

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

Synthèse

Novembre 2024

*Une étude menée par*



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.

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

Il s'agit des **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.**

*Nota : 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.*

1

## 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 intérimaires ayant réalisé au moins 1 mission entre mars 2023 et mars 2024

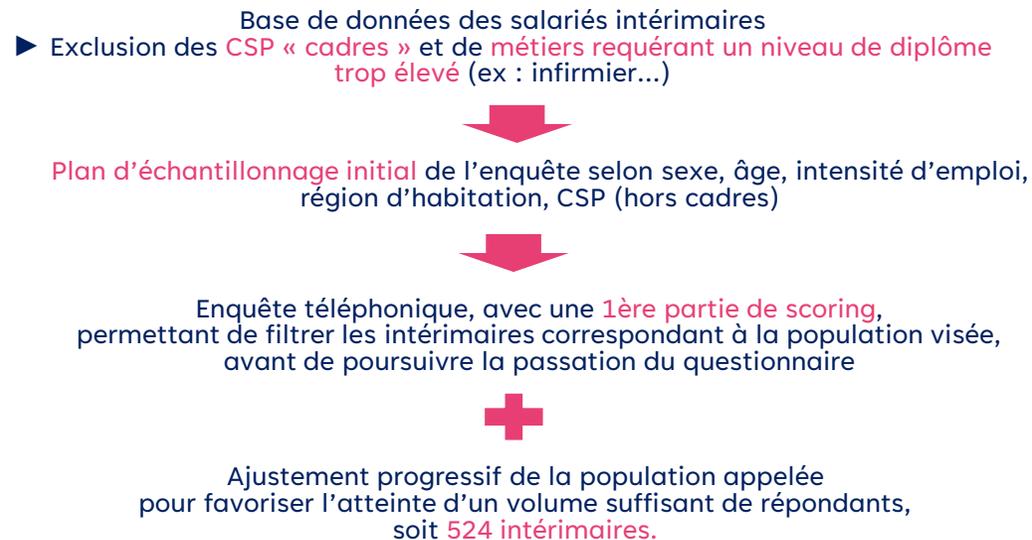
- **Ciblage en début de questionnaire via une méthode de scoring construite avec l'ANLCI** (cf ci-dessous)
- **Interview de 524 salariés** susceptibles d'avoir une maîtrise insuffisante de compétences de base.

2

## 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 salariés** interviewés en termes de **situation** (ex : nature des difficultés rencontrées, refus ou non de suivre une formation) et de **profil** (genre, âge, secteur/métier...).



### 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 une 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 sup. au Bac ; scolarisation inf. à 5 ans).
  - **Attribution d'un score selon les réponses 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 une population de 524 intérimaires susceptibles d'avoir une maîtrise insuffisante de compétences de base. Ils ne prétendent pas à la représentativité statistique.

# L'intérim est perçu, par ces intérimaires, comme une voie facilitée vers l'emploi dans un marché du travail jugé difficile d'accès.

## Profil des intérimaires ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base

Des intérimaires ayant presque tous appris à lire et à écrire en français à l'école



Exerçant en intérim dans un statut d'ouvrier ou employé

Le plus souvent, sans diplôme ou avec un BEP ou CAP (ou titre prof. équivalent)

Dans le BTP, l'industrie, mais aussi la logistique, la restauration...

« 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 chez [...], un jour on a eu un souci d'hygiène, je suis parti. Un copain qui faisait laveur 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 »

## Pour ces personnes généralement peu ou pas diplômées, l'intérim favorise l'accès à l'emploi.

- Il représente une **alternative au parcours classique de recherche d'emploi**, dont les démarches (candidature, entretien...) sont difficiles à accomplir pour cette population ne maîtrisant pas toutes les compétences de base.
- L'accès à un emploi via l'intérim est perçu comme **plus facile**, parce que l'entreprise prend moins de risques et recrute plus facilement.
- L'intérim apparaît comme une **opportunité de trouver du travail dans un bassin d'emploi compliqué**, dans lequel les offres en CDI sont limitées.
- **L'espoir d'être recruté en CDI** à la suite d'une mission est également une motivation vis-à-vis de l'intérim.

## Parmi les intérimaires en maîtrise insuffisante de compétences de base

66%

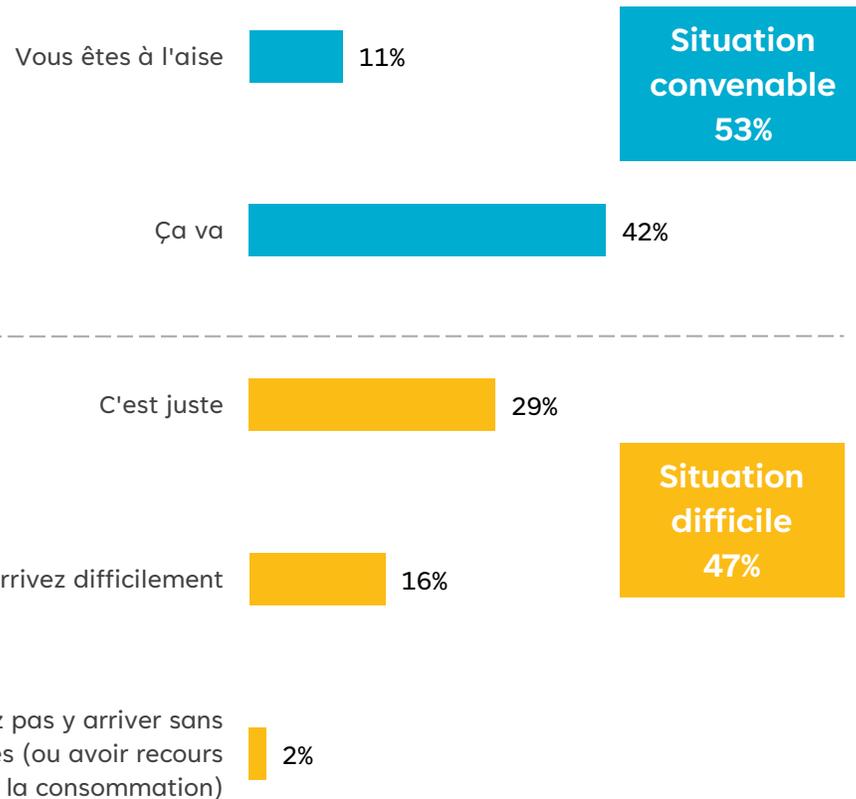
n'ont travaillé en 2023 et 2024 qu'en intérim

Base : 524 intérimaires

Cette part n'est que de **50%** chez les moins de 30 ans

Près de la moitié de ces intérimaires ont une situation financière difficile ; peu connaissent le FASTT et certains services leur seraient utiles.

## Financièrement... ?

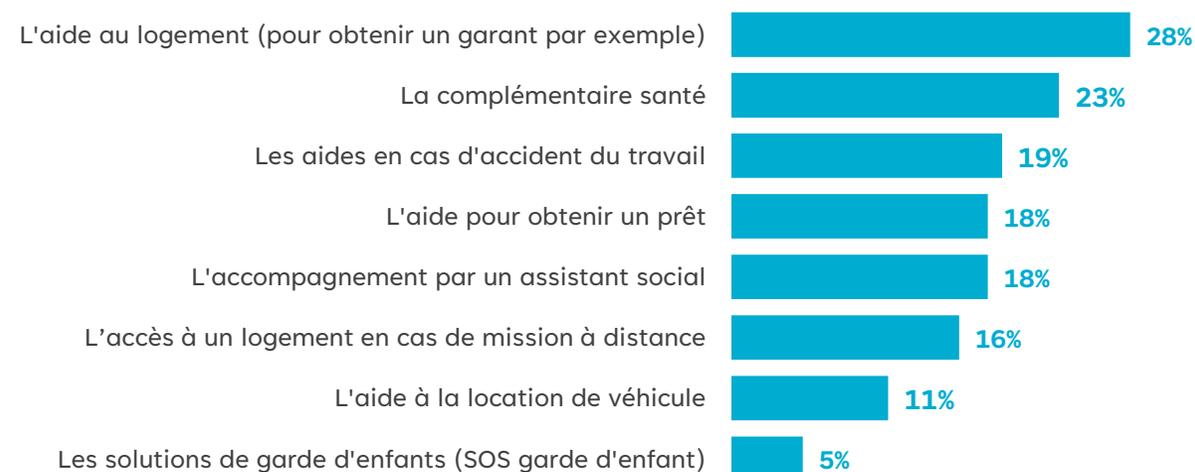


Parmi les intérimaires en maîtrise insuffisante de compétences de base,

seuls **19%** connaissent le FASTT



## Les services du FASTT qui leur seraient utiles :



Plusieurs réponses possibles  
Total supérieur à 100%

# Ces intérimaires se disent satisfaits de leur situation en intérim, mais aimeraient, pour les deux tiers d'entre eux, réaliser plus d'heures et de missions.

## La satisfaction vis-à-vis de l'intérim :



Parmi les intérimaires ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base

**87%**

sont **satisfaits** de leur situation en intérim.

« 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 ».

« 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 s'il n'y a pas de missions, ils me répondent ».

## Le souhait de faire plus d'heures d'intérim :



Parmi les intérimaires ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base

**66%**

souhaiteraient faire plus d'heures d'intérim.

Cette part monte à **74%** pour les **45-54 ans**

### Pour ces intérimaires :

- Nombreux sont ceux qui regrettent des missions en **nombre insuffisant** ou de trop **courte durée** et font part de leur déception lorsqu'une mission prend fin, alors qu'ils ont trouvé leurs marques.
- Ils aimeraient se voir proposer **plus de missions d'intérim, des missions plus longues**, en vue d'accéder à **des revenus à la hauteur de leurs besoins** et attentes, de stabiliser leur situation et d'avoir de la visibilité à moyen/long terme.

« 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 »

« 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 ».

# Dans des relations en partie numériques avec leur agence, plus des 2/3 de ces intérimaires se font parfois aider dans leurs démarches administratives.

## Les modes de relation avec l'agence d'intérim :



**43%**

ont une relation en partie numérique, en partie avec un conseiller de leur agence.



**35%**

sont uniquement en relation avec un conseiller de l'agence.

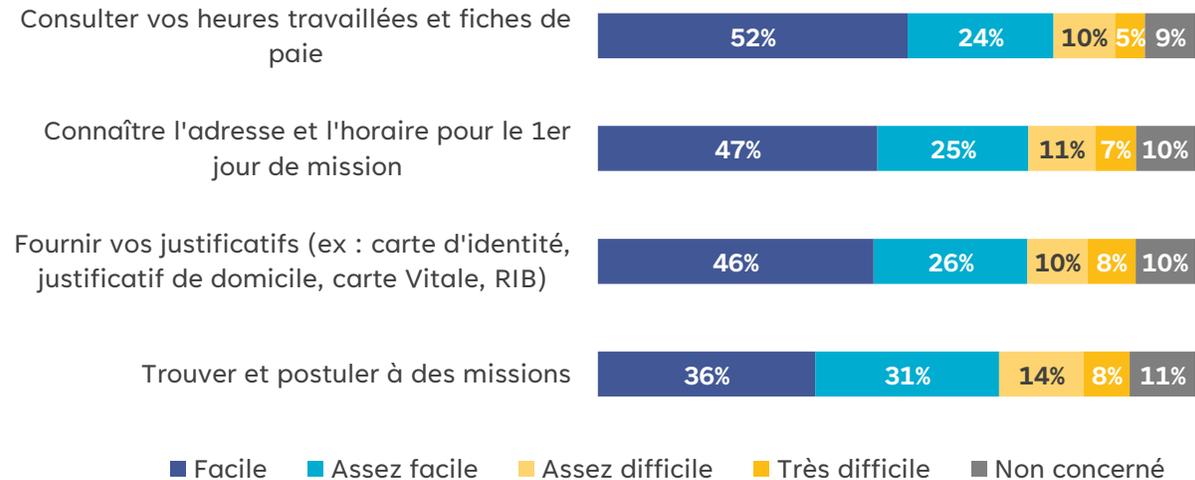


**22%**

ont uniquement une relation numérique avec leur agence. C'est-à-dire par internet, par une application sur le téléphone, par mail ou SMS.

« 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 ».

## La facilité ou difficulté à réaliser certaines démarches administratives sur le site Internet ou l'application de leur agence :



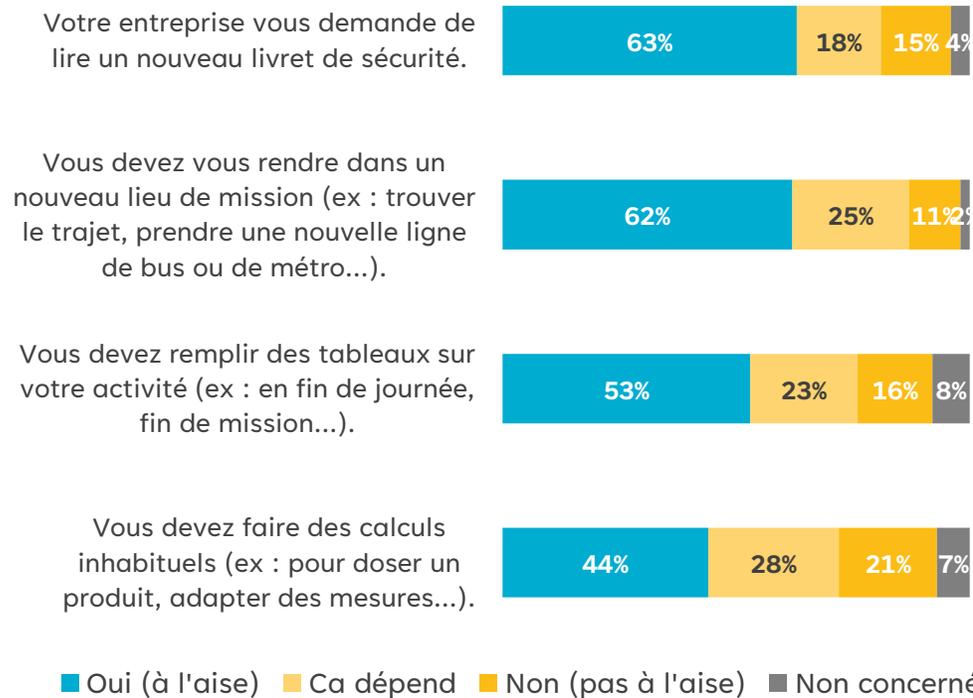
### Dans ces situations :

- **68%** des intérimaires ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base citent au moins un interlocuteur auprès duquel il leur arrive de se faire aider pour leurs démarches administratives.
- En premier lieu, par un membre de leur famille (**38%**) ou par le conseiller de l'agence (**32%**)

« 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 ».

# Par manque de certaines compétences de base, 3 à 4 intérimaires sur 10 peuvent être gênés dans différentes situations professionnelles ou être amenés à refuser des missions.

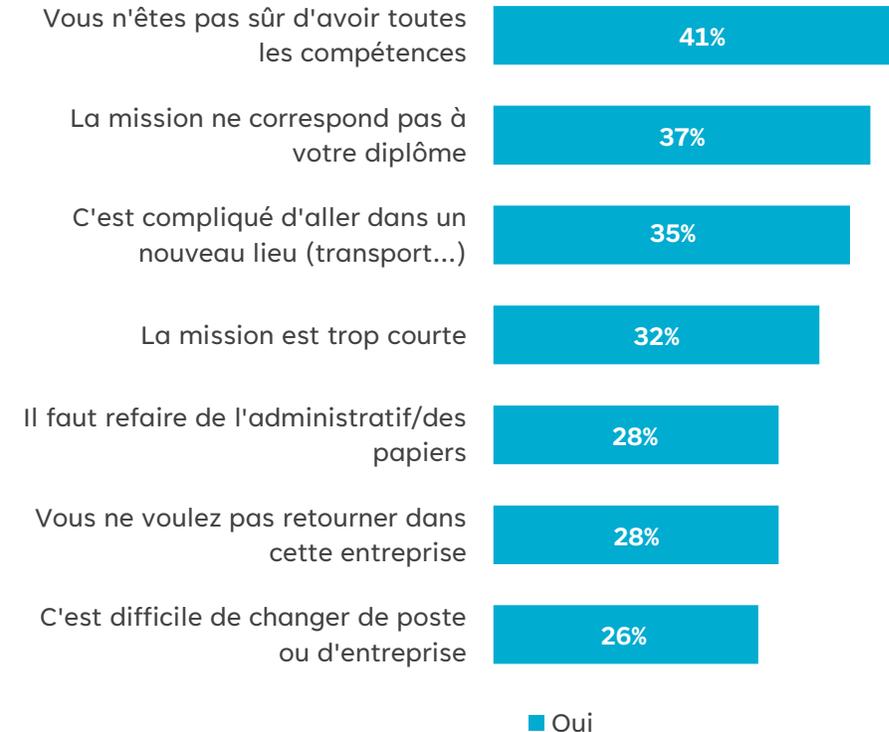
## L'aisance variable des intérimaires en maîtrise insuffisante de compétences de base face à des situations professionnelles qui requièrent ces compétences :



### Dans ces situations :

- Nombreux sont les intérimaires qui sollicitent l'aide des collègues ou de leur chef (**60%**), voire se font aider chez eux (famille, amis...) (**29%**) ou en parlent à leur conseiller de l'agence d'intérim (**27%**).

## Les motifs de refus de missions de la part de ces intérimaires :



Plusieurs réponses possibles ; total supérieur à 100%

« 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 ? Chez [...], j'y vais en voiture ; j'ai des collègues qui me dépannent. Mais le problème c'est qu'au début, tu ne connais personne »

# Ces intérimaires sont peu nombreux à avoir bénéficié de formation dans les deux dernières années et portent un regard mitigé sur les formations qu'ils ont suivies.

## L'accès à la formation des intérimaires ayant une maîtrise insuffisante de compétences de base :



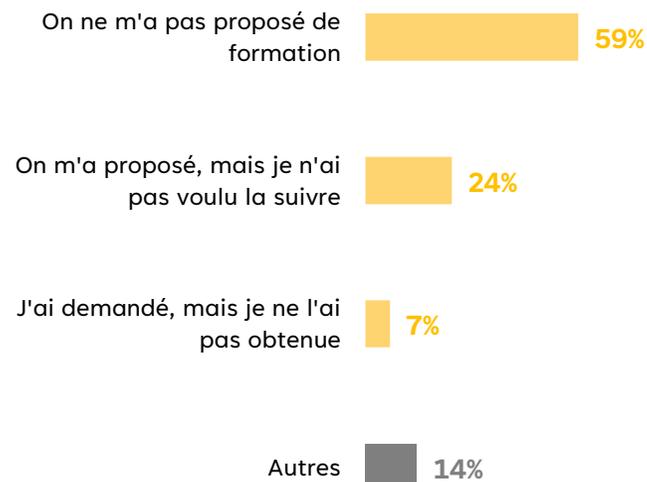
### Parmi ces intérimaires

78%

n'ont suivi aucune formation depuis 2 ans.

Cette part est de 83% pour ceux qui ont un niveau BEP/CAP

### Les raisons évoquées :



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

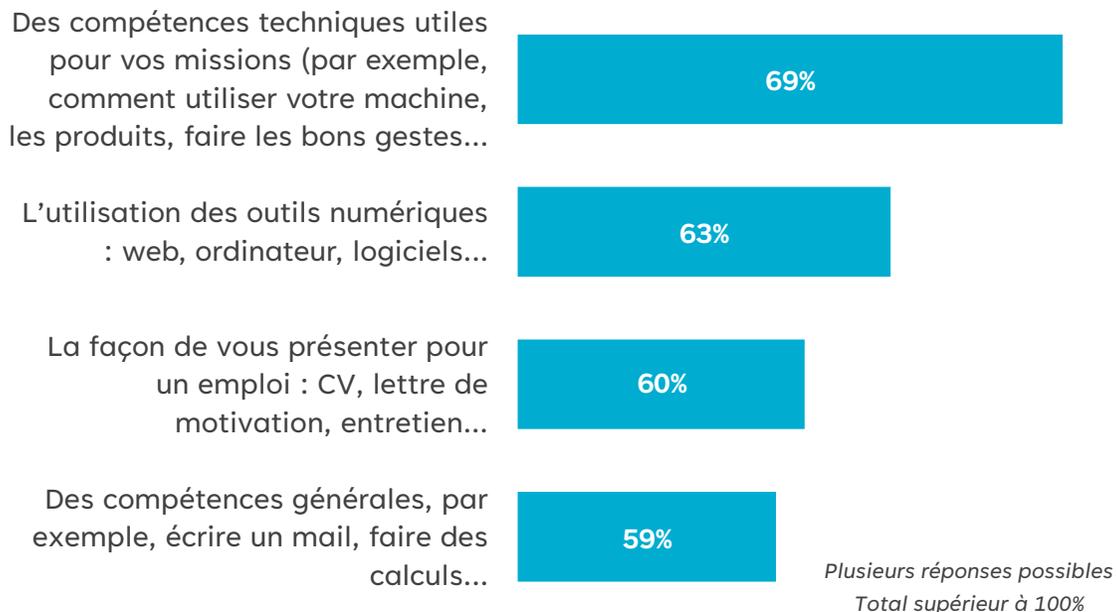
- Certaines ont été jugées **utiles** et ont permis d'acquérir de **nouvelles compétences** (ex : techniques de nettoyage), d'apprendre de nouvelles **méthodes** ou de **trouver du travail**.
- D'autres formations ont été perçues comme **inadaptées, mal ciblées ou incomplètes** par rapport à leurs besoins.
- Certains intérimaires considèrent que la formation ne leur apportera **pas de bénéfices**, en raison de déceptions passées dans lesquelles la formation n'a pas contribué à améliorer leur situation professionnelle.

« 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 ».

« 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 ».

Les deux tiers de ces intérimaires aimeraient s'améliorer sur des compétences techniques, avant tout pour accéder à des missions mieux rémunérées ou plus nombreuses, et se sentir plus à l'aise sur le plan professionnel ou personnel.

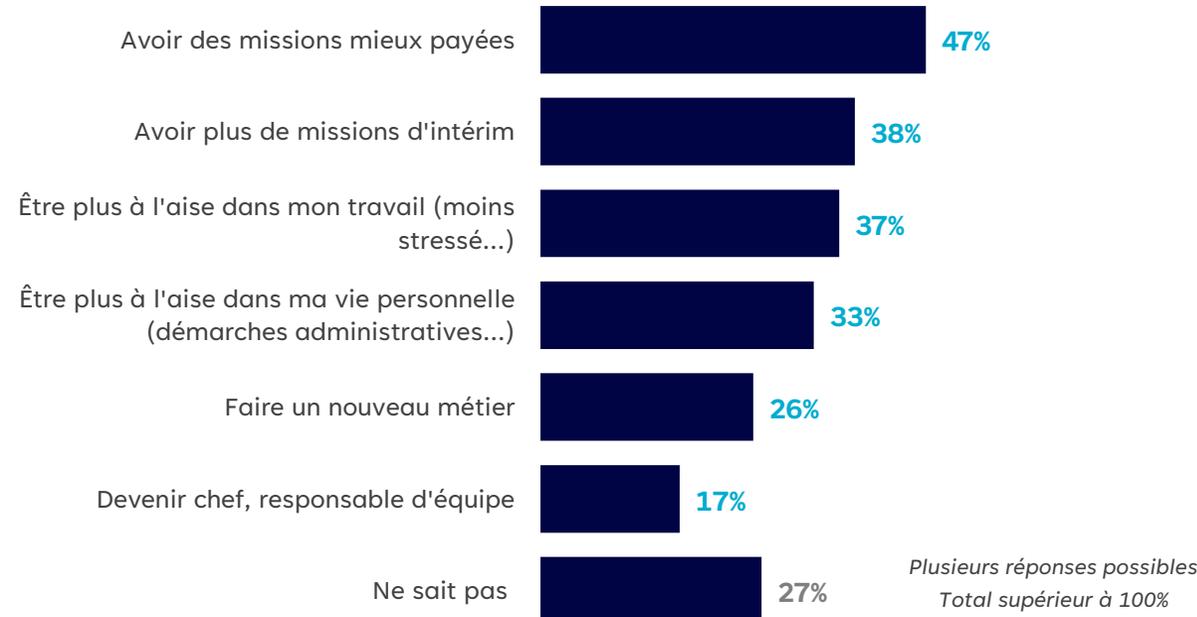
### Des souhaits d'amélioration sur...



### Pour ces intérimaires :

- La moitié considère que le conseiller de l'agence serait l'interlocuteur privilégié pour parler de leurs besoins d'accompagnement et de formation (52%).
- Une proportion similaire (46%) a déjà eu des entretiens un peu longs avec un conseiller de l'agence concernant ses missions, son métier...

### ... avec plusieurs objectifs visés



« 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 ».

« 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 ».

# La situation des intérimaires en maîtrise insuffisante de compétences de base, en synthèse

Par **manque de compétences** de base, **3 à 4 intérimaires sur 10** peuvent être **gênés** dans différentes situations professionnelles ou être amenés à **refuser** des missions.

Dans ces situations, nombreux sont ceux qui sollicitent en premier lieu **l'aide des collègues ou du chef (60%)** ou encore celle **de la famille (29%)**.

**87%** d'entre eux se disent **satisfaits de leur situation** en intérim, mais aimeraient, pour les deux tiers d'entre eux (**66%**), **réaliser plus d'heures et de missions**

**66%** d'entre eux n'ont travaillé en 2023 et 2024 qu'en **intérim**

L'intérim, une voie facilitée vers l'emploi

Près de **la moitié de ces intérimaires** ont une **situation financière difficile (47%)** et peu d'entre eux connaissent le FASTT (**19%**)

Une situation financière souvent difficile

Le souhait de réaliser plus d'heures d'intérim

Un besoin d'appui dans certaines démarches administratives

**43%** d'entre eux sont en partie en relation numérique avec l'agence et en partie en relation avec un conseiller. Plus des **2/3** de ces intérimaires (**68%**) se font parfois aidés dans leurs démarches administratives.

Une aisance variable face à des situations professionnelles mobilisant certaines compétences de base

Le souhait de développer des compétences techniques pour améliorer leur situation professionnelle et personnelle

**8 intérimaires sur 10 (78%)** n'ont suivi **aucune formation** depuis 2 ans. Les **deux-tiers (69%)** aimeraient s'améliorer sur certaines **compétences techniques**, avant tout pour accéder à des missions mieux rémunérées ou plus nombreuses, et se sentir plus à l'aise sur le plan professionnel ou personnel.

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.