

Caractéristiques du problème →

Bassin d'emploi	Public en insertion	NSI	Critères de jugement	Action qui devrait être menée
Offre d'emploi	Projet Existence de compétences Besoin de compétences	Actions menées	Efficience des actions au regard de l'insertion durable	Déterminer le projet des personnes Vérifier la compatibilité offre-projet Mettre en relation offres et emplois Acquisition de compétences nouvelles Accompagnement social
		Fin de NSI	Compatibilité avec l'insertion durable	Utilisation des fonds publics pour mener les actions prévues et financées
		Fonctions salariés NSI	Fonctions nécessaires au regard de l'insertion	Déterminer projet Connaitre caractéristiques du bassin d'emploi Lien entre emplois et compétences nécessaires Proposer formation en lien avec projet Partenariat avec entreprises Partenariat avec monde insertion
		Compétences des salariés	Compatibilité avec fonctions déterminées	Capacité à mener un entretien face à face Capacité à interpréter un entretien Connaissance du bassin d'emploi Pouvoir proposer une formation Etablir et maintenir un partenariat avec

				les entreprises Savoir établir et maintenir un partenariat avec les associations et institutions d'insertion
--	--	--	--	--

Quels indicateurs puis-je construire ?

Actions menées par NSI

Critères	Indicateurs
Détermination du projet de travail	Y'a-t-il effectivement une action de détermination de projet de travail ?
Compatibilité offre-projet	NSI connaît-elle précisément les emplois offerts ?
Mise en relation emploi-compétences	Y'a-t-il un ROME ?
Acquisition nouvelles compétences	Y'a-t-il eu des actions de formation engagées ?
Accompagnement	Y'a-t-il accompagnement social

Compatibilité des fins de NSI

Critères	Indicateurs
Utilisation des subventions publiques.	Toutes les subventions publiques reçues ont-elles débouché sur l'action qu'elles étaient censées financer ?

Les fonctions des salariés de NSI au regard de l'insertion durable des publics

Critères	Indicateurs
Détermination du projet de travail	Y'a-t-il une fonction correspondante dans l'entreprise ?
Connaître les caractéristiques du bassin d'emploi	Y'a-t-il une fonction correspondante dans l'entreprise ?
Faire le lien entre compétences et emplois	Y'a-t-il une fonction correspondante dans l'entreprise ?
Proposer formation en lien avec projet de W et compétences	Y'a-t-il une fonction correspondante dans l'entreprise ?
Partenariat avec entreprises	Y'a-t-il une fonction correspondante dans l'entreprise ?
Partenariat avec monde insertion	Y'a-t-il une fonction correspondante dans l'entreprise ?

Compétences des salariés

Critères	Indicateurs
Capacité à mener et à interpréter un entretien	La personne possède-t-elle les qualifications ? Exerce-t-elle cette fonction ?
Connaissance du bassin d'emploi	La personne peut-elle citer précisément plusieurs sources d'information ?
Etablir et maintenir un partenariat avec les entreprises	Les modalités de contact sont-elles précisément établies ?
Etablir et maintenir un partenariat avec les institutions et associations oeuvrant dans l'insertion ?	Existe-t-il des PV de réunions auxquelles a participé NSI ? La personne peut-elle citer plusieurs institutions ou associations ? Peut-elle mettre en rapport une action précise avec une institution ou une association précise, correspondant à l'action ?

A quelles sources, je peux renseigner mes indicateurs ?

Une action détermination projet de travail	Documents NSI Entretien Chef d'agence Entretiens public
Connaissance des emplois offerts	Documents NSI Entretien chef d'agence
Fichier ROME ?	Documents NSI Entretien Chef d'agence
Actions de formation ?	Documents NSI Entretien chef d'agence Entretiens public
Accompagnement social ?	Documents NSI Entretien chef d'agence Entretiens public
Subventions publiques ?	Entretien chef d'agence Ma propre constatation
Projet de w - fonction correspond	Documents NSI
Bassin d'emploi - fonction correspond	Documents NSI
Lien emplois- compétences	Documents NSI
Partenariat entreprises	Documents NSI
Partenariat monde insertion	Documents NSI
Qualificat entretien	Entretien chef d'agence
Exercice fonct entretien	Entretien chef d'agence
Bassin d'emploi, plusieurs sources	Entretien chef d'agence
Modalités contact entreprises	Entretien chef d'agence
PV réunions ?	Documents NSI
Plusieurs instit ou assoc	Entretien chef d'agence

Le renseignement des critères et indicateurs.

Le bassin d'emploi concerné.

Au niveau de la répartition des établissements selon les grands secteurs d'activité, le bassin d'emploi du Mantois se caractérise par une part importante occupée par l'industrie (11,9% du total des établissements contre 7,4% pour les Yvelines et 8,4% au niveau national) et la construction (9,9 % du total des établissements contre 9,9 % pour les Yvelines et 9,5% au niveau national). Ces deux secteurs d'activités emploient respectivement 30,7% des salariés en activité (contre 20% pour les Yvelines et 22,8% au niveau national) et 14,3% des salariés en activité (contre 7,4% pour les Yvelines et 6% au niveau national).

La famille professionnelle la plus présente dans l'emploi local est constituée des ouvriers qualifiés et opérateurs des « autres industries de processus ».

D'après la région Ile de France, de nombreuses entreprises ayant des offres d'emploi peu qualifiées ne trouvent pas sur le marché du travail des candidats formés ou adaptés aux postes proposés. Cette difficulté peut les amener à recruter des personnes d'un niveau plus élevé que les postes offerts, pesant ainsi qu'ils s'adapteront plus vite. Or, cette inadéquation entre les postes proposés et les profils de ces candidats se traduit par un important taux de roulement du personnel. Cette rareté de main d'œuvre adaptée se rencontre également à des niveaux plus élevés dans certains secteurs professionnels en restructuration ou émergents. Le bâtiment, la métallurgie, les métiers de bouche (boucherie, charcuterie, poissonnerie) sont considérés, par elle, comme des secteurs prioritaires au regard de nombreuses offres d'emploi non pourvues.

NSI situe les offres d'emplois dans le domaine de l'intérim à 559 offres. Les entreprises implantées dans le Mantois sont, pour l'immense majorité, des PME (2989 établissements de 10 salariés et 450 de 10 à 49 salariés).

Les caractéristiques locales de l'offre d'emploi semblent donc être :

- Dans les secteurs de l'industrie et, plus particulièrement la métallurgie ; de la construction, des métiers de bouche
- Pour des emplois qualifiés (dont la qualification n'existe pas ou peu dans la région) ou déqualifiés (qui trouvent peu preneurs)

Le public en insertion

Alors que la population du Mantois représente 9,7% de la population yvelinoise, elle concentre 15% des demandeurs d'emploi. La famille professionnelle la plus présente dans le chômage est constituée des gardiennes d'enfants, employées de maison, travailleuses familiales. C'est à dire des professions ne nécessitant pas de qualification professionnelle.

Plus d'un salarié sur deux rencontre des difficultés dans la vie quotidienne en liaison avec son statut d'intérimaire. de plus, précise la même étude, les intérimaires sont les salariés les plus exposés aux risques d'accident du travail.

Le public en insertion mantais est donc majoritairement un public de faible niveau de qualification, le travail temporaire qu'il exerce est vécu comme subi, il rencontre des difficultés dans la vie quotidienne de par son statut d'intérimaire. Il a une mobilité géographique réduite et il est, de plus, en mission, exposé plus que d'autres aux risques d'accident de travail.

Au regard de l'insertion durable dans le bassin d'emploi du Mantois, le besoin d'accompagnement des salariés est nécessaire et requiert des modalités spécifiques.

Pour évaluer l'efficacité des actions menées par NSI, je vais donc tenter de renseigner les indicateurs construits dans le protocole d'évaluation.

Existe-t-il une action de détermination du projet de travail ?

Les documents de NSI y répondent positivement.

Le chef d'agence confirme cette existence lors de l'entretien

Le résultat des entretiens avec le public en insertion est, pour sa part, plus flou.

Une personne confirme, une le nie et les deux autres ne l'évoquent pas.

Il semble qu'il y ait effectivement existence d'une action de détermination du projet de travail

NSI connaît-elle précisément l'offre d'emploi local ?

Les documents de NSI évoquent un partenariat avec les entreprises locales mais sous une formule vague

Le chef d'agence évoque la nécessité de l'entretien en préalable à la recherche de l'offre

Il semble que NSI n'ait qu'une connaissance pour le moins approximative de l'offre d'emploi local.

Existe-il un ROME dans l'agence ?

Le chef d'agence reconnaît sa non présence
Les documents de NSI n'en font pas mention

Il n'y a pas de ROME au sein de l'agence

Y'a-t-il des actions de formation engagées

Les documents de NSI semblent le confirmer.

Le chef d'agent cite explicitement une action de formation et menée à son terme

Le public interrogé dément (3/4)

S'il semble avéré qu'une ou plusieurs actions de formation ont bien été engagées, il semble également que la proposition n'en soit pas faite systématiquement au regard des besoins du public.

Y'a-t-il un accompagnement social ?

Les documents de NSI le confirment de manière explicite

Le chef d'agence y fait également référence très précisément

Trois personnes y font référence soit pour eux, soit pour d'autres personnes.

Il semble que l'accompagnement social soit effectif.

Toutes les subventions publiques reçues ont-elles débouché sur l'action qu'elles étaient censées financer ?

Le chef d'agence dément en citant explicitement une subvention reçue de la DDTEF des Yvelines.

J'ai pu moi-même constater l'absence des matériels que la subvention devait aider à acquérir.

Au moins, une subvention publique a été détournée de son objet.

Pour tout ce qui concerne les fonctions existantes à NSI, les documents NSI confirment explicitement.

L'agent dont la fonction est de déterminer le projet de travail possède-t-elle les qualifications pour cela.
Le chef d'agence dément

La personne ne semble pas posséder les qualifications requises à l'exercice de sa fonction.

Cette personne exerce-t-elle cette fonction ?

Le chef d'agence dément

Je n'ai, moi-même, constaté aucun entretien en face à face

La réponse semble ne pas exercer cette fonction.

Les modalités de recherche et de contact avec les entreprises sont-elles précisément établies ?

Le chef d'agence évoque sa connaissance de l'offre locale d'emploi et cite plusieurs sources d'informations

Même si l'agent exerce effectivement une recherche d'informations, les modalités de contact ne semblent pas précisément établies.

Existe-t-il des procès verbaux de réunion avec des institutions ou associations oeuvrant dans le domaine de l'insertion ?
Les documents de NSI en attestent.

Il existe des PV.

L'agent peut-il citer plusieurs institutions ou associations ?

Le chef d'agence effectivement en cite plusieurs

Le chef d'agence cite effectivement plusieurs institutions ou associations.

Interprétation des résultats

Concernant les actions menées par NSI, deux dysfonctionnements sont repérés : la non connaissance précise des emplois offerts, l'inexistence à l'agence du répertoire opérationnel des métiers et emplois.

Concernant la compatibilité des fins de NSI au regard de l'insertion durable, un dysfonctionnement est repéré : le détournement d'une subvention publique.

Concernant la compétence des salariés au regard des profils professionnels de NSI, trois dysfonctionnements sont repérés : un agent ne possède pas la qualification requise et n'exerce pas effectivement cette fonction, les modalités de contact avec les entreprises ne sont pas précisément établies.

Le détournement d'une subvention publique hypothèque très lourdement la compatibilité de NSI avec l'insertion durable. On peut légitimement s'interroger sur la hiérarchie des fins que NSI organise entre son rôle d'insertion et son statut de SARL.

Cela semble générer d'autres dysfonctionnements : l'incapacité de NSI à établir la compatibilité offres d'emploi – projets, la non qualification d'un agent, l'incapacité dans laquelle se trouve le chef d'agence d'établir des modalités précises de contact faute de moyens mis à sa disposition.

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

DIPLOME UNIVERSITAIRE DE FORMATEUR D'ADULTES
Année 2001-2002

Annexes

Analyse institutionnelle

De l'efficienne des actions d'une agence d'intérim-insertion

Du point de vue des publics en insertion

Marc Jammet
2002

Restitution écrite des entretiens

Christophe Gorin (Chef d'agence)	Page 2
Kamel	Page 8
Leila	Page 9
Ousseini	Page 11
Raynald	Page 14

Entretien avec Christophe Gorin, chef d'agence NSI Mantes la Jolie

NSI, dans son projet d'implantation déclare se positionner sur les entreprises de 10 à 49 salariés. Mais je n'ai rien trouvé sur le pourquoi de ce positionnement.

En fait cela provient d'une analyse qui a été faite sur le tissu économique de la région de Flers. Elle n'est pas fondée à Mantes la Jolie. Ce n'est pas le même tissu économique et ça ne rentre pas dans ces critères en fait. A Mantes, cela peut aller de l'artisan jusqu'à l'industrie. Il y a une plus forte demande d'intérim que dans l'Orne où il n'y a que des industries d'agro-alimentaires qui font appel à l'intérim.

Mais je n'ai toujours pas compris les critères qui avaient déterminés ce positionnement.

Lui, il a pris ses chiffres sur les études de marché dans l'Orne et il s'est dit qu'il pouvait les appliquer. Sur le Mantois, les entreprises qui ont des besoins d'intérim, ce sont, d'une part, les grandes entreprises comme Roth Major, Renault, Dunlop ... mais elles sont liées par des accords de groupe au niveau national avec des entreprises d'intérim comme ADIA, ADECCO parce qu'il y a des accords cadres signés au niveau national. D'autre part, ce sont les PME de moins de 50 salariés qui ont des besoins pour faire face à une hausse temporaire d'activité. Et puis il y a les artisans, les petites boîtes qui, de plus en plus, font appel pour de la pré-embauche parce que ça leur permet de tester les candidats avant de s'engager sur du long terme.

Ce qui est amusant, c'est un effet pervers en fait. Ils passent par l'intérim, parce-que les gens qu'ils veulent embaucher sont sérieux pendant un mois et puis après ça ne va plus. Là on les laisse 3-4 mois et... heu... je vois avec NSI, les gens qu'on a envoyé, ils étaient sérieux 6-7 mois – et puis ils arrivaient sur un contrat de droit commun – la période d'essai se passait bien – après ils se mettent à faire les cons. Il y a peut-être une relâche de l'effort quoi. Chassez le naturel, il revient au galop.

Comment se passe l'accueil d'une personne ?

Ils sont positionnés par des travailleurs sociaux, ils sont suivis par une structure. Le référent fait appel à nous en disant – voilà, je positionne dans votre structure telle personne – et il motive son positionnement. Donc, il y a fiche de liaison et il est obligé de motiver le parcours de la personne et l'utilité, qu'il est bien sur une fin de parcours d'insertion et qu'il est relativement proche de l'emploi.

On le reçoit, premier entretien. On va analyser les compétences, les acquis, la formation et voir dans quelle voie il veut aller. On va essayer aussi de cerner la difficulté sociale qu'il y a autour pour la lever – bah s'il y a un problème de mobilité, de logement etc., et on va intervenir là dessus.

Après effectivement on passe à l'entretien, de l'ordre d'un entretien d'embauche, puis on va demander à l'ANPE de valider, à travers un agrément, que cette personne relève bien de l'insertion au regard de la loi – parce-que sinon on n'est pas autorisé à le faire travailler.

Partant de là, la démarche après – c'est là où c'est interverti par rapport à l'intérim classique, c'est qu'on ne va pas chercher une personne pour la mettre sur une offre recueillie mais on va aller chercher une offre pour mettre sur la personne qu'on a accepté de rentrer sur le dispositif.

Et l'entretien d'embauche ?

Assez classique. Essayer de cerner la personne notamment sur sa motivation sur le retour à l'emploi et essayer de cerner un peu plus son parcours puisque – peu importe les catégories – c'est régulièrement des gens qui n'ont pas travaillé depuis longtemps, donc essayer de cerner pourquoi il n'a pas travaillé depuis tout ce temps et qu'est-ce qui fait qu'aujourd'hui, il se sent apte, puisque c'est aussi son engagement à lui – de retourner à l'emploi – et est-ce qu'il pense qu'il est capable d'aller sur le poste qu'on aura défini. Et voir si effectivement, ça correspond bien à sa motivation.

Les compétences, vous les définissez comment ?

C'est essayer – en retraçant son parcours – les activités qu'il a pu avoir et puis essayer de ressortir et de valoriser les activités qu'il a pu avoir – à un moment donné – dans son parcours. Voire même en allant chercher jusque dans les loisirs, notamment chez les jeunes qui n'ont quasiment jamais travaillé.

C'est la conseillère qui fait ça ?

C'est censé être son travail. En fait, elle fait les inscriptions, les questionnaires et après, les entretiens, c'est moi qui les fait. Parce qu'elle a pas encore cette dynamique d'aller plus loin, de mener un entretien et de creuser – quoi – ce qu'il peut y avoir derrière quoi. Mais, théoriquement, à terme, quand elle aura fini son école, c'est effectivement ce qui devrait être son boulot.

Quelle formation suit-elle ?

Aide sup, école supérieure du travailleur social, un truc comme ça.

Pourquoi a-t-elle été embauchée sans formation ?

Pour une raison bien simple. C'est là où moi j'étais pas d'accord en fait sur son recrutement puisqu'au départ c'était déjà assez lourd comme ça et il fallait quelqu'un de professionnel. Et on avait en face une nana qui était diplômée, qui avait un DEUG de sciences humaines machin, etc – qui avait déjà fait du travail social. Et Suquet a préféré embaucher celle-ci parce qu'elle est arrivée au départ en n'ayant pas de formation et avec un projet de faire cette école. Moi, j'avais refusé aussi parce que j'étais pas d'accord pour qu'elle soit absente les trois quarts du temps. Et, en fait, il l'a prise parce qu'elle est COTOREP donc il a bénéficié d'allègements etc, et puis, dans mon dos, il a fait une convention avec l'ANPE et la COGECIP où, en fait, il l'a prise en SAE – stage d'accès à l'emploi. Donc, pendant les quatre ou cinq premiers mois, elle lui a rien coûté. Puis après, en plus, en lui mettant en place l'école il touchait encore une subvention, ce qui fait qu'elle ne lui coûtait rien quoi.

Vous mettez en place des formations ?

Par exemple, comme ça a été fait chez Jean Duard où il avait été cerné en fait que l'entreprise avait des difficultés à trouver des pontiers donc il y a eu un projet mis en place de repérer des gens qui auraient été motivés pour faire ce boulot là. Et un accord passé avec l'ANPE, un organisme de formation et une formation qui s'est faite – in situ – dans l'entreprise où, en fait, ils se sont familiarisés déjà avec les matériels, les conditions de travail jusqu'à obtention de la licence « pontier » et après ils sont partis sur une mission intérim NSI qui a duré quatre mois et après ils sont partis pour des CDI pour certains, des CDD pour d'autres.

Dans la même entreprise ?

Dans la même entreprise. Donc ça peut aussi passer par de la formation, à un moment donné.

Sur les validations. Il y a des gens que vous placez et qui ne sont pas validés?

Ah si, forcément. C'est obligé.

Dans le projet d'implantation que Mr Suquet a présenté, il annonce, dans le bilan sur Flers, un certain nombre d'intérimaires...

C'est là l'astuce. C'est que – et aujourd'hui c'est ce qui est en train d'être remis en cause, et tant mieux – parce que, en fait, théoriquement une agence d'intérim insertion, elle n'a absolument pas le droit de faire travailler quelqu'un qui ne relève pas de l'insertion. C'est à dire que le moyen de contrôle de l'Etat, c'est cet agrément de l'ANPE. Là où le bât blesse, le travail temporaire est sous le même code APE que le travail temporaire classique, ce qui fait que la plupart des entreprises ont toutes fini par magouiller à un moment donné. Et lui, c'est ce qu'il est en train de faire. Vous avez la possibilité, en fait, de recréer à côté une deuxième entité sociale, tout en conservant votre même code APE, et de faire du travail temporaire classique et de basculer de l'un à l'autre, avec la même structure. Ce qui fait que vous divisez largement les frais.

Le démarchage des entreprises, vous le faites sur quelles bases ?

Les mêmes que pour une boîte d'intérim classique. C'est d'identifier les entreprises qui peuvent avoir besoin de personnel. Après c'est d'identifier quel type de besoin ils peuvent avoir. Alors, effectivement, quand vous vous adressez à un public comme ça, vous savez que vous n'allez pas pouvoir démarcher des entreprises où ils ont besoin de gens avec des qualifications particulières ou des gens qui ont vraiment un métier. Donc vous allez aller à la recherche plutôt d'entreprises... la grande majorité c'est quand même des gens qui n'ont pas de diplôme, pas de métier, pas de formation, peu ou pas d'expérience professionnelle donc ça reste des niveaux basiques : conditionnement, manutention. Après la démarche c'est d'entrer en contact avec elles et de se démarquer en disant qu'effectivement avec l'activité qu'on a – parce que c'est vrai qu'au départ ça fait peur à tout le monde. Vous parlez d'insertion, ils ont l'impression que vous allez leur envoyer des ex taulards ou tout le Val-Fourré – c'est de dire bah, bien souvent les gens qui viennent de

chez nous, ils sont inscrits dans les autres boîtes d'intérim et que personne, heu, y'a pas une étiquette qui leur est collée sur la tête – et que le même mec demain il peut l'avoir par ADECCO ou VEDIORBIS mais que la démarche d'une boîte comme la notre c'est d'avoir une approche différente dans la mise à l'emploi parce que justement on va considérer ces difficultés, les prendre en compte et les prendre en charge et l'aider à les surmonter. Il y a beaucoup moins de risques d'échec que de prendre un mec comme ça en n'ayant rien à foutre qu'il n'ait pas de moyens de transports, qu'il n'ait pas bouffé, qu'il n'ait pas de toit et le balancer au boulot et que bien souvent, finalement, il n'ira pas. Parce que justement y'a toutes ces difficultés derrière.

Qu'est-ce qui vous dit que telle entreprise a besoin de tels salariés ?

C'est un travail de fond.

De quels éléments disposez-vous pour le savoir ?

C'est un travail de fond. Connaître le tissu économique du secteur où vous bossez. C'est s'informer aussi à travers la presse, c'est se renseigner aussi auprès des communes, savoir s'il va y avoir des implantations d'entreprises. C'est consulter les journaux locaux d'offres d'emploi ou les gratuits pour voir dans quel secteur aujourd'hui il y a effectivement de l'activité, de la demande. C'est se renseigner auprès des salariés, voir où ils ont bossé. C'est un travail de recherche, de fond et puis, puis après c'est un travail de démarchage.

Il y a un ROME dans l'entreprise ?

Un rome ?

Oui

Un rome ? Qu'est-ce que vous appelez un rome ?

Répertoire opérationnel des métiers et des emplois.

Ah oui, les codes APE ANPE ? Théoriquement il devrait y en avoir et il n'y en a pas.

Les aides pour le logement, la santé, les transports, vous vous y prenez comment ?

Ca c'est pareil, c'est un travail de fond qui a été mis en place au départ quand j'ai monté la structure. Qui a été d'aller à la rencontre de toutes les associations, des travailleurs sociaux etc. Créer un partenariat en expliquant la démarche et en créant des méthodes de travail et de fonctionnement et globalement c'est essentiellement les espaces territoriaux, les CCAS et les associations humanitaires type Secours catholique, les foyers d'urgence, resto du cœur et autres qui sont amenés à répondre aux demandes qu'on peut formuler pour les gens. Avec effectivement un poids supplémentaire, c'est que ces mêmes personnes, quelques jours avant, ils vont aller à l'espace territorial rencontrer une assistante sociale et demander une aide, bien souvent ils se font envoyer chier et là on arrive avec un plus, là c'est le petit coup de pouce supplémentaire qui manque parce que, derrière, y'a boulot. Fabriquons pas des exclus mais donnons les moyens à des gens de sortir. Il manque ce petit coup de pouce. Globalement, ça, c'est un truc qui marche très très bien parce que il y a une dynamique qui s'est instaurée – partenariat.

Il y a beaucoup d'orientations vers d'autres structures en l'occurrence, NSI ne prend jamais en charge une partie de l'accompagnement ?

Non non. NSI se place dans une espèce de point centralisateur. Et puis, de réorienter les personnes en fonction des difficultés sur les axes appropriés que ce soit la santé, le soutien psychologique etc.

A part la formation de pontier, quels types de formation êtes-vous amenés à mettre en place ?

Théoriquement c'est pas la vocation première de faire de la formation. Ca a été fait avec Jean Duard – formation de pontiers. Aujourd'hui NSI ne se donne pas les moyens d'être ce qu'il aimerait être, et ce qu'il prétend être. Donc on pouvait pas porter non plus la mise en place d'actions de formation donc le relais a été passé à la Mission locale et à l'ANPE.

Entretien avec Kamel

Sur NSI, pourriez-vous me donner votre sentiment ?

C'est utile, heu, ouais, ouais quand on a 20 ans. C'est utile quand on a 20 ans. Parce que après, heu, après moi je me vois mal aller dans une agence comme ça pour trouver un petit boulot. Je le vois pas quoi.

Qu'est-ce qu'ils font de plus que dans une autre agence d'intérim ?

Bah, pff, à mon avis, ils doivent être moins sélectifs sur les personnes quoi. Mais, heu, ouais je pense que ça doit quand même être moins sélectif. Ils doivent prendre des gens, des marginaux ou des trucs comme ça quoi, que l'agence d'intérim normale oserait pas quoi.

Mais vous, vous vous considérez comme un marginal ? On vous a proposé quelque chose chez NSI ? Une formation ?

Une formation ? Non. Heu non (silence) j'en avais pas besoin aussi.

A votre avis, quelle aide spécifique apporte NSI et quelle aide il faudrait ?

A mon avis, ça doit bien aider les personnes qui ont aucune formation. Déjà de trouver du boulot à ceux qui ont forcément pas, on va dire de logement ou qui sont vraiment en difficulté quoi. Une agence d'intérim normale, heu, ferait pas quoi.

Entretien avec Leila

Sur NSI, quel est votre sentiment ?

Bah NSI, je suis arrivée chez NSI en octobre 2000. J'ai connu déjà Christophe à NSI par mon beau frère. Il m'a donc ramenée dans une boîte d'intérim où j'ai connu Christophe, déjà pour un premier contact avec mon beau frère. Ensuite j'ai repris contact avec lui, on a repris rendez-vous une semaine après et, à la fin de la semaine, j'ai été le voir, heu, il m'a trouvé du boulot tout de suite. Donc j'étais vachement satisfaite, enfin contente, d'avoir trouvé du boulot et en plus dans la branche des études que j'ai faites, en fait. Donc j'étais vachement contente, j'ai travaillé tout de suite, le lendemain j'ai travaillé pour NSI dans une boîte qui s'appelle la SADE et depuis je suis toujours là bas. Je travaille pour NSI toujours dans la même boîte.

Vous travaillez toujours pour NSI, c'est à dire en contrat...

Oui, en contrat d'intérim. Toujours pour NSI. Depuis octobre 2000, je travaille toujours pour NSI. Le travail n'a jamais été arrêté, toujours été renouvelé et le boulot, où que je travaille, ils sont vachement satisfaits que ce soit NSI ou de moi ils sont vachement satisfaits. Y'a jamais eu aucune plainte, y'a jamais eu quoi que ce soit. Je suis vachement contente de NSI, je suis pas prête de les quitter quoi. On m'a demandé de changer de boîte, on m'a demandé de changer de boîte d'intérim mais j'ai refusé.

Qui vous a demandé ça ?

La société. La SADE. Ils m'ont demandé de changer de boîte d'intérim mais j'ai refusé de changer de boîte d'intérim. Déjà parce que j'ai commencé par NSI et de deux, j'aime beaucoup NSI parce qu'il y a pas mal d'avantages avec NSI.

C'est quoi les avantages ?

Bah les avantages, je sais que quand j'ai quitté le père de mon fils, je me suis trouvé sans rien du tout. Je me suis retrouvé sans rien, chez mes parents, j'étais pas bien, j'avais mon enfant à charge, j'avais tout à ma charge, j'avais des soucis, des problèmes. Disons que vu l'âge que j'avais, c'était un peu trop. J'avais beaucoup trop sur mes épaules et comme j'étais en même temps à la boîte d'NSI, donc ils m'ont vachement dirigée sur mes démarches et sur tout ce dont j'avais à faire. Que ce soit pour la garde du petit, les démarches à faire pour trouver un appartement, pour les différentes aides sociales, pour toutes les démarches que j'avais besoin de faire. J'ai été vachement suivie par NSI.

On vous a proposé des formations ?

Non. Pour l'instant j'ai pas encore eu de ... Ils m'ont pas demandé de formation, ni quoi que ce soit.

Entretien avec Ousseini

L'agence d'intérim NSI, qu'en pensez-vous ? Est-ce qu'elle vous a servi ?

Bon y'a d'autres personnes.. d'après moi hein je peux juger pour les autres. Bon y'a d'autres qui peut dire que ça servait à quelque chose. Y'a d'autres que oh on peut généraliser que c'est vrai ça servait à quelque chose mais y'a un malaise dans une boîte d'intérim en général. Je peux pas désigner un tel, un tel hein. Parce que chaque boîte d'intérim ils ont une clientèle et de noirs et de blancs et de jaunes et de rouges et toutes les races hein. J'ai pas dit que tel et tel. Qui sont là pour aider les uns les autres. Mais ce de préférable, ce de préférable aussi se déchoir, se déchoir parce qu'ils sont là sur 10 ouvriers ben il prend quelqu'un ou quelques uns parce qu'il connaît une copine, il connaît etc. J'ai pas dit tout hein, j'ai pas dit tout hein. Mais y'a d'autres intérim qui sont comme ça. Ca a servi à quelque chose.

Vous pensez qu'elles embauchent les gens en fonction des relations, qu'il y a un peu de clientélisme ?

Tout à fait. Maintenant, même en I.E.P., on peut dire qu'il ya des concours quelque part, les concours c'est fait à la maison avant qu'on va à table. C'est pas moi qui dit ça hein, on peut tirer dans le tirage au sort de les gens hein mais à 90% des concours, n'importe quel concours, c'est fait à la maison avant d'être à la table. Parce que c'est des amis.

Les concours ? Cela veut dire que vous avez passé des concours avant d'aller dans une entreprise ?

En gros là que je pense dans ma tête, c'est déjà quelque chose que j'ai vécu. On affiche, exemple, qu'il y a des concours de 50 personnes. Le concours qu'on a posé mais 6 personnes sur les 50 personnes et les 6 là que je parle, ils sont déjà heu désignés. Sans savoir, sans savoir hein, il dit pas un tel un tel hein. On a passé parce que c'était une annonce. Mais au fond de de corrigé.

Ca, ça veut dire que vous avez déjà passé une épreuve de concours où on vous a fait donné ce que vous aviez comme connaissances et après, vous pensez, en fait, que tout était déjà fait à l'avance ?

Oui, oui on savait . Tous les 6.

C'est cela que vous vouliez me dire ?

Oui, oui, tout à fait. J'ai pas dit toutes hein mais un certain temps qui passe comme ça.

Voyez-vous une différence entre NSI et les autres agences d'intérim ?

Y'a plus, y'a moins quelque part. Y'a d'autres agences d'intérim qui même qu'ils ont rien d'autre à proposer, il se fait bien accueillant. Y'a d'autres intérim, même ils ont rien à te proposer c'est la même chose mais vraiment ils sont méchants.

Comment ça s'est passé avec NSI pour vous ?

Bof les intérim aussi quand on parle des intérim y'a que des problèmes. Y'a rien, y'a rien, y'a rien, t'a rien. Mais moi j'ai vu des miracles, y'a Mardi, mardi dernier, dans une boîte d'intérim hein je dis pas le nom je suis passé le matin même, même vers 10h30-11h00 et j'ai dit y'a pas de quelque chose. Il m'a dit y'a rien. J'ai sorti, y'a rien hein. J'ai sorti tout de suite. J'ai pas allé loin hein. J'ai sorti devant la porte. Y'a quelque chose qu'il me que ça me revient dans ma tête. J'ai retourné même pas deux secondes hein. J'ai dit bon y'a tel endroit, tel endroit et tout de suite il a ouvrir une lettre. Oui oui c'est vrai que j'ai des gens heu y'a des places mais attends heu je les appelle pour voir.

Ce que vous voulez dire, c'est qu'en fait, quand ils vous ont vu arriver, peut-être ils savaient qu'il y avait du travail mais qu'ils n'avaient pas envie.. ;

C'est pas peut-être. Il y avait quelque chose !

.. de vous donner du travail, ils ne vous l'ont pas proposé ?

C'est pas peut-être. Il y a pas de peut-être ! Il y a sûr.

Si vous n'aviez pas insisté, on ne vous l'aurait pas proposé. C'est ça que vous voulez me dire ?

J'ai été tout de suite après et au moment que j'ai présenté telle boîte, à tel endroit et tel monsieur il m'a dit attends il a ouvrir un cahier il a téléphoné. J'ai pas bougé hein. Il a téléphoné. Il l'a pas eu au téléphone hein le monsieur. Il m'a dit va chez toi je t'appelle d'ici quelque temps. Il y a un malaise quelque part. Là que je pense. Comme je vis aussi. Ça me frappe que je suis chômeur. Je suis chômeur mais tu vois ça m'arrête, ça m'inquiète oh je ne sais pas pourquoi. Je sors de la maison, je vais aller chercher du boulot. Je vais aller. Y'a pas, y'a pas, y'a pas. Tu peux rentrer dans une 10 des intérim, y'a rien. J'ai pas le courage d'y aller le lendemain. J'y allais parceque c'est normal, c'est des quelque chose d'obligation comme une obligation. Mais du lundi au vendredi, y'a rien. Je crois pas que le lundi tu peux y aller. C'est pas que tu peux pas hein, tu veux pas, t'es fatigué, c'est pas la même.

En gros, vous me dites qu'au bout d'un moment vous finissez par ne plus y aller parce que vous avez toujours des réponses négatives ?

Des réponses négatives, oui.

Avec NSI, vous avez eu un entretien ?

Il y a un mois, à peu près, je ne sais pas, j'ai un conseiller, j'avais un conseiller mais il m'a dit il va partir je ne sais pas. Il est parti, je ne sais pas.

Mais, sur NSI ?

Oui, oui, pour du travail dans l'Internet et d'autres dans les ordinateurs – juste des affiches, il a trié des affiches je crois que je l'avais. Il m'a envoyé à Meulan. J'ai été à Meulan dans un magasin qui s'appelle Bricomarché. Il m'a dit non non je peux pas. Il m'a dit tu appelles tel endroit, tel endroit, il va te prendre. Non non avant tout il faut renvoyer le Cv et cette lettre. Je l'ai envoyée. Le monsieur il m'a appelé il m'a dit bon est ce que je peux te voir quand à telle heure ? J'ai dit bon je suis disponible même tout de suite. Il m'a dit bon tu viens vendredi à 18h00. J'étais parti lundi à 18h00 il m'a reçu dans son bureau. Bon c'est vrai il ya de l'embauche ici mais tu es pas tout seul dans la vente et t'aider à porter un petit peu de .Tu sais Bricomarché, il y a de tout, c'est des magasins qu'il ya toute et d'autres, d'autres, d'autres. Mais tu es pas tout seul. On accueille d'autres gens, on va te contacter. Ni négatif, ni positif, on va te donner une réponse. Et jusqu'à maintenant j'ai pas eu de réponse.

Mais la question que je vous posais, elle portait sur l'agence. L'agence de Christophe. La première fois qu'on vous a reçu est-ce que vous avez eu un entretien avec quelqu'un et que vous a-t-on dit ?

Non. J'ai présenté Christophe, je suis venu chercher des aides. Il m'a dit bon tu vas chercher telle telle telle lettre et j'ai déposé mon cv et d'autres. J'ai déposé et puis là il m'a rien proposé même en que je me rappelle bien. Non non non il m'a rien proposé.

Vous n'avez pas eu d'entretien particulier ?

Jamais

Entretien avec Raynald

Quel est votre sentiment sur l'agence NSI ?

Je sais que c'est un peu de l'insertion, heu, par le travail. Faire insérer les gens par le travail, je crois. Il me semble. Je vois pas d'autre utilité quoi, je vois pas d'utilité. Y'a des boîtes d'interim et tout.. et si les gens ils veulent s'en sortir.. Si vraiment, heu, une personne elle veut travailler et s'en sortir, je crois que c'est possible quoi. Je veux dire moi aussi, heu, j'aurais pu baisser les bras et puis, heu, voilà, finir clochard ou je sais pas quoi. C'est pour ça, des fois je vois des clochards dans la rue, je vais pas forcément aller leur donner une pièce quoi parce que je dis que « non ! Si tu veux y arriver, tu peux y arriver ». Y'a des boîtes d'interim, tout. Non, moi, NSI, sincèrement j'y vois pas grande utilité.

Et, d'après vous, une entreprise comme ça, spécialisée dans l'insertion, qu'est-ce qu'elle pourrait faire ?

Ouais mais bon, je prends un exemple qu'on m'a raconté chez NSI quoi, genre heu enfin moi ça m'est déjà arrivé aussi, si t'appelles et que les personnes tu les as mises en mission y'a deux, trois jours et puis quatre jours plus tard le gars il est pas là et en fait il s'est pas levé, c'est pas, je dirais c'est pas à NSI de.. tu vois c'est plutôt au gars de se motiver, de se responsabiliser quoi. Eux ils leur donnent déjà une chance de s'en sortir, de gagner de l'argent et tout. Ben, moi je sais que j'ai connu des gars et tout, heu, devant l'entrée heu «Ouais, putain, regarde la France, y'a pas de travail, on est là, on est jeune, on galère et tout » mais ouais mais on va pas venir te chercher non plus, te prendre par la main et te mettre dans voiture et puis donc, heu, c'est plutôt aux gens de s'aider eux-mêmes. NSI, je crois qu'ils font déjà, font déjà la part des choses quoi déjà. C'est déjà bien qu'un truc comme ça il existe. Mais bon maintenant je vais te dire, j'en vois pas beaucoup l'utilité par rapport à ça quoi. Parce qu'ils travaillent déjà avec des gens qui sont déjà démotivés. Je pense que déjà avant de leur donner une mission de travail, t'a un gros travail à faire pour remotiver ces gens là quoi. Genre un petit entretien, comme ça, et y'a un gros travail à faire avant quoi. Faut pas non plus envoyer les gens comme ça n'importe où, sans savoir comment.. Bon parce que je pense que c'est pas la même clientèle que dans une boîte d'interim, sans savoir à qui on a affaire, qu'est-ce qu'ils vont faire. Comment ils vont être. Que déjà c'est aussi un peu à eux de s'aider. Bon on leur donne un petit bout, après c'est à eux de poursuivre quoi.

Vous pensez qu'il faudrait au minimum un entretien avec les gens avant de les envoyer au travail ?

Ah ouais. Peut-être pas forcément un entretien hein, leur faire passer des – je donne un exemple – peut-être des tests – ou.. Mais je pense que, ouais, avant de les envoyer sur un.. sur un lieu de travail comme ça, ben y'a un point à faire avec eux quoi.

Et vous, on vous a proposé quoi ? Une formation ?

Une formation ? Quel genre ? Heu, non.