

UNIVERSITE RENE DESCARTES - PARIS V
12, rue de l'école de Médecine
75 006 Paris

DIPLOME UNIVERSITAIRE DE FORMATEUR D'ADULTES
Année 2001-2002

Analyse institutionnelle

**De l'efficienc e des actions d'une
agence d'intérim-insertion**

Du point de vue des publics en insertion

Marc Jammet
2002

Introduction.

L'analyse institutionnelle que je réalise dans le cadre du DUFA va m'amener à m'intéresser à la réalité de l'agence Normandie Service Intérim et à l'efficacité de son action du point de vue de l'insertion durable dans le marché du travail des « publics en difficultés ».

L'analyse me permettra tout d'abord de situer l'agence dans son environnement économique, législatif, historique et donc, politique.

Elle se poursuivra par la construction d'un protocole d'évaluation.

Elle se conclura par le renseignement de ce dernier et l'interprétation des résultats obtenus.

Sommaire

Introduction	Page 2
L'agence d'intérim insertion, NSI : mi intérim, mi insertion	Page 4
Le champ de l'intérim L'économique Le social Le cadre juridique	Page 5 Page 10 Page 16
Les particularités des ETTI (Entreprises de travail temporaire d'insertion) Le cadre juridique	Page 19
L'entreprise NSI (Normandie Service Intérim) Présentation Historique Projet d'insertion Organigramme Partenariat	Page 22 Page 23 Page 24 Page 28 Page 29
L'agence NSI de Mantes la Jolie	Page 30
L'efficience de son action Le protocole d'évaluation L'évaluation et l'interprétation des résultats	Page 33 Page 43
Annexes Entretien avec le chef d'agence Entretiens avec une composition de population du public reçu par l'agence	

NSI (Normandie Service Intérim)

Mi intérim, mi insertion

L'agence Normandie Service Intérim (NSI) de Mantes la Jolie (Yvelines) a été ouverte au mois d'octobre 2000.

L'entreprise NSI – dont elle dépend – l'a été, elle, elle en 1999.

Entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), elle est à la fois entreprise de travail temporaire de droit privé (SARL) et entreprise d'insertion.

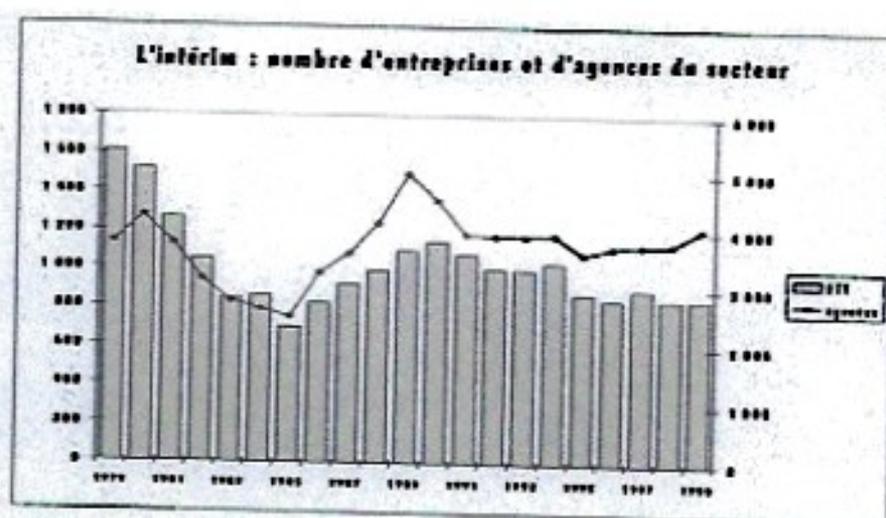
C'est la raison pour laquelle je vais m'intéresser tout d'abord au champ de l'intérim.

Le champ de l'intérim

L'économique : un poids de plus en plus important pour l'intérim

Entre mars 1997 et mars 2001 (ces deux dates correspondent à la réalisation de l'enquête « emploi » de l'INSEE), 1,1 million d'emplois – dont un peu plus de 950 000 dans les secteurs marchands non agricoles ont été créés. Parmi ces emplois, 220 000 l'ont été dans l'intérim.

En 1999, cette profession – classée parmi le secteur des services rendus aux entreprises – regroupe 850 opérateurs soit 4062 agences d'intérim. Elle emploie environ 15 000 agents permanents dont 69% de femmes.



Source : SETT – DAERE, 1999-2000

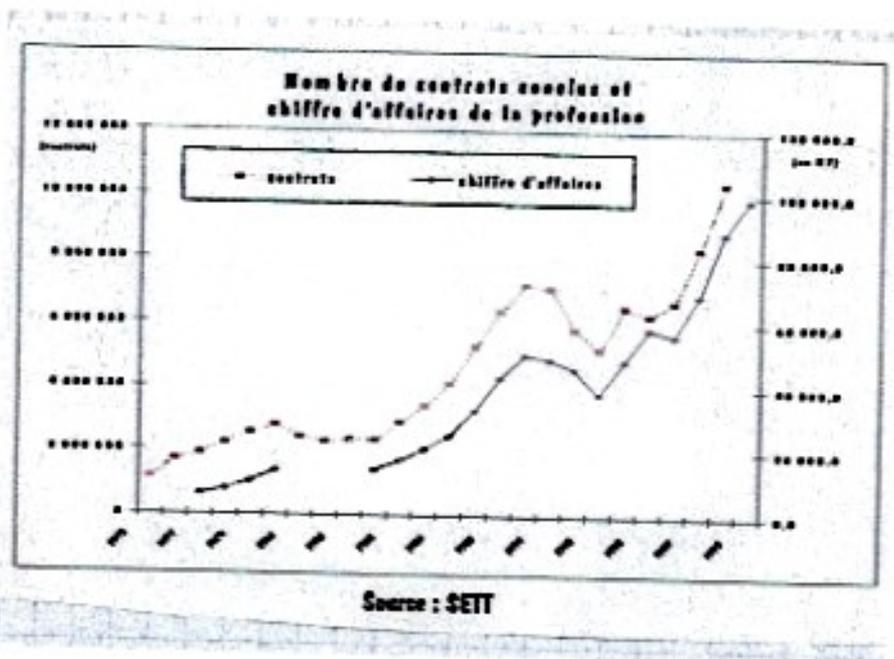
Toujours en 1999, les entreprises de travail temporaire ont conclu plus de 10 millions de contrats de travail pour un chiffre d'affaires global d'environ 98,9 milliards de francs.

Le secteur des services aux entreprises.

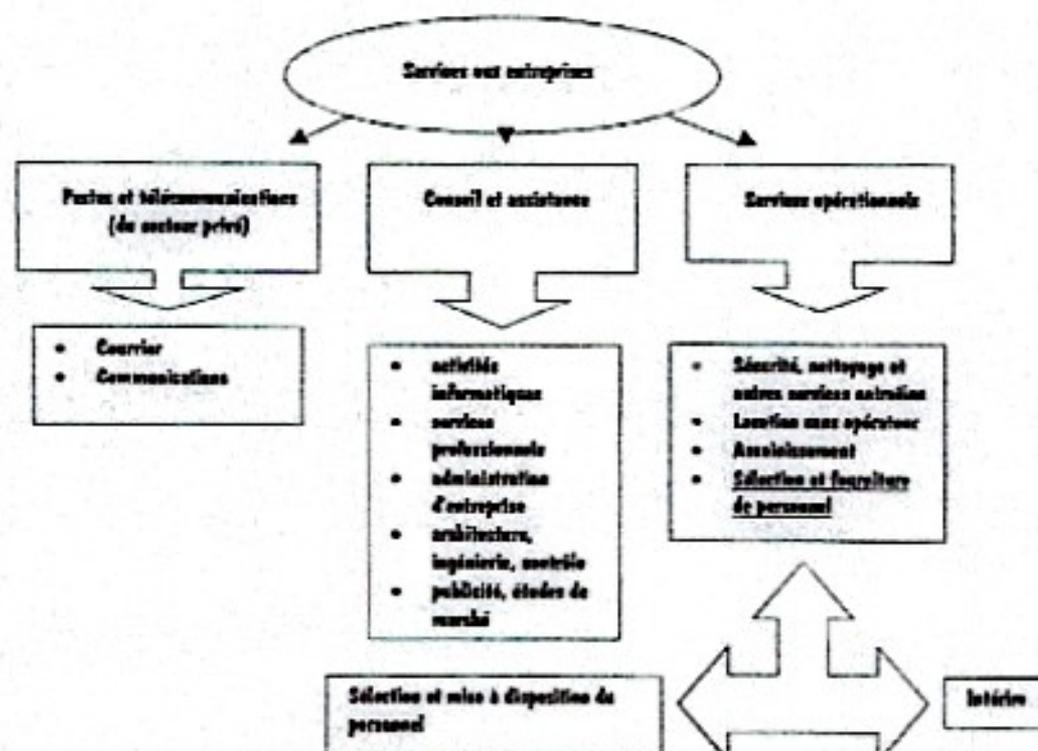
Dans la nomenclature des activités, l'intérim est répertorié parmi les services opérationnels dans le sous secteur de la « sélection et fourniture du personnel ».

Les postes et télécommunications du secteur privé ainsi que les activités de conseils et d'assistance forment les autres grandes catégories des services aux entreprises.

Le travail temporaire est le plus gros employeur de ce secteur.



Des SERVICES AUX ENTREPRISES à l'INTERIM



Source : COE - EAE Services, 1997

Les entreprises d'intérim totalisent 7% du chiffre d'affaires du secteur des services aux entreprises, près de 12% de la valeur ajoutée et 22% des emplois pour moins de 1% du nombre total d'entreprises de services aux entreprises. En 1997, les dix premières entreprises d'intérim représentaient plus de 70% du chiffre d'affaires total et près de 80% des effectifs. Relativement concentré, ce secteur est dominé par trois grandes entreprises de dimension internationale. Les leaders tels que ADECCO, MANPOWER et VEDIORBIS contrôlent environ 65% du marché français de l'intérim (soit 60 milliards de francs de chiffre d'affaires en 1998).

L'intérim : outil d'externalisation,

Plutôt que de faire face aux processus de recrutement et de formation de personnel, les entreprises, de plus en plus, délèguent aux entreprises d'intérim une certaine partie de la gestion des ressources humaines. Elles externalisent ainsi la main d'œuvre à l'instar d'autres aspects de la production (maintenance,

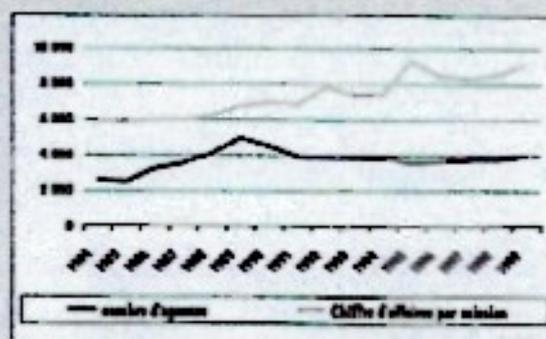
transports, approvisionnement de pièces détachées etc). C'est alors, pour l'entreprise, un moyen aisé de déléguer la prise en charge des périodes de formation ou encore la première expérience professionnelle à la sortie de l'école.

Alors que les dispositions légales devraient normalement rendre plus onéreux le recours à ce type de contrat, les diverses ristournes dont bénéficient les entreprises qui font appel à de la main d'œuvre intérimaire via les contrats de groupe¹ en allègent sensiblement le coût. Selon une étude du Centre d'études pour l'emploi² réalisée dans le cadre du secteur automobile, le gain de l'intérim par rapport à un CDD est de l'ordre de 10 000 francs par personne et par an et de 5 400 francs par rapport à un CDI.

La facturation du coût de l'intérim

La rémunération des intérimaires est réglementée. Ainsi, le salaire de base qui sert de référence est celui qui, conventionnellement, serait payé à un CDI sur le même poste à la fin de sa période d'essai. S'y ajoutent les congés payés et une indemnité de fin de mission, destinée à compenser le caractère temporaire de l'emploi. Pour simplifier la facturation au client, l'entreprise d'intérim se livre au calcul d'un coefficient prenant en compte l'ensemble de ces éléments ainsi que les charges patronales et sa marge bénéficiaire, coefficient qu'elle affecte au salaire de référence. Dans les années 1980, ce coefficient était de l'ordre de 2,4. Avec le retournement du marché du travail temporaire au début des années 1990 qui a conduit à de nombreuses fermetures d'agences d'intérim (une sur cinq), et le mouvement de concentration qui a suivi, les leaders du marché se sont livrés à une guerre

des prix en abaissant ces coefficients. Parmi certains groupes d'utilisateurs, ce coefficient avoisinerait 1,9 voire 1,8 pour le travail non qualifié. Ainsi, dans le secteur de l'automobile et selon le Centre d'études pour l'emploi, l'abaissement du coût de la main-d'œuvre intérimaire par rapport à un CDD serait de 10 000 francs par an pour un coefficient de facturation compris entre 1,94 et 1,95.



¹ Les contrats de groupe sont des sortes de package complets négociés au niveau international par les grands groupes industriels. Ces contrats référencent l'entreprise de travail temporaire auprès de l'entreprise utilisatrice en précisant la qualité de service attendue, le temps de réponse, les tarifs et les ristournes en fonction du volume. Environ 35 à 40% du marché français de l'intérim se négocie via des contrats de groupe, ce qui représente environ un tiers du chiffre d'affaires d'un leader de l'intérim comme Manpower.

² Organisation du travail et gestion de la main d'œuvre dans la filière automobile. A. Gorgeu, R. Mathieu et M. Pialoux, dossier numéro 14 du Centre d'études de l'emploi, 1998.

Ce poids de l'intérim dans l'économie semble rendu possible d'une part par la réduction des coûts – de fait – pour les entreprises, d'autre part, et par définition même, par le statut temporaire des contrats de travail.

Ceci n'est pas sans conséquence pour le champ social lui-même.

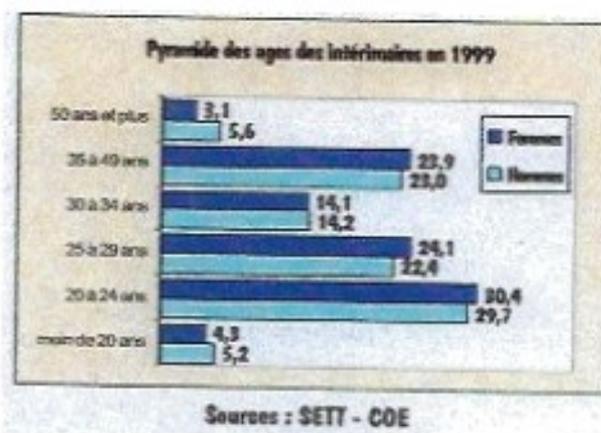
Le champ social déterminé par l'intérim.

Si, en théorie, l'intérim est un moyen pour faire face à un défaut de main d'œuvre ou à une surcharge passagère d'activité, il semble devenir aussi un moyen d'externaliser la gestion du personnel. Cette évolution ne comporte-t-elle pas des risques du côté des salariés dont on souligne aujourd'hui la tendance à la précarisation des contrats de travail ?

La typologie du salarié intérimaire.

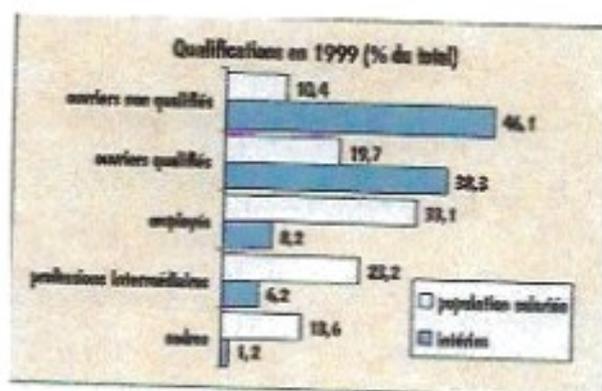
- Une population jeune en dominante.

La population des jeunes est sur-représentée dans l'intérim et elle a enregistré au cours des dernières années une progression assez sensible : en 1999, environ 35% des intérimaires étaient âgés de moins de 25 ans alors que cette tranche d'âge ne comptait que pour 8% dans la population active totale et 717 500 missions de travail temporaire ont été confiées à des jeunes, ce qui représente l'équivalent de près de 180 000 postes à temps plein.



- Une population masculine et sous qualifiée.

Le personnel temporaire est majoritairement masculin (73%). Ainsi, en 1999, 46,1% des intérimaires étaient des ouvriers non qualifiés et 38,3% des ouvriers qualifiés. Leur proportion est trois fois plus importante que dans la population active totale. Les cadres, quant à eux, ne représentent que 1,2% des travailleurs soit dix fois moins que leur part dans les postes fixes.



Sources : SETT - COE

- Une population en prise à des difficultés spécifiques.

Plus d'un salarié sur deux rencontre des difficultés dans la vie quotidienne en liaison avec son statut d'intérimaire (obtention d'un prêt, octroi de crédit à la consommation, signature de bail, locations...).

Dans le monde du travail, ce sont, de plus, les salariés les plus exposés aux risques d'accident du travail. Cette particularité est inhérente au caractère des missions (période d'adaptation aux machines écourtée, connaissance partielle de l'environnement technique...) et à l'affectation sectorielle des intérimaires³.

Une tendance à la précarisation des emplois.

Le taux de précarité des effectifs globaux se situe aux environs de 11% dans l'économie française (dont 6,9% de contrats atypiques et 3,8% de contrats intérimaires). L'industrie automobile et la construction se situent bien au dessus de ce niveau tandis que d'autres secteurs frôlent les 12%.

³ Des secteurs à haut risque comme l'industrie des biens intermédiaires, le BTP et les transports regroupent près de la moitié des intérimaires (45%) contre à peine un quart (22%) de l'emploi salarié (chiffres au 31/05/2000).

Tableau 21 : Taux de précarité selon certaines branches

	Taux de contrats atypiques*	Taux d'intérim**	Taux de précarité
Agriculture, sylviculture et pêche	5,9	Nz	6,0
Industrie automobile	3,7	10,2	13,9
Construction	8,5	9,2	17,7
Commerce	8,3	1,8	9,8
Transports	6,3	5,3	11,6
Activités immobilières	5,1	0,6	5,7
Services aux particuliers	10,9	0,6	11,5
Administration	5,9	0,4	6,3
TOTAL	6,9	3,8	10,7

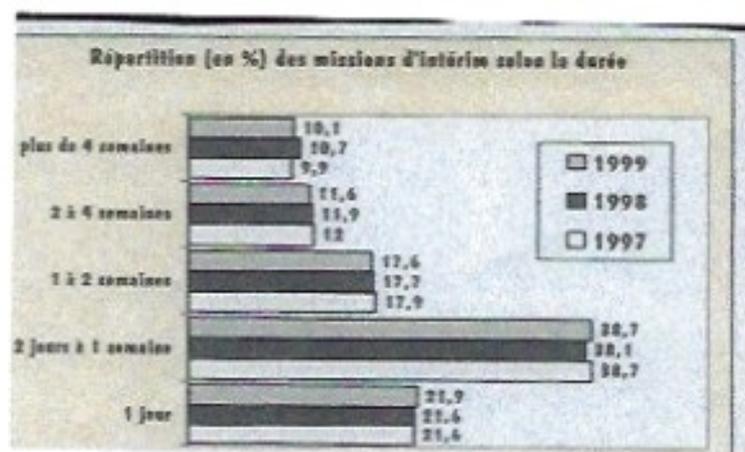
*Part des CDD, apprentis, stagiaires et autres contrats aidés dans les actifs occupés de la branche, en % (source : enquête emploi, janvier 1999)

**Part des effectifs intérimaires du secteur dans les effectifs globaux du secteur (source : UNEDIC, « L'emploi dans l'intérim au 31/10/1999 »)

Sources : INSEE, UNEDIC, calculs COE

L'intérim : vers une légère réduction de la durée des missions.

En 1999, la durée des missions s'est légèrement réduite. Particulièrement courte dans le tertiaire (en principe inférieure à deux semaines⁴), elle s'allonge dans la construction où une mission sur cinq dure au moins quatre semaines (une sur douze dans le tertiaire). Mais c'est dans l'industrie que les missions sont les plus longues (énergie, automobile et biens d'équipement).



⁴ En 1999, elle était en moyenne de 6 jours dans les transports, 9 jours dans le commerce et 11 jours dans les services aux entreprises.

L'intérim : une situation plutôt subie par les salariés.

Ce sont les salariés intérimaires qui, avec les salariés en CDD, constituent la part la plus importante de la population de la population active occupée à la recherche d'un autre emploi. Ils représentent 15,4% de cette population et 45,4% des salariés intérimaires sont à la recherche d'un autre emploi.

Un tiers des intérimaires affirment être satisfaits de leur situation actuelle (27%) ou « souhaitent rester intérimaires » (5%).⁵

Tableau 5 : Population active occupée à la recherche d'un autre emploi (PARAE) selon le statut

Statut	Nombre	Taux*
Indépendants	20 154	1,5
Employeurs	5 632	0,5
Aides familiaux	9 422	2,7
Intérimaires	202 990	45,4
Apprentis	2 475	0,9
CDD	231 018	25,9
Autres salariés	574 720	4,4
Stagiaires et contrats aidés	130 766	30,8
Salariés de l'Etat et collectivités locales	132 825	2,7
Appelés service national	8 456	7,6
TOTAL	1 318 458	5,8

* % calculé par rapport à l'ensemble des actifs occupés de chaque statut

Source : Enquête Emploi de Janvier 1999

Emploi, chômage et intérim.

Les critères de définition du chômage revêtent une grande importance. En effet le changement de 1994⁶ est particulièrement sensible puisqu'il permet d'intégrer parmi les actifs occupés les personnes ayant effectué plus de 78 heures dans le mois. Dans un contexte où l'essentiel des créations de postes sont des emplois de courte durée, on peut relativiser le mouvement de recul du chômage qui est associé à une certaine précarisation de la main d'œuvre embauchée. Ainsi, si on avait comptabilisé les demandeurs d'emploi des

⁵ Sondage CSA pour le SETT (Syndicat des entreprises de travail temporaire), septembre 2000.

⁶ Arrêt du Conseil d'Etat qui a conduit à retirer du décompte officiel des chômeurs ceux des demandeurs d'emploi ayant exercé une activité de plus de 78 heures dans le mois.

catégories 1 et 6 de l'ANPE⁷ avec les catégories de chômeurs cherchant un CDD ou un emploi à temps partiel (catégories 2,3, 7,8), le chômage aurait augmenté⁸ en 1997 au lieu de diminuer.

La coïncidence entre la hausse du nombre des emplois temporaires et la baisse du chômage.

Celle-ci semble avérée. La création d'emplois intérimaires correspond aux mouvements de baisse de chômage.

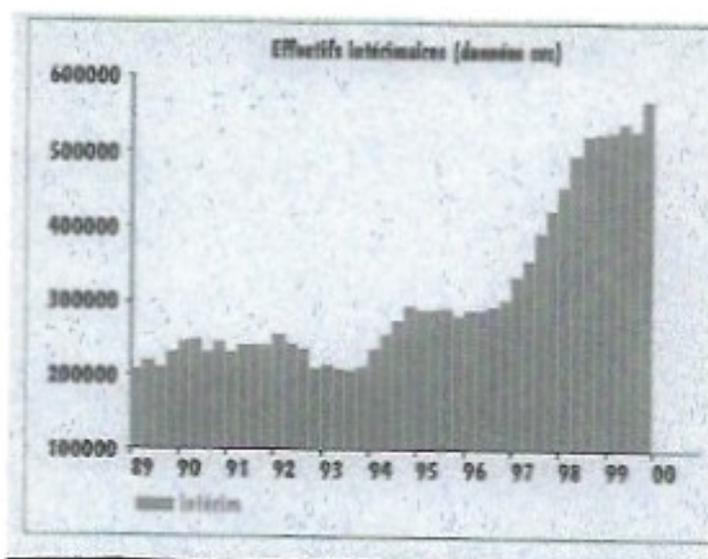
En mars 2000, les intérimaires représentaient en France environ 2,1% de la population active totale et 3,8% de l'emploi salarié du secteur marchand. L'évolution de leurs effectifs est bien en phase avec celle de l'emploi et leur poids dans la population active occupée n'a jamais été aussi élevée (2,34%).



Sources : COE - Dares

⁷ Les catégories 1 à 6 rassemblent toutes les personnes à la recherche d'un emploi à temps plein et à durée indéterminée, même celles qui ont exercé dans le mois une activité réduite de plus de 78 heures.

⁸ Selon l'UNEDIC, cette hausse aurait été de 60 000 chômeurs.

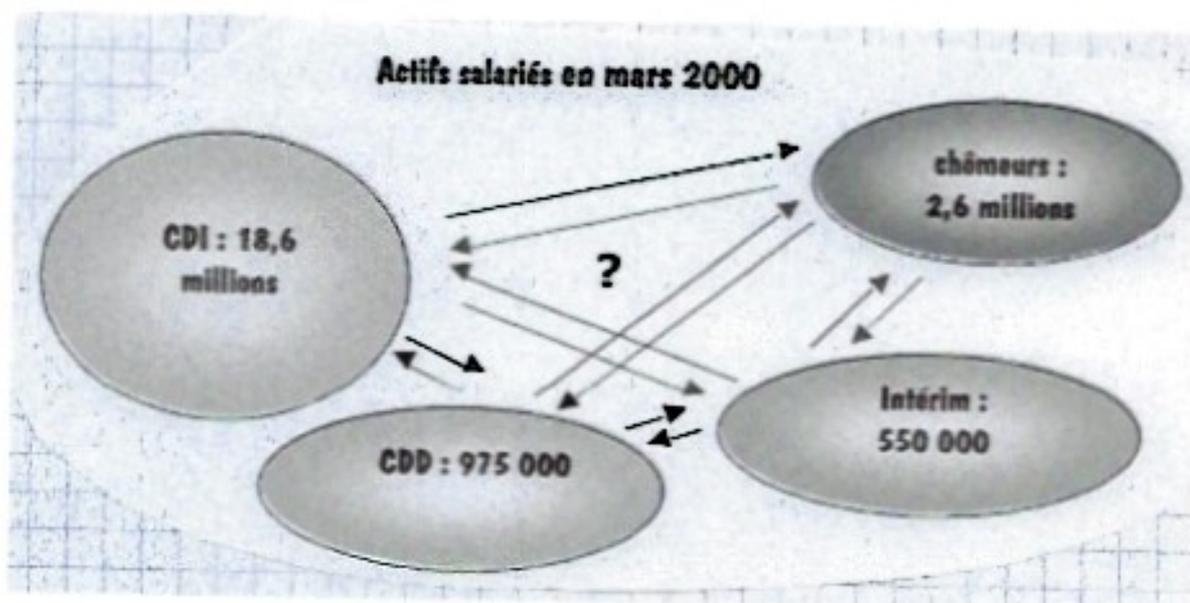


L'emploi : une question d'opinion.

La hausse du nombre des emplois temporaires a-t-elle contribué à la dynamique de l'emploi ou la croissance économique a-t-elle en partie, été détournée de son sens en favorisant la précarisation du travail ?

Selon les visions politiques que l'on en a, les réponses risquent de ne pas être identiques.

Le cadre juridique (et son histoire) dans lequel s'exerce cette profession n'y échappe pas.



Le cadre juridique

Historique.

Les premières agences d'intérim apparurent en France au début des années 1950, quelques années après les Etats-Unis. Dix ans plus tard, on comptait environ 40 entreprises de travail temporaire et, à la veille du premier choc pétrolier, le réseau était constitué d'environ 2 000 agences.

La première loi réglementant le travail temporaire en France fut signée le 3 janvier 1972. Le travail intérimaire est alors reconnu comme une forme de travail à part entière et la loi définit les grands principes qui fondent encore aujourd'hui l'exercice de la profession : nature juridique de la relation triangulaire entre le salarié en mission, l'entreprise utilisatrice et la société de travail temporaire, liste limitative des cas de recours, règles des indemnités, encadrement de l'activité...

Après cette loi, le travail temporaire a plus ou moins suivi l'évolution de la législation et de l'activité économique générale. Toutefois, pendant la seconde moitié des années 80, marquée par la forte expansion économique, les pouvoirs publics ont cherché à faciliter le recours à des formes de travail flexible.

C'est ainsi que la loi du 25 juillet 1985 étendit la liste des cas de recours et modifia les règles relatives à la durée des contrats, à la période d'essai et à la succession de missions sur un même poste. Deux nouveaux cas de recours sont ajoutés dans la loi du 17 janvier 1986 avant que l'ordonnance du 11 août 1986 ne remplace la liste limitative par l'obligation de conclure le contrat pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire (« remplacement d'un salarié en cas d'absence, hausse temporaire de l'activité de l'entreprise et tâches de nature temporaire »). Le nombre de missions conclues passa alors de 2,4 millions en 1984 à 7,5 millions en 1990.

A la suite de cet assouplissement, des abus furent constatés, outrepassant les règles régissant le travail et le statut des salariés. Dans ce contexte, l'accord national interprofessionnel du 24 mars 1990 et la loi du 12 juillet 1990 furent conclus et définirent le cadre réglementaire actuellement en vigueur. Les conditions de recours furent clarifiées, s'accompagnant d'un retour à une liste limitative de motifs. La durée maximale des missions fut réduite et, pour éviter que le travail temporaire ne se substitue à des emplois permanents, le nombre de renouvellement des missions fut aussi limité. Enfin certains moyens de contrôle furent mis en place.

Le cadre juridique actuel.

Défini par le Code du travail, il semble se fixer trois objets :

différencier clairement travail et travail temporaire.

La loi fixe ainsi le caractère exclusif de l'activité d'entrepreneur de travail temporaire et interdit cette activité aux autres entreprises⁹.

La protection des droits des salariés permanents.

Elle limite l'exercice du contrat d'intérim à l'exécution d'une tâche précise et temporaire nommée mission et interdit explicitement le recours à l'intérim afin de pourvoir durablement un emploi¹⁰.

Ce faisant, elle définit¹¹ les seuls cas où le recours à une entreprise d'intérim est autorisé.

La durée totale du contrat, y compris en cas de renouvellement, ne peut excéder 18 mois¹², en aucun cas un contrat ne peut être conclu pour remplacer un salarié en cas de conflit collectif de travail ou pour effectuer des travaux particulièrement dangereux¹³. Quand il y a eu licenciement économique, il est interdit de faire appel, dans les six mois qui suivent, à un salarié d'une entreprise d'intérim¹⁴.

⁹ Article 124-1 inséré par la loi n° 73-4 du 2 janvier 1973.

¹⁰ Article 124-2

¹¹ Article 124-2-1. « Un utilisateur ne peut faire appel aux salariés des entreprises de travail temporaire mentionnées à l'article 124-1 que pour des tâches non durables dénommées «missions» au sens du présent chapitre, et dans les seuls cas suivants :

1° Remplacement d'un salarié en cas d'absence, de suspension de son contrat de travail, de départ définitif précédant la suppression de son poste de travail ayant fait l'objet d'une saisine du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel, s'il en existe, ou en cas d'attente de l'entrée en service effective du salarié recruté par un contrat à durée indéterminée appelé à le remplacer ;

2° Accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise ;

3° Emplois à caractère saisonnier ou pour lesquels, dans certains secteurs définis par décret ou par voie de convention ou d'accord collectif étendu, il est d'usage constant de ne pas recourir au contrat à durée indéterminée en raison de la nature de l'activité exercée et du caractère par nature temporaire de ces emplois. »

¹² Article 124-2-2

¹³ Article 124-2-3

¹⁴ Article 124-2-7

La protection des salariés intérimaires.

Hormis la faible incitation à l'accès à un emploi stable¹⁵, elle s'attache surtout à la rémunération et la protection de ces droits : paiement des jours fériés au même titre que ceux qui sont dus aux salariés de l'entreprise utilisatrice¹⁶, indemnisation en cas d'arrêt de travail pour intempéries dès l'instant où les salariés de l'entreprise utilisatrice en bénéficient, équipement individuel de protection à la charge de l'un de «ses deux employeurs»¹⁷, accès dans les mêmes conditions que les autres salariés aux transports collectifs ou à la restauration¹⁸

¹⁵ Articles L24-4. « Le contrat mentionne que l'embauche du salarié par l'utilisateur à l'issue de la mission n'est pas interdite » et L.24-7 « si l'utilisateur continue de faire travailler un salarié temporaire sans avoir conclu avec lui un nouveau contrat de travail ou sans nouveau contrat de mise à disposition, ce salarié est réputé lié à l'utilisateur par un contrat de travail à durée indéterminée ».

¹⁶ Article L24-4-2

¹⁷ Idem

¹⁸ Article L24-4-7

Les particularités des ETTI¹⁹

Un cadre juridique supplémentaire

Ces particularités sont directement déterminées par la loi contre les exclusions de 1998²⁰.

En proclamant la lutte contre les exclusions comme un impératif national, elle stipule que concourent à cet objectif les institutions publiques, les associations et les entreprises de droit privé.

Concourant donc à une mission d'ordre public, en même temps et conjointement avec les institutions publiques et les associations oeuvrant dans l'insertion, les entreprises de travail temporaire d'insertion sont soumises, par la loi, à de nouvelles règles.

Celles-ci facilitent leur activité par l'ouverture de droits à des aides et à des exonérations de cotisation²¹, par mesure dérogatoire à l'allongement de la durée totale des missions²², par l'accès pour ces entreprises à l'ensemble du « dispositif d'insertion »²³

Elles en encadrent l'activité en définissant un caractère exclusif²⁴, en les soumettant à un conventionnement²⁵ préalable et à un agrément de cette activité par une institution publique unique : l'ANPE²⁶.

¹⁹ Entreprises de travail temporaire d'insertion

²⁰ Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.

²¹ Article 11

²² Article 12

²³ Article 11-1

²⁴ Article 11-1

²⁵ Article 11-2

²⁶ Article 11-5

Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions

Article 1.

La lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation. La présente loi tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance.

L'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics dont les centres communaux et intercommunaux d'action sociale, les organismes de sécurité sociale ainsi que les institutions sociales et médico-sociales participent à la mise en oeuvre de ces principes.

Ils poursuivent une politique destinée à connaître, à prévenir et à supprimer toutes les situations pouvant engendrer des exclusions.

Ils prennent les dispositions nécessaires pour informer chacun de la nature et de l'étendue de ses droits et pour l'aider, éventuellement par un accompagnement personnalisé, à accomplir les démarches administratives ou sociales nécessaires à leur mise en oeuvre dans les délais les plus rapides.

Les entreprises, les organisations professionnelles ou interprofessionnelles, les organisations syndicales de salariés représentatives, les organismes de prévoyance, les groupements régis par le code de la mutualité, les associations qui oeuvrent notamment dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion, les citoyens ainsi que l'ensemble des acteurs de l'économie solidaire et de l'économie sociale concourent à la réalisation de ces objectifs.

En ce qui concerne la lutte contre l'exclusion des Français établis hors de France, les ministères compétents apportent leur concours au ministère des affaires étrangères.

Article 11

- I. - L'article L. 322-4-16 du code du travail est ainsi rédigé :
- « Art. L. 322-4-16. - I. - L'insertion par l'activité économique a pour objet de permettre à des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, de bénéficier de contrats de travail en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Elle met en oeuvre des modalités spécifiques d'accueil et d'accompagnement.
- « L'Etat peut, après consultation des partenaires locaux réunis au sein du conseil départemental de l'insertion par l'activité économique institué à l'article L. 322-4-16-4, conclure des conventions avec les employeurs dont l'activité a spécifiquement cet objet. Ces conventions peuvent prévoir des aides de l'Etat.
- « II. - Lorsque des conventions mentionnées au I sont conclues avec des personnes morales de droit privé produisant des biens et services en vue de leur commercialisation, les embauches de personnes mentionnées au I auxquelles celles-ci procèdent ouvrent droit à exonération du paiement des cotisations patronales au titre des assurances sociales, des accidents du travail et des allocations familiales dans la limite des cotisations afférentes à la rémunération ou la partie de la rémunération égale au salaire minimum de croissance.
- « III. - Lorsque ces conventions sont conclues avec des personnes morales de droit public ou de droit privé à but non lucratif dans le cadre d'activités présentant un caractère d'utilité sociale, les embauches peuvent être effectuées dans le cadre d'un des contrats régis par les articles L. 322-4-7 et L. 322-4-8-1.
- « IV. - Les conditions de conventionnement des personnes morales de droit public ou de droit privé à but non lucratif produisant des biens et services en vue de leur commercialisation et développant des activités présentant un caractère d'utilité sociale sont définies par décret.
- « V. - Ouvrent seules droit aux aides et exonérations de cotisations prévues aux I, II et III les embauches de personnes agréées par l'Agence nationale pour l'emploi, »

Article 12

Il est inséré, dans le code du travail, deux articles L. 322-4-16-1 et L. 322-4-16-2 ainsi rédigés :

- « Art. L. 322-4-16-1. - Les contrats conclus par les entreprises d'insertion, conventionnées par l'Etat en application du II de l'article L. 322-4-16, avec les personnes mentionnées au I de cet article, sont des contrats à durée déterminée soumis aux dispositions de l'article L. 122-2. La durée de ces contrats ne peut excéder vingt-quatre mois. Ils peuvent être renouvelés deux fois dans la limite de cette durée.
- « Art. L. 322-4-16-2. - Les conventions mentionnées à l'article L. 322-4-16 peuvent être également passées avec des employeurs mentionnés à l'article L. 124-1 dont l'activité exclusive consiste à faciliter l'insertion professionnelle des personnes mentionnées à l'article L. 322-4-16, au moyen de la conclusion de contrats de travail temporaire.
- « L'activité de ces entreprises de travail temporaire d'insertion est soumise à l'ensemble des dispositions du chapitre IV du titre II du livre Ier du présent code relatives au régime juridique des entreprises de travail temporaire et des contrats de travail temporaire.
- Toutefois, par dérogation aux dispositions du II de l'article L. 124-2-2, la durée des contrats de travail temporaire des personnes mentionnées à l'article L. 322-4-16 peut être portée à vingt-quatre mois, renouvellement compris. »

L'agence NSI (Normandie Service intérim)²⁷

Normandie Service Intérim est une entreprise de travail temporaire dont le fonctionnement part d'un principe : « toute personne a des compétences et donc toute personne, le voulant, peut travailler ».

Elle situe l'objet de son activité dans la mise à l'emploi durable d'un public présentant des difficultés particulières d'accès à l'emploi par un travail de suivi et d'accompagnement assuré par des professionnels

Elle détermine son cadre de références ; l'insertion dans l'économie existante et la réponse aux besoins des entreprises.²⁸

Celui-ci lui permet un parrainage de renommée « économique ».²⁹

Renseignements concernant l'entreprise

Raison sociale	NSI « Normandie Service Intérim »
Siège	27-29 Place Charleston – 61 100 Flers
Adresse d'activité	27-29 Place Charleston – 61 100 Flers
Nom du responsable	M. Suquet Alexandre
Appartenance à un groupe	Néant
Statut	SARL 70 000 francs
Effectif	3 personnes à temps plein pour 18 ETP ³⁰ en insertion
Convention collective applicable	Travail temporaire
Durée collective de travail dans l'établissement	39 heures ³¹

²⁷ Préambule du projet d'implantation de NSI à Mantes la Jolie

²⁸ « L'insertion par l'économique est avant tout être capable d'insérer nos structures dans l'économie et non pas contre... C'est à dire être reconnu par la profession de l'intérim classique et par les entreprises : c'est pourquoi NSI a choisi un statut commercial SARL (...) dont les actionnaires représentent la composition citoyenne de notre pays : chefs d'entreprise, association spécialisée dans la recherche de l'emploi, association d'insertion et personnes citoyennes »

²⁹ « Fort de son soutien partenarial, NSI est soutenu par un parrainage de renommée régionale et nationale, le premier : Normandie Initiative (CCI – programme entreprendre en France), le second : fondation Vivendi (Générale des eaux, groupe Vivendi). Ce parrainage permet à NSI un conseil permanent et un regard extérieur et critique permettant une remise en cause et une évolution constante).

³⁰ « Equivalent temps plein »

³¹ Le préambule est daté du mois d'octobre 2000

Historique

Décembre 1998	Ouverture de l'agence à Flers Signature des conventions 1999 avec la DDTEFP ³² , la DDAS ³³ , le Conseil général, PLIE ³⁴ .
Janvier 1999	Obtention de la Garantie financière Premier contrat intérimaire société FLERS MECA à Flers
Mars 1999	Inauguration des locaux de NSI Deux premiers contrats à durée déterminée Décret d'application de la nouvelle réglementation (loi du 29/8/99) pour les entreprises de travail temporaire d'insertion
Juin 1999	Signature de la nouvelle convention DDTEFP Premier contrat à durée indéterminée
Septembre 1999	Obtention du renouvellement de la garantie financière
Décembre 1999	Signature conventions 2000 (DDTEFP, DDAS, Conseil général, PLIE) Mise en place du Service Action Emploi Intérimaire ³⁵
Février 2000	Mise en service d'un service Internet
Octobre 2000	Ouverture de l'agence de Mantes la Jolie

³² Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle

³³ Direction départementale de l'action sociale

³⁴ Plan local d'insertion par l'économie

³⁵ Spécifique à NSI, il consiste en un suivi pour les salariés « sortis » de mission. Il se traduit normalement par l'engagement d'actions personnalisées en termes de santé (alcool, dossier COTOREP...), de mobilité (affichage dans les locaux des différents horaires SNCF, service de co-voiturage...), finance (aide d'urgence via la PAIO...)

NSI.

Le projet d'insertion.

Le public en insertion

Nombre de personnes accueillies en entretien individuel : 402

Age :	moins de 26 ans :	135
	26 à 49 ans :	240
	Plus de 50 ans :	27

Sexe	Homme :	195
	Femmes :	207

Situation au regard de l'emploi et du chômage

Chômeurs non inscrits à l'ANPE :	41
Chômeurs longue durée :	74
Autres :	287

Niveau de formation

Inférieur à la troisième	151
Niveau troisième	43
Niveau CAP-BEP	163
Niveau Bac, BT	33
Niveau supérieur	12

Les moyens en personnel permanent .

L'équipe est formée de 1,5 ETP chargé du suivi et de l'accompagnement, d'un ETP chargé de la partie administrative et comptabilité, un ETP chargé de la gérance et de la direction et 0,5 ETP sur le service Action emploi intérimaire.

M. SUQUET Alexandre <i>Directeur - Gérant</i>	Mme DEBROISE Myriam <i>Assistante de Direction</i>	Mlle FOURMY Laurence <i>Conseiller en Insertion Sociale et Professionnelle</i>	M. MARCHAND Arnaud <i>Conseiller en Insertion Sociale et Professionnelle</i>
<ul style="list-style-type: none"> . Dirigeant, . Représentation politique . Relations avec les administrations . Commercial 	<ul style="list-style-type: none"> . Gestion administrative, . Gestion des paires . Comptabilité . Suivi dossiers/projets 	<ul style="list-style-type: none"> . Recrutement Intérimaires . Suivi social et professionnel . Développer et maintenir les relations partenaires . Suivi des contrats 	<ul style="list-style-type: none"> . Recrutement Intérimaires . Suivi social et professionnel . Développer et maintenir l'offre d'insertion : projection Entreprise . Suivi des offres d'emploi . Animer et organiser les activités du S.A.E.I.
Temps plein	C.D.I. Temps plein	C.D.I. Temps plein	C.D.I. Temps plein

Les moyens en matériel

Local 5 pièces : 3 bureaux meublés, 1 salle réunion groupe (6 personnes)
Agence pignon sur rue meublée permettant l'exposition de documentation et informations sur nos partenaires et sur les droits des intérimaires.

Équipement informatiques : 3 micro ordinateurs + 1 micro ordinateur portable en réseau
3 imprimantes jet d'encre + 1 imprimante matricielle

Autre équipement : 1 photocopieur, 1 armoire forte, 1 standard téléphonique Numéris (2 lignes) 4 postes, 1 minitel, 1 machine à affranchir, 1 destructeur de documents
Documentation professionnelle (*dictionnaires permanents des conventions collectives et de la sécurité et conditions de travail, Kompas ...*)
Abonnements revues spécialisées (*Rebondir, l'Entreprise, Challenges...*)

Le dispositif d'insertion

NSI décompose ce dispositif en deux sous ensembles

La formation.

Celle-ci est définie par l'affirmation d'un principe³⁶

³⁶ NSI a pour mission la mise à l'emploi des personnes en difficulté et doit aussi permettre à celles-ci une montée en compétences via la formation qualifiante.

L'accompagnement social et professionnel.

Il se décompose en :

- Accueil du public
- Entretien individuel avec les chercheurs d'emploi
- Suivi (du salarié par un soutien administratif, en situation de travail, de la réponse aux besoins de l'entreprise).



Suivi et soutien administratif

Rédaction du C.V et mise à jour
Rédaction des courrier de motivation
Soutien des C.E. pour leurs démarches administratives
Mise en place de plan d'action par rapport aux objectifs des chercheurs d'emploi

Suivi Salarié à l'agence ou par téléphone (service24h/24, 7 jours/7)

Engager les salariés sur les offres captées en donnant un maximum d'informations sur le poste, les conditions, la sécurité

Suivi du salarié pendant sa mission (dans les 48 heures)

- Objectif :
- Maintenir le salarié dans l'emploi
 - Amener le salarié à rencontrer régulièrement sa hiérarchie
 - Engager le salarié sur des perspectives de contrat durable
 - Identifier et résoudre d'éventuels obstacles

Suivi individuel de l'intérimaire face à son objectif final

Suivi Salarié Entreprises par téléphone ou en se déplaçant sur le lieu de travail

Vérification par téléphone de la prise de poste de tous les nouveaux intérimaires

Suivi avec les entreprises utilisatrices des intérimaires mis nouvellement en mission (dans les 72 heures)

- Objectif :
- Assurer l'employeur et/ou l'encadrement à rencontrer le salarié en cours de contrat
 - Engager l'employeur et/ou son encadrement à poursuivre le contrat en intérim ou en direct, à relayer l'intérimaire vers une autre entreprise
 - Identifier et apporter des solutions à d'éventuelles difficultés

Prospection des entreprises clientes pour connaître les besoins en proposant des salariés disponibles et maintenir l'office d'insertion.

Les résultats annoncés

Nombre de personnes agréées mises en mission intérimaire: 72 (soit 18 % des inscrits)

Sur ces 72 personnes :

19 % de Remises

56 % de C.I.D.

4 % de T.H.

29 % de moins de 26 ans

43 % ont retrouvé un autre emploi après leur mission

Résultat Insertion :
C.D.I. : 8
C.D.D. : 15
C.E.S. : 6
C.E.C. : 1
Formation : 2
Création Entreprise : 1

Nombre de personnes non agréées mises en mission intérimaire: 21 (soit 5 % des inscrits)

Sur ces 21 Personnes :

43 % de moins de 26 ans

19 % de C.I.D.

29 % autres

43 % ont retrouvé un autre emploi après leur mission

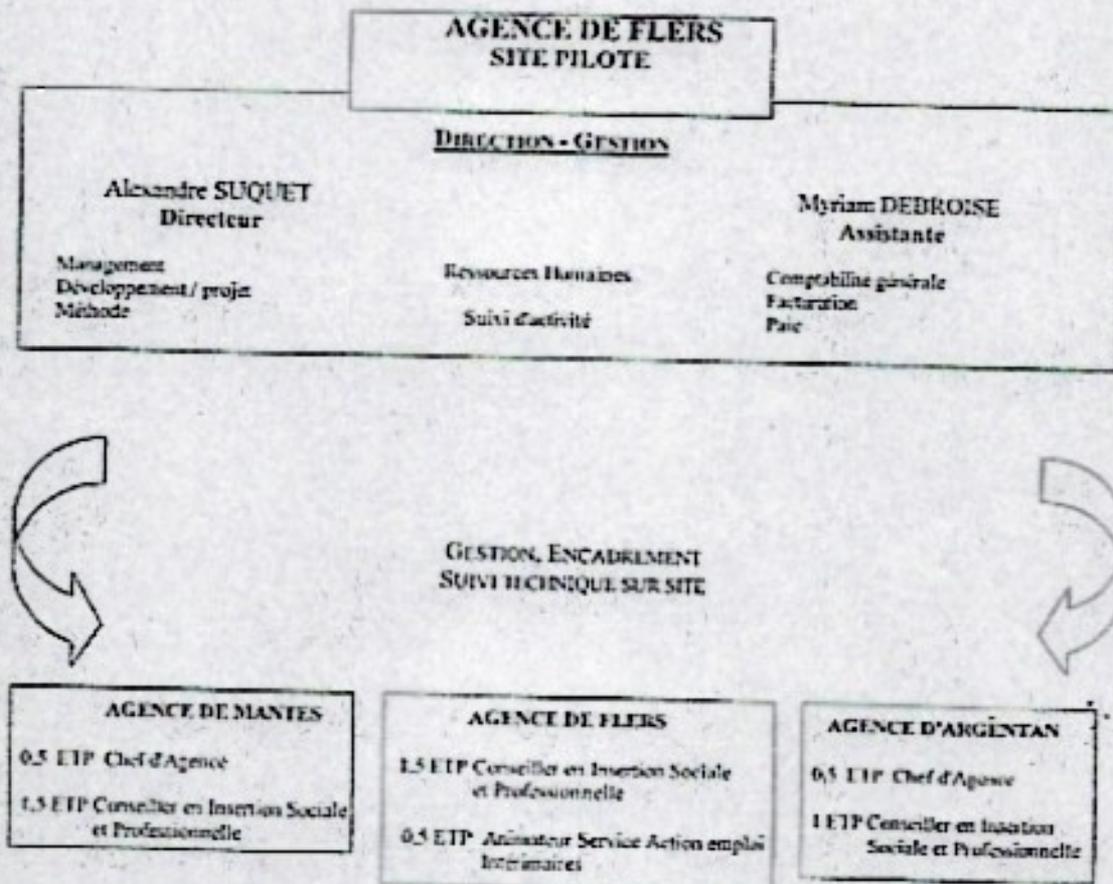
Résultat Insertion :
C.D.I. : 4
C.D.D. : 4
Sans nouvelles : 6
chômage : 2
Formation : 1

7

Normandie Service Interim 27-29 Place Charleaux - 61100 FLERS - Tél: 02 33 62 21 21 - Fax: 02 33 62 21 20
web: <http://www.normandie-service-interim.com>
Généraliste Interimiste (article L. 124-8 du Code de Travail) diluée par la D.F.C.C. - 10 place Maréchal Foch - 14012 Caen cedex



D - ORGANIGRAMME



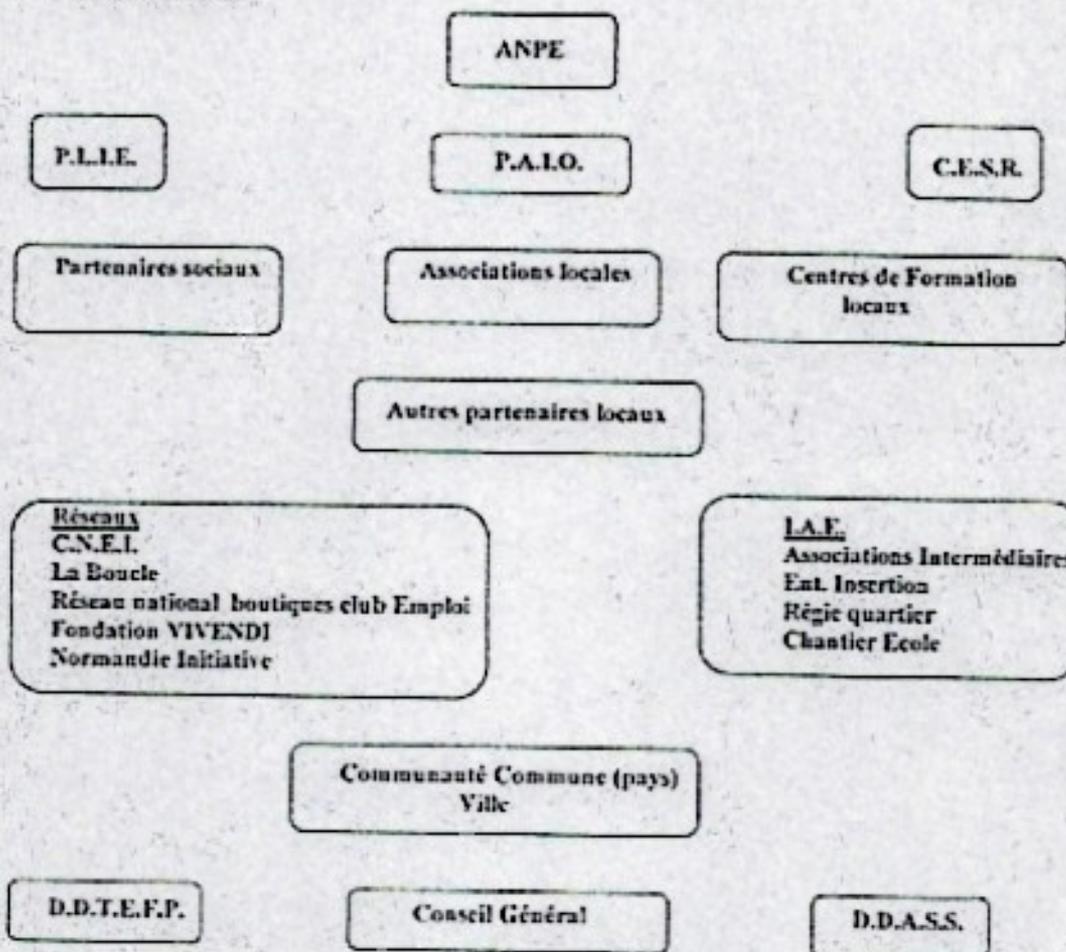
13

Personnel de Service Interim 2729 Place Charlevoix - 61100 FLERS - Tel 07 33 62 21 21 - Fax 02 33 62 21 21
web : <http://www.nsi-emploi-service-interim.com>
Statut de l'entreprise inscrit à L. 122-8 du Code de Travail délivré par la D.F.C.C. - 10 place Marshal Foch - 14107 Caen cedex



Modalités de coopération avec les autres structures d'insertion par l'activité économique du territoire

NOS PARTENAIRES



12

Normandie Service Insertion 27-29 Place Charlotais - 61100 FLERS - Tél. 02 33 62 21 21 - Fax. 02 33 62 21 20
web : <http://www.normandie-service-insertion.com>
Statut Fiscal : article L. 324-8 du Code de Travail dérogé par la D.F.C.C. - 10 place Maréchal Foch - 14052 Caen cedex

L'agence NSI de Mantes la Jolie

Le projet d'insertion et la définition du public en insertion sont, assez logiquement, semblables à ceux de l'entreprise NSI .

Les moyens en personnel.

Le conventionnement avec la DDTEFP portant sur 1,5 ETP poste d'encadrement à temps plein, le personnel est constitué de deux personnes :

- Un responsable d'agence qui fait office en même temps de « Conseiller en insertion sociale et professionnelle » pour 0,5 ETP.
- Un « conseiller en insertion sociale et professionnelle » à temps plein.

Sur le temps qu'il consacre à sa fonction de conseiller, le chef d'agence est chargé de développer et de maintenir l'offre d'insertion (prospection et suivi du réseau d'entreprises, mise en relation de l'offre et de la demande, animation et organisation des activités du service emploi action intérimaire). Son objectif est de maintenir l'offre de missions pour les intérimaires.

Le conseiller à temps plein est chargé, lui, de développer et de maintenir l'offre de compétences (recrutement, relation avec les partenaires, suivi et accompagnement social et professionnel). Son objectif est de maintenir la personne sur son poste de travail.

Un ensemble de fonctions non-précisément attribuées est également défini pour l'ensemble de l'agence. Elles portent sur l'administratif³⁷, sur l'accueil³⁸, sur le public³⁹.

³⁷ Déclarations d'embauches auprès de l'URSAFF, saisie des contrats et des avenants, saisie des courriers et CV, saisie des documents liés aux partenaires, réalisation et mise à jour des supports écrits de NSI Mantes, prise de rendez-vous, saisie des dossiers adhérents et rentrée des données sur GIS (logiciel informatique)

³⁸ Standard, accueil du public, entretien face à face, orientation, renseignements

³⁹ Obtention d'un maximum d'éléments sur les compétences professionnelles, diagnostic social, la présentation de NSI, le suivi et l'accompagnement, le suivi des candidats après mise en relation avec l'entreprise (démarches administratives et sociales)

Organigramme

Chef d'agence
(0,5 ETP)

Conseiller en insertion sociale et
professionnelle
(0,5 ETP)

Conseiller en insertion sociale et
professionnelle
(0,5 ETP)

Mission : développer et de
maintenir l'offre d'insertion

Mission : développer et de maintenir
l'offre de compétences

maintenir l'offre de missions pour les
intérimaires

maintenir la personne sur son poste de
travail

Fonctions : prospection et suivi
du réseau d'entreprises, mise
en relation de l'offre et de la
demande, animation et
organisation des activités du
service emploi action
intérimaire

Fonctions : recrutement, relation
avec les partenaire, suivi et
accompagnement social et
professionnel

Tâches :

Accueil
Administratif
Public

Les résultats annoncés pour l'année 2001

402 entretiens individuels

92 personnes en mission

8 CDI

23 CDD

1 CEC

6 CES

2 formations

34 entreprises clientes

Protocole d'analyse

Pourquoi les actions menées par NSI ne débouchent-elles pas sur l'insertion durable aux regards des résultats annoncés et de l'intérêt des publics en insertion.

Je vais donc me situer comme devant répondre à une commande d'évaluation des actions entreprises par l'entreprise, émanant d'un établissement public de contrôle.

Mon cadre de références que je résumerai par la valorisation de la personne va donc s'harmoniser – il me semble – avec la fin de l'action d'évaluation qui m'est demandée.

Quelle est la fonction réelle de l'évaluation et son objet ?

C'est un dysfonctionnement constaté par l'établissement public (la non insertion durable des publics) qui motive la mise en place de l'action d'évaluation.

Explicitement (de la part de l'établissement public de contrôle), il va donc s'agir d'une évaluation des actions de l'agence d'intérim-insertion NSI.

Quel est l'usage qui est susceptible d'être fait des résultats de l'évaluation ?

La commande de l'établissement public a pour objet de repérer les causes des dysfonctionnements. L'objet de l'évaluation va donc être d'induire une éventuelle action corrective préalable à la poursuite de l'activité de NSI en tant qu'ETII.

Quels sont les objectifs susceptibles d'être pris en compte pour l'évaluation ?

Il n'y en a qu'un : l'insertion durable au regard de l'environnement dans lequel elle s'exerce.

Quel est cet environnement ?

Le bassin d'emploi considéré

Le public en insertion.

Il faut donc tout d'abord que j' »interroge » cet environnement.

Le bassin d'emploi considéré.

Quelle est l'offre d'emploi ?

Je dispose de deux instruments pour cela : « les chiffres clefs des Yvelines » (Conseil général) et le « cahier des charges « Passerelle entreprise » (Région Ile de France)

Le public en insertion

Quelles sont les caractéristiques du public en insertion ?

Qui est-il ? Quelles sont ses compétences ?

Je dispose pour cela de cinq instruments : « les chiffres clefs des Yvelines », « le travail intérimaire dans la dynamique de l'emploi » (février 2000. Centre d'observation économique. A la demande du syndicat des entreprises de travail temporaire), une étude sur le devenir des intérimaires (Ministère de l'emploi), une étude de l'ANPE de Mantes la Jolie et la typologie du public NSI par NSI elle-même.

Quel est son projet ?

Je dispose de deux instruments : un entretien avec le Chef d'agence et quatre entretiens avec des personnes appartenant au public reçu par NSI.

A partir de quels critères vais-je pouvoir exercer mon jugement ? Quels autres critères vont-ils générer ?