



RAPPORT DE STAGE

LENA CECILE DIAKITE
BB2-PE

TUTEUR EN ENTREPRISE : STEPHANIE LEROY, RESPONSABLE D'AGENCE / COMMERCIALE
TUTEUR ACADEMIQUE : SOPHIE PIRES
ENTREPRISE D'ACCUEIL : CRIT INTERIM
PERIODE DE STAGE : OCTOBRE 2014 – FEVRIER 2015



Groupe Sup de Co
La Rochelle

INTRODUCTION

Durant ces deux années au sein du Groupe Sup de Co La Rochelle, j'ai vécu de nombreuses expériences humaines et professionnelles. Que ce soit dans le cadre de mon parcours en Bachelor Business ou au sein même de la vie estudiantine et associative de l'école. Chacune de ces expériences me permet de développer, préciser mon projet personnel et professionnel.

Ainsi pour ma seconde année de Bachelor Business en parcours expérientiel, j'ai réalisé au premier semestre une « mission opérationnelle de spécialisation » d'une durée de cinq mois. Les objectifs de ce stage étant de¹ :

- s'immerger dans le monde professionnel afin d'avoir une vision du fonctionnement, du management et des pratiques en entreprise en France ou à l'étranger.
- Aider dans l'orientation du choix de la spécialisation en troisième année.
- Pouvoir s'intégrer dans une structure nouvelle et respecter les règles de fonctionnement de l'entreprise.
- Faire une analyse de l'entreprise et de la concurrence.
- Terminer à temps les missions confiées.

Voulant me spécialiser dans les Ressources Humaines et n'ayant qu'une vague idée de ce domaine, réaliser un stage dans ce secteur d'activité était donc logique. En plus de pouvoir confirmer ou pas mon choix de spécialité, c'était une opportunité d'acquérir de nouvelles compétences, d'en améliorer d'autres et d'avoir une réelle expérience du monde de l'entreprise.

A travers ce rapport, j'effectue un retour sur ces mois de stage au sein du Groupe CRIT. Une analyse des missions confiées, de mes réussites, des difficultés et des compétences développées ou améliorées. Ainsi que les moyens qui m'ont aidée dans mes diverses tâches. Une projection de mon projet personnel et professionnel. Ce stage et mes différentes expériences ont été des moyens de préciser mon projet professionnel, d'avoir une idée plus précise de mes objectifs et d'établir un choix de spécialisation pour la troisième année de Bachelor Business.

Je présenterai dans un premier temps l'entreprise d'accueil CRIT, de ses activités et de son environnement. Puis j'aborderai mon intégration dans la structure et les relations de travail.

¹ Objectifs définis dans le cahier de charges.

PARTIE 1 : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET DU SERVICE

1. LE GROUPE CRIT²

En 1962, Mr. Claude GUEDJ, crée le GROUPE CRIT SA. Une société permettant de réaliser des études et des calculs pour les industries mécaniques, électriques et informatiques.

Au fil du temps, l'entreprise développe son activité en proposant toutes sortes de services aux entreprises. Tels que :

- Le travail temporaire
- L'assistance aéroportuaire
- Et d'autres activités

A travers différentes entités, le groupe se développe et s'étend sur les marchés européens, nord-américains et africains.

J'évoquerai d'abord, ces différentes activités. Puis leur part sur le marché français et international face à la concurrence et leur chiffre d'affaires au sein du Groupe³.

2. LES DIFFERENTS SECTEURS D'ACTIVITES

2.1. L'ASSISTANCE AEROPORTUAIRE

L'assistance aéroportuaire consiste à apporter tous les services au sol et en aérogare afin de faciliter les déplacements des passagers, l'accès aux bagages, aux marchandises et d'aider à la circulation des avions.

Les offres :

- Assistances aux voyageurs : tous les services dont peuvent avoir besoin les passagers avant ou après leur vol. Enregistrement, billetterie, embarquement, débarquement *etc.*
- Assistance aux avions : tous les services liés aux avions. Les arrivées, les départs, l'aide au stationnement, le chargement, le déchargement et le transfert des bagages *etc.*
- Assistance au trafic : Transmission des données de vols, de météo *etc.*

Des formations sont aussi proposées par CRIT pour l'ensemble de ces offres.

² Informations récoltées durant ma formation en ligne, sur le site internet du Groupe CRIT (<http://www.groupe-crit.com/fr/quismesnous.php>), sur leur plaquette et auprès de mes collègues.

³ Annexe : graph sur le CA du Groupe de 2011 à 2013 et graph sur la répartition du CA par activités. Source : http://www.groupe-crit.com/infos/annuel/Groupe_Crit_Rapport_Annuel_Document_de_Reference_2013.pdf

Ce secteur est en pleine croissance au sein du Groupe. Il représentait en 2013 près de 13% de son chiffre d'affaires⁴. En effet, que ce soit en France, en Irlande, au Congo ou en Sierra Leone, les diverses filiales appartenant au Groupe CRIT sont chacune leader dans le secteur du service aéroportuaire.

- Le Groupe Europe Handling, filiale française, est un leader dans l'assistance aéroportuaire. Avec des équipes déployées sur d'importantes plateformes françaises, comme les aéroports Roissy Charles de Gaulles et Orly.
- Sky Handling, filiale irlandaise, est aussi l'un des leaders sur l'aéroport de Dublin et de Shannon.

Congo Handling, Handling Partner Gabon et Sky Handling Partner Sierra Leone, trois filiales africaines, détiennent le monopole de l'assistance aéroportuaire dans ces différents pays.

2.2. LES AUTRES ACTIVITES

L'ingénierie et la maintenance sont regroupées sous deux entreprises : ECM (Engineering Conception Maintenance) et Maser Engineering.

ECM, est un bureau d'études spécialisé principalement dans l'aéronautique et l'automobile. Maser Engineering, propose de l'assistance en ingénierie, en installation ainsi qu'en maintenance industrielle.

Ce secteur représentait en 2013 près de 4% du chiffre d'affaire du GROUPE CRIT⁵.

2.3. LE TRAVAIL TEMPORAIRE

Le travail temporaire, ou travail intérim, régit par la *loi du 12 Juillet 1990* est une relation triangulaire entre la société d'intérim, la société utilisatrice et l'intérimaire⁶.

L'agence d'intérim engage des intérimaires qu'elle mettra en mission si une société utilisatrice (le client) la contacte pour une demande.

Les cas de recours⁷ :

- Remplacement d'un salarié absent.
- En attendant l'entrée d'un salarié recruté en CDI.
- Accroissement temporaire d'activité de l'entreprise.

2.3.1. CRIT INTERIM

CRIT INTERIM est une entité du Groupe CRIT créée en 1972 et spécialisée dans le travail temporaire. Le pôle travail temporaire, présidé par Nathalie JAOUÏ, est l'activité principale de la compagnie. En effet il représentait en 2013 plus de la moitié du chiffre d'affaires du GROUPE CRIT, soit 83% du CA.

⁴ Source : rapport annuel 2013 du Groupe CRIT.

http://www.groupe-crit.com/infos/annuel/Groupe_Crit_Rapport_Annuel_Document_de_Reference_2013.pdf

⁵ Source : rapport annuel 2013 du Groupe CRIT.

http://www.groupe-crit.com/infos/annuel/Groupe_Crit_Rapport_Annuel_Document_de_Reference_2013.pdf

⁶ Source : formation en ligne

⁷ Source : formation en ligne

Le travail temporaire couvre différentes activités⁸ : l'industrie, le tertiaire et le BTP (Bâtiment Travaux Public).

L'entreprise est classée 14^{ème} mondialement dans le travail temporaire et 4^{ème} en France avec en chiffre d'affaires de 1.56 milliards d'euros en 2013.

La concurrence :

RANG	GROUPE	Origine	CA MONDIAL (Md€)	CA EN France (Md€)
1	ADECCO	Suisse	19,5	4,7
2	RANDSTAD	Néerlandaise	16,6	2,8
3	MANPOWER	Américaine	20,2*	5,3*

*en (Md\$)

Premier groupe de travail temporaire en France, CRIT renforce d'année en année sa position sur le marché français et ne cesse de s'étendre à l'international.

Possédant ainsi, près de quatre cent soixante-douze agences réparties en France, en Angleterre, en Suisse, en Tunisie et au Maroc. En Septembre 2011 la compagnie rachète la société d'intérim américaine People Link.

En France un peu plus de trois cent cinquante agences sont réparties sous neuf directions opérationnelles régionales⁹.

2.3.2. STRUCTURE DE TRAVAIL

L'agence d'intérim où j'ai réalisé près de cinq mois de stage est spécialisée dans le BTP. Elle est située sur une avenue très commerçante de Bordeaux, l'avenue Thiers. Sur cette même avenue se trouvent plusieurs boîtes (sociétés) concurrentes. Tels qu'ABALONE, située en face de l'agence, ALLIANCE INTERIM et ADDECO *etc.*

L'agence a été reprise depuis Avril 2014 par un duo, Stéphanie LEROY¹⁰ et Célia LECOQ¹¹. Du fait de cette reprise un important travail administratif a été fait, pour rectifier certaines erreurs des équipes précédentes.

⁸ Annexe : graph de la répartition de l'emploi intérimaire par secteur. Source : rapport annuel 2013 du Groupe CRIT

http://www.groupe-crit.com/infos/annuel/Groupe_Crit_Rapport_Annuel_Document_de_Reference_2013.pdf

⁹ Annexe : Carte divisions régionales, source : formation suivie en ligne pendant mon stage.

¹⁰ Responsable d'agence et commerciale.

¹¹ Attachée de recrutement.

Ma place et mon intégration :

L'intégration « renvoie au concept de socialisation organisationnelle, c'est-à-dire la façon dont les entreprises (organisations) socialisent leurs collaborateurs »¹².

A priori, l'intégration est la manière dont un individu devient un membre à part entière de l'entreprise.

Cette intégration se fait par les relations développées entre collègues, l'accompagnement mis en place pour maîtriser les outils de travail et les termes techniques.

L'intégration dans une structure influe sur la qualité du travail et le comportement des personnes en entreprise. Plus l'individu est intégré, a trouvé sa place, plus son intérêt pour l'entreprise et son poste grandit. Celui-ci développe alors la culture et les valeurs de l'entreprise. L'apprentissage et la reconnaissance sont les deux points de la période d'intégration.¹³

Pour ma part, mon intégration dans l'agence c'est très bien déroulée. J'ai su m'intégrer timidement au sein de cette équipe.

- L'apprentissage :

Le premier jour j'avais reçu une présentation de l'agence, des différents outils de travail et des attentes.

J'avais en plus à ma disposition un dossier expliquant la réalisation de certaines tâches sur l'outil informatique de travail, LEA et de quelques informations à savoir sur le poste et le BTP. Mes collègues étaient toujours disponibles pour répondre à mes questions.

Pour être le plus efficace possible, j'avais demandé à réaliser certaines missions dès mon premier jour. On apprend beaucoup plus vite en pratiquant.

- La reconnaissance :

J'étais stagiaire mais je me suis sentie très vite comme une employée à part entière de l'agence, du fait de l'autonomie qui m'avait été donnée.

J'effectuais en totale autonomie les processus de recrutement des candidats. Or c'est une partie importante du travail temporaire. Il ne faut pas laisser filer les bons profils et ceux à potentiels.

Je développerai dans la seconde partie, plus en profondeur, l'ensemble des missions qui m'avaient été attribuées.

¹² Lacaze D. (2010). Définition de l'intégration. *L'intégration des nouveaux collaborateurs* (p. 2). Paris : DUNOD.

¹³ Lacaze D. (2010). *L'intégration des nouveaux collaborateurs* (p. 1-50). Paris : DUNOD.

PARTIE 2 : AUDIT DES MISSIONS CONFIEES

Dans cette partie j'aborderai en détail les missions qui m'ont été confiée directement ou indirectement. Les difficultés que j'ai pu rencontrer en les réalisant et les moyens que j'ai mis en œuvre pour leur aboutissement. Pour finir j'évaluerai l'apport du stage, d'un point de vue professionnel et personnel.

1. MISSIONS ET EVENTUELLES DIFFICULTES

1.1. LOGICIEL UTILISE, LEA

Il s'agit du logiciel de base dans toutes les agences CRIT Interim quel que soit leur domaine d'activité. On y trouve toutes les informations personnelles et professionnelles récoltées auprès des intérimaires, tels que les coordonnées géographiques, un justificatif de sécurité sociale, un RIB, le CV, des visites médicales et toutes les missions effectuées avec l'agence *etc.* Ainsi que les informations concernant les clients, l'adresse de l'entreprise, leur code SIRET, leur code NAF, leurs contacts, le type d'activité, ce qu'ils seraient amenés à rechercher, nos intérimaires ayant déjà travaillé avec eux *etc.*

Ce logiciel rassemble toutes les données nécessaires sur les intérimaires, les clients, les contrats et les missions. Le maîtriser était donc essentiel pour être autonome dans mon travail.

La maîtrise de l'outil de travail était une mission que je m'étais auto confiée, dès la première semaine de stage.

Les moyens qui m'ont permis d'atteindre mon objectif :

- Un dossier décrivant avec précision la réalisation de certaines missions à partir du logiciel LEA.
- Réaliser des simulations de cas et parcourir en long et en large le logiciel.
- Une formation en ligne donnée par l'entreprise. Un blended-learning sur l'utilisation du logiciel LEA, sur la législation des Ressources Humaines, du Travail Temporaire et sur le Groupe CRIT (ses activités, la concurrence, le marché du travail temporaire).

1.2. ACCUEIL DES CANDIDATS ET INTERIMAIRES

- En agence

Chaque jour, nous avons plus ou moins une dizaine de passage d'intérimaires et de candidats. Mon rôle était de les recevoir et de les renseigner selon leurs besoins.

Besoins des intérimaires :

- Signaler leur disponibilité ou indisponibilité pour d'éventuelles missions. Je rentrais sur le logiciel ces informations.
- Déposer divers documents administratifs afin de garder leur dossier à jour.
- Demander des documents tels que : une attestation de travail, leurs heures pour les ASSEDIC etc.
- Demander des équipements de sécurités, les EPI.

L'agence est chargée de fournir à ses intérimaires certains équipements si ces derniers ne les ont pas en leur possession. Comme des gants de sécurités, un casque de protection et des chaussures de sécurité.

L'agence fournissait en plus d'autres équipements (que nous n'étions pas obligés de fournir) comme des doudounes, des vestes polaires, des pantalons... Lorsqu'un intérimaire passait en agence je lui remettait les équipements qui lui manquaient, ou je vérifiais avec lui s'il avait bien tous les équipements prévus pour sa mission.

- Des réclamations, si j'étais en mesure d'y répondre je le faisais ou alors je me renseignais auprès de mes collègues qui me guidaient ou s'en chargeaient.

Dans la majorité des cas les plaintes étaient au sujet des payes. Qu'il s'agisse d'heures de travail manquantes ou des indemnités n'ayant pas été prises en compte.

Premièrement, je revoyais alors avec l'intérimaire sa fiche de paye pour m'assurer qu'il ne s'agissait pas d'une simple erreur de lecture.

Si le problème venait des indemnités de déplacement qu'il devait toucher, je vérifiais d'abord que l'intérimaire avait bien fourni un justificatif de domicile. Car sans ce justificatif, rien ne justifie réellement que l'intérimaire ait besoin d'indemnité de déplacement, qu'il effectue bien telle distance pour se rendre sur le chantier, par exemple. Les indemnités seront donc bloquées.

Si le problème venait d'une absence de justificatif de domicile, je le lui signalais et réclamaient à celui-ci un justificatif de moins de trois mois : une facture d'électricité, d'eau, de téléphone fixe, une quittance de loyer afin de régulariser sa situation pour qu'il puisse toucher ses indemnités à la prochaine paye ou avant par un acompte.

Le problème pouvait aussi venir d'heures de travail manquantes. En effet les intérimaires nous font parvenir leurs relevés d'heures après chaque mission. C'est un document regroupant l'ensemble des heures effectuées par un intérimaire pour une mission donnée. Il y est mentionné aussi le nombre de paniers repas et/ou indemnités auxquels il a droit ou pas par jour. Il y'a un exemplaire pour l'entreprise utilisatrice, un pour la compagnie d'intérim et un autre pour l'intérimaire.

Si les informations ne sont pas bien notées ou si elles sont mal lues, l'intérimaire aura donc un problème de paye. Dans ce cas il fallait vérifier avec l'intérimaire les relevés d'heures reçu de lui ou de l'entreprise. Et prévenir ensuite le service de comptabilité CRIT pour une régularisation de la paye en cas d'erreur.

Besoins des candidats :

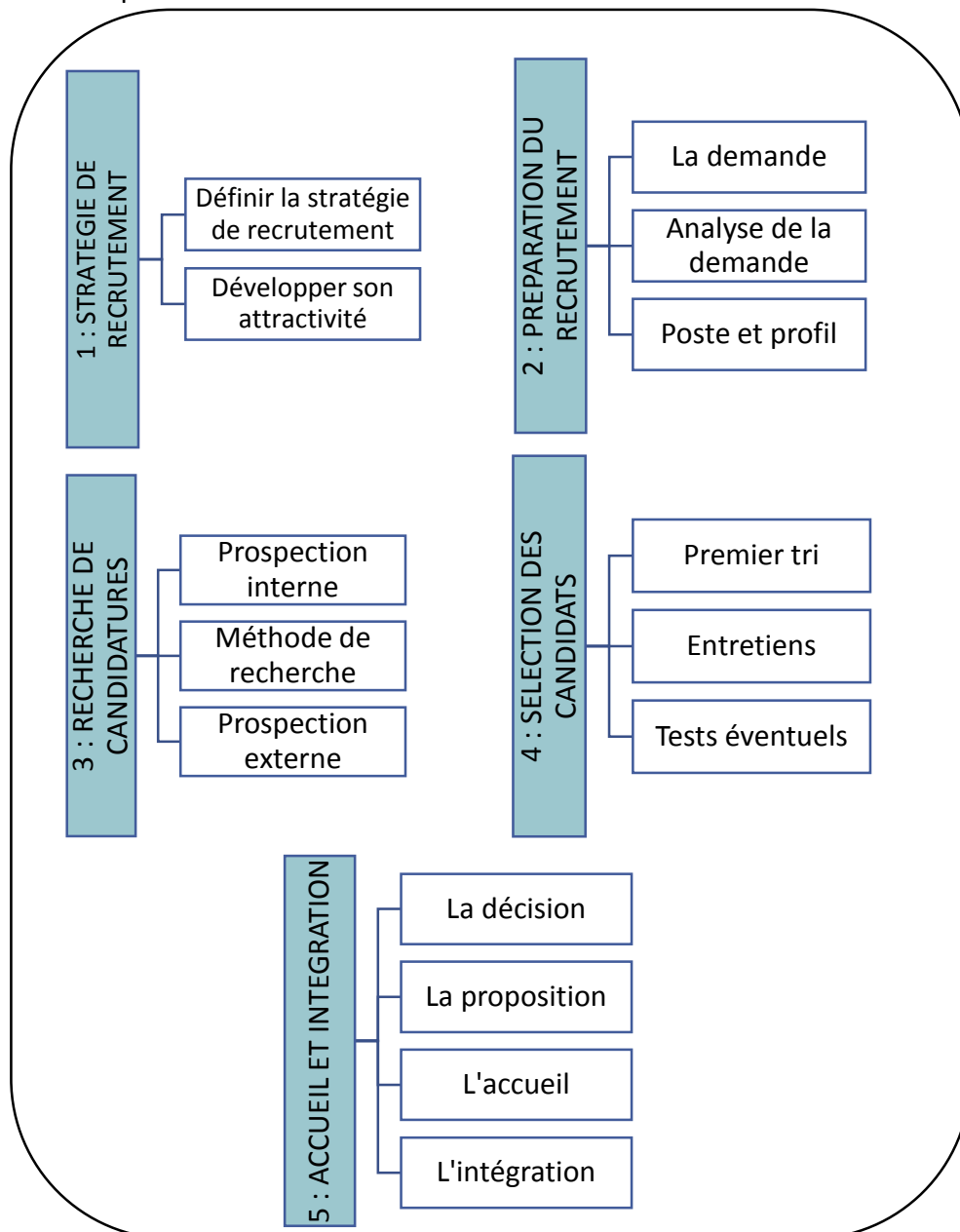
Les candidats, c'est-à-dire les personnes n'étant pas inscrit sur notre base informatique, passaient chaque jour en agence afin de noter leur disponibilité ou pour déposer un CV.

▪ Téléphonique

Que ce soit un accueil en agence ou téléphonique il n'y avait aucune différence. Les interlocuteurs n'étaient peut-être pas présents physiquement, mais leurs besoins restaient les mêmes.

1.3. ENTRETIENS DE RECRUTEMENT

Dans le travail temporaire les étapes du recrutement¹⁴ ne sont pas les mêmes qu'en entreprise classique.



¹⁴ Peretti J.M. (2013). Recrutement et intégration. *Ressources humaines* (p. 223-253). Paris : Vuibert.

Aucune prospection interne n'est réalisée, que de la prospection externe. Tous les profils spécifiques recherchés par l'agence, étaient affichés sur la devanture de l'agence¹⁵. Les candidatures sont principalement des candidatures spontanées.

Le poste n'est pas défini au préalable, les candidats savent que le poste dépendra de la mission proposée. La lettre de motivation n'était pas un critère de candidature, donc ce premier tri n'était pas réalisé et toute candidature reçue était conservée.

Etapas de l'entretien de recrutement :

- Premièrement je notais la date de l'entretien, pour avoir un repère et savoir plus tard quels sont les CV reçus récemment, donc les candidats susceptibles d'être toujours disponibles.

- M'assurais du poste recherché. Le poste pour lequel le candidat postule est souvent noté en titre. Mais il arrivait qu'il ne soit pas noté, ou que le CV ne soit plus à jour et qu'il ne s'agisse pas du bon métier. S'il n'était pas possible d'avoir un CV à jour j'effectuais moi-même les modifications.

- Selon le métier demander le niveau de qualification¹⁶.
- Me renseigner sur les diplômes obtenus.
- En savoir plus sur son expérience dans son métier.
- Vérifier si le candidat possède des formations comme des CACES et autres.
- Moyen de locomotion ?
- Visite médicale à jour ? Si oui passée avec qui ? Et quand ?
- Possède-t-il tous ses EPI¹⁷ ?
- Des contraintes quelconques ?
- Accepte-t-il les missions de dernières minutes ?

Une fois l'entretien terminé, j'inscrivais les candidats ayant les CV les plus intéressants, voire les profils les plus recherchés (prendre en compte le métier, le niveau de qualification, les formations spécifiques...).

Pour les autres nous ne recherchions peut-être pas dans l'immédiat ce type de profil, mais nous conservions tout de même leur CV, en cas de besoin éventuel.

1.4. LES INSCRIPTIONS

Nous recevions beaucoup plus de candidats que nous n'avions de missions à leur proposer. Il était donc impossible de tous les inscrire. Néanmoins nous gardions tous les CV des candidatures reçues.

¹⁵ Vu précédemment, l'avenue est très fréquentée par les candidats.

¹⁶ Annexe : tableau de niveaux de qualifications.

Source : http://www.parcoursemploi-bassingenoblois.org/sites/default/files/BAT_classification.pdf

¹⁷ Equipement de sécurité : gants, casque, chaussures de sécurité.

Des métiers comme chauffeur poids lourd ou super poids lourd, électriciens à haut niveau, plombiers à haut niveau étaient à privilégier pour les inscriptions. C'était les métiers pour lesquels il y'avait le plus d'offres de missions, donc il fallait qu'il y ait un nombre conséquent d'intérimaires.

Déroulement d'une inscription :

- Donner au candidat un dossier d'inscription.
- Remettre au candidat la fiche relative à la non consommation de produits illicites avant et sur le lieu de travail, qu'il devait signer et rendre.
- Remettre la fiche relative aux équipements de sécurité, le candidat s'engageait à recevoir les équipements dont il n'avait pas possession. Fiche à signer et à rendre.
- Remettre le livret de sécurité de CRIT, détaillant les mesures de sécurité à suivre sur son lieu de mission.
- Prendre toutes les pièces nécessaires à l'inscription du candidat pour en faire des photocopies, pour le dossier papier¹⁸.

Une fois que le dossier avait été rendu par le candidat et toutes les photocopies avait été effectuées, je remerciais le candidat. Puis commençais l'inscription du candidat sur le logiciel LEA.

Inscription informatique, logiciel LEA :

- Scanner toutes les pièces justificatives.
- Ouvrir un nouveau dossier d'inscription.
- Remplir toutes les informations¹⁹.
- Puis indiquer dans la partie réservée à cet effet, toutes les pièces justificatives dont j'étais en possession et celle qu'il devait me transmettre.
- Entrer toutes les pièces justificatives.
- Pour finir noter sur le logiciel la disponibilité du nouvel intérimaire.

L'inscription terminée je marquais sur son dossier papier son numéro de matricule et rangeais le dossier dans le classeur réservé un nouveaux inscrits.

1.5. PRISE DE COMMANDES

Au départ je ne m'occupais d'aucun client. Lorsqu'une entreprise nous contactait je transmettais l'appel à mes collègues. Logique vu que j'étais nouvelle et que commettre une erreur pourrait nous coûter un client.

¹⁸ Terme employé en agence, dossier en format papier. Il y'a les dossiers papiers et les dossiers informatiques (dans le logiciel LEA).

¹⁹ Nom/ prénom, téléphone, adresse, date de naissance, pays de naissance, nationalité, numéro de sécu, contact d'urgence, véhicule etc.

J'avais pris au fur et à mesure l'initiative de répondre moi-même aux clients selon leur(s) besoin(s).

Les premiers retours des entreprises auprès de ma responsable n'étaient pas très glorieux. J'étais hésitante au téléphone, ne parlais pas suffisamment fort voire pas clairement.

Grâce aux critiques constructives et aux conseils de ma responsable, j'avais pu rectifier certaines imperfections et être plus confiante dans cet exercice.

Quand les besoins étaient à ma portée, je répondais avec beaucoup plus d'assurance. Sinon, je transférais l'appel à Célia ou à Stéphanie.

La prise de commande était la principale, voire la seule interaction que je pouvais avoir avec un client sans réclamer d'aide.

Bien sûr ça pas été immédiatement le cas, car j'oubliais de prendre certaines informations nécessaires. Mais après avoir observée l'attachée de recrutement en faire et lui avoir posée des questions pour en savoir plus, j'étais prête à réussir.

Pour une prise de commande, il y avait des informations essentielles à avoir. Si le client ne me les précisait pas, il fallait les lui demander.

Informations à savoir :

- Nom de la société ?
- Nom et coordonnées de l'interlocuteur?
- Nombre d'intérimaires souhaité ?
- Quelle est la mission ?
- Des qualifications spécifiques ?
- Quand commencera la mission ?
- Pour combien de temps ?
- Quelle est l'adresse du chantier ou du lieu de rendez-vous ?

Une fois que j'avais toutes ces informations, j'informais Célia, la chargée de recrutement afin de pourvoir la demande.

1.6. PLACEMENT D'INTERIMAIRES

Le placement de candidat était réalisé par Célia, la chargée de recrutement.

Connaissant les intérimaires et sachant exactement lesquels pourraient correspondre pour telle ou telle mission, elle s'en chargeait. Je l'aidais en les contactant pour leur proposer l'offre de mission.

Par la suite, j'avais été capable de l'aider un peu plus, en cherchant moi-même les intérimaires directement à l'aide du logiciel. Selon les qualifications demandées dans l'offre, je sélectionnais des intérimaires à l'aide d'une rubrique du logiciel. Puis, voyais avec ma collègue si cet intérimaire convenait. Si oui, je le contactais afin de lui proposer la mission. Celui-ci étant libre d'accepter ou refuser la mission.

La seule difficulté qu'on pouvait rencontrer était dans la recherche d'intérimaires.

Pour diverses raisons²⁰, il est arrivé qu'on ne trouve pas directement dans LEA des intérimaires, parmi les centaines enregistrés. Et qu'il faille donc rechercher dans les CV mis de côté.

Dans ce cas, nous regardions dans tous les CV reçus et nous contactions les candidats pour savoir s'ils étaient éventuellement disponibles et intéressés par la mission proposée. S'ils l'étaient, nous devions les inscrire au plus vite afin qu'ils puissent se rendre sur le chantier, car légalement une personne non inscrite ne peut pas travailler.

Pour terminer, il fallait prévenir le client que sa demande avait bien été pourvue.

Il est arrivé que le client nous informe qu'il avait déjà eu une réponse d'autres agences ou que la mission avait été annulée ou reportée. Nous devions alors prévenir l'intérimaire de l'annulation ou du report de la mission.

1.7. SOURCING – RECHERCHE DE CLIENTS POTENTIELS

Cette mission m'avait été attribuée par ma responsable d'agence. Je devais rechercher d'éventuels prospects dans différentes branches d'activités : l'assainissement, la peinture, la plomberie *etc.* Afin qu'elle puisse par la suite effectuer une prospection auprès de ces entreprises.

A l'aide de sites internet (<http://www.societe.com/> et d'autres), j'avais rassemblé sous un tableau Excel plusieurs entreprises localisées à Bordeaux et dans la CUB. Je les avais ensuite rangées selon plusieurs critères : Nom de la société/ Numéro SIRET / Coordonnées / Adresse / Code postal²¹.

Ayant terminée mon stage avant que la prospection ne débute, je n'ai pas de rendu concernant la satisfaction ou pas de mes recherches.

1.8. DIVERSES TACHES ADMINISTRATIVES

1.8.1. RELEVES D'HEURES

Chaque fin de mois, pour que le service comptable puisse réaliser les payes des intérimaires, ces derniers devaient nous envoyer leur relevé d'heures à temps.

A l'aide d'une liste des relevé d'heures manquants donnée par la comptable, je contactais chaque intérimaires afin de leurs réclamer leur RH.

Les RH reçus étaient scannés et envoyés à notre comptable.

Pour éviter de tout recevoir au dernier moment, Il fallait relancer les intérimaires, sans pour autant les harceler.

²⁰ Ne décroche pas, déjà en mission, embauché en CDI/CDD, refus de la mission, n'ayant pas les qualifications requises.

²¹ Ces informations ne sont pas présentes dans le rapport.

1.8.2. ENVOI ET RECEPTION DES CONTRATS DE TRAVAIL TEMPORAIRE²²

Le contrat de travail temporaire prend en compte trois parties : l'agence d'intérim, l'entreprise utilisatrice et l'intérimaire. Il y'a un contrat entre l'agence et l'entreprise : le contrat de mise à disposition et un contrat entre l'agence CRIT et l'intérimaire : le contrat de mission temporaire.

Normalement, l'entreprise et l'intérimaire doivent renvoyer leur exemplaire du contrat 48h après réception. Mais cette règle n'est pas souvent respectée, d'après ce que j'ai pu constater. Il y'avait plus d'une centaine de contrats non retournés et pour la plupart datant des équipes précédentes, point très négatif pour l'agence en cas d'audit.

J'ai donc eu à effectuer des relances auprès des intérimaires afin qu'ils nous les renvois. Ou s'ils ne les avaient plus, je les rééditais pour eux et les leurs envoyais.

Lorsqu'un intérimaire passait en agence ou appelait, je devais toujours vérifier dans son dossier qu'on ait bien tous ses contrats retournés et signés.

Je rentrais informatiquement tous les contrats signés reçus et les archivais.

1.8.3. INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS DE SECURITES

J'avais réalisé deux inventaires au cours de mon stage, le premier sur demande de ma collègue et le second une initiative avant mon départ.

Il fallait répertorier tous les EPI, indiquer les tailles disponibles et celles épuisées afin que ma collègue puisse passer commande.

J'avais réorganisé²³ les équipements de sécurités pour qu'on puisse se retrouver facilement et rapidement en recherchant un EPI selon une taille spécifique pour un intérimaire.

1.8.4. AMENAGEMENT DE L'ESPACE

J'ai eu à réaliser divers rangements dans l'agence, en triant, en organisant, en classant et en étiquetant chaque dossier par année/mois/ ordre alphabétique. Principalement des archives qui remontaient des anciennes équipes.

²² Annexe : exemple contrat de mission temporaire et contrat de mise à disposition. Source : formation suivie en ligne

²³ Annexe : Organisation suivie dans le rangement des EPI.

2. MES RESULTATS²⁴

Tous les objectifs que je m'étais personnellement fixée ont été atteints. Et par-dessus tout, l'intégralité des missions attribuées par l'entreprise a été correctement menée malgré quelques difficultés au départ.

J'ai obtenu de bons retours de Mme LEROY et de Mme LECOQ, relatifs à mon apport, à mes compétences, à mon comportement et à mon relationnel au sein de l'agence.

Un des objectifs de l'agence est de renforcer et d'étendre son portefeuille clients, dans différents corps de métiers. Pour ce fait, elle a pour projet de recruter un(e) chargé(e) commercial(e) afin d'optimiser les actions de prospections.

Comme mentionnée dans le développement du rapport, je n'ai pas les résultats des recherches de nouveaux clients que j'avais effectués pour l'agence.

Un second objectif est de maximiser son efficacité en recrutement des intérimaires à potentiel qui pourraient répondre parfaitement aux missions confiées. Avoir aussi, plus d'intérimaires pour répondre à la future demande de clients.

Pour les recrutements que j'avais réalisé, les résultats seront observables sur du long terme. En effet si chacun de ces intérimaires sert positivement à l'agence en effectuant toutes leurs missions sérieusement et en développant leur niveau de compétences en travaillant pour l'agence. Alors j'aurais bien réalisé cette mission.

Un autre objectif est de rentrer dans les rangs en étant le plus irréprochable d'un point de vue administratif. Ce qui se résume notamment à récupérer auprès des clients et des intérimaires l'ensemble de leurs contrats signés et bien d'autres actions.

Concernant mes missions administratives journalières, les résultats étaient observables immédiatement. Chaque tâche était réalisée chaque jour et dans les temps. J'avais pu récupérer près d'une centaine de contrats signés. J'avais même effectué toute une journée dans une autre agence CRIT, dans le but de les aider administrativement.

Mais réaliser certains de ces objectifs reste difficile dans cette conjoncture économique. Il faut savoir que le travail temporaire est étroitement lié à la situation économique²⁵. En cas de crise, le travail temporaire fonctionne au ralenti. Les offres sont beaucoup moins fréquentes, il y a toujours plus d'intérimaires demandant du travail et beaucoup d'entre eux se retrouvent au chômage. *Vice versa*.

²⁴ Annexe : fiche d'évaluation du stagiaire remplie par ma responsable d'agence.

²⁵ Information recueillie auprès de ma collègue, Célia, de candidats et d'intérimaires.

PARTIE 3 : PROJECTION DANS LE PARCOURS PROFESSIONNEL

1. L'APPORT DU STAGE DANS MON PROJET PROFESSIONNEL

Au fur et à mesure que j'acquière en expérience professionnelle mon projet professionnel s'éclaircit. Ces cinq mois de stage m'ont permis de prendre conscience des aspects que j'aimerais retrouver ou pas dans ma future profession.

Je développerai les aspects positifs et les aspects manquants du stage, que j'aimerais donc avoir ou pas dans ma profession.

Aspects positifs :

- Relation humaine

Cette partie du stage m'a beaucoup plu : pouvoir avoir des échanges humains avec des personnes.

- Autonomie

J'étais quasiment autonome sur toutes mes missions. Ce qui me donnait l'impression de ne pas être un fardeau pour mes collègues. J'avais l'impression d'avoir leur confiance et d'être plus ou moins une employée à part entière.

- Avoir une opinion

Ma responsable me demandait mon opinion sur certains sujets. Comme par exemple sur les candidats reçus en entretien. Même quand elle réalisait l'entretien, elle voulait connaître mon ressenti sur le candidat, avoir un second avis (celui de ma collègue Mme Lecoq et le mien). Puis elle m'expliquait l'intérêt ou pas de ce profil.

Aspects manquants ou négatifs :

- Mobilité

J'ai réalisé la totale partie de mon stage en agence.

Je me rends compte que ne pas avoir la possibilité de changer de cadre de travail et de réaliser des missions en extérieur, peut devenir lassant.

L'idéal serait d'allier le côté bureaucratique au côté terrain. Tout comme ma responsable d'agence et chargée commerciale, Stéphanie LEROY, qui se rend sur le terrain pour faire de la prospection et effectuer les tâches administratives dues à son poste de responsable d'agence.

- Travail répétitif

Chaque jour j'avais plus ou moins les mêmes tâches à accomplir, je savais à quoi m'attendre. Sur une durée de cinq mois, cette répétition ne posait pas de soucis. Mais sur du long terme cette répétition pourrait devenir problématique.

- Travailler à l'international

Etre en contact avec des clients nationaux ou/et étrangers. Me rendre dans différents pays pour le travail, apprendre à travailler avec des partenaires de cultures différentes et donc de mode de travail différent. Pour finir, pouvoir développer des compétences linguistiques.

Ces différents points me permettent de faire une synthèse de mes attentes, d'avoir une image de l'entreprise rêvée et des relations au sein de cette structure. Je pourrais les résumer à «une aspiration au bien-être et à la convivialité dans le travail ; de fortes attentes en termes de reconnaissance de l'individu au sein du collectif ; la possibilité de participer aux prises de décisions et de s'exprimer sur les orientations prises par l'entreprise ; des exigences fortes vis-à-vis de l'entreprise dans la valorisation des talents (...) ». ²⁶

Une entreprise travaillant à l'international, pour qui l'individu est au centre des prises de décisions et a une opinion. Une entreprise qui se soucie du développement des compétences des salariés et de l'environnement qui l'entoure.

2. ATTEINTE DE L'OBJECTIF FINAL

Je suis pleinement consciente que mon projet professionnel²⁷ demande des années avant qu'il ne soit amené à terme.

Mon objectif final est de pouvoir atteindre mon projet professionnel et pour se faire je m'accorde plusieurs objectifs que je définis au cours de mon parcours. Car je sais qu'il n'y a pas qu'une seule voie, qu'il ne faut pas que je me ferme des portes et que je refuse de belles opportunités.

Toutes mes expériences professionnelles²⁸ me permettent de mieux visualiser mon projet et de confirmer ce choix.

Mon stage de cet été à l'internationale, au Club Med à Kabira au Japon, m'a permis de découvrir un mode de fonctionnement, de management et d'organisation dans le secteur hôtelier. C'est une grande famille où chacun a un rôle à jouer dans le bon fonctionnement du Village (hôtel) et pour satisfaire les clients, les GM²⁹. Chaque village doit représenter la marque Club Med, se différencier selon le pays, la culture et le chef du Village. Les GM reviennent car ils sont certains de vivre ainsi une expérience toujours différente et magique.

²⁶ Institut de l'entreprise (2010). *L'entreprise rêvée des jeunes*. (p. 10) Paris : Eyrolles.

²⁷ Posséder ma propre chaîne hôtelière en Côte d'Ivoire et dans d'autres pays africains.

²⁸ Annexe : mon CV

²⁹ Gentil Membre, terme désignant les vacanciers propre au Club Med.

Ce stage m'a montré l'importance d'adapter son entreprise à l'environnement, aux rites et aux cultures du pays d'accueil mais tout en restant fidèle à son image de marque.

J'ai beaucoup appris de chacun de ces stages. Ils me permettent de gagner en expérience, de développer mes compétences et de mettre en forme mon image de l'entreprise idéale, si je puis dire.

3. SPECIALISATION ET EMPLOYABILITE

3.1. SPECIALISATION EN BB3

En accord avec mon projet professionnel, j'ai choisi l'entrepreneuriat comme spécialisation pour ma troisième année en Bachelor Business.

D'après l'encyclopédie Larousse, un entrepreneur est une personne volontaire qui apporte des changements économiques, financiers et techniques en transformant les ressources de son milieu social-économique pour en donner une valeur marchande. Créant ainsi des innovations qui permettront de développer son pays.

En effet je souhaite monter ma propre société dans le futur et mener à terme divers projets qui participeront au développement (économique, sociale et touristique) de mon pays, la Côte d'Ivoire. En plus de pouvoir être mon propre patron, l'entrepreneuriat me semble être la spécialisation en parfaite adéquation avec mes plans d'avenir.

3.2. DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITE

La notion d'employabilité rassemble l'ensemble des compétences acquises et qui rendent une personne tout de suite employable sur le marché du travail.³⁰

Jusque dans les années 70, la notion d'employabilité n'existait pas. Un individu avait un métier à vie qui lui demandait certaines compétences.

L'employabilité est de plus en plus importante pour les entreprises et pour les salariés. Le salarié doit se donner au *maximum* afin d'être un acteur créatif au sein de l'entreprise et pouvoir garder son poste ou évoluer parallèlement au poste.

La compétition est telle sur le marché du travail, que l'individu doit constamment penser à développer ses compétences et valider ses acquis. Afin de maintenir son employabilité et de gravir les échelons de la société.

L'entreprise, à travers les Ressources Humaines, apporte son aide dans ce processus, par diverses formations. C'est une relation de gagnant / gagnant³¹.

Tout au long de mon parcours scolaire, je développerai mon employabilité grâce aux compétences que j'ai acquises et que je dois améliorer.

³⁰ Définition de Mme. TAHSSAIN L., professeur de RH au Groupe Sup de Co La Rochelle.

³¹ Barkatoolah A. (2000). *Valider les acquis et les compétences en entreprise* (p. 9-55). Paris : INSEP Consulting Edition.

▪ **COMPETENCES PROFESSIONNELLES³²**

COMPETENCES	ACQUIS	EN COUR	A DEVELOPPER	EXPERIENCES / EXPLICATIONS
Connaissance de l'organisation et du contexte	X			Stage : -J'ai récolté des informations sur la structure, la concurrence et le marché. L'impact de la situation économique sur le secteur du TT, dont la croissance est étroitement liée à cette situation économique.
Innovation - esprit critique...		X	X	Je m'adapte facilement au changement. Mais je n'ai pas suffisamment l'esprit critique.
Communication écrite et orale		X		MIB : -Appel des candidats et mini pièce de théâtre. Scolaire : -Cours de communication orale et écrite. -Atelier : Gestion du stress (à venir) Stage : -Accueil de clients (ClubMed / DARTY) ou de candidats et d'intérimaires (CRIT).
Valeurs-éthique-respect	X			Dans toutes situations, respect des règles intérieures, des personnes, de la hiérarchie etc.
Capacité d'apprendre à apprendre		X		Accepter les critiques constructives, se remettre en question pour s'améliorer.
Capacité à résoudre des problèmes		X		Stage : -Etais en mesure de résoudre les problèmes à ma portée avec des intérimaires ou clients.

³² Source : My portfolio BB2-PE, grille des compétences professionnelles et personnelles de Mr. Dominic DRILLON, Directeur du Centre de Recherche en Management des entreprises au Groupe Sup de Co La Rochelle.

				-A calmer des intérimaires ou candidats mécontents.
Evaluation et gestion des risques			X	Pas encore eu l'occasion de développer cette compétence.
Prise de décisions		X		Scolaire : -Choix du parcours en BB2, de la spé en BB3. -Travaux de groupe. Stage : -Prise d'initiatives.
Prise de risques		X		Personnel : -Quitter mon pays pour réaliser mes études à LR où je ne connaissais personne. -Ne pas passer les épreuves d'admission en BB à distance et perdre une année afin de les passer sur place et prendre le risque de les rater. Stage : -Aller seule au Japon pour un stage de 3 mois et sans parler la langue.

▪ **COMPETENCES PERSONNELLES**

COMPETENCES	ACQUIS	EN COUR	A DEVELOPPER	EXPERIENCES / EXPLICATIONS
Adaptabilité – souplesse	X			Scolaire : -Travailler en équipe, j'adapte ma méthode de travail à celle des autres. Stage : -M'intégrer au sein de l'entreprise, suivre son fonctionnement et ses règles.
Esprit d'équipe		X		Vie associative : -Pour la création des chorégraphies, je proposais des idées et non les imposais. Savais reconnaître qu'une autre idée correspondrait mieux que la mienne.

				Scolaire : -Réalise de nombreux travaux de groupe. -Je sais écouter/concider les idées et les avis de chacuns. -Si un fait une erreur, je concidere que la faute est collective (aucun membre ne l'a remarquée).
Capacité à l'adaptation à l'international		X		Voyages personnel : -Voyager dans différents pays, respecter la culture, les croyances et les coutumes. Stage : -Au Japon : respect du mode de travail, de la culture locale <i>etc.</i>
Ecoute et empathie		X		Stage : -Prêter l'oreille aux besoins et aux problèmes afin d'en apporter une solution.
Leadership			X	
Autonomie		X		Stage : -Une fois mes missions expliquées, je les réalise quasiment sans dépendre de quelqu'un.
Esprit d'initiative		X		Stage CRIT : -J'ai complété pour les prochains stagiaires, le dossier d'aide que j'avais reçu.
Rigueur	X			Stage - Scolaire : -J'essaye de m'appliquer dans mon travail, rendre mes travaux à temps en ayant suivie à la lettre les consignes. -Indépendement des problèmes de transports, j'étais toujours à l'heure au travail. Merci à la rigueur japonaise.
Créativité		X		Vie associative : -Ancienne membre de DeepNDance, élaboration de chorégraphies.

Maîtrise de soi	X			<u>Stage CRIT :</u> -Un intérimaire mécontent a été assez insultant au téléphone, j'ai su garder mon calme et lui expliquer sa situation. Puis en ai informé ma collègue. -Un ancien intérimaire (avait été exclus) qui tenait des propos discriminatoires.
Confiance en soi	X			
Gestion du stress		X		<u>Vie associative :</u> -Représentations devant des inconnus <u>Atelier :</u> -Atelier de gestion du stress (à venir)

4. CONFERENCES METIERS

La conférence sur le métier du chargé d'affaires internationales menée par Mr. Edmond KASSAPIAN est celle qui a le plus retenue mon attention cette année.

Si j'ai bien suivi cette conférence, il existe trois métiers de bases en chargé d'affaires internationales :

- Le créateur de tendances, il anticipe les nouveaux modes de consommations.
- Recruter, former et administrer un réseau.
- Gestion des flux physiques (marchandises) et informatiques.

Le métier de chargé d'affaires internationales me paraît être un métier de challenges, où il faut savoir gérer les situations de crises et les imprévus. Posséder une capacité d'adaptation à l'Internationale et aux différents modes de travail. Un Européen n'a pas la même vision du travail qu'un Africain et qu'un Asiatique *etc.*

Un métier de création et d'innovation : pouvoir mettre en conformité l'image d'une marque en fonction des tendances de consommation d'un pays.

Posséder une ouverture d'esprit face aux écarts de cultures, de coutumes et comportementaux.

J'ai retrouvé quelques similitudes avec mon stage. Dans les deux domaines il faut pouvoir régler des imprévus. Gérer un portefeuille clients et anticiper les besoins des clients en proposant spontanément des profils intéressants aux entreprises (pour l'intérim) et en créant ces besoins (pour le chargé d'affaires).

CONCLUSION

Cette « mission opérationnelle de spécialisation » au sein de l'entreprise CRIT Intérim a été pour moi le moyen de remplir les différents objectifs qui ont été développés dans ce rapport.

En plus d'avoir pu développer et améliorer un certain nombre de compétences professionnelles et personnelles, ce stage m'a permis de confirmer mon choix de spécialisation pour ma troisième année en Bachelor Business.

En effet, comme je l'ai expliqué dans mon introduction, mon premier choix était pour la spécialisation « Management et Ressources Humaines ». Seulement après avoir réalisé ce stage, j'ai pris le parti de me spécialiser non pas dans une fonction mais dans un métier, en choisissant le parcours Entrepreneuriat.

Cette décision est due au fait que ce parcours se rapproche le plus de mon projet futur, de mon objectif final. Ce projet qui est de participer au développement économique, social et environnemental de mon pays d'origine la Côte d'Ivoire, au travers de mon activité professionnelle.

A ce niveau de mes études, l'optique est de prendre intelligemment les décisions qui m'aideront à confirmer mon objectif final, à m'en rapprocher et à le concrétiser.

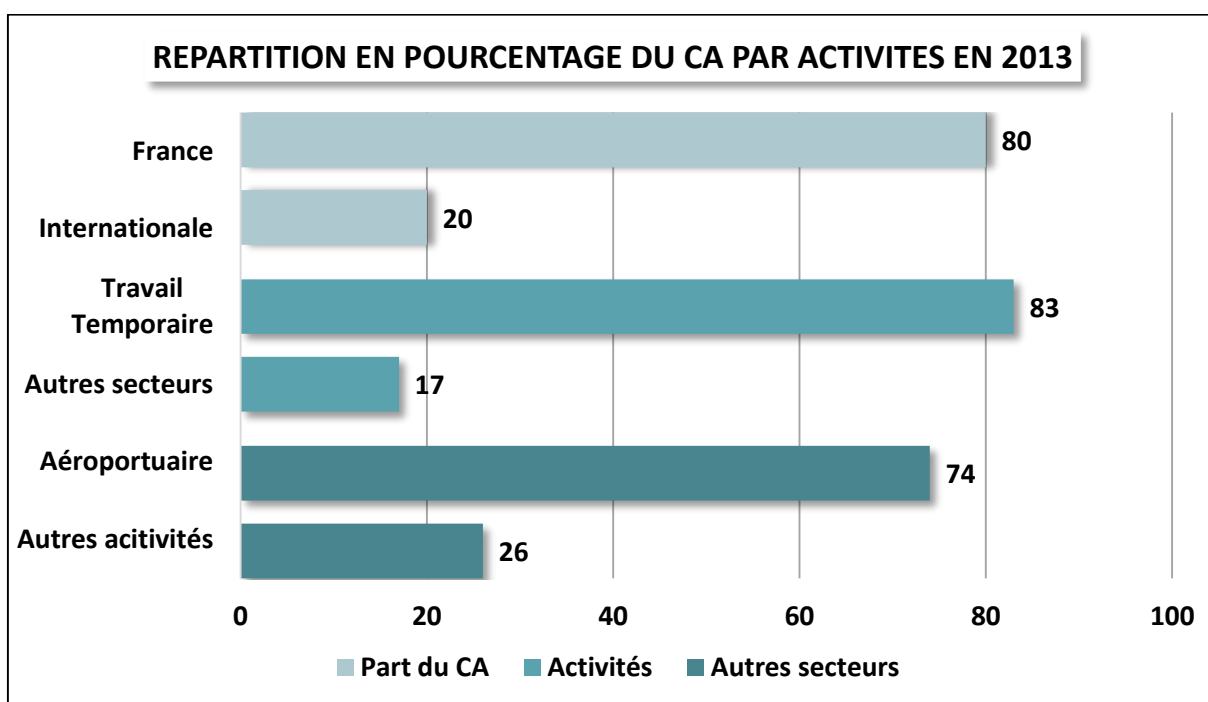
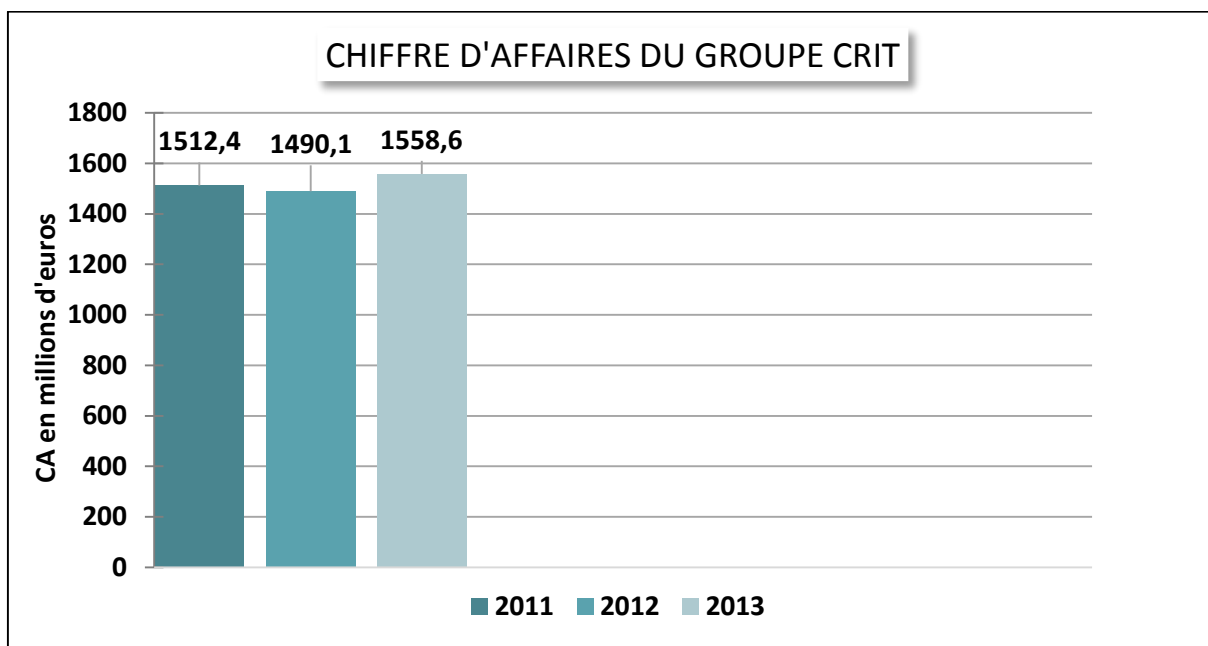
Sachant qu'il n'y a pas qu'une seule et unique voie pour y arriver.

Pour conclure, toutes les décisions que j'ai prise cette année et au cours de ces trois dernières années, depuis l'obtention de mon BAC, me permettront de développer au *maximum* mon employabilité. Pour ainsi me rapprocher de mon projet professionnel et personnel.

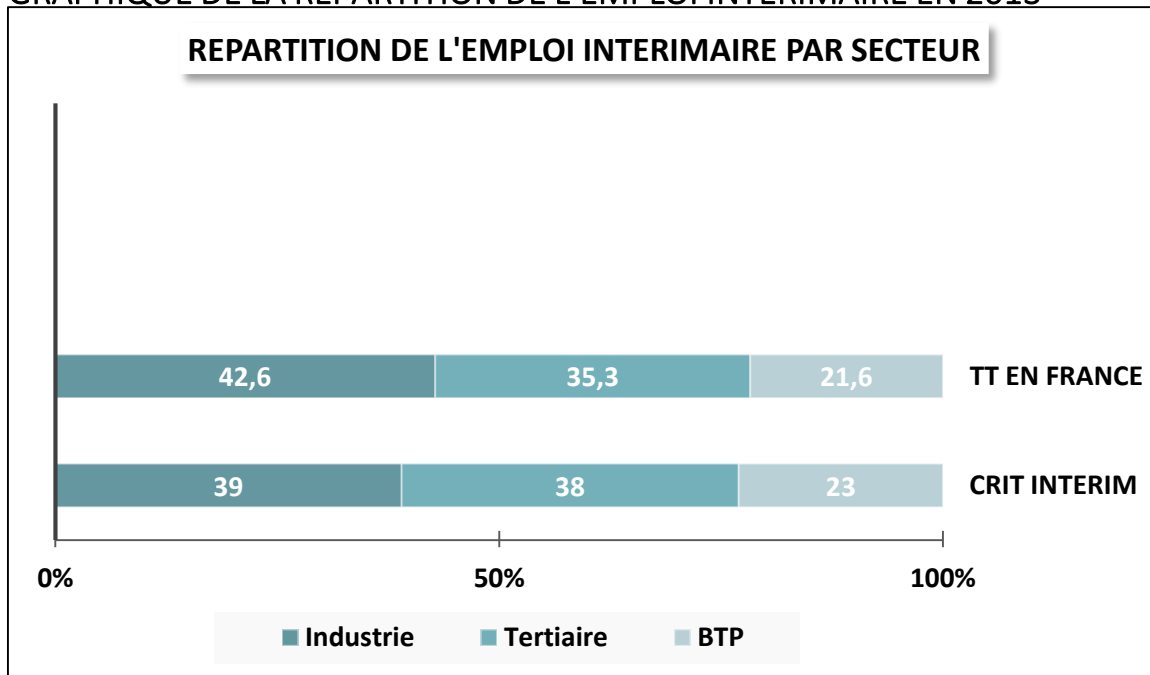
ANNEXES

1) GRAPHIQUE SUR LE CA DU GROUPE DE 2011 A 2013. GRAPHIQUE SUR LA REPARTITION DU CA PAR ACTIVITES.....	1
2) GRAPHIQUE DE LA REPARTITION DE L'EMPLOI INTERIMAIRE EN 2013	2
3) DIVISIONS REGIONALES.....	2
4) TABLEAU DES NIVEAUX DE QUALIFICATIONS	3
5) EXEMPLE CONTRAT DE MISSION TEMPORAIRE ET CONTRAT DE MISE A DISPOSITION	5
6) ORGANISATION SUIVIE DANS LE RANGEMENT DES EPI.....	7
7) FICHE D'EVALUATION DU STAGIAIRE REMPLIE PAR MA RESPONSABLE D'AGENCE.....	8
8) CV.....	10

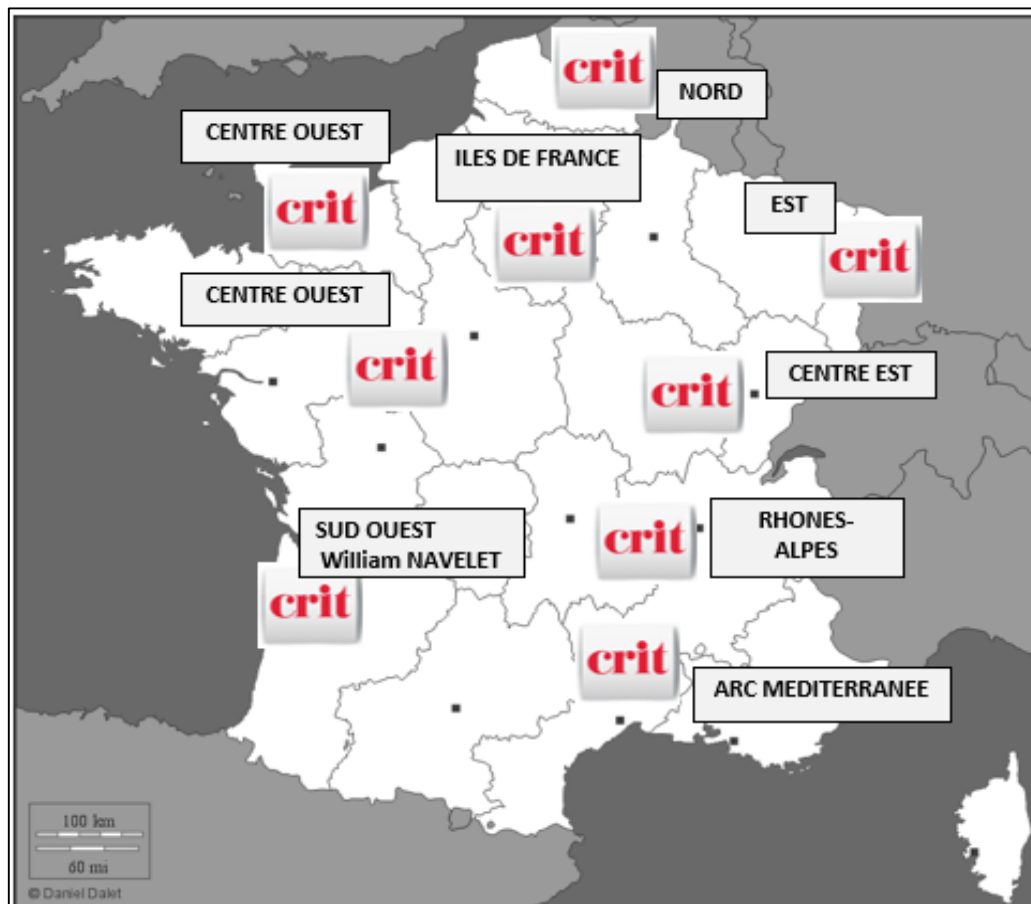
1) GRAPHIQUE SUR LE CA DU GROUPE DE 2011 A 2013. GRAPHIQUE SUR LA REPARTITION DU CA PAR ACTIVITES.



2) GRAPHIQUE DE LA REPARTITION DE L'EMPLOI INTERIMAIRE EN 2013



3) DIVISIONS REGIONALES



4) TABLEAU DES NIVEAUX DE QUALIFICATIONS

NIVEAUX ET POSITIONS	Contenu de l'activité	Autonomie et initiative	Technicité	Formation, adaptation et expérience
Niveau I: <i>position 1</i>	Travaux de simple exécution selon des consignes précises	Contrôle constant	Sans mise en oeuvre de connaissances particulières	Simple adaptation aux conditions générales de travail
<i>position 2</i>	Travaux simples, sans difficultés particulières	Contrôle fréquent, Initiatives élémentaires, Responsable de leur bonne exécution	Première spécialisation dans l'emploi	Initiation professionnelle
Niveau II	Travaux courants de sa spécialité réalisés à partir de directives générales	Contrôle ponctuel, Initiative dans le choix des moyens	Connaissances techniques de base de son métier, Respect des règles professionnelles	Formation professionnelle reconnue (diplôme bâtiment de niveau V de l'Education nationale) ou expérience équivalente
Niveau III: <i>position 1</i>	Travaux de son métier réalisés à partir de directives, pouvant impliquer la lecture de plans et la tenue de documents d'exécution s'y rapportant. Peut être assisté d'autres ouvriers en principe de qualification moindre	Responsable de leur bonne réalisation, sous contrôle de bonne fin. Sur instructions de l'encadrement, fonctions ponctuelles de représentation simple ayant trait à l'exécution du travail quotidien	Bonnes connaissances professionnelles	Formation professionnelle reconnue (diplôme bâtiment de niveau IV de l'Education nationale) ou expérience équivalente. Peut transmettre ponctuellement son expérience
<i>position 2</i>	Travaux délicats de son métier réalisés à partir d'instructions générales	Dispose d'une certaine autonomie, sous contrôle de bonne fin. Est à même de prendre des initiatives se rapportant à la réalisation des travaux qui lui sont confiés	Très bonnes connaissances professionnelles	Formation professionnelle reconnue (diplôme bâtiment de niveau IV de l'Education nationale) et/ou expérience équivalente. Tutorat éventuel des apprentis et des nouveaux embauchés

Niveau IV: <i>position 1</i>	A partir de directives d'organisation générale: travaux complexes de son métier ou organise le travail des ouvriers constituant l'équipe appelée à l'assister et en assure la conduite	Autonomie dans son métier exercée sous l'autorité de sa hiérarchie. Initiatives relatives à la réalisation technique des tâches à effectuer. Missions de représentation correspondantes	Parfaite maîtrise de son métier et technicité affirmée. Capable de diversifier ses connaissances professionnelles, y compris dans techniques connexes	Formation professionnelle reconnue (diplôme bâtiment de niveau IV de l'Education nationale) et/ou solide expérience. S'adapte aux techniques et équipements nouveaux, notamment par une formation continue appropriée. Tutorat éventuel des apprentis et des nouveaux embauchés
<i>position 2</i>	Travaux les plus délicats de son métier ou assure de manière permanente la conduite et l'animation d'une équipe composée d'ouvriers de tous niveaux	Large autonomie dans son métier. Dans la limite des attributions définies par le chef d'entreprise, sous l'autorité de sa hiérarchie et dans le cadre de ses fonctions, responsabilités dans la réalisation des travaux et missions de représentation auprès des tiers	Parfaite maîtrise de son métier et connaissance de techniques connexes, lui permettant d'assurer les travaux relevant de celles-ci	Formation professionnelle reconnue (diplôme bâtiment de niveau IV de l'Education nationale) et/ou très solide expérience. S'adapte de manière constante aux techniques et équipements nouveaux, notamment par une formation continue appropriée. Tutorat éventuel des apprentis et des nouveaux embauchés

5) EXEMPLE CONTRAT DE MISSION TEMPORAIRE ET CONTRAT DE MISE A DISPOSITION



50 AVENUE JEAN JAURES
18000 BOURGES
Tél 02.48.66.17.90 Fax 02.48.66.17.91

Siret 45132990800607 7820Z Dpae fait à l' URSSAF CHER
SAS CRIT au capital de 148229 K Euros 2 Rue Toulouse Lautrec 75017 PARIS R.C.S. 451 329 906



Garant financier (art L. 1251-49 du Code du Travail) :

Société Générale - 29 Bd Haussmann - 75009 Paris
(Exemplaire Intérimaire)



CONTRAT DE MISSION TEMPORAIRE N° 5011435

ENTREPRISE UTILISATRICE	SAS LOCAFLO 15 CHEMIN TIRE GORGE BP 50	Mlle. SANTOS Christine 4 RUE RENE DESCARTES	SALARIE TEMPORAIRE
	18400 SAINT FLORENT SUR CHER FRANCE 30165444800010 4941C 21	18000 BOURGES	
	Personne à Demander M LAMARQUE HERVE Tél : 02.48.55.00.59 Centre de visite médicale : AIPST 18 18400 SAINT FLORENT SUR CHER	Nationalité Française Matricule 6 837 Né(e) le 16/08/1959 Qualification : COMPTABLE (Statut Employé)	

MOTIF MISSION JUSTIFICATION(S) DU RECOURS

Lieu de Mission LOCAFLO 15 CHEMIN TIREGORGE BP16 SAINT FLORENT SUR CHER
01 ACCROISSEMENT TEMPORAIRE D'ACTIVITE
Lie au renfort sur retour de congés

Caractéristiques particulières du poste de travail :

SAISIE COMPTABLE / ENCAISSEMENT DES REGLEMENTS
IMPUTATION / CLASSEMENT
TACHES ADMINISTRATIVES LIE A LA COMPTABILITE

(s'il y a lieu, nature des protections individuelles de sécurité et surveillance médicale spéciale)

SOUS LA TUTELLE CRAM DE MME BENARD NADEGE

Ce poste figure-t-il sur la liste visée à l'article L4154-2 du Code du Travail ? Non
Protection(s) Individuelle(s) Obligatoire(s)

SMR/SMS ? Non

Centre de visite médicale de l'ETT : AIPST 78 12 place Juranville 18000 BOURGES

Contrat De : Date à date 05/09/2011 au 09/09/2011 Inclus

Salaire de Référence 9,5000 € / H pour 20,00 Hrs

Le terme de la mission peut être avancé au 07/09/2011 ou reporté au 13/09/2011

Durée Hebdomadaire 20 H Période d'Essai 2 jour(s) travaillé(s)

Horaires 8h-12h

Le terme de la mission prévu dans le contrat initial ou dans l'avenant de prolongation peut être amenagé dans les conditions stipulées aux articles L. 1251-30 (terme précis), L. 1251-11, L. 1251-13 et L. 1251-31 (durée minimale) du Code du travail.

RÉMUNÉRATION

Salaire : 9,5000 € / H pour 20,00 Hrs

- L'embauche par l'utilisateur à l'issue de la mission n'est pas interdite, sous réserve des interdictions fixées aux articles L. 1251-36, L. 1251-39, L. 1251-40, L. 1244-3 et L. 1244-4 du Code du travail.
- En cas de changement d'adresse, l'intérimaire s'engage à nous le signaler sous 48 heures.
- Les informations concernant : le motif, la durée, la rémunération y compris RTT et les caractéristiques particulières du poste de travail sont données sous la responsabilité de l'utilisateur, seul habilité à les justifier.
- Au cas où la mission s'effectue hors du territoire métropolitain le rapatriement du salarié est à la charge de l'ETT, à l'exception du cas où le salarié rompt volontairement sa mission avant le terme prévu du contrat.
- Il peut vous être délivré à votre demande en fin de mission une attestation ASSEDIC.
- Les indemnités de fin de mission et indemnités de congés payés sont versées suivant les dispositions légales, voir articles au dos.

Modalités de Versement de la Paye Virement

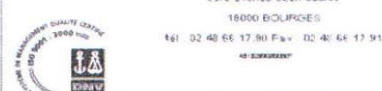
Fait à BOURGES

le 05/09/2011

L'ENTREPRISE DE TRAVAIL TEMPORAIRE
(Cachet et Signature)

NOM ET ADRESSE DE LA CAISSE
DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

Lu et approuvé par l'intéressé qui déclare être libre
de tout engagement, et avoir pris connaissance du
règlement intérieur et des clauses figurant au verso
du contrat.
Signature



REUNICA
154 rue Anatole France
92599 LEVALLOIS PERRET



Groupe Sup de Co
La Rochelle



Travaillons ensemble



CONTRAT DE MISE A DISPOSITION N° 5011435

SALARIE TEMPORAIRE	Mlle. SANTOS Christine 4 RUE RENE DESCARTES		30165444800010 4941C 21	ENTREPRISE UTILISATRICE
	SAS LOCAFLO 15 CHEMIN TIRE GORGE BP 50			
	18000 BOURGES	18400 SAINT FLORENT SUR CHER FRANCE		
	Nationalité Française	Matricule 6 837 Né(e) le 16/08/1959		
Qualification : COMPTABLE		Personne à demander M. LAMARQUE HERVE Tél : 02.48.55.00.59 Centre de visite médicale : AIPST 18 18400 SAINT FLORENT SUR CHER		

MOTIF MISSION JUSTIFICATION(S) DU RECOURS

Lieu de Mission LOCAFLO 15 CHEMIN TIREGORGE BP16 SAINT FLORENT SUR CHER
01 ACCROISSEMENT TEMPORAIRE D'ACTIVITE
Lie au renfort sur retour de congés

Caractéristiques particulières du poste de travail :

SAISIE COMPTABLE / ENCAISSEMENT DES REGLEMENTS
IMPUTATION / CLASSEMENT
TACHES ADMINISTRATIVES LIE A LA COMPTABILITE

SOUS LA TUTELLE CRAM DE MME BENARD NADEGE

Ce poste figure-t-il sur la liste visée à l'article L4154-2 du Code du Travail ? Non

SMR/SMS ? Non

Protection(s) Individuelle(s) Obligatoire(s) :

Centre de visite médicale de l'ETT : AIPST 78.12 place Juranville, 18000 BOURGES

Contrat de : Date à date 05/09/2011 au 09/09/2011 Inclus

Salaire de Référence : 9,5000 € / H pour 20,00 Hrs

Détail des Primes :

Le terme de la mission peut être avancé au 07/09/2011 ou reporté au 13/09/2011
Durée Hebdomadaire : 20 H Période d'Essai : 2 jour(s) travaillé(s)
Horaires : 8h-12h

Le terme de la mission prévu dans le contrat initial ou dans l'avenant de prolongation peut être aménagé dans les conditions stipulées aux articles du Code du travail L. 1251-30 (terme précis), L. 1251-11, L. 1251-13 et L. 1251-31 (durée minimale).

1. - Dans le cas où l'accès aux équipements collectifs est assuré (art. L. 1251-24 du Code du travail), les frais correspondants sont pris en charge par l'Entreprise Utilisatrice qui, le cas échéant, remboursera le Comité d'Entreprise.

2. - Les informations concernant: le motif, la durée, la rémunération y compris RTT et les caractéristiques particulières du poste de travail sont sous la responsabilité de l'utilisateur, seul habilité à les justifier, et qui en atteste la conformité.

• Les jours fériés, les heures chômées, les repos compensateurs, les heures supplémentaires sont dus aux salariés temporaires et facturés dans les mêmes conditions que pour les salariés permanents sans condition d'ancienneté. Tous les autres avantages et accessoires payés directement ou indirectement en espèce ou en nature par l'Entreprise Utilisatrice au salarié permanent sont dus, payés au salarié temporaire et facturés.

• En conséquence, en cas de contentieux avec les intérimaires sur les modalités de leur rémunération, l'ETT pourra être amenée à refacturer le différentiel.

3. - L'Utilisateur soussigné déclare avoir pris connaissance des conditions générales de prestations au dos, partie intégrante du présent contrat, et les accepter sans réserve, notamment en ce qui concerne le § 8.

FACTURATION

Tarif H.T. : 18,8100 € / H pour 20,00 Hrs

Condition Règlement Chèque à 45 j

L'ENTREPRISE DE TRAVAIL TEMPORAIRE Fait à BOURGES le 05/09/2011
(Cachet et Signature)
CRIT

NOTRE ADRESSE DE LA CAISSE DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
L'ENTREPRISE UTILISATRICE
Cachet, Nom et Signature du Représentant de l'Entreprise Utilisatrice.

50/5 avenue Jean Jaures
18000 BOURGES
Tél 02 48 66 17 90 Fax 02 48 66 17 91
0200000000

REUNICA
154 rue Anatole France
92599 LEVALLOIS PERRET

Apposer le cachet et retourner le double du présent contrat signé, dans les deux jours ouvrables suivant la mise à disposition sous peine de sanctions pénales prévues par l'article L. 1254-10 du Code du Travail.

6) ORGANISATION SUIVIE DANS LE RANGEMENT DES EPI

Dans le premier rangement :

Premier étage : les doudounes et vestes polaires rangées par tailles croissantes.

Deuxième étage : les pantalons bleus (dit bleus) et les vestes bleues rangés par tailles croissantes.

Troisième étage : les gants de sécurité ; les gilets jaunes ; les gilets oranges ; les boules caisses ; les lunettes de protection ; les casques pour le bruit.

Quatrième et dernier étage : les casques de protection ; les casquettes coquées.

Dans le second rangement :

Premier étage : les combinaisons pour la pluie et les bottes.

Deuxième étage : les pantalons blancs dits blanc ; les vestes blanches toutes rangées par tailles croissantes.

Troisième et dernier étage : les chaussures de sécurité rangées par tailles croissantes.

7) FICHE D'EVALUATION DU STAGIAIRE REMPLIE PAR MA RESPONSABLE D'AGENCE



GROUPE SUP DE CO LA ROCHELLE
ESC - BACHELOR INTERNATIONAL - BACHELOR BUSINESS - MASTERS - IEF
 LA ROCHELLE BUSINESS SCHOOL OF TOURISM - SUP DE CO ENTREPRISES



**FICHE D'EVALUATION
2013-2014**

L'ENTREPRISE

Raison sociale : **CRIT**

Adresse : 28 avenue Thiers
33100 BORDEAUX
Tél. 05 56 86 29 21 - Fax 05 56 86 30 46
451 329 908 RCS PARIS

☎ 05 - 56 - 86 - 29 - 21

✉ bordeaux 66 @ groupe - crit . com .

Dates stage : du 13.10.14 au 08.02.2015

INTITULE DU STAGE :

LE STAGIAIRE

NOM : **DI AKITE**

FORMATION : **Bachelor business**

E-mail : **diakitel13**

PRENOM : **Lena**

PROMOTION :

@ adu . esc - la rochelle . fr

LE MAITRE DE STAGE

NOM : **LEROY - TRITSCHKE**

FONCTION : **Resp d'agence**

✉ **stephanie . leroy**

Services intégrés par le/la stagiaire : **Agence BTP**

PRENOM : **Stephanie**

☎ **05 - 56 - 86 - 29 - 21**

@ **groupe - crit . com .**

1. LE STAGIAIRE

COMPETENCES TECHNIQUES

	Très bon	Bon	Moyen	Très moyen
Capacité d'organisation	☐	☒	☐	☐
Acquisition d'expérience professionnelle au cours du stage	☒	☐	☐	☐
Acquisition de la maîtrise des outils mis à sa disposition	☒	☐	☐	☐
Connaissance et compréhension des structures générales de l'entreprise	☐	☒	☐	☐

RELATIONNEL

	Très bon	Bon	Moyen	Très moyen
Aptitude à travailler efficacement en groupe	☐	☒	☐	☐
Aptitude à s'intégrer dans une hiérarchie	☒	☐	☐	☐
Aptitude à la communication	☐	☒	☐	☐
Acceptation de la critique constructive	☒	☐	☐	☐

Groupe Sup de Co La Rochelle – Fiche d'évaluation de l'entreprise 2013-2014

1

COMPORTEMENT

	Très bon	Bon	Moyen	Très moyen
Aptitude à travailler seul sans intervention d'un tiers	☐	☒	☐	☐
Présentation comportementale, attitude physique, vestimentaire...	☒	☐	☐	☐
Capacité à mener à terme les tâches confiées	☒	☐	☐	☐
Curiosité intellectuelle, désir de s'informer	☐	☒	☐	☐
Dynamisme	☐	☒	☐	☐
Attention portée aux détails	☐	☒	☐	☐
Capacité de réaction dans des situations difficiles	☐	☒	☐	☐

APPRECIATION GENERALE ET COMMENTAIRES EVENTUELS

Leona est une stagiaire discrète qui a su trouver sa place au sein de notre équipe. Elle est très agréable et a vite acquis les connaissances nécessaires à notre activité. Elle a vite été autonome sur certaines tâches.

2. LE GROUPE SUP DE CO LA ROCHELLE

- Comment avez vous diffusé votre offre de stage ?
☐ Saisie directe sur le site Internet de l'Ecole
☐ par email : entreprises@esc-larochelle.fr
☒ autres : *Notamment elle a été contactée directement par la stagiaire.*
- Etes-vous satisfait ?
☒ OUI ☐ NON
- La période de stage correspond t-elle à celle que vous aviez proposée ?
☒ OUI ☐ NON
- Etes-vous satisfait des dates de stage de nos Etudiants ?
☒ OUI ☐ NON
- Si non, avez-vous des suggestions :
- Pensez-vous recruter dans les mois à venir ?
☐ Un(e) stagiaire du Groupe Sup de Co La Rochelle
☐ Un(e) apprenti(e) du Groupe Sup de Co La Rochelle
☐ Un(e) Diplômé(e) du Groupe Sup de Co La Rochelle
☐ aucun recrutement prévu
- Souhaitez-vous être contacté par le service Relations Entreprises du Groupe Sup de Co La Rochelle ?
☐ OUI ☒ NON

Stéphane LEROY.

CRIT
28 avenue Tiers
33100 LA ROCHELLE
Tél. 05 56 86 29 21 - Fax 05 56 86 30 46
451 329 908 RCS PARIS

8) CV



Léna Cécile DIAKITE

27/29 rue Enrico Fermi

17000 LA ROCHELLE – France

<http://lenadiakite.wix.com/lenadiakite>

diakitel13@edu.esc-larochelle.fr

+33683796963

Curriculum Vitae

FORMATIONS

▪ 2013-2016 : Bachelor Business

Groupe Sup de CO La Rochelle

▪ 2012-2013 : 1^{ère} année de

License de gestion

Université de La Rochelle

Préparation au concours d'entrée au

Groupe Sup de Co La Rochelle

▪ 2011-2012 : BAC S

Option Physique/Chimie

Lycée Blaise Pascal d'Abidjan (Côte d'Ivoire)

INFORMATIQUES

▪ Informatique

Bonne utilisation des logiciels Offices, Excel, Power Point, Word

▪ Création de sites internet

lenadiakite.wix.com/lenadiakite

LANGUES

▪ Anglais

Capacité à tenir une conversation Deux séjours linguistiques en famille d'un mois en Angleterre à Farnham, Surrey Language Centre

▪ Espagnol

Niveau scolaire

▪ Japonais

Débutante

CENTRES D'INTERETS

▪ Musique, Piano (Sans)

▪ Danse, Classique / Jazz / Hip Hop

▪ Association, DeepN'Dance

▪ Voyage

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES – STAGES

▪ 20 Octobre 2014 – 6 Février 2015 : CRIT INTERIM

Ressource Humaine, CRIT Bordeaux BTP

Missions :

-Accueillir les intérimaires et candidats

-Entretien de recrutement de candidats

-Inscrire les candidats

-Saisir des dossiers intérimaires dans le logiciel LEA

-Sourcing - rechercher des clients potentiels

-Prendre des commandes de missions

-Placer des intérimaires sur des missions

-Tâches administratives diverses

▪ 22 Juin 2014 – 22 Août 2014 : CLUB MED

Stage au Club Med d'Okinawa, Japon

Missions :

Travailler à la restauration (près de 500 clients, GM, par jour)

-Accueillir la clientèle

-Gérer des réservations

-Placer les clients

-Effectuer les trois services dans la journée

-Préparer les salles avant chaque service

▪ Janvier 2014 – Mai 2014 : Membre du MIB

Marketing événementiel, Membre du Comité d'Accueil

Préparer les oraux du Bachelor Business du Groupe Sup de CO LR

Missions :

-Préparer l'arrivée des candidats (trouver un logement, des navettes)

-Accompagner les candidats en salle d'examen

-Fournir des repas

▪ 25 Novembre 2013 – 23 Décembre 2013 : DARTY

Stage de vente en entreprise, DARTY La Rochelle

Missions :

-Accueillir et conseiller les clients

-Réaliser des ventes, encaissements par carte bancaire ou chèques

-Approvisionner les rayons et réaliser des facing

Étais en mesure de vendre plus de 50 produits, en plus de polices d'assurance.

BIBLIOGRAPHIE

DOCUMENTS

- Objectifs définis dans le cahier de charges.
- Tableau des niveaux de qualification dans le BTP :

http://www.parcoursemploi-bassingrenoblois.org/sites/default/files/BAT_classification.pdf

- My portfolio BB2-PE :

La grille des compétences professionnelles et personnelles de Mr. Dominic DRILLON,
Directeur du Centre de Recherche en Management des entreprises au Groupe Sup de Co La
Rochelle.

OUVRAGES

- Lacaze D. (2010). *L'intégration des nouveaux collaborateurs*. Paris : DUNOD.
- Peretti J.M. (2013). Recrutement et intégration. *Ressources humaines*. Paris : Vuibert.
- Barkatoolah A. (2000). *Valider les acquis et les compétences en entreprise*. Paris : INSEP Consulting editions.

OUVRAGE COLLECTIF

- Institut de l'entreprise (2010). *L'entreprise rêvée des jeunes*. Paris : Eyrolles.

RAPPORT OFFICIEL

- Rapport annuel 2013 du Groupe CRIT :

http://www.groupe-crit.com/infos/annuel/Groupe_Crit_Rapport_Annuel_Document_de_Reference_2013.pdf

SITES INTERNET

- Site internet du Groupe CRIT :

<http://www.groupe-crit.com/fr/quisommesnous.php>

- Larousse encyclopédie définition du mot entrepreneur :

<http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/entrepreneur/48399>

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	1
Partie 1 : Présentation de l'entreprise et du service.....	2
1. LE GROUPE CRIT.....	2
2. LES DIFFERENTS SECTEURS D'ACTIVITES.....	2
2.1. L'ASSISTANCE AEROPORTUAIRE.....	2
2.2. LES AUTRES ACTIVITES.....	3
2.3. LE TRAVAIL TEMPORAIRE.....	3
2.3.1. CRIT INTERIM.....	3
2.3.2. STRUCTURE DE TRAVAIL	4
Partie 2 : Audit des missions confiées	6
1. MISSIONS ET EVENTUELLES DIFFICULTES	6
1.1. LOGICIEL UTILISE, LEA.....	6
1.2. ACCUEIL DES CANDIDATS ET INTERIMAIRES	6
1.3. ENTRETIENS DE RECRUTEMENT.....	8
1.4. LES INSCRIPTIONS.....	9
1.5. PRISE DE COMMANDES	10
1.6. PLACEMENT D'INTERIMAIRES.....	11
1.7. SOURCING – RECHERCHE DE CLIENTS POTENTIELS.....	12
1.8. DIVERSES TACHES ADMINISTRATIVES	12
1.8.1. RELEVES D'HEURES	12
1.8.2. ENVOI ET RECEPTION DES CONTRATS DE TRAVAIL TEMPORAIRE.....	13
1.8.3. INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS DE SECURITES.....	13
1.8.4. AMENAGEMENT DE L'ESPACE.....	13
2. MES RESULTATS	14

Partie 3 : Projection dans le parcours professionnel	15
1. L'APPORT DU STAGE DANS MON PROJET PROFESSIONNEL	15
2. ATTEINTE DE L'OBJECTIF FINAL	16
3. SPECIALISATION ET EMPLOYABILITE.....	17
3.1. SPECIALISATION EN BB3	17
3.2. DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITE	17
4. CONFERENCES METIERS.....	21
CONCLUSION	22
ANNEXES.....	23
1) GRAPHIQUE SUR LE CA DU GROUPE DE 2011 A 2013. GRAPHIQUE SUR LA REPARTITION DU CA PAR ACTIVITES.	1
2) GRAPHIQUE DE LA REPARTITION DE L'EMPLOI INTERIMAIRE EN 2013.....	2
3) DIVISIONS REGIONALES.....	2
4) TABLEAU DES NIVEAUX DE QUALIFICATIONS	3
5) EXEMPLE CONTRAT DE MISSION TEMPORAIRE ET CONTRAT DE MISE A DISPOSITION	5
6) ORGANISATION SUIVIE DANS LE RANGEMENT DES EPI	7
7) FICHE D'EVALUATION DU STAGIAIRE REMPLIE PAR MA RESPONSABLE D'AGENCE.....	8
8) CV.....	10
BIBLIOGRAPHIE	24
TABLE DES MATIERES	25