une meilleure **maîtrise de la langue française**. Par exemple, une des interviewées n'a pas pu devenir agent de sécurité, car son niveau de français a été jugé insuffisant.

Exemples de métiers cités : assistante médicale, assistante maternelle, aide-soignante, agent de sécurité, caissière, agent de piste et agent de restauration (« cantinière »).

”

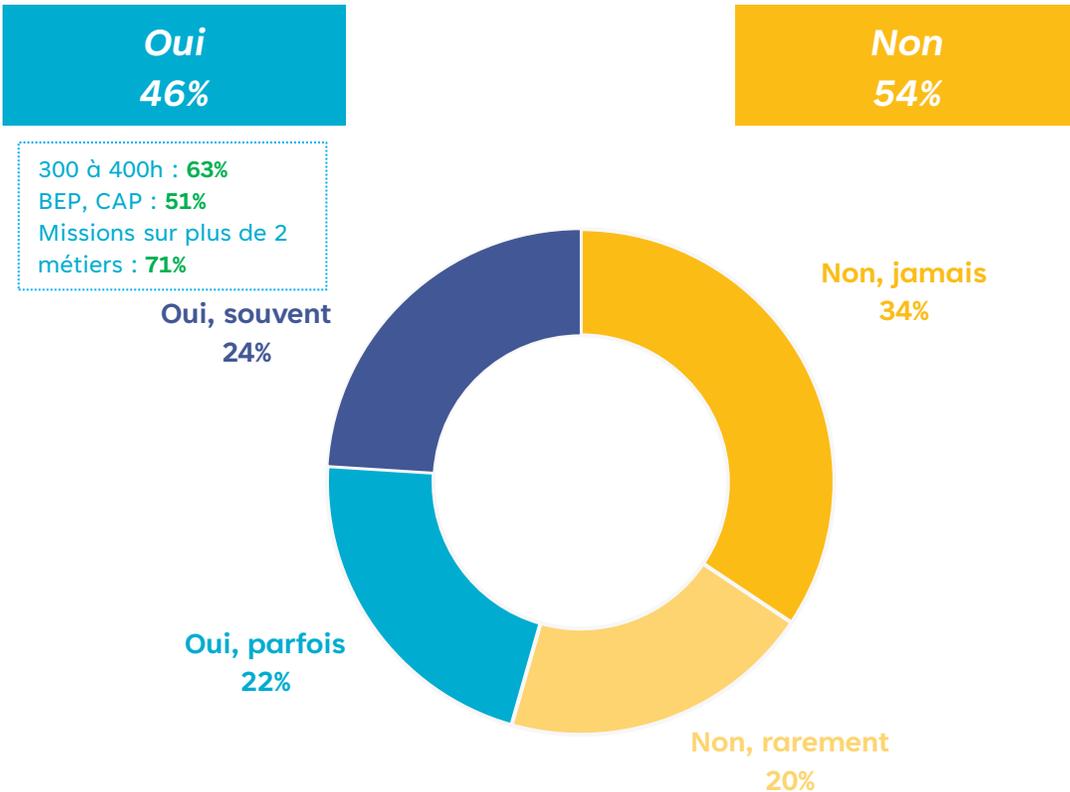
*Si, demain, j'ai la possibilité, je vais faire la formation. Je sais que ça peut me permettre de travailler et de mieux gagner ma vie. (Béatrice, 39 ans, manutention)*

*Le boulot est difficile pour moi : me réveiller à 4h du matin, je laisse les enfants à la maison, ça me stresse un peu. À chaque fois, je me dis : est-ce qu'ils vont se lever pour aller à l'école ? J'aimerais chercher un boulot de 8h à 16h comme caissière, mais comme je ne sais pas lire et écrire ... (Augusta, 44 ans, préparatrice de commande)*

*Je voudrais être assistante maternelle, mais il faut les moyens de le faire ; il y a tout un protocole à apprendre. (Nouria, 50 ans, manutention usine)*

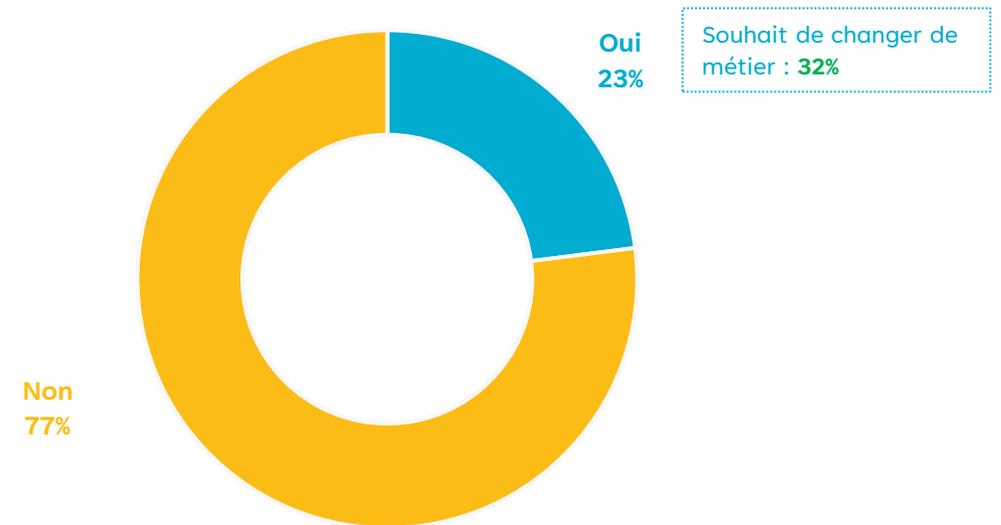
LA MOITIÉ DES INTÉRIMAIRES CHANGE SOUVENT D'ENTREPRISES EN INTÉRIM ; L'AUTRE NE LE FAIT PAS ET POUR LES 3/4 D'ENTRE EUX, N'AIMERAIT CHANGER PLUS SOUVENT.

Dans vos missions en intérim, changez-vous souvent d'entreprise ?



Aimeriez-vous changer plus souvent d'entreprises ?

A ceux qui changent rarement ou jamais d'entreprise



# UNE CERTAINE QUÊTE DE STABILITÉ DES INTÉRIMAIRES FACE À DES CHANGEMENTS D'ENTREPRISES SUBIS ET POUVANT GÉNÉRER DÉCEPTION ET INCERTITUDE

Les intérimaires interviewés expriment le fait qu'ils n'ont pas le contrôle de leur situation professionnelle.

- Ils sont tributaires des entreprises et de leurs besoins en matière d'intérim.

A l'exception des intérimaires du groupe 1 (cf typologie), ils aspirent à de la stabilité en termes d'entreprise.



## Groupe 1

« Intérimaires en difficulté restreinte, très autonomes dans le travail ... »

Ces intérimaires sont **enclins au changement**. Ce qui les attire dans l'intérim, c'est la possibilité de changer de cadre ; ils apprécient la **nouveauté**. Paradoxalement, ce sont ceux, parmi les intérimaires interviewés, qui avaient les **missions les plus longues**.



## Groupe 2

« Intérimaires en difficulté mais se faisant aider pour certaines démarches, souhaitant travailler plus et se former ... »

Ces salariés intérimaires aspirent à **plus de stabilité** :

- Le fait de passer d'une entreprise à une autre peut provoquer une certaine **déception**, lorsque l'entreprise est appréciée, que l'intérimaire a trouvé ses marques et qu'il se sent à l'aise dans son environnement de travail.
- Le changement fréquent d'entreprise engendre un **manque de stabilité et de visibilité** sur le long terme, créant une incertitude constante concernant l'avenir professionnel.
- Le changement d'entreprise nécessite une **période d'adaptation** pour prendre ses marques, apprendre/maîtriser les nouvelles tâches et établir des liens avec les autres collaborateurs, ce qui peut être un processus éprouvant et chronophage.
- Pour autant, ils ne sont **pas réfractaires au changement d'entreprise** : nécessité faisant loi !



## Groupe 3

« Intérimaires plus seuls, en forte difficulté qui aimeraient développer leurs compétences »

”

Ça ne me dérange pas de changer, je veux juste travailler. Je peux changer si je trouve mieux que là où je suis et si je trouve beaucoup d'heures payées pareil. (Mady, 47 ans, manutentionnaire chargé de colis)

Quand tu cherches des missions longues, tu ne trouves pas. Ma première mission, l'année dernière, était longue. Je suis restée 6 mois dans un Drive. Je préfère rester dans la même entreprise, changer à chaque fois ça fatigue ! Travailler là un mois ; après tu n'as pas de boulot, tu restes chez toi. Je les appelle, mais ils me disent qu'il n'y a pas de mission. (Augusta, 44 ans, préparatrice de commande)

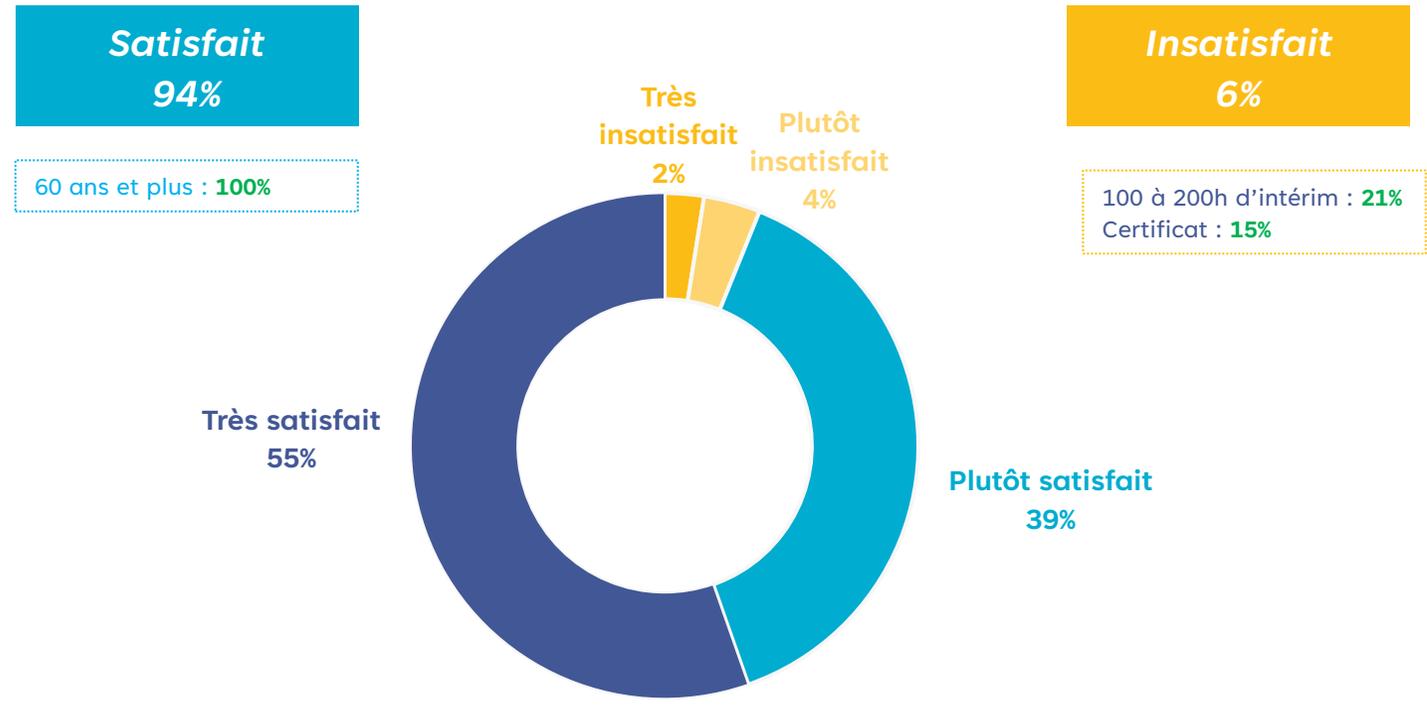
Je préfère une durée longue et toujours travailler dans la même entreprise. On se fait à l'entourage. Quand vous arrivez dans une entreprise que vous ne connaissez pas, ce n'est pas évident. La dernière mission, j'ai bien aimé ; j'avais mon équipe à moi, on rigolait bien. (Sylvie, 55 ans, préparatrice de commande)

### **3. Quelles relations entretiennent ces intérimaires avec leur(s) agence(s) d'intérim ?**

**Rencontrent-ils des difficultés  
dans les démarches administratives ?**

# LORSQU'ILS RÉPONDENT À L'ENQUÊTE, LA QUASI-TOTALITE DES INTÉRIMAIRES SE DISENT SATISFAITS DES RELATIONS AVEC LEUR(S) AGENCE(S), DONT 6 SUR 10 TRÈS SATISFAITS...

Est-ce que vous êtes satisfait des relations avec votre ou vos agences d'intérim ?



« Manque de suivi, d'accompagnement », « Non rémunération des heures supplémentaires », « Pas assez de missions », « Mauvaises relations avec le conseiller », « Missions proposées inadaptées »

## ... MAIS LES ENTRETIENS METTENT TOUTEFOIS EN EVIDENCE UNE SATISFACTION VARIABLE SELON LA TYPOLOGIE DES INTÉRIMAIRES, AVEC CERTAINS MOTIFS D'INSATISFACTION

### Un niveau de satisfaction variable selon la typologie des intérimaires :



#### Groupe 1

« Intérimaires en difficulté restreinte, très autonomes dans le travail ... »

La **satisfaction** de ces intérimaires apparaît élevée ; aucun motif d'insatisfaction marquée ne se dégage. Ils bénéficient d'une **relation étroite** avec un **conseiller « attitré »** qui les suit et les connaît bien l'intérimaire. Fort de qualifications recherchées, ils bénéficient de **continuité dans les missions** qui leur sont confiées.

Ces intérimaires apparaissent **plutôt satisfaits**, mais expriment fréquemment **des préoccupations concernant le manque d'heures de travail confiées**, la brièveté des missions, leur éloignement géographique ou les missions proposées à la dernière minute.

Certains intérimaires regrettent, selon les cas :

- Un **manque de retours sur des difficultés** qu'ils ont rencontrées en entreprise et remontées à l'agence ;
- Une **relation moins étroite** avec leurs interlocuteurs en agence avec, par exemple, un manque d'explications lorsqu'une mission se termine prématurément ;
- Des « **mauvaises surprises** », lorsqu'une mission s'avère différente de ce qui avait été initialement décrit par l'agence ;
- Des écarts de **rémunération** (par exemple, des intérimaires issus de différentes agences, confrontant leurs salaires pour le même travail, ont relevé des écarts significatifs en fonction des agences).



#### Groupe 2

« Intérimaires en difficulté mais se faisant aider pour certaines démarches, souhaitant travailler plus et se former ... »



#### Groupe 3

« Intérimaires plus seuls, en forte difficulté qui aimeraient développer leurs compétences »

”

*Là où je travaille, j'étais satisfaite ; ils me paient les heures comme ils ont dit, je n'ai pas de problème. Ils sont respectueux même si il n'y a pas de missions ils me répondent. (Mariam, 41 ans, aide cuisine)*

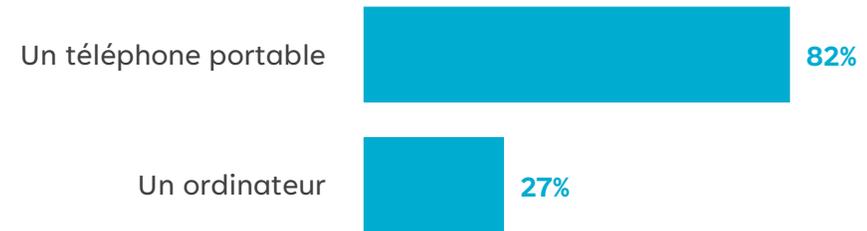
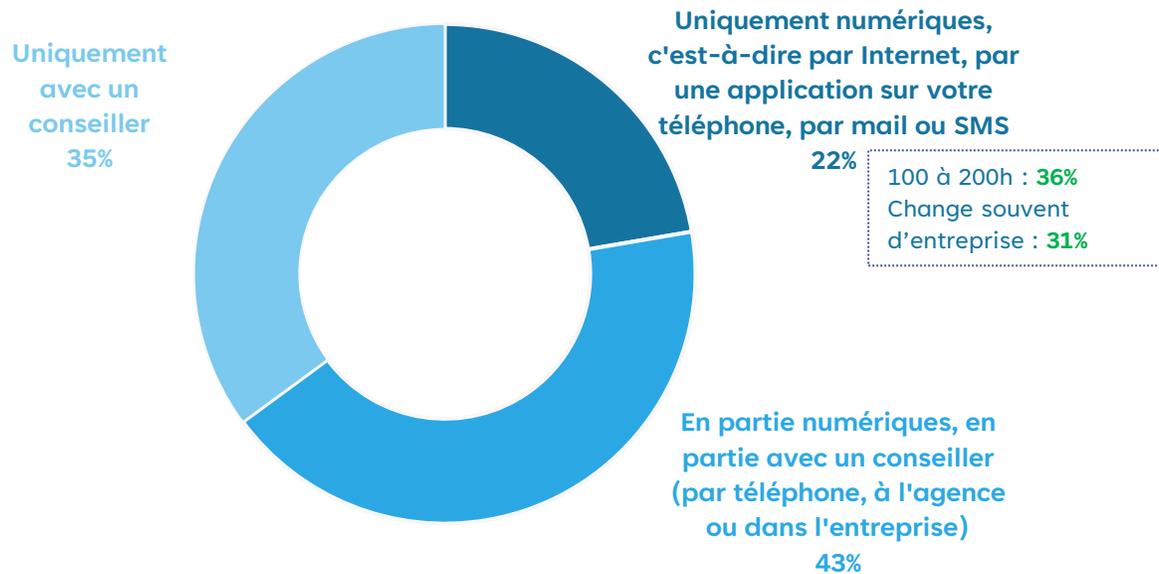
*C'est embêtant quand une mission longue durée se termine au bout d'une semaine. On ne vous explique pas pourquoi c'est dommage. Ce serait bien de savoir pour ne pas refaire les mêmes erreurs à la prochaine mission. (Lionel, 56 ans, manutention agroalimentaire)*

*L'année dernière, j'ai eu une mission horrible. L'entreprise nous interdisait de faire des pauses, on en a parlé à l'agence, mais je ne sais pas si elle l'a contactée. (Lin, 37 ans, vendeuse)*

LES RELATIONS DES INTÉRIMAIRES AVEC L'AGENCE SONT EN PARTIE NUMÉRIQUES, VOIRE UNIQUEMENT, POUR LES 2/3 DES INTÉRIMAIRES. 8 SUR 10 UTILISENT UN TÉLÉPHONE PORTABLE ET 1/4 D'ENTRE EUX, UN ORDINATEUR.

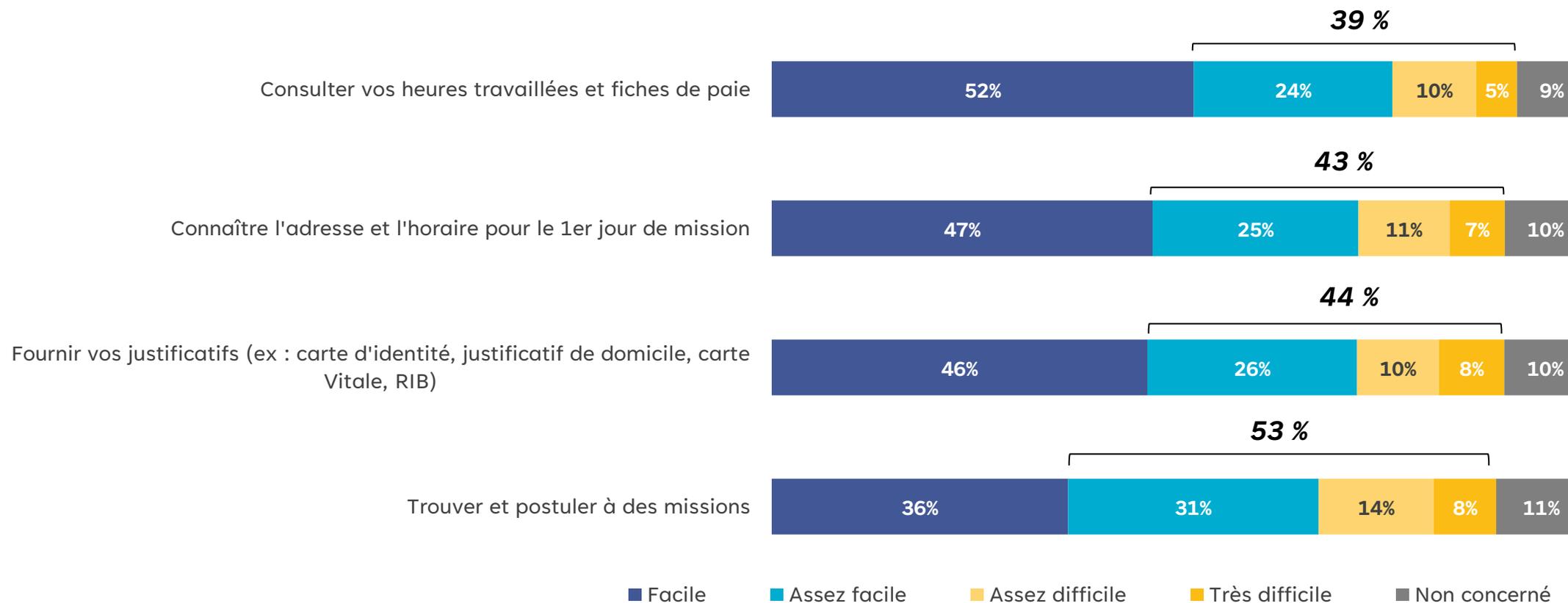
Vos relations avec l'agence d'intérim sont :

Pour vos démarches administratives avec l'agence, est-ce que vous utilisez :



# 4 À 5 INTERIMAIRES SUR 10 TROUVENT DIFFICILES CERTAINES DÉMARCHES SUR LE SITE WEB OU L'APPLICATION DE LEUR AGENCE

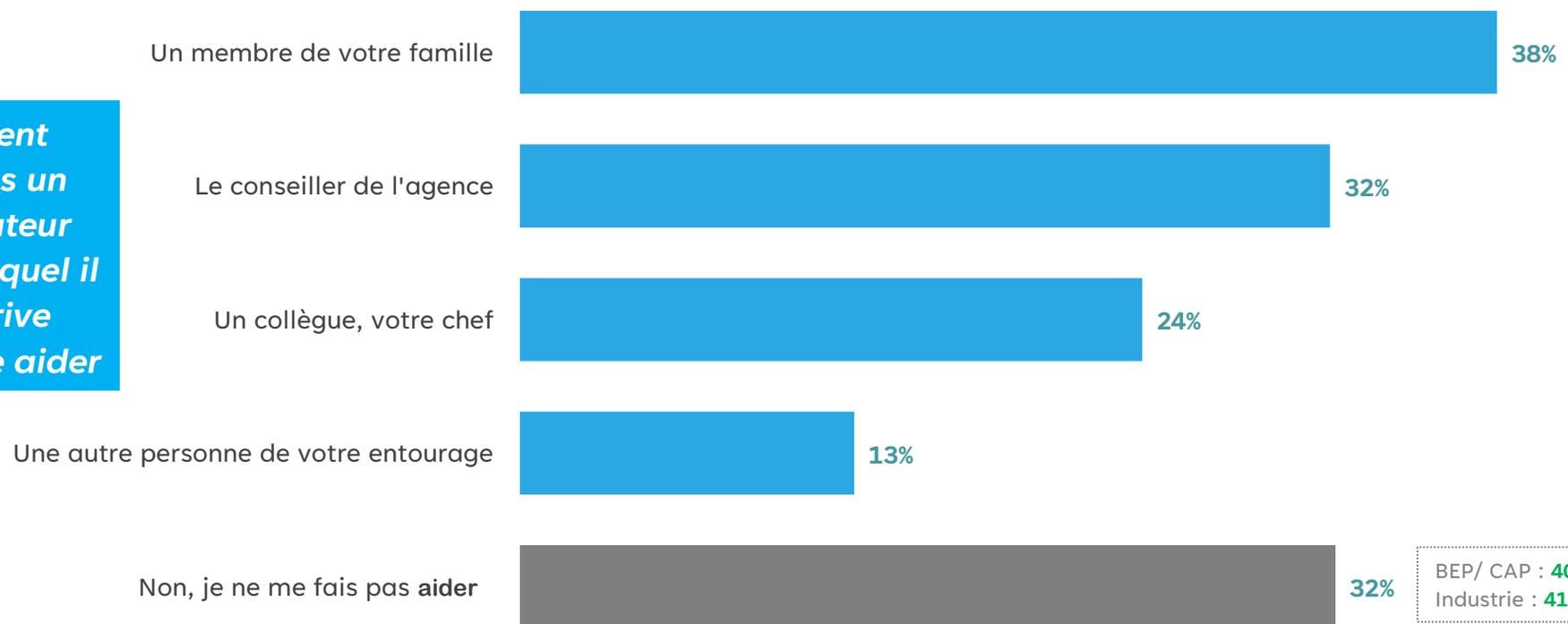
Est-ce que vous trouvez facile, sur le site Internet ou l'application de votre agence, de :



# IL ARRIVE AUX 2/3 DES INTÉRIMAIRES DE SE FAIRE AIDER DANS CES DÉMARCHES, EN PREMIER LIEU PAR UN MEMBRE DE LEUR FAMILLE OU PAR LE CONSEILLER DE L'AGENCE

Est-ce que cela vous arrive de vous faire aider par :

**68% citent au moins un interlocuteur auprès duquel il leur arrive de se faire aider**



Apprentissage de la lecture et écriture dans une langue étrangère : **55%**

BEP/ CAP : **40%**  
Industrie : **41%**

Plusieurs réponses possibles  
Total supérieur à 100%

EN ENTRETIEN, LA PLUPART DES INTÉRIMAIRES EXPRIMENT QU'ILS PRIVILÉGIENT LES ÉCHANGES PAR TÉLÉPHONE OU A L'AGENCE, RENCONTRENT DES DIFFICULTÉS AVEC LES OUTILS DIGITAUX ET SOLLICITENT SOUVENT DE L'AIDE

### Les salariés intérimaires interrogés disent fonctionner encore « à l'ancienne ».

- Ils favorisent les **interactions directes** comme les **appels téléphoniques** ou les **visites sur place** pour communiquer avec leur(s) agence(s). Ces modes de contact directs sont jugés plus efficaces et plus faciles pour eux.
- Ils ont tendance à contacter leur(s) agence(s) par **téléphone** pour s'informer des missions en cours et pour signaler leur disponibilité. Ils se rendent aussi en agence pour l'inscription, la récupération des titres restaurant et profitent de ces visites pour signaler leur disponibilité et s'informer des missions à venir.
- L'agence les **appelle** aussi pour leur proposer des missions, les informer sur les changements d'horaires, les formations prévues par l'entreprise, etc.

### La majorité des intérimaires éprouve des difficultés avec l'utilisation des outils digitaux, ce qui peut limiter leur autonomie dans la recherche de missions ou la gestion de leurs démarches administratives.

- Ils ont tendance à **ne pas utiliser les sites ou les applications des agences** d'intérim pour rechercher des missions.
- Pour pallier ces difficultés, ils sollicitent souvent **l'aide de leur entourage**, comme leurs enfants ou leur conjoint, pour effectuer des démarches à distance (signature de contrats..).

”

*Je préfère les contacts en direct, je me déplace. Ça fait plus sérieux. Ça montre que vous êtes volontaire ; on montre une meilleure image. (Gilles, 59 ans, magasinier cariste)*

*Les contrats, ça se fait en digital ; pour les missions, ils appellent pour me demander. La signature électronique, ça va ; je demande de l'aide à ma femme. (Gilles, 59 ans, magasinier cariste)*

*Je préfère à l'ancienne, par téléphone, c'est mieux. Sur internet je n'y vais pas trop trop. C'est mieux expliqué par téléphone, quand je ne comprends pas, je fais répéter. (Sylvie, 55 ans, préparatrice de commande)*

*Pour signer le contrat en électronique, j'ai des soucis. C'est mon fils qui m'aide. La signature électronique, je n'arrive pas à le faire. Pour les bulletins, il faut aussi passer par internet. (Mady, 47 ans, manutentionnaire chargé de colis)*

*La dame de la boîte d'intérim m'a montré l'application que je dois télécharger, mais je ne l'ai pas encore fait. (Sylvie, 55 ans, préparatrice de commande)*

**4. Comment les intérimaires ressentent-ils  
leur situation en intérim ?**

**Souhaitent-ils réaliser plus d'heures ?**

**Refusent-ils parfois des missions pour des raisons  
liées à leurs compétences ?**

# 9 INTÉRIMAIRES SUR 10 SE DISENT SATISFAITS DE LEUR SITUATION EN INTÉRIM...

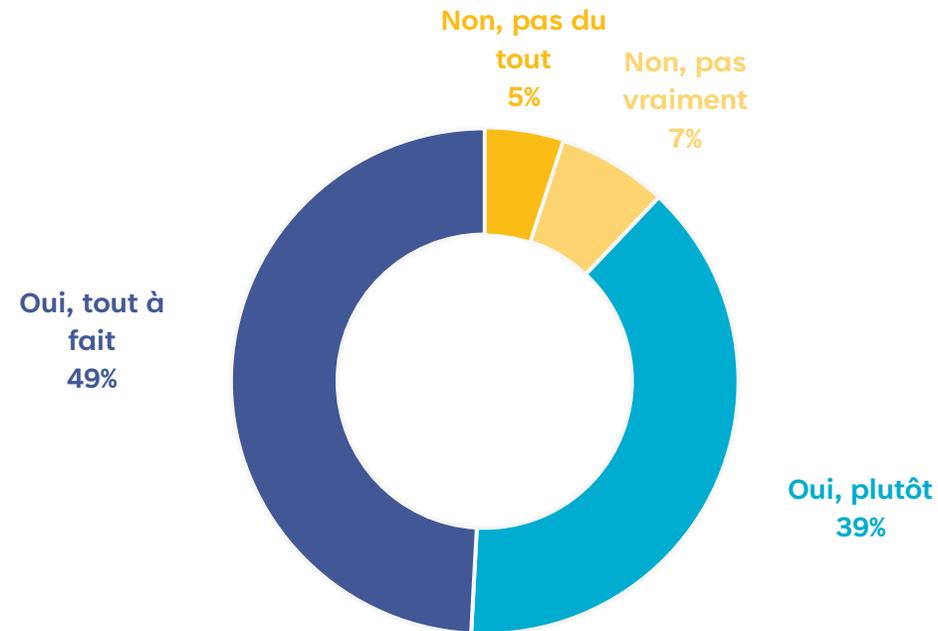
Est-ce que vous êtes satisfait de votre situation en intérim ?

**Satisfait**  
87%

Aucun diplôme : **94%**  
Travaille avec une seule  
agence : **91%**

**Insatisfait**  
13%

Certificat (Caces, CQP...) : **31%**  
En difficulté pour trouver et postuler  
à des missions : **23%**



*NB : résultats bruts portant sur une population de 524 intérimaires susceptibles d'être en situation d'illettrisme.*

## ... MAIS LES ENTRETIENS RÉVÈLENT DES NIVEAUX DE SATISFACTION CONTRASTÉS SELON LA TYPOLOGIE D'INTÉRIMAIRES



### Groupe 1

« Intérimaires en difficulté restreinte, très autonomes dans le travail ... »

Ces intérimaires expriment un **niveau de satisfaction plus élevé**.

Ils ont fait le **choix de l'intérim**, ont des **missions régulières** et les combinent parfois avec le chômage.



### Groupe 2

« Intérimaires en difficulté mais se faisant aider pour certaines démarches, souhaitant travailler plus et se former ... »

Ces intérimaires ont une **satisfaction moindre vis-à-vis de l'intérim** :

- En l'absence d'autre choix, ils **subissent** la situation d'intérim.
- Ils pâtissent d'un **nombre d'heures insuffisant** et de **revenus qui ne sont pas à la hauteur** de leurs besoins et attentes, et peuvent évoquer le **manque de visibilité** sur leur situation à moyen et long terme.



### Groupe 3

« Intérimaires plus seuls, en forte difficulté qui aimeraient développer leurs compétences »

Parfois, ils doivent composer avec **des conditions de travail difficiles** et le **manque de considération** de la part d'entreprises ou salariés.

”

*Tant qu'à faire pour avoir un peu de liberté, se faire des coupures de 1 mois, 2 mois, ça permet de prendre plus de vacances. Et j'aime bien changer d'entreprise comme ça on change de tête parce que je me lasse vite. (Kamel, 63 ans, électricien)*

*L'avantage de l'intérim, c'est que tu peux changer, ça peut être intéressant. Je serais bien resté dans cette boîte, mais ils n'embauchent pas. Mais ça ne me dérange pas de faire autre chose. (Gilles, 59 ans, magasinier cariste)*

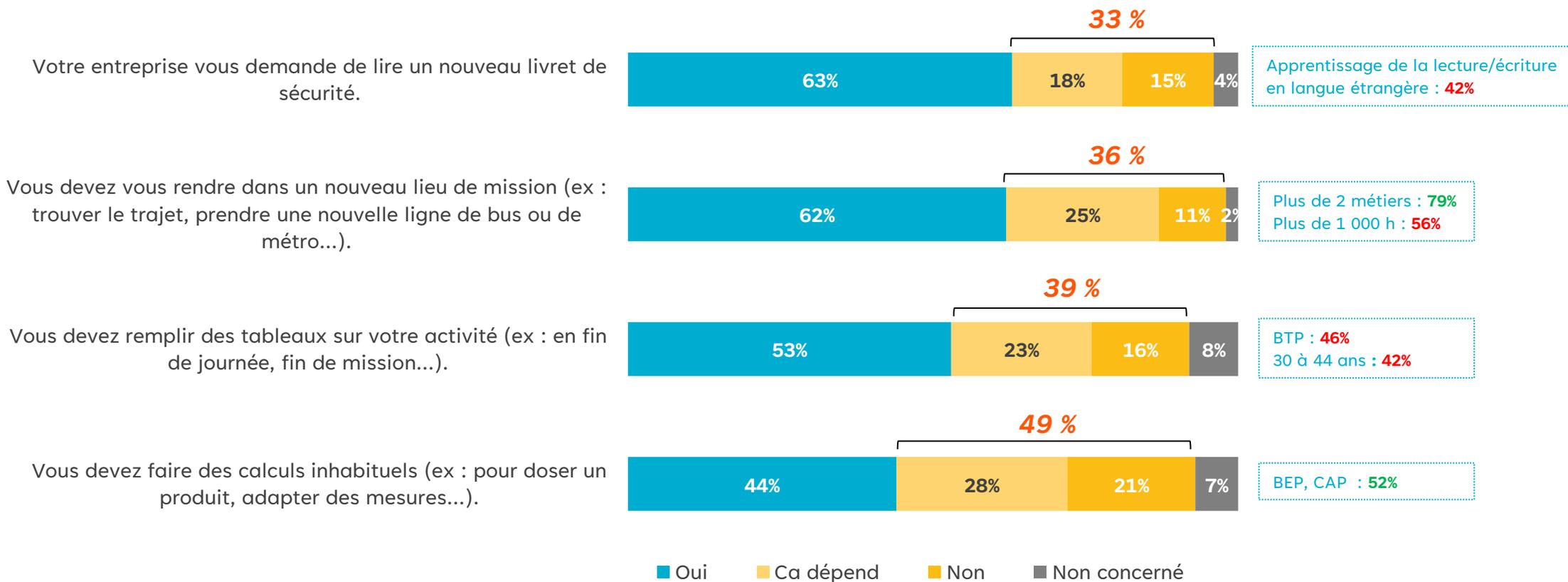
*Ce qui n'est pas bien c'est les contrats qui des fois durent une semaine, un mois. C'est embêtant. Ce que je cherche maintenant c'est la stabilité, pas des petites missions. (Nouria, 50 ans, manutention usine)*

*Une fois, j'ai travaillé comme préparatrice de plats pour des restaurants, un mois. Ça ne m'a pas plu du tout. L'entourage aussi, on travaille dans le froid. [...] On m'a dit « T'es pas contente, tu prends la porte ». Juste après, on m'a renvoyé dans l'entreprise de couches. Elle m'avait prévenue qu'il faisait très très chaud, mais quand je suis arrivée, je n'ai pas pu. Je me suis sentie très mal, j'allais tomber par terre. (Sylvie, 55 ans, préparatrice de commande)*

*Et quand tu arrives dans l'entreprise, tout le monde se décharge sur toi [...] on n'a pas de respect, les gens te parlent comme si tu n'es rien. (Mariam, 41 ans, aide cuisine)*

# DANS DES SITUATIONS MOBILISANT DES COMPÉTENCES DE BASE AU SEIN DE L'ENTREPRISE UTILISATRICE, ENVIRON 1/3 DES INTÉRIMAIRES NE SE SENT PAS TOUJOURS À L'AISE, VOIRE LA MOITIÉ POUR LA RÉALISATION DE CALCULS INHABITUELS

## Vous sentez-vous à l'aise dans les situations suivantes :

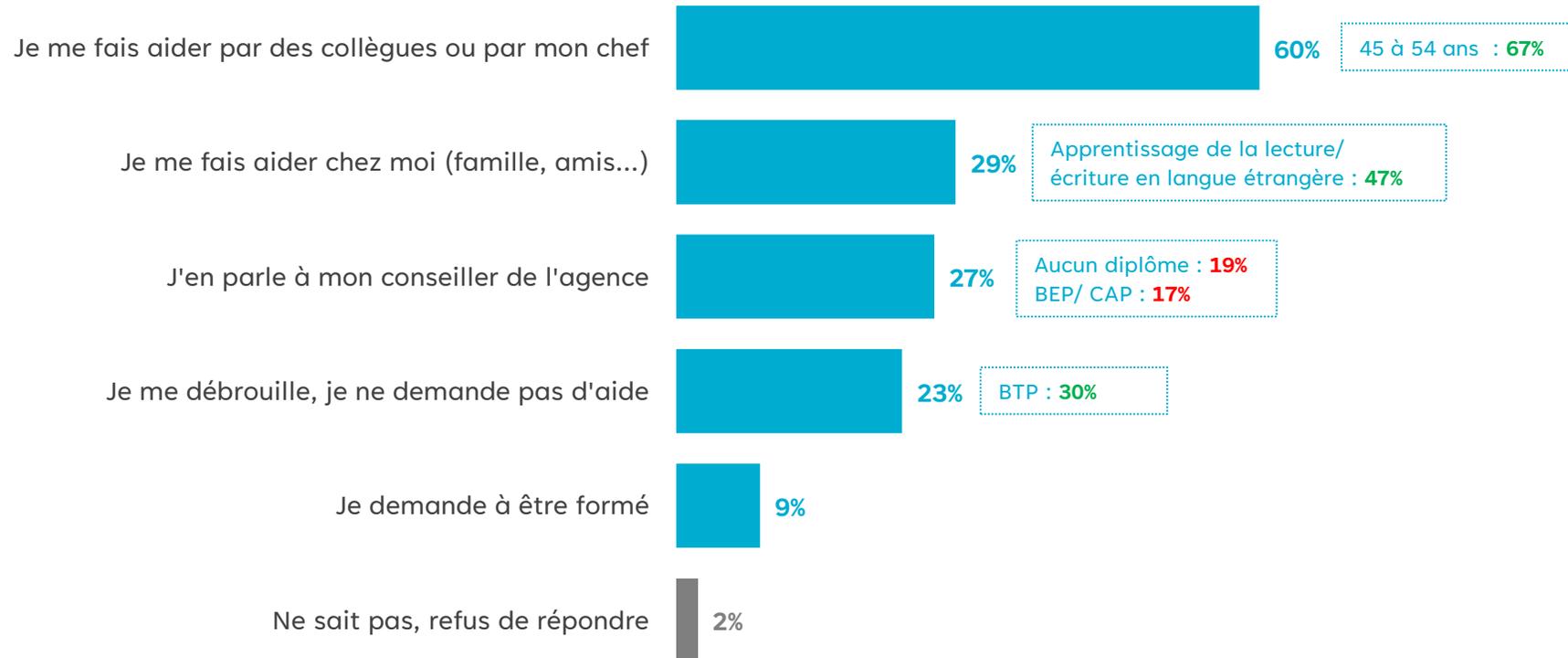


Plusieurs réponses possibles  
Total supérieur à 100%

# LES 3/4 DES INTÉRIMAIRES RENCONTRANT DES DIFFICULTÉS SE FONT AIDER PAR LEURS COLLÈGUES OU LEUR CHEF, EN PRIORITÉ

## Comment faites-vous en cas de difficultés ?

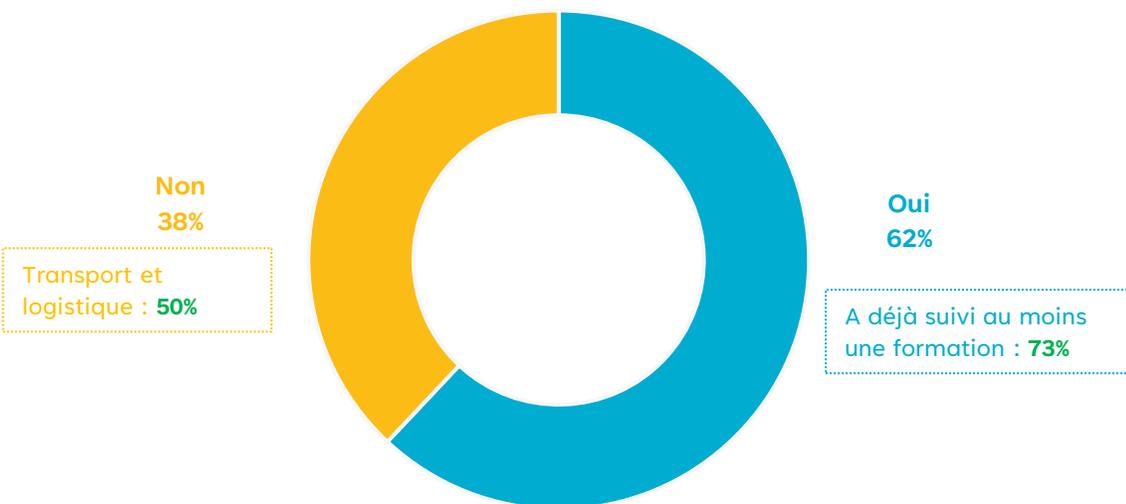
A ceux qui rencontrent au moins une difficulté



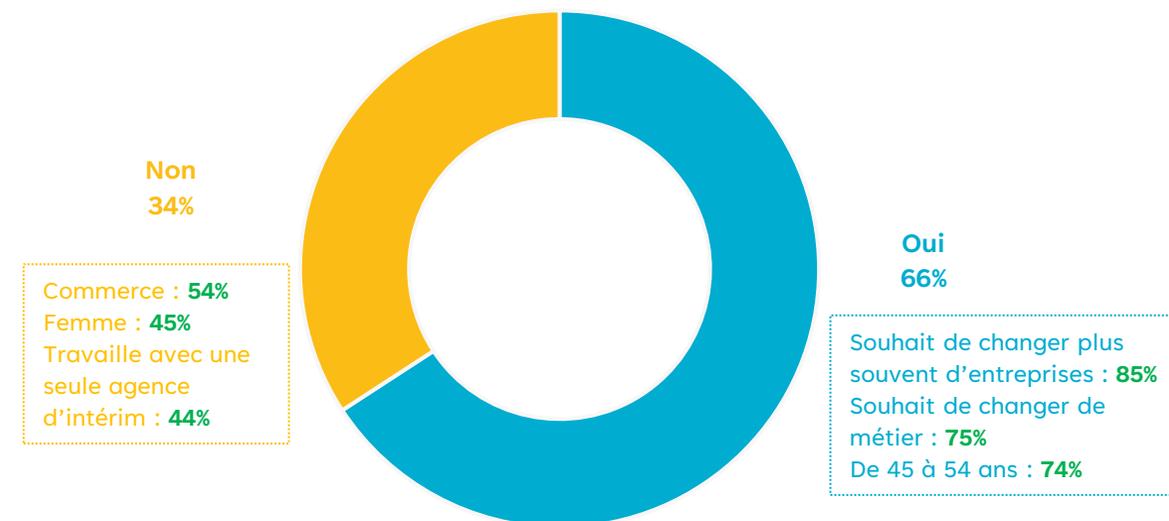
Plusieurs réponses possibles  
Total supérieur à 100%

# L'APPARENTE SATISFACTION VIS-A-VIS DU NOMBRE DE MISSIONS PROPOSÉES MASQUE LE SOUHAIT DE FAIRE PLUS D'HEURES D'INTÉRIM, PEU EXPRIMÉ DU FAIT D'UNE RÉTICENCE À EXPRIMER UN AVIS NÉGATIF VIS-À-VIS DES AGENCES

Est-ce qu'on vous propose autant de missions que vous le souhaitez ?



Est-ce que vous aimeriez faire plus d'heures d'intérim ?



# EN ENTRETIEN, L'INSUFFISANCE DES HEURES D'INTÉRIM RESSORT COMME LE FACTEUR D'INSATISFACTION MAJEUR

Le nombre d'heures insuffisant apparaît comme un grief majeur, exprimé par une part importante des intérimaires interviewés.



Groupe 2  
« Intérimaires en difficulté mais se faisant aider pour certaines démarches, souhaitant travailler plus et se former ... »



Groupe 3  
« Intérimaires plus seuls, en forte difficulté qui aimeraient développer leurs compétences »

- Ces intérimaires sont nombreux à regretter les missions en **nombre insuffisant**, les missions de **courte durée** et à faire part de leur déception lorsqu'une mission prend fin, alors qu'ils ont trouvé leur marque dans une entreprise et que la mission leur plaît.
- Ils aimeraient se voir proposer **plus de missions, des missions plus longues**, en vue de **stabiliser** leur situation et d'avoir de la visibilité sur leur situation à moyen/long terme.

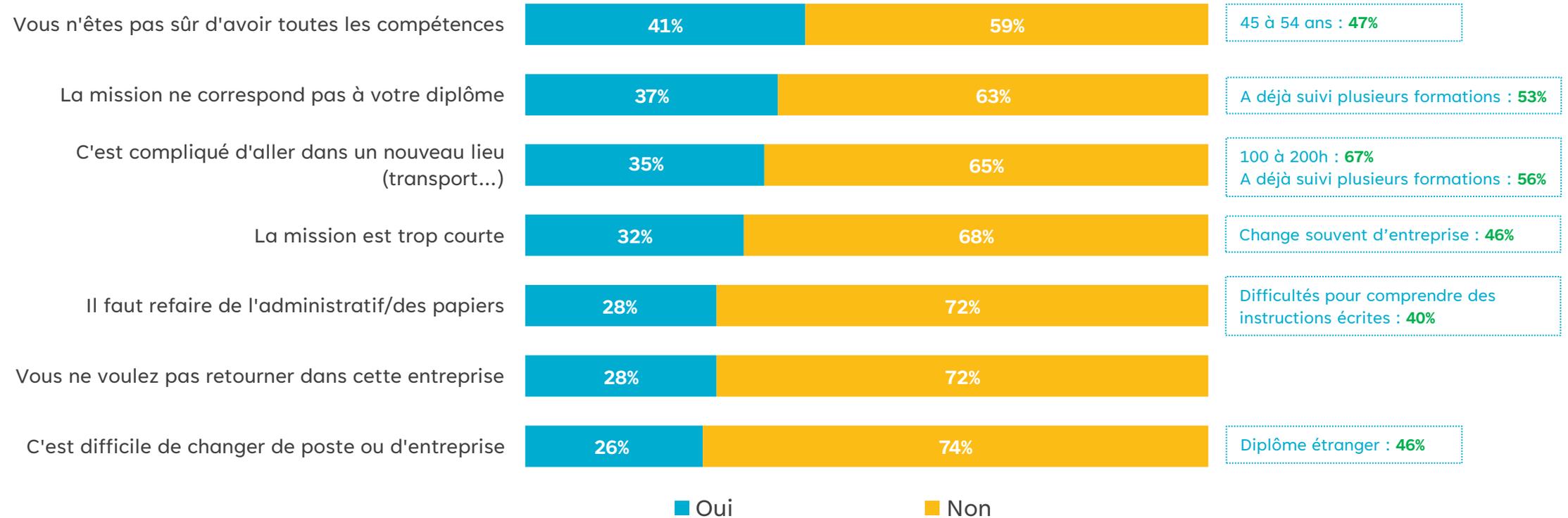
”

*On me propose une mission pour 3-4 jours, ça ne m'arrange pas. On ne me donne pas assez d'heures. C'est une semaine, deux semaines. Des fois, j'ai même fait une journée, mais ce n'est pas intéressant. (Mariam, 41 ans, aide cuisine)*

*Je n'ai pas de mission depuis 2 mois. J'ai postulé pour 2 missions, mais j'attends une réponse. Il me manque des heures, je ne touche pas le chômage. (Sylvie, 55 ans, préparatrice de commande)*

# UNE PART IMPORTANTE D'INTÉRIMAIRES REFUSE PARFOIS DES MISSIONS POUR DES RAISONS LIÉS À LEURS COMPÉTENCES, LEUR DIPLÔME OU À LA DIFFICULTÉ POTENTIELLE D'UN CHANGEMENT (LIEU, POSTE, ENTREPRISE...)

Est-ce qu'il vous arrive de refuser une mission pour les raisons suivantes :



## EN ENTRETIEN, LES INTÉRIMAIRES EXPLIQUENT QU'ILS ÉVITENT DE REFUSER DES MISSIONS ET QUE LEURS REFUS SONT MINORITAIRES ET TOUJOURS JUSTIFIÉS

### Les salariés intérimaires évitent de refuser des missions.

- De manière générale, ils ont besoin de travailler hormis certains qui peuvent, par ailleurs, compter sur leurs allocations chômage.
- Tous ont pour principe d'accepter les missions proposées, même les plus difficiles parfois présentées comme telles par l'agence, dans l'espoir d'en avoir d'autres par la suite.

### Les refus de missions sont exprimés comme étant minoritaires et toujours justifiés.

- Des missions **trop physiques** pour les plus âgés – ex : charger / décharger à la main...
- Des missions dans les entreprises qui ont une **mauvaise réputation**, sont connus comme traitant mal les intérimaires ou leur offrant des **conditions de travail très difficiles**,
- Des missions de **courte durée** (quelques heures / une journée), **non rentables** (ex : éloignement / frais d'essence non remboursés),
- Des missions **trop éloignées**, qui nécessitent d'être véhiculé (pas de véhicule ou véhicule en panne).

”

*Franchement, j'ai besoin de travailler. Quand la boîte d'intérim m'appelle, je ne réfléchis pas. Je dois travailler ; je travaille. (Nouria, 50 ans, manutention usine)*

*J'ai refusé quand je savais que c'était des boîtes de [...], que l'ambiance n'était pas bonne. Déjà, les conditions de travail sont difficiles et j'ai vu des chefs invectiver les intérimaires et niveau sécurité, c'était raide. (Gilles, 59 ans, magasinier cariste)*

*S'il y a un endroit où il n'y a pas de transport et que ma voiture est en panne, comment je vais y aller ? Dans une entreprise, j'y vais en voiture ; j'ai des collègues qui me dépannent. Mais le problème c'est qu'au début, tu ne connais personne. (Mady, 47 ans, manutentionnaire chargé de colis)*

## **5. Les intérimaires ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base suivent-ils des formations ?**

**Quelles sont leurs envies et réserves vis-à-vis de la formation ?**

**A quelles conditions seraient-ils prêts à se former et de quelle manière ?**

# 8 INTÉRIMAIRES SUR 10 N'ONT SUIVI AUCUNE FORMATION DEPUIS 2 ANS, LE PLUS SOUVENT PARCE QU'ON NE LEUR EN A PAS PROPOSÉ

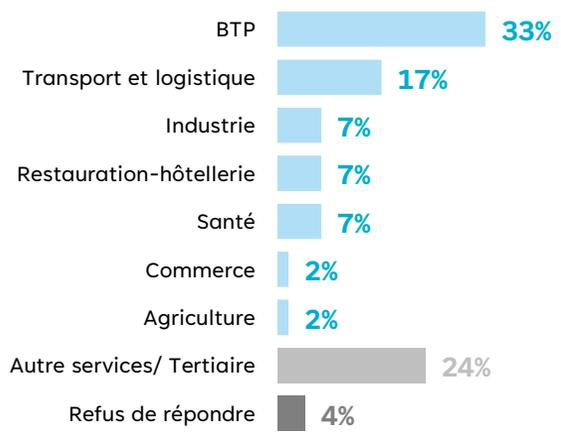
## Dans vos missions d'intérim ou en dehors, avez-vous suivi des formations depuis 2 ans ?

**Au moins une formation depuis 2 ans**  
22%

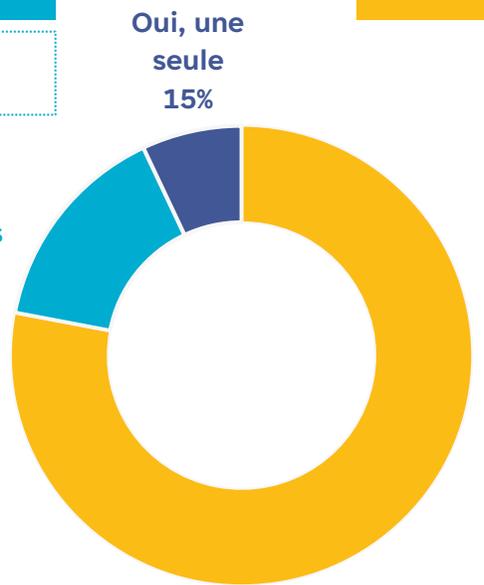
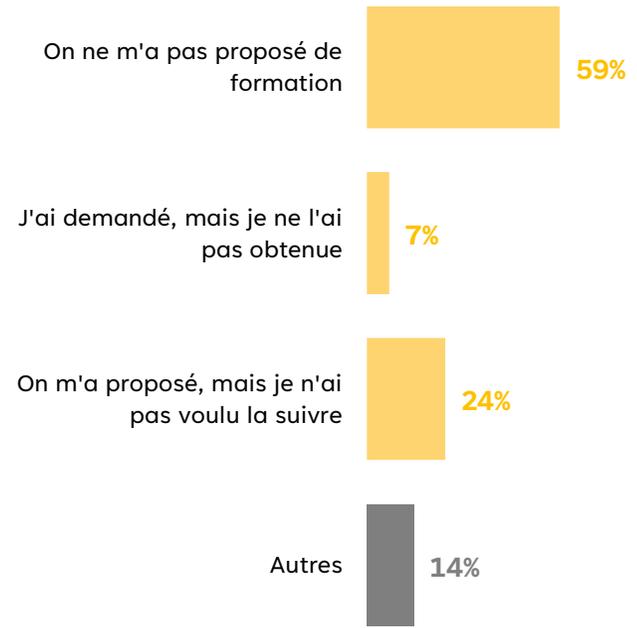
Diplôme étranger : 35%  
30 à 44 ans : 31%

**Aucune formation depuis 2 ans**  
78%

### Dans quels domaines ?

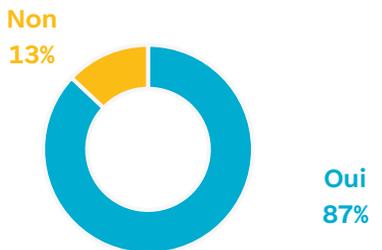


### Pour quelle(s) raison(s) ?



BEP/ CAP : 83%

### Est-ce que vous avez pu terminer cet(ces) formation(s) ?

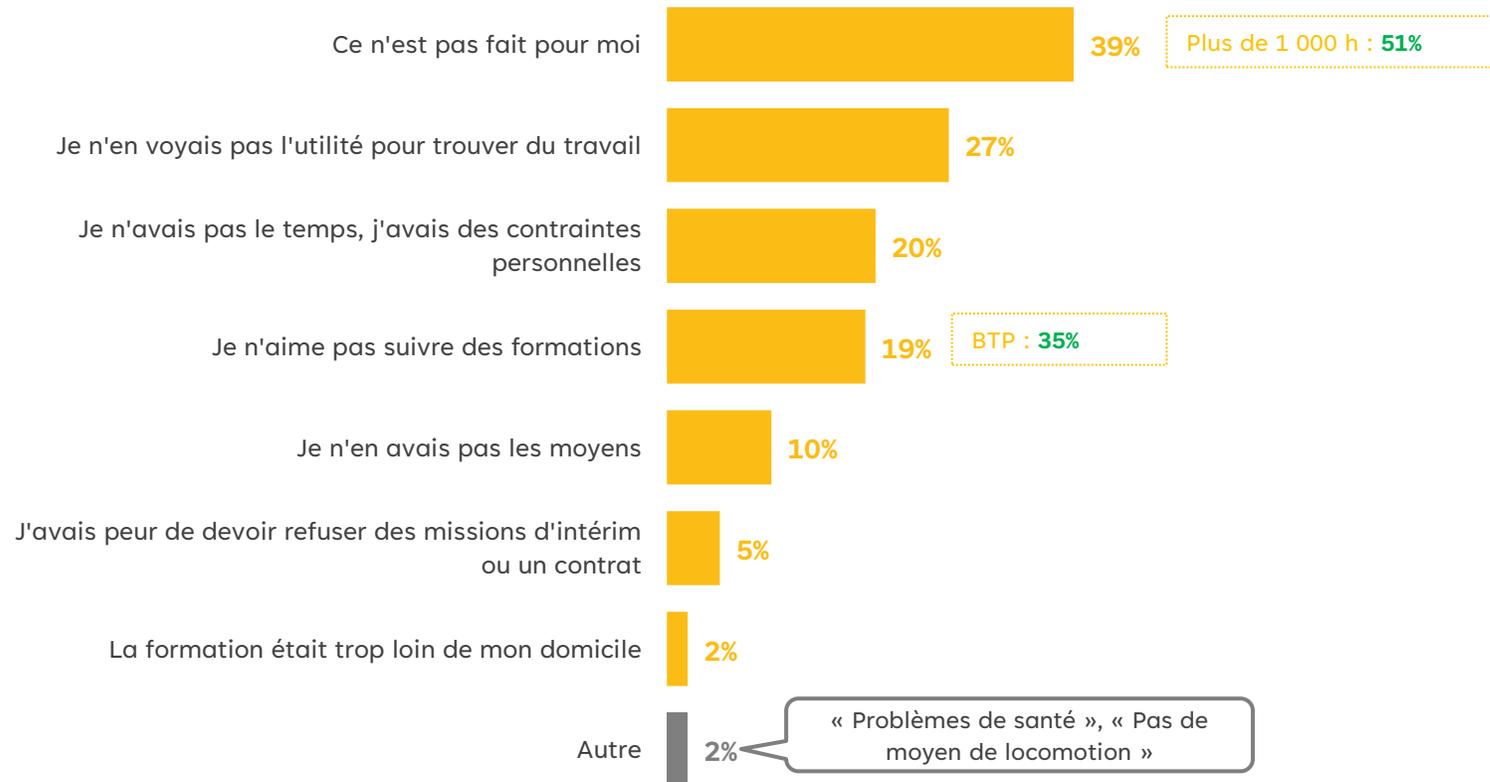


# « CE N'EST PAS FAIT POUR MOI » : 1<sup>ÈRE</sup> RAISON DU REFUS D'UNE FORMATION, DEVANT LE MANQUE D'UTILITÉ POUR TROUVER UN TRAVAIL

## Pourquoi n'aviez-vous pas envie de suivre de formation ?

A ceux à qui on a proposé des formations mais qui n'ont pas voulu la suivre

### On m'a proposé une formation, mais je n'ai pas voulu la suivre car ....



Plusieurs réponses possibles  
Total supérieur à 100%

## EN ENTRETIEN, LES FORMATIONS RÉALISÉES PAR LES INTÉRIMAIRES ONT GÉNÉRALEMENT ÉTÉ PROPOSÉES PAR L'EMPLOYEUR OU PAR FRANCE TRAVAIL

Les formations réalisées par les intérimaires interviewés ont été proposées par l'entreprise utilisatrice ou par France Travail.

- Formations citées à l'initiative **de l'entreprise utilisatrice** :
  - Sur le logiciel, les process de l'entreprise
  - Sur les matières dangereuses
  - Pour l'obtention du CACES
- Formations citées à l'initiative de **France Travail** :
  - Formation d'agent d'entretien
  - Formation d'aide à la personne / hygiène / propreté
  - CCP1 : certificat de compétences professionnelles
  - Formation à la rédaction de CV
  - Formation au français
- Aucun intérimaire interviewé n'a cité de formation issue de l'agence d'intérim.

### Des formations sur lesquelles les intérimaires portent un regard mitigé :

- Certaines ont été jugées **utiles** et ont permis d'acquérir de **nouvelles compétences** (ex : techniques de nettoyage), d'apprendre de nouvelles **méthodes** ou de **trouver du travail**.
- Cependant, certains intérimaires ont souligné une **dimension incomplète** (par exemple, suivi du CCP1, mais pas du CCP2, faute de proposition de la part de France Travail).
- En outre, des formations **inadaptées ou mal ciblées** ont également été mentionnées (par exemple, formation destinée aux personnes ne parlant pas du tout français alors que l'intérimaire parle déjà le français et souhaite améliorer sa lecture et son écriture).

”

*J'ai appris beaucoup de choses ; quand on fait les choses chez nous à la maison, c'est pas pareil. Avec la formation, j'ai appris qu'il y a un protocole à suivre. (Nouria, 50 ans, manutention usine)*

*Cette formation, il y a des gens qui ont fait 6 mois, nous on a fait 3 mois. Du coup, on n'a pas fait toutes les compétences. Certains n'ont pas eu la certification. C'est une formation qui est insuffisante. Si on fait une formation, il faut le faire bien. Il y a des choses que je n'ai pas vues en formation. (Béatrice, 39 ans, manutention)*

*Les plus légitimes pour moi, c'est Pôle Emploi. J'ai toujours parlé avec eux et c'est eux qui m'ont envoyé une fois à l'école avec un groupe et il y avait une dame pour nous apprendre le français. (Nouria, 50 ans, manutention usine)*

# AU-DELÀ DU PRINCIPE, LES INTÉRIMAIRES APPARAISSENT DIVISÉS VIS-À-VIS DE LEUR BESOIN DE FORMATION ET DE SON UTILITÉ DANS LEUR SITUATION

## Sur le principe, la formation est perçue positivement :

- Elle représente une occasion d'accroître ses connaissances, de développer de **nouvelles compétences** et d'améliorer son **profil professionnel**.

## Toutefois, en pratique, pour leur propre situation, ils sont divisés :



### Groupe 1

« Intérimaires en difficulté restreinte, très autonomes dans le travail ... »

Certains intérimaires estiment qu'ils n'en ont **pas besoin**, parce qu'ils ne rencontrent pas de difficultés à trouver un emploi ou approchent de l'âge de la retraite.



### Groupe 2

« Intérimaires en difficulté mais se faisant aider pour certaines démarches, souhaitant travailler plus et se former ... »

Certains intérimaires considèrent que la formation ne leur apportera **pas de bénéfices**, souvent en raison de **déceptions passées** où des formations n'ont **pas contribué à améliorer leur situation professionnelle**.



### Groupe 3

« Intérimaires plus seuls, en forte difficulté qui aimeraient développer leurs compétences »

Quelques-uns, bien qu'ayant besoin de formation, n'en **expriment pas le besoin** explicitement.

Enfin, d'autres intérimaires apparaissent **réceptifs à la formation**.

”

Ça donne de l'expérience, ça apporte quelque chose en plus dans le CV. (Lionel, 56 ans, manutention agroalimentaire)

Si j'ai la possibilité demain je vais la faire. Je sais que ça peut me permettre de trouver du travail et de mieux gagner ma vie. (Béatrice, 39 ans, manutention)

J'ai suivi des formations et franchement ça n'a rien donné. A chaque fois on m'a dit que j'allais trouver du travail mais ce n'est jamais arrivé. Les formations je suis franchement contre. (Marie Noelle, 54 ans, agent d'entretien)

Avant de faire la formation je faisais le même boulot sans le diplôme. La formation, ça ne change rien. C'est pareil. J'ai un titre professionnel mais je ne gagne même pas 1000€. Je ne vois pas en quoi ça a été utile. Il n'y a rien qui change, je suis déçue. Je voulais avoir un temps plein et un salaire augmenté. (Béatrice, 39 ans, manutention)



## ILS EXPRIMENT DE NOMBREUX OBSTACLES OU RÉTICENCES VIS-À-VIS DE LA FORMATION

### Les intérimaires font état de nombreux freins qui peuvent les empêcher de suivre une formation :

- **L'absence de besoin/d'intérêt**, lorsque la formation est perçue comme non bénéfique ou non pertinente dans leur situation. La formation peut être considérée comme une **perte de temps**.
- **Les contraintes financières** :
  - La nécessité de travailler rend **difficile d'assumer des coûts** associés à la formation ou la possibilité de **prendre un congé** pour y participer.
  - Le risque d'une **compensation financière inférieure à l'allocation chômage** a déjà conduit certains d'entre eux à refuser une formation.
- **L'absence de perspectives d'emploi concrètes** à l'issue de la formation.
- **Les difficultés personnelles ou familiales** (logement...), qui peuvent reléguer la formation au second plan. Il convient de souligner que la participation à une formation nécessite une **stabilité**, tant matérielle que psychologique.
- De façon mineure, les **préjugés** sur la formation :
  - Des formations perçues comme **trop académiques**, suscitant une réticence à l'idée de « retourner à l'école »,
  - L'âge, certains travailleurs se jugeant « **trop âgés** » pour se former,
  - La gêne ou la honte, qui peuvent également entraver la volonté de se former.

”

*Je n'en ai jamais fait. Je n'en ai pas besoin. Je suis très bien dans mon boulot. Je prends les missions qui collent à mes compétences. J'ai un niveau supérieur à ce qu'on me propose. (Kamel, 63 ans, électricien)*

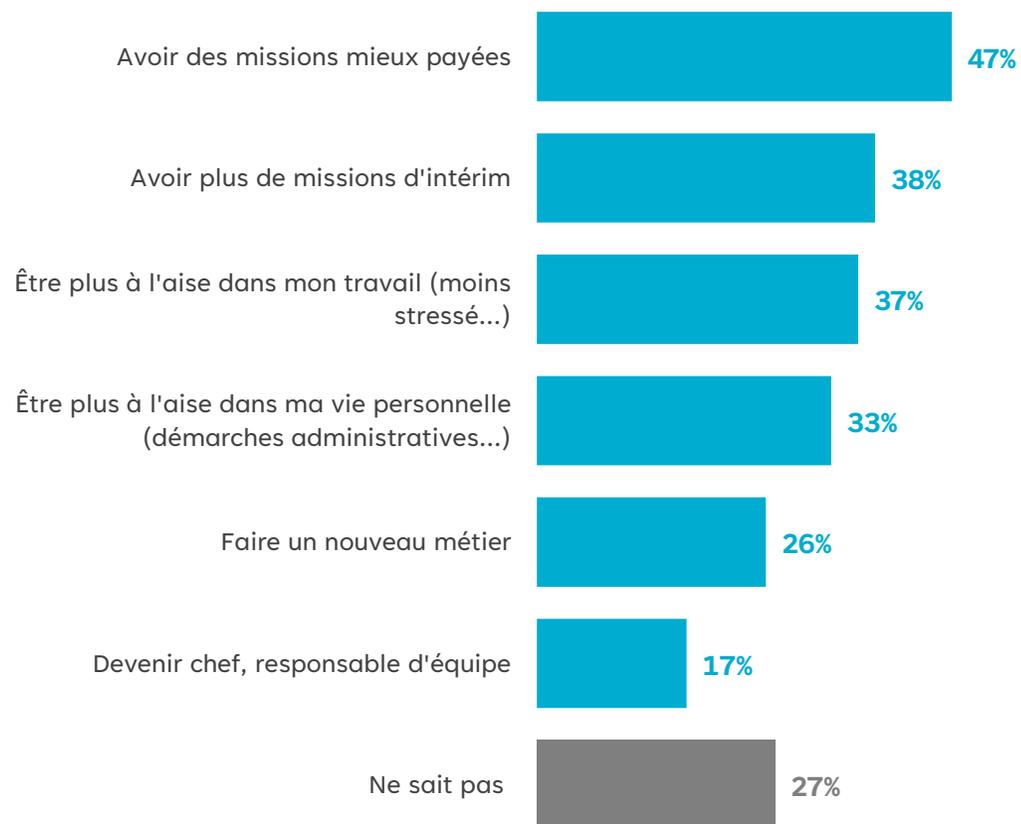
*J'ai parlé avec la conseillère de Pôle Emploi. Elle m'a dit qu'il va falloir faire des cours de français, mais vu que je travaille pour l'instant, je veux d'abord travailler. Là, j'ai pas envie de m'arrêter. (Béatrice, 39 ans, manutention)*

*Pour faire une formation il faut être stable, être dans de bonnes conditions, être tête reposée. (Amadou, 23 ans, ouvrier agroalimentaire)*

*C'est très bien la formation, mais le seul souci c'est le temps, je travaille du lundi au vendredi. Si c'est le WE j'irai, mais en semaine je préfère travailler. (Mady, 47 ans, manutentionnaire chargé de colis)*

# LA 1<sup>ÈRE</sup> MOTIVATION VIS-À-VIS DE LA FORMATION EST L'ACCÈS À DES MISSIONS MIEUX RÉMUNÉRÉES, DEVANT L'OPPORTUNITÉ DE RÉALISER PLUS DE MISSIONS ET DE SENTIR PLUS À L'AISE DANS SON TRAVAIL OU SA VIE PERSONNELLE

## Aimeriez-vous être accompagné ou formé pour...



Plusieurs réponses possibles  
Total supérieur à 100%



## EN ENTRETIEN, LES INTÉRIMAIRES PRÉCISENT LES GARANTIES FINANCIÈRES ET PROFESSIONNELLES POUVANT LES ENCOURAGER À SE FORMER

### Plusieurs leviers peuvent inciter les intérimaires à suivre une formation :

- La promesse d'une **augmentation de la rémunération** suite à la formation,
- La perspective d'avoir **plus de missions ou d'opportunités d'emploi concrètes** à l'issue de la formation, comme dans le cas d'une entreprise qui s'engage à recruter les apprenants formés,
- La **prise en charge intégrale des coûts de formation**, additionnée à une **garantie de rémunération** pour l'apprenant,
- **L'accompagnement des intérimaires face aux difficultés personnelles** qu'ils rencontrent, notamment en termes de logement, pour leur permettre d'être disponible et de s'engager pleinement dans une formation.

”

*Je ne vais pas faire une formation, si j'ai rien derrière. En retour, il faut un boulot, je ne vais pas faire ça dans le vide. (Sylvie, 55 ans, préparatrice de commande)*

*J'ai fait le CCP1. Je n'ai pas le droit de toucher les personnes âgées, je fais juste le ménage. Si je passe le CCP2, je pourrais faire la toilette. Je veux bien le faire, si ça me permet de trouver un travail fixe. (Nouria, 50 ans, manutention usine)*

*J'ai demandé pour travailler dans les cantines et le nettoyage. Apparemment, il faut un genre de diplôme. (Sylvie, 55 ans, préparatrice de commande)*

# 7 INTÉRIMAIRES SUR 10 AIMERAIENT S'AMÉLIORER SUR DES COMPÉTENCES TECHNIQUES UTILES POUR LEURS MISSIONS ET 6 SUR 10 SUR LES OUTILS NUMÉRIQUES, LA FAÇON DE SE PRÉSENTER POUR UN EMPLOI OU SUR DES COMPÉTENCES GÉNÉRALES

## Aimeriez-vous vous améliorer sur :

Des compétences techniques utiles pour vos missions (par exemple, comment utiliser votre machine, les produits, faire les bons gestes ...)



Ile-de-France : **80%**  
Diplôme étranger : **84%**  
BTP : **75%**

L'utilisation des outils numériques : web, ordinateur, logiciels...



Plus de 1 000 h : **71%**

La façon de vous présenter pour un emploi : CV, lettre de motivation, entretien...



30 à 44 ans : **71%**  
Souhait de changer de métier : **68%**

Des compétences générales, par exemple, écrire un mail, faire des calculs...



Souhait de changer plus souvent d'entreprise : **74%**  
30 à 44 ans : **68%**

■ Oui ■ Non

Plusieurs réponses possibles  
Total supérieur à 100%

## LES ENTRETIENS INDIVIDUELS ILLUSTRENT LES BESOINS EN FORMATION, NOTAMMENT EN NUMÉRIQUE, FRANÇAIS, NOUVEAUX MÉTIERS...

### Les intérimaires interviewés expriment différents besoins de formation en :

- La formation aux **outils numériques** (Internet, ordinateur...);
- La formation au « **français langue étrangère** » (FLE) par des intérimaires considérant que leur maîtrise insuffisante de la langue française constitue un handicap en matière d'emploi ;
- La formation à un **nouveau métier** : assistante médicale, aide-soignante, agent de sécurité, agent de piste, conducteur d'engin de manutention...
- La formation au **CACES**, devant être régulièrement renouvelée, par des intérimaires exerçant le métier de manutentionnaire.

Concernant la **recherche d'emploi** (CV, entretien...), plusieurs intérimaires expriment qu'ils sont **déjà accompagnés** par leurs proches, le CCAS ou la mission locale pour les plus jeunes.

”

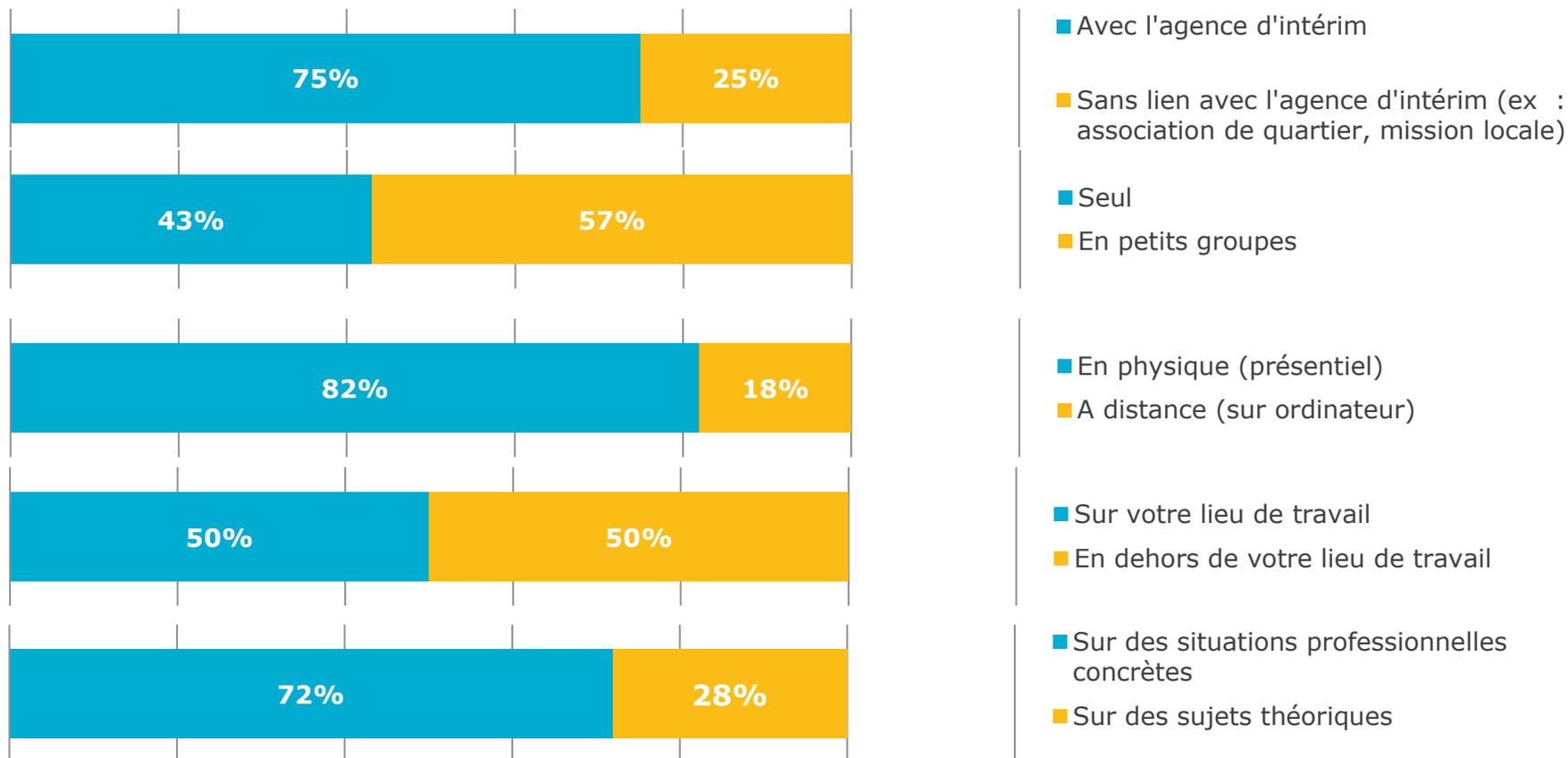
*Je mériterais d'avoir une formation parce qu'il me manque beaucoup de choses au niveau de l'ordinateur. Je sais lire un peu, mais écrire non. Je peux écrire quelques mots, mais ce n'est pas grand-chose. (Mady, 47 ans, manutentionnaire chargé de colis)*

*Je n'ai jamais la chance d'avoir une formation. J'ai voulu en faire une en informatique sur les métiers du design parce que les outils changent, mais il y a 10 places pour 1000 candidats. (Lin, 37 ans, vendeuse)*

*L'avenir ça va être difficile pour nous qui n'avons pas fait l'école, parce que tout est informatique. Même au Sénégal il faut acheter par internet. Je ne peux pas le faire. (Mady, 47 ans, manutentionnaire chargé de colis)*

# EN TERMES DE MODALITÉS, LES INTÉRIMAIRES PRIVILÉGIENT MASSIVEMENT UNE FORMATION OU UN ACCOMPAGNEMENT EN LIEN AVEC L'AGENCE D'INTÉRIM, EN PRÉSENTIEL ET SUR DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES CONCRÈTES

Vous préféreriez que la formation ou l'accompagnement se fasse :



Plusieurs réponses possibles  
Total supérieur à 100%

## LES ENTRETIENS PRÉCISENT LES RAISONS DES PRÉFÉRENCES DES INTÉRIMAIRES POUR DES FORMATIONS EN PRÉSENTIEL ET EN PETITS GROUPES HOMOGENES

### Le présentiel apparaît nettement plus adapté aux besoins des intérimaires et plus propice à l'engagement des stagiaires dans la durée.

- Les salariés intérimaires en situation d'illettrisme trouvent les formations en **présentiel** plus adaptées à leurs besoins, car elles permettent une **interaction directe**, des **questions et des échanges en temps réel**, facilitant la compréhension et l'engagement des participants.
- Les formations en **présentiel** offrent un **cadre plus structuré**, qui encourage à suivre la formation **de bout en bout**, garantissant une expérience d'apprentissage complète.
- Les **formations à distance** sont souvent perçues comme **moins efficaces**. De plus, tous les participants ne disposent pas nécessairement de l'équipement informatique ou d'une connexion internet stable pour suivre de telles formations à distance.
- En termes de **lieu**, plusieurs intérimaires préfèrent les **locaux des organismes de formation**, car ils permettent une meilleure concentration ou parce qu'ils n'ont pas de lieu de travail fixe (par exemple, dans le ménage ou l'aide à domicile).

### Les formations en groupe de niveau de compétences homogènes sont préférées, pour combiner partage d'expériences et enseignement adapté aux besoins.

- Les formations en **groupe** sont préférées, car elles favorisent les **échanges** entre participants et enrichissent l'apprentissage par le **partage de points de vue et d'expériences**.
- L'importance de l'**homogénéité des niveaux de compétences** est soulignée, pour assurer une approche d'enseignement plus personnalisée de la part du formateur et une bonne dynamique d'apprentissage.

”

*Je préfère le présentiel pour poser des questions, c'est plus visuel, c'est plus concret. Je prends des notes. Individuel ou en groupe, les 2 me vont. Le groupe, on peut s'entraider. Si c'est un groupe qui est volontaire ; parce que j'ai suivi une formation le niveau n'était pas le même, il y avait des jeunes qui sortaient de l'école, tout le monde arrivait en retard. (Gilles, 59 ans, magasinier cariste)*

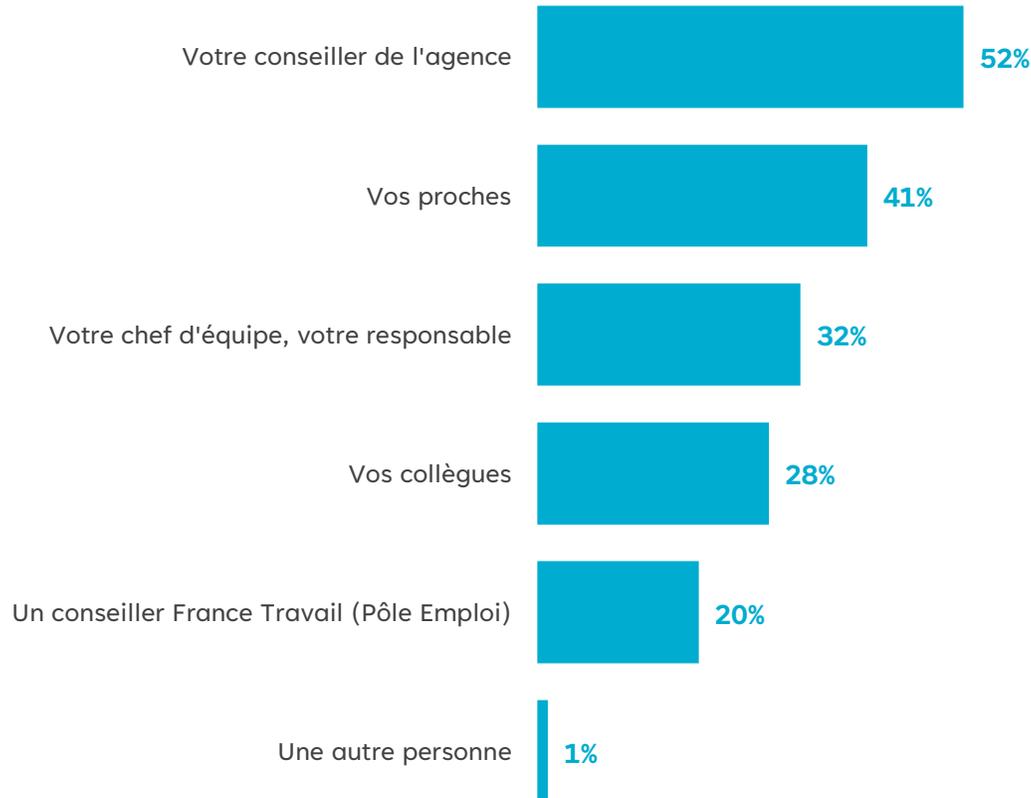
*Je préfère dans un organisme de formation pour se concentrer c'est mieux. Sur le lieu de travail, ça peut être perturbant. (Gilles, 59 ans, magasinier cariste)*

*Si je fais une formation, je vais y aller tous les jours, mais si c'est sur internet, je vais abandonner. (Nouria, 50 ans, manutentionnaire usine)*

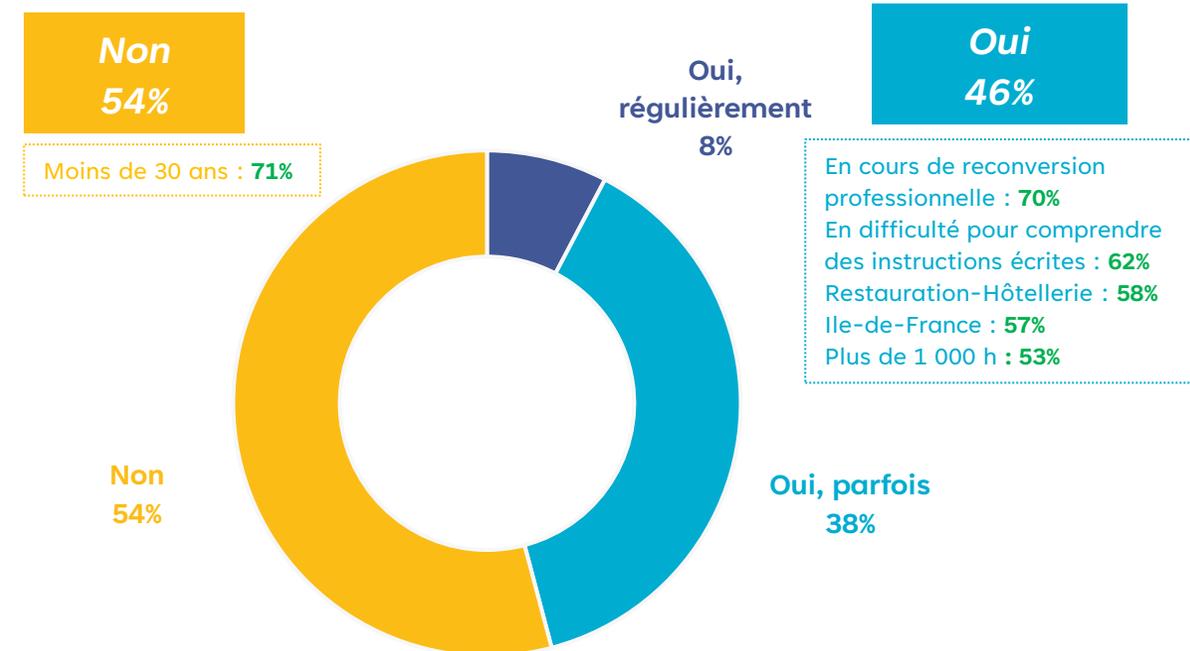
*Dans mon lieu de travail, je ne peux pas faire de formation parce que je travaille chez les gens. (Béatrice, 39 ans, manutention)*

POUR LA MOITIÉ DES INTÉRIMAIRES, LE CONSEILLER DE L'AGENCE SERAIT L'INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ POUR PARLER DE LEURS BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION. UNE PROPORTION SIMILAIRE A DÉJÀ EU DES ENTRETIENS UN PEU LONGS CONCERNANT SES MISSIONS ET SON MÉTIER

Avec qui vous seriez le plus à l'aise pour parler de besoins d'accompagnement ou de formation ?



Avez-vous des entretiens un peu longs avec un conseiller à l'agence concernant vos missions, votre métier... ?



# III. Les représentations et les pratiques des agences d'intérim (ETT et ETTI)

Pour recueillir le point de vue des agences, **7 entretiens** ont été réalisés  
**avec des entreprises de travail temporaire**, dont **4 ETT et 3 ETTI**  
(entreprises de travail temporaire et d'insertion).

**Fonctions interviewées** : Directeur.trice ou Responsable d'agence, Directeur général,  
Chargé de recrutement, Directrice de projets transverses.

**Principaux secteurs couverts** : BTP, industrie (aéronautique, agro-alimentaire,  
nucléaire...), logistique, tertiaire (hôtellerie-restauration, commerce

## LES SITUATIONS D'ILLETTRISME, ET PLUS PARTICULIÈREMENT LES DIFFICULTÉS DE LECTURE ET D'ÉCRITURE, SONT CONNUES DES AGENCES INTERVIEWÉES, QUI SOULIGNENT LEUR IMPACT SUR L'EMPLOYABILITÉ DES INTÉRIMAIRES CONCERNÉS

Les Directions et salariés d'agence interviewés assimilent principalement l'illettrisme à des difficultés de lecture et/ou d'écriture rencontrées par des personnes qui ne sont pas d'origine étrangère. Ces difficultés ont un impact sur l'usage des outils numériques (tablette, application, ordinateur), mais l'illectronisme concerne aussi d'autres profils (seniors, personnes réfractaires aux outils numériques ou ayant des difficultés financières...). Les problématiques de calcul ou d'autres compétences de base (ex : repérage dans l'espace) ne sont pas évoquées spontanément.

Ils ont tous été en contact avec des intérimaires rencontrant ces difficultés :

- de façon plus ou moins régulière selon le profil de l'agence (ETT ou ETTI) et les secteurs d'intervention (BTP, agroalimentaire...) ;
- la plupart du temps des seniors (plus de 45~50 ans) travaillant dans des secteurs et métiers exigeant peu de qualification, mais aussi des jeunes sortis prématurément du système scolaire (« difficultés avec l'école », « décrocheurs scolaires ») ;
- avec des impacts sur leur employabilité (impossibilité de passer le CACES, freins vis-à-vis des emplois industriels du fait des exigences de traçabilité, sécurité...) et leur vie quotidienne.

Tout en indiquant que les profils de ces intérimaires sont différents de ceux des intérimaires d'origine étrangère (« allophones ») qui ne maîtrisent pas pleinement le français, ils rapprochent fréquemment ces deux populations qui partagent certaines difficultés.

”

*Le fait de ne pas savoir bien écrire, ni lire, d'être vraiment mal à l'aise même s'ils ont appris... Ce ne sont pas des personnes étrangères. (Dir. d'agence, ETT)*

*Ça arrive presque régulièrement, 2 à 3 personnes par an qui le signalent, qui ne savent pas lire, ni écrire. C'est difficilement détectable si ce n'est pas dit (Chargé de recrutement, ETT)*

*Principalement, des personnes seniors, dans les secteurs où il y a peu de qualification : ouvriers non qualifiés, ressortissants étrangers qui n'ont pas encore les bases d'écriture en français. Ce sont les mêmes difficultés mais pas les mêmes profils (Estelle, ETT)*

*En plus de l'écriture, il y a l'utilisation de l'ordinateur qui les bloque encore plus. C'est une question d'autonomie (démarches administratives...). (Directrice, ETTI)*

*Beaucoup de personnes ne savent pas utiliser de souris ou d'ordinateur ; ils essaient de les guider pour qu'elles se débrouillent ensuite. Il faut ajouter les personnes réfractaires, pas que celles qui n'ont pas les compétences (Dir. ETTI)*

*Missions impossibles : dès qu'il y a du papier dans les mains, de l'utilisation de machines dès qu'il y a de la traçabilité, de la sécurité, mesurer la température, coller les bonnes étiquettes. Plus facile de les placer dans des sociétés de BTP où il y a beaucoup moins de lecture. Les industries agro sont de plus en plus méfiantes à cause des règles de sécurité liées à l'automatisation (Dir. ETTI)*

## DIFFÉRENTES DÉMARCHES ET TESTS DES AGENCES PERMETTENT DE DÉTECTER UNE MAÎTRISE INSUFFISANTE DE COMPÉTENCES DE BASE CHEZ CERTAINS INTÉRIMAIRES, AVEC DES ENTRETIENS ET DIAGNOSTICS PLUS DÉVELOPPÉS AU SEIN DES ETTI

Plusieurs ETT soulignent que les problématiques de lecture ou d'écriture, autres que FLE, sont difficiles à détecter, du fait :

- des **stratégies de contournement** (« Je n'ai pas mes lunettes », « Est-ce que je peux emmener le document chez moi ? »... ) ;
- de la **dématérialisation croissante** (dossiers à remplir en ligne, remplacement des livrets d'accueil par des vidéos...).

Elles font part de démarches administratives ou tests qui amènent à identifier des situations de maîtrise insuffisante de la lecture ou de l'écriture chez certains intérimaires – Par exemple :

- **Passation d'un QCM** avec un taux de bonnes réponses en deçà duquel la candidature ne sera pas validée et impliquera de trouver une alternative dans la mesure du possible ;
- **Tests de compréhension de la langue française ou des consignes**, en amont de l'affectation à certains emplois, pour des raisons de sécurité, en particulier ;
- **Tests / sensibilisations à la sécurité** au cours duquel le candidat peut être en difficulté et avoir besoin d'aide ;
- Difficultés de compréhension à la **lecture de fiches de poste** ou à **l'écriture d'une partie libre** dans le dossier intérimaire...

**Spécifiquement dans les ETTI, la détection de ces difficultés fait partie intégrante du processus d'accompagnement des intérimaires**, avec des entretiens réalisés par les conseillers et des outils de diagnostic des compétences de base et des partenaires mobilisés. Par exemple : Diag' Compétences des intérimaires d'Akto ; bilans de positionnement, pour avoir un regard sur le candidat et adapter le Programme Langue et compétences (AKTO) qui lui sera proposé.

”

*Pas facile à détecter, mais on en trouve. Par exemple, pour l'aéronautique, on fait passer des tests qui sont maintenant électroniques : tout va bien et ensuite on déchantre ! La capacité à comprendre les consignes écrites et orales sont testées mais, au final, elles ne sont pas bonnes sur le terrain. (Dir. ETT).*

*Avant, on lisait un livret d'accueil pour rentrer dans une entreprise ; maintenant, c'est une vidéo, donc c'est un frein au repérage de l'illettrisme (ETT)*

*On ne met pas les personnes mal à l'aise, donc on ne les aide pas à l'accueil. On les renvoie vers un conseiller qui va les accompagner avec les tests. On essaie de voir sans les vexer, en leur disant que sur tel ou tel poste, ça va être compliqué (Dir. ETT)*

*Ca dépend : parfois ils osent le dire (pour les cas, les plus extrêmes), mais parfois, ils ne vont même pas aux formations sans le dire. Les personnes les moins illettrées le disent moins, car elles ont des stratégies d'évitement, elles ne veulent même pas être aidées (Dir. ETTI)*

*Ils leur posent des questions sur la lecture : « Sans jugement, est-ce que je peux vous faire lire cette phrase ? » (Dir. ETTI)*

*Chez XX, les conseillers sont bien sensibilisés à la détection et l'accompagnement. Savoir qu'une problématique peut en cacher une autre dans le cadre de l'entretien pour établir le dossier « intérimaire », par exemple une personne qui ne va pas vouloir remplir directement ses papiers (ETTI).*

## LES ENTREPRISES DE TRAVAIL TEMPORAIRE INTERVIEWÉES CONSIDÈRENT QU'ELLES NE DISPOSENT PAS DE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT OU PARTENAIRE RÉPONDANT AUX BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION D'ILLETTRISME

La plupart des ETT interviewées estiment qu'elles n'ont pas réellement d'accompagnement ou de formation à proposer aux intérimaires en situation d'illettrisme. Leur accompagnement couvre plutôt :

- des **formations ciblées sur les compétences nécessaires au poste / à la mission**, sans viser l'amélioration des capacités de lecture ou d'écriture ;
- l'aide aux **démarches administratives** (CPAM...), au **logement** ou vis-à-vis de **difficultés financières** de l'intérimaire ;
- l'orientation vers une **mission locale**, quand il s'agit de **jeunes**, ou vers une **ETTI** faisant partie du même groupe de travail temporaire.

Plusieurs **freins** sont exprimés :

- **L'absence d'offre, d'organisme ou partenaire** vers qui se tourner et orienter les intérimaires pour qu'ils soient formés ou accompagnés ;
- **Le manque de temps** ;
- **Les réticences des intérimaires** vis-à-vis de la formation.

**Une ETT fait toutefois part d'un organisme de formation auquel elle a eu plusieurs fois recours pour des besoins en compétences de base**, comme pour des besoins en FLE.

**Les ETT abordent les problématiques de maîtrise de compétences de base uniquement avec les utilisatrices (EU) qui sont sensibles au sujet et prêtes à accueillir ces profils** : *Les entreprises utilisatrices n'en parlent pas, pas un sujet avec elles. Elles veulent juste des personnes opérationnelles (chargé de recrutement, ETT) - Ça dépend de qui on a en face ; d'autres personnes n'auront pas envie de prendre le temps (Dir. d'agence, ETT) - On peut aussi prévenir l'entreprise quand elle a des process spécifiques pour accompagner la personne illettrée (Dir. d'agence, ETT)*

”

*Nous n'avons pas de chose en place pour des cours d'écriture ou de lecture [...] Les formations qu'ils proposent, c'est vraiment pour des montées en compétences sur le poste, pas plus (chargé de recrutement, ETT)*

*Partenariat avec la mission locale au niveau des jeunes, mais rien sur l'illettrisme. Mis à part l'organisme privé local, on n'a rien. Parfois, ils renvoient vers XXX [ETTI du groupe]. Parfois vers la CPAM au sujet de l'administratif qu'ils n'avaient pas renvoyé car ils ne savaient pas les lire. Il leur faudrait une formation pour mieux les accompagner et, surtout, vers qui les renvoyer (Dir. ETT)*

*On travaille avec Education et formation, où à plusieurs reprises, elle a pu les orienter (comme les personnes étrangères) [...] On peut renvoyer les jeunes auprès de la mission locale aussi, mais il faut la volonté de le faire (Dir. ETT)*

*La personne ne va pas être super ouverte sur ce qu'il est possible de mettre en place (cours à la mairie...) [...] Le problème, c'est que la vie de l'agence est riche donc c'est compliqué de trouver du temps. Ils priorisent le logement, par exemple, ou les soucis financiers. (Resp. ETT)*

*Aujourd'hui, il y a peu de communication sur ce sujet ; les personnes n'ont personne vers qui se tourner - Prenons l'exemple du handicap qui est mieux accompagné aujourd'hui ! - Ils sont vite perdus et ne savent pas quel cursus reprendre (Dir. ETT).*

LES ETTI ONT PLUS LARGEMENT RECOURS À DES DISPOSITIFS ET PARTENAIRES D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION AUX COMPÉTENCES-CLÉS, MAIS ESTIMENT QUE L'OFFRE EST MOINS DÉVELOPPÉE ET MOINS ADAPTÉE QUE POUR LE « FLE »

Spécifiquement aux entreprises de travail temporaire et d'insertion (ETTI), leurs agences disposent généralement de partenaires pouvant offrir un accompagnement et/ou des formations répondant aux besoins en compétences-clés. Plusieurs dispositifs et acteurs sont notamment cités :

- Les **parcours du Programme Langue et compétences** (AKTO), pouvant porter **uniquement sur les savoirs et compétences-clés** (parcours 1) ou combiner l'acquisition de **compétences techniques nécessaires au métier** visé (parcours 2). Différents atouts sont mis en avant : **rémunération** des intérimaires dans le cadre du **contrat d'insertion professionnelle intérimaire (CIPI)** ou du **contrat de développement professionnel intérimaire (CDPI)**, dimension « métier » favorisant l'attractivité du parcours et possibilité de poursuivre par un **Certificat de qualification professionnelle (CQP)**.
- Des **formations** pouvant être financées par France Travail dans le cadre de la Préparation opérationnelle à l'emploi (**POEI**) ou par des Conseils Régionaux ;
- Des **ateliers d'écriture et de lecture** sur des situations du quotidien proposés par un **centre socio-culturel local** ;
- Des **applications** utilisées dans le cadre de l'apprentissage du français, comme **Mobilex** promue par une Mission locale, qui permet à des apprenants de créer leur **propre dictionnaire multimédia**, à base de photos, en se faisant aider, si besoin, pour l'enregistrement audio en français et le texte écrit. Des **quizz** sont générés et l'application peut être intégrée à différentes formations (FLE, etc).

**Les ETTI soulignent l'importance de dialoguer avec les organismes de formation** pour qu'ils adaptent les programmes aux réels besoins des intérimaires (ex : initiation au vocabulaire du code de la Route).

**Plusieurs relèvent une certaine inadéquation de l'offre aux besoins des personnes en situation d'illettrisme : offre moins disponible que pour le « FLE » ; formations de type « CLEA » inadaptées aux attentes des intérimaires...**



*L'avantage des parcours Langue et compétences, c'est qu'ils sont inclus dans des CDPI ou CIPI, donc les personnes sont rémunérées. En plus, la formation « métier » favorise l'intérêt vis-à-vis de la formation. A la fin, il peut y avoir la proposition d'un CQP : en restauration, grande distribution, logistique, bâtiment... C'est aussi le rôle de l'entreprise de prendre le relais quand elle embauche un intérimaire à la fin. (Dir. de projets transverse, ETTI)*

*C'est avec l'ASFODEP, un organisme de formation langue étrangère, mais rien sur l'illettrisme (Dir. ETTI)*

*Sur l'illettrisme par rapport au FLE, j'ai le sentiment qu'il manque des actions de formation. Il est important de permettre aux personnes de dédramatiser, de leur proposer des formations en petits groupes... (Dir. de projets transverse, ETTI)*

*Les gens ne veulent pas aller dans des formations de type CLEA ; ils arrêtent au bout d'une journée. Ce sont les bons savoirs, mais il y a la façon de le faire : sur le terrain, avec les compétences des collaborateurs (Dir. général, ETTI)*

## DES ENTREPRISES DE TRAVAIL TEMPORAIRE EN ATTENTE DE DISPOSITIFS QUI LEUR PERMETTRAIENT DE MIEUX DÉTECTER LES PERSONNES EN SITUATION D'ILLETTRISME ET DE LES ORIENTER VERS DES PARTENAIRES, EN AMONT DE LEUR MISE EN EMPLOI

- **La quasi-totalité des ETT et ETTI se disent intéressées par un dispositif « Illettrisme »** qui leur permettrait :
  - **de mieux détecter les problématiques de maîtrise de compétences de base** chez les candidats et intérimaires autres que « FLE » ;
  - **d'aborder ces sujets de manière appropriée avec les intérimaires concernés ;**
  - **de pouvoir les orienter vers des organismes spécialisés** dans l'accompagnement et la formation de ces publics.
- **Elles positionnent ensuite leur rôle, en aval de la formation, pour trouver une mission accessible à ces intérimaires**, en termes d'environnement de travail (sécurité, procédures, outils numériques...) et de compétences à maîtriser.
- **Concernant les formations à proposer, plusieurs ETT(I) soulignent l'importance qu'elles soient opérationnelles et en lien avec les métiers ou postes exercés.** Une ETTI va plus loin en indiquant que les compétences doivent être développées **en situation de travail** au sein d'une entreprise utilisatrice (EU) et que l'encadrement, tutorat ou compagnonnage sont indispensables dans ce cadre.

”

*Ce sont des gens, malheureusement, qui vont sortir de chez nous parce qu'ils ne sont pas employables tout de suite et c'est dommage parce qu'on perd très certainement des personnes très bien qu'on aurait aimé pouvoir faire travailler dans nos entreprises. Donc, oui, je pense que ça fait partie aussi de nos missions aujourd'hui de pouvoir renvoyer les gens vers un organisme qui va les aider pour pouvoir après les récupérer quand ils seront prêts à retourner dans l'emploi (Dir. ETT)*

*Il faut une collaboration tripartite, une structure et l'agence peut être l'intermédiaire. Jouer le rôle de détection, être plus proactif, avoir une trame... (Dir ETT).*

*Il faudrait qu'on ait des appuis pour que les personnes aient des éléments, que la parole soit libérée sur ce sujet-là (Chargé de recrutement ETT)*

*Il faut que ça reste opérationnel pour que ça marche, il faut que ce soit compatible avec le type de poste. Si lire et écrire ne fait pas partie du poste, ça peut être utile pour le développement des compétences (Dir. ETT).*

*Très très intéressée car sur l'illettrisme, ils sont perdus. Il faudrait un système de formation pour des personnes volontaires [...] Résoudre les freins qui sont nombreux sur ces publics (la mobilité, la garde d'enfants, les problèmes familiaux) (Dir. d'agence ETTI)*

*Il faut du compagnonnage : un tuteur qui explique aux personnes ce qu'il faut faire, puis travaille sur les compétences absentes en situation de travail, pas en théorie. [...] La seule solution, c'est l'encadrement ; on peut former n'importe qui, mais c'est la condition nécessaire. Il faut confier cette mission aux entreprises utilisatrices, car c'est elles qui ont le plus à gagner (Dir. général, ETTI).*

## IV. Le benchmark des dispositifs d'accompagnement, les conclusions et préconisations

Concernant le benchmark des dispositifs d'accompagnement de l'illettrisme, un **entretien préparatoire** a été réalisé avec l'**ANLCI**, suivi de **3 entretiens** avec des Directions, Responsables ou Chefs de projets **au sein d'OPCO** intervenant dans des secteurs présentant une **proximité** avec la branche du travail temporaire :

- **AKTO**, OPCO couvrant notamment la branche du **travail temporaire** et celle de la **propreté** ;
- **Constructys**, OPCO des branches de la **construction** ;
  - **OPCO 2i**, OPCO des branches de l'**industrie**.

Les entretiens réalisés avec les représentants de l'ANLCI, AKTO, Constructys et l'OPCO 2i permettent de dégager **les enjeux et enseignements** suivants en termes de **conception et de déploiement de dispositifs d'accompagnement de salariés ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base**.



## 1. Une dynamique relancée par les OPCO et l'ANLCI

- Plusieurs dispositifs « Compétences de base » **existaient** précédemment au sein d'OPCA, mais leur déploiement a pu être **freiné** par la reconfiguration en OPCO.
- La dynamique est **relancée** au sein des **OPCO** interviewés, en partenariat avec l'**ANLCI**, sous l'impulsion de **plusieurs facteurs** : enjeux de sécurité, demandes de grands comptes, initiatives régionales, frein à l'emploi de l'illectronisme ouvrant sur la question plus large de la maîtrise des compétences de base (illettrisme), dimension RSE favorable...

## 2. Un sujet qui reste sensible et requiert une attention particulière en matière de sensibilisation et mobilisation

- Les interlocuteurs s'accordent sur le fait que l'illectronisme est encore relativement **tabou** et que les **besoins en compétences-clés** des salariés sont peu identifiés.
- Des actions de **sensibilisation** sont menées ou prévues vers les **conseillers des OPCO** pour promouvoir les financements, les offres d'accompagnement et les outils, ainsi que vers les **entreprises** (chefs d'entreprises, fonctions RH/Formation, encadrement...).
- Différents **argumentaires** sont développés (coûts cachés, RSE...) et des outils de **détection** sont proposés.
- La **mobilisation** et le **passage à l'action** des entreprises reste un enjeu partagé.

## 3. Une boîte à outils déjà très développée et souvent contextualisée

- Les OPCO font référence à de **nombreux outils existants** de diagnostic, de formation et d'accompagnement aux compétences-clés, dans le champ de l'**illettrisme**, partagés ou connexes à ceux liés à l'**illectronisme** et au **FLE**.
- L'**ancrage-métier** est souligné dans les facteurs de réussite et plusieurs outils de l'ANLCI ont été **contextualisés** pour une meilleure adaptation au contexte et aux besoins des salariés selon leur secteur.
- **AKTO** a notamment développé le site [competencesdebase.aktto.fr](https://competencesdebase.aktto.fr) présentant comment « identifier, comprendre, orienter et agir » au sein de l'entreprise, pour développer les compétences de base et la maîtrise de la langue française des salariés. Certains sont **spécifiques au travail temporaire**.



## Outil de diagnostic pour aider les entreprises à identifier des situations d'illettrisme et à évaluer les impacts

Vous voulez gagner en performance, en qualité, ou en sécurité ?

Accompagnez vos salariés en difficulté face aux exigences du numérique ou en situation d'illettrisme

Plus de 2 millions de personnes sont en situation d'illettrisme dans notre pays.

Par ailleurs, 22% des français s'estiment victimes de fracture numérique. Ces personnes sont en majorité en emploi. Leur manque de compétences entraîne, pour votre performance, des pertes estimées entre 2% et 6% de votre masse salariale (ertes de temps de production, défauts de qualité, absentéisme, sous-productivité, accidents de travail...)

1. Besoin de faire un **audit** de votre situation et d'identifier les effets économiques et psycho-sociaux d'un manque de maîtrise des compétences de base dans votre entreprise ?

2. À la recherche de leviers pour baisser votre taux d'absentéisme, améliorer vos indicateurs de sécurité et de qualité, ou plus globalement gagner en performance économique et améliorer le bien-être de vos salariés... ?

1. Un outil en ligne gratuit vous permet de faire un état des lieux de vos besoins en 5 minutes environ. <https://evagill.fr>

2. La démarche mobilise votre entreprise (3 à 5 jours en fonction de sa taille et de votre projet). Réalisez vous la forme d'entretien elle vous permet d'évaluer les incidences des situations d'illettrisme et du manque de compétences numériques sur votre performance. Ce projet nécessite pour être financé dans le cadre d'un partenariat CPER 2015-2020 ou titre du dispositif d'investissement d'urgence d'être financé. Cliquez à ce diagnostic, vous pouvez recevoir rapidement des solutions adaptées à vos besoins et à vos contraintes avec l'aide de vos conseillers 2i Centre Val de Loire.

### EVAGILL

Sensibilisation-Information  
Lutte contre l'illettrisme / Remise à niveau

EVAGILL est un outil de diagnostic en ligne pour la gestion des situations d'illettrisme en entreprise. Il s'adresse aux responsables d'entreprises ou d'organisations publiques, DRH, managers, membres des instances représentatives du personnel ou membres d'une organisation syndicale.

[Voir La Page](#)

Diagnostic Ev@gill : un outil d'évaluation en ligne pour la gestion des situations d'illettrisme en milieu professionnel

Pour aider les entreprises à identifier les situations d'illettrisme et faciliter la mise en place de solutions pour les salariés ne maîtrisant pas les compétences de base, l'ANLCI met à disposition le diagnostic Ev@gill, un questionnaire en ligne, rapide et anonyme, pour identifier les risques de rencontrer des situations d'illettrisme et en mesurer les impacts économiques et sociaux. A l'issue du questionnaire et en fonction des résultats du diagnostic, vous accédez au profil de risque de votre entreprise et à une base de ressources.

Les liens utiles

Le site de l'Agence Nationale de Lutte contre l'illettrisme (ANLCI) : [www.anlci.gov.fr](http://www.anlci.gov.fr)  
En savoir + : [www.evagill.fr](http://www.evagill.fr)



## Outil de diagnostic mis à disposition des agences d'emploi, pour poser un diagnostic partagé avec un salarié intérimaire (français, maths, informatique, règles dans l'entreprise...)

Diag'Compétences.fr

### Bienvenue

Diag'Compétences est un outil d'AKTO pour la branche du travail temporaire mis à disposition des agences d'emploi.

Comment utiliser Diag'Compétences.

Ce formulaire vous permet de poser un diagnostic partagé avec votre salarié intérimaire sur ses acquis en termes de français, mathématiques, informatique, connaissance des règles dans l'entreprise, notamment avant de lui proposer une formation professionnelle ou une nouvelle mission.

Vous devez disposer d'un ordinateur voire un second poste pour le salarié. Nous préconisons fortement l'utilisation d'un navigateur moderne (**ne fonctionne pas avec Internet Explorer**).

L'étape 1 :

Elle vous permet d'identifier au travers de 9 questions (environ 5 min.) le degré de compréhension de la langue française par le salarié. Ce qui peut être plus ou moins difficile s'il a été scolarisé dans une langue maternelle étrangère, voire pas scolarisé. Pour cette étape, c'est vous qui saisissez les résultats.

Si vous considérez que la compréhension est insuffisante, vous pourrez stopper l'évaluation à cette étape.

Authentification

Votre code

Agence

Votre région

Votre agence

Inscription

Souhaitez-vous reprendre un positionnement en cours ?  Oui  Non

[CONTINUER](#)



## 4. Différentes approches en termes de parcours de formation

- Plusieurs OPCO ont fait le constat de parcours de formation trop lourds et ont ou vont impulser la conception de **parcours plus ciblés**.
- La branche du **travail temporaire** utilise le programme personnalisable « **Langue et compétences** » qui doit comporter une part minimale de formation aux **compétences-clés** (ou FLE). En 2023, une ingénierie de formation a été développée sur les compétences-clés de **13 métiers** (agent de restauration, agent de propreté...) et expérimentée (principalement avec des publics FLE).
- Dans le travail temporaire, il existe également « **Mission possible** », une formation entièrement en ligne, visant l'acquisition d'un socle commun de compétences sur **11 activités** regroupées en **4 rubriques** : comprendre les documents administratifs, être autonome pour réaliser sa mission, travailler en sécurité et activités pré-techniques.
- La branche de la **propreté** a retenu une autre approche avec **2 parcours certifiants** : la **Maîtrise des Compétences Clés de la propreté** (MCCP) et **CléA contextualisé Propreté**.

## 5. Une approche complémentaire basée sur le soutien aux projets de Grands comptes

- Des initiatives intéressantes de **soutien aux projets de grands comptes par le FNE-Formation** ressortent des entretiens avec les OPCO avec une demande exprimée la plupart du temps sur **l'illectronisme** mais pouvant ensuite ouvrir à des besoins de développement d'autres compétences-clés.
- Exemples de **projets soutenus** dans la Construction : parcours de formation sur l'illectronisme déployé par un campus interne à l'entreprise ; analyse des besoins et cadrage de 2 formations (CLEA allégé, d'une part, et formation aux compétences numériques, d'autre part, avec recours à un prestataire externe et à des salariés volontaires pour des formations de 2h dans les locaux sur chantier).
- L'approche par l'illectronisme, la qualité de la communication et le portage fort par la Direction générale permettent de lever des freins et de susciter un intérêt marqué des salariés.

# Les dispositifs de formation aux compétences-clés contextualisés au Travail temporaire

Programme Langue et Compétences  
d'accompagnement des salariés intérimaires  
en difficultés sur les compétences-clés  
et/ou la langue française

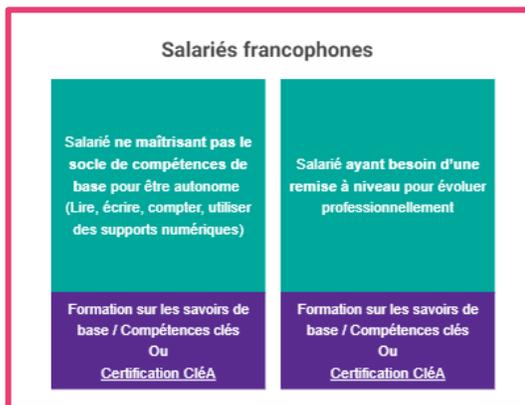


Formation en ligne visant l'acquisition d'un  
socle commun  
de compétences

Parcours 1 : Acquérir les savoirs et compétences clés et/ou la langue française



Parcours 2 : Acquérir les compétences clés ou la maîtrise du français + les  
compétences techniques d'un métier visé



## PRESENTATION DU MODULE

Mission Possible est un parcours de formation en ligne dont la durée peut varier de 7h à 20h.

Son emploi peut permettre à vos agences de :

- Gagner du temps et faciliter la transmission d'informations
- Sécuriser l'entrée en mission de vos salariés intérimaires
- Réduire les échecs et les incidents en mission
- Répondre aux exigences de vos entreprises clientes
- Permettre l'accès à une formation
- Disposer de salariés intérimaires autonomes et polyvalents

Quelques exemples de situations dans lesquelles vous pouvez envisager de positionner votre salarié(e) et avoir recours à ce module :



Vous avez des questions récurrentes de vos salarié(e)s



Vous souhaitez qu'ils deviennent autonomes dans la compréhension des documents administratifs propre à l'intérim. Les activités « Lire son bulletin de salaire » ou « Choisir sa mutuelle » seront utiles et votre personnel gagnera du temps dans ces explications.



Il/elle a déjà échoué aux tests d'un CACES, il/elle ne maîtrise pas suffisamment les prérequis techniques.



Vous souhaitez faciliter son accès à un CACES. L'activité « Lire une plaque de charge » lui permettra de s'exercer à son rythme, autant de fois que nécessaire avant le passage de ses tests CACES.

<https://www.akto.fr/langue-et-competences/>

<https://missionpossible-interim.akto.fr/>

# Les dispositifs de formation aux compétences-clés contextualisés à la Propreté

## MCCP & CléA CONTEXTUALIÉ PROPRETÉ

Le dispositif « Clés en main de la Propreté » est un dispositif de formation centré sur l'acquisition des savoirs généraux (lire, écrire, compter, numérique) et sur des savoirs appliqués aux métiers de la Propreté. La formation permet de:

- Être plus performant dans son travail.
- Mieux appréhender son rôle.
- Gagner en motivation et en implication.
- Gagner en aisance.
- Améliorer la qualité de ses relations (avec les membres de l'équipe, la hiérarchie, les clients,...).
- Faciliter son évolution professionnelle.
- Sécuriser son parcours.



## OBJECTIFS

- La Maîtrise des Compétences Clés de la Propreté (MCCP) : une certification du socle des savoirs généraux appliqués qui sont mobilisés dans l'exercice des Compétences Clés en Situation Professionnelle de niveau 1, 2 et 3 du cadre de référence de l'ANLCI (Agence nationale de lutte contre l'illettrisme). Son but étant de sécuriser l'accès à des fonctions plus qualifiées de production
- CléA contextualisé Propreté : Une déclinaison de branche de la certification interprofessionnelle CléA portée par les partenaires sociaux dans le cadre de la délégation obtenue le 8 décembre 2015 par le COPANEF suite à l'appel à projet. Cette certification renvoie aux niveaux 3 et 4 du cadre de référence de l'ANLCI. Pour les salariés de la branche, cette certification garantit la remise à niveau d'un socle des connaissances et des compétences requises pour l'exercice autonome du métier et l'évolution vers des fonctions d'encadrement dans le secteur de la propreté.

## PROGRAMME

### MCCP 150 HEURES RENOUELABLE

- Formation sur l'utilisation de la tablette numérique.
- Apprendre à lire, écrire et compter.
- Apprendre à écrire son nom, sa date de naissance, la météo...
- Apprendre les heures, les jours, les mois, les moments de la journée.
- Apprendre le présent, le passé, le futur, pronoms possessifs.
- Vocabulaire utile et les bases du vocabulaire professionnel.
- Apprendre la phrase affirmatives, interrogatives, négatives.
- Acquérir les bases de la sécurité au travail.



### CLÉA 70 HEURES RENOUELABLE

- Utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique.
- Utiliser des techniques usuelles de l'information et de la communication numérique.
- Travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe.
- Travailler en autonomie et à réaliser un objectif individuel.
- Maîtriser des gestes et postures, et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales élémentaires.



L'étude a pu mettre en évidence la situation des intérimaires ayant une **maîtrise insuffisante de compétences de base**, les **difficultés** qu'ils peuvent rencontrer et le souhait d'une majorité d'entre eux de **réaliser plus de missions** et de **développer de nouvelles compétences** pour voir évoluer leur situation professionnelle et personnelle.

Les entreprises de travail temporaire rencontrent ces situations et **accompagnent fréquemment ces intérimaires** dans leurs démarches administratives, mais elles estiment, pour la plupart, que la **détection** d'une maîtrise insuffisante de compétences de base **reste difficile** et qu'elles **ne disposent pas**, à l'exception des ETTI, **de dispositif de formation et d'accompagnement** répondant aux besoins des intérimaires concernés.

Le benchmark mené auprès de l'ANLCI et d'OPCO a montré que **l'enjeu de sensibilisation** restait majeur, que les **outils** étaient déjà très développés et souvent contextualisés au secteur d'activité, mais que les **dispositifs de formation et d'accompagnement** nécessitaient parfois d'être allégés. Du point de vue des intérimaires, il est également essentiel que la formation s'effectue dans un **cadre personnel et financier sécurisant**, et que celle-ci génère **une réelle amélioration de leurs conditions d'emploi** (volume de missions, niveau de rémunération...).

Face à ces enjeux, 4 axes d'actions sont proposés à la branche du travail temporaire :

## 1 Communication

- Sensibiliser, convaincre, mobiliser sur les besoins des intérimaires ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base et sur les enjeux et bénéfices de leur accompagnement (employabilité...).

## 2 Outils de diagnostic

- S'assurer de la bonne adéquation des outils de diagnostic existants aux besoins et contexte des agences (nombre d'intérimaires suivis, relation en partie numérique...), adapter et compléter si nécessaire.

*NB : ces outils se positionnent comme un premier niveau de détection nécessitant, la plupart du temps, un diagnostic plus complet pour déterminer le dispositif de formation et d'accompagnement adapté.*

## 3 Dispositif de formation et d'accompagnement

- S'assurer que les dispositifs existants - programme 'Langue & Compétences', ingénieries Compétences-clés développées sur 13 métiers et formation 'Mission possible' - répondent aux besoins des intérimaires en termes de contenu, personnalisation possible et cadre de formation (rémunération...), adapter et compléter si besoin.
- Evaluer la faisabilité d'inscrire certains parcours dans une garantie d'emploi à l'issue de la formation.
- Assurer un déploiement progressif des dispositifs avec des agences volontaires et une couverture partenariale adaptée.

## 4 Accompagnement social

- Assurer le lien entre les dispositifs « Compétences de base » et la mobilisation de services du FASTT pour lever les autres freins à l'emploi rencontrés par ces intérimaires.

# Annexe

# COMMENT EST CONSTRUITE LA TYPOLOGIE DES INTÉRIMAIRES AYANT UNE MAÎTRISE INSUFFISANTE DES COMPETENCES DE BASE

## 1<sup>ère</sup> étape : Choix des variables à intégrer dans l'analyse statistique



## 2<sup>ème</sup> étape : Mise en évidence des variables actives et constitution de 3 groupes homogènes les plus homogènes possibles en leur sein et se distinguant des autres

Depuis que vous travaillez, avez-vous déjà suivi des formations ? Lesquelles ?
Aujourd'hui, beaucoup de choses se font avec Internet, l'ordinateur ou le téléphone. Est-ce que vous les utilisez seul pour effectuer des démarches ? Par exemple, prendre rendez-vous sur Doctolib, vous connecter à votre compte Ameli ou CAF, déclarer votre salaire pour les impôts...
Est-ce que vous avez besoin d'aide au quotidien pour lire des documents, faire des calculs, rédiger des messages, par exemple ?
Au travail, êtes-vous à l'aise pour comprendre les instructions écrites sur un document telles qu'une consigne de sécurité, un planning, un mode opératoire ?
En général, vous travaillez avec une ou plusieurs agences d'intérim ?
Depuis que vous travaillez en intérim, faites-vous des missions sur un ou plusieurs métiers ?
A l'avenir, aimeriez-vous changer de métier ?
Dans vos missions en intérim, changez-vous souvent d'entreprise ?
Aimeriez-vous changer plus souvent d'entreprises ?

En 2023 et 2024, est-ce que vous avez travaillé autrement qu'en intérim (que ce soit en CDI, CDD, apprentissage, ...) ?
Vos relations avec l'agence d'intérim sont :
Pour vos démarches administratives avec l'agence, est-ce que vous utilisez :
Est-ce que vous trouvez facile, sur le site Internet ou l'application de votre agence, de :
Est-ce que cela vous arrive de vous faire aider par :
Vous sentez-vous à l'aise dans les situations suivantes :
Est-ce que vous aimeriez faire plus d'heures d'intérim ?
Est-ce qu'on vous propose autant de missions que vous le souhaitez ?
Est-ce qu'il vous arrive de refuser une mission pour les raisons suivantes :
Dans vos missions d'intérim ou en dehors, avez-vous suivi des formations depuis 2 ans ?
Aimeriez-vous être accompagné ou formé pour...
Aimeriez-vous vous améliorer sur :
Avec qui vous seriez le plus à l'aise pour parler de besoins d'accompagnement ou de formation ?

Groupe 1  
« Intérimaires en difficulté restreinte, très autonomes dans le travail, ne souhaitant pas faire plus d'intérim, ni se former »  
**33%**

Groupe 2  
« Intérimaires en difficulté mais se faisant aider pour certaines démarches, souhaitant travailler plus et se former pour être mieux payé et progresser »  
**34%**

Groupe 3  
« Intérimaires plus seuls, en forte difficulté, qui aimeraient développer leurs compétences dans tous les domaines »  
**33%**