

Elise Lecroart

# Rapport de stage

Stage effectué chez Adecco à Mons en deuxième bachelier GRH

Tuteur de stage : Mme Defrise

# TABLE DES MATIERES

---

A.	INTRODUCTION.....	2
1.	Stage d'intégration professionnelle chez Adecco .....	2
2.	Le stage .....	2
3.	Problématique.....	3
4.	Annonce de plan.....	3
B.	L'environnement du stage :.....	4
1.	L'INTÉRIM .....	4
2.	L'entreprise .....	5
C.	Le cadre du stage :.....	7
1.	Description de la structure.....	7
D.	Les travaux effectués et les apports du stage .....	7
1.	Les travaux effectués.....	7
2.	Les apports du stage .....	9
E.	Conclusion .....	10

# **A. INTRODUCTION**

---

## **1. STAGE D'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE CHEZ ADECCO**

Du 27 avril au 6 juin, j'ai effectué un stage au sein de l'entreprise Adecco de Mons. Au cours de ce stage, j'ai pu m'intéresser et faire mes premiers pas dans le domaine de la gestion des ressources humaines.

Plus particulièrement, ce stage a été l'opportunité pour moi d'appréhender le secteur de l'intérim, son organisation, ses avantages et ses défauts.

Au-delà d'enrichir mes connaissances dans le domaine des ressources humaines ce stage m'a permis de comprendre dans quelle mesure l'importance du recrutement et du contact humain peuvent valoriser une organisation

## **2. LE STAGE**

Mon stage chez Adecco a consisté essentiellement en :

- Accueil et pré interview des candidats et explication des procédures d'inscription
- Recherche dans les dossiers d'intérimaires et mise à jour des dossiers
- Suivi demande et mise à jour sur les sites de recrutement
- Présélection sur base de C.V et pré interview
- Recherche de C.V sur les différents sites de recrutement
- Support administratif et téléphonique de l'équipe
- Gestion des candidatures (traitement, qualification et suivi du processus de recrutement)
- Rédaction, diffusion des offres d'emploi et suivi des annonces
- Réception et classement de documents

### **3. PROBLÉMATIQUE**

La législation belge ayant modifié les périodes d'essai, ce stage a donc été une opportunité pour moi de percevoir comment une entreprise dans le secteur de l'intérim met en place ses stratégies pour appréhender les nouvelles opportunités qui lui sont offertes. En effet, la période d'essai diminuant les entreprises se tournent de plus en plus vers l'intérim pour pallier ce manque à gagner. Cependant l'élaboration de ce rapport a pour principale source les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affectée.

Enfin, les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés, les intérimaires et les chercheurs d'emploi m'ont permis de donner une cohérence à ce rapport.

### **4. ANNONCE DE PLAN**

En vue de rendre compte le plus fidèlement possible de ce stage passé au sein de la société Adecco, il apparaît logique de présenter d'abord l'environnement du stage. Puis, la société et son organisation. Et Enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein de l'entreprise et les apports que j'ai pu en tirer.

## **B. L'ENVIRONNEMENT DU STAGE :**

---

### **1. L'INTÉRIM**

#### ***i. Présentation :***

Une entreprise d'intérim, est une ressource pour les sociétés cherchant des collaborateurs pour des missions temporaires.

L'agence d'intérim met à la disposition des sociétés une main-d'œuvre qualifiée selon les besoins de celles-ci.

L'agence de travail temporaire va donc embaucher des salariés appelés intérimaires qui auront les compétences recherchées pour répondre soit à un accroissement d'activité soit pour remplacer une personne absente.

L'agence intérim est dirigée par un directeur ou responsable d'agence qui est entouré de plusieurs consultantes.

Les consultantes recrutent les futurs intérimaires.

Le directeur d'agence est chargé de démarcher les entreprises cherchant des intérimaires.

Chaque agence est sous la tutelle de différents chefs de département qui dépendent eux-mêmes du siège principal de l'entreprise Adecco Belgique

#### ***ii. Secteurs d'activités***

Les agences d'intérim peuvent être généralistes ou se concentrer et se spécialiser dans un secteur d'activité spécifique au marché du travail, à savoir :

- intérim médical concerne la santé sociale, pharmacie et recherche, les postes de médecins ou autres personnes : sage-femme, infirmier, aide-soignant, anesthésiste, etc. ;
- intérim tertiaire spécialisé dans le personnel de bureau : personnel de direction et de gestion, secrétaire, informaticien ;
- intérim du bâtiment : que ce soit dans les travaux publics, gros œuvre et second œuvre comme : électricien, peintre, maçon, ouvrier, chef d'équipe, conducteur de travaux, ingénieur ;
- intérim industrie : plus spécialisé dans le secteur automobile, mécanique, maintenance ;
- intérim transport/logistique : pour des postes de chauffeur, assistant logistique, magasinier, préparateur de commandes, cariste, etc.

### **iii. Rôle de l'agence d'intérim**

Travailler en intérim permet de décrocher différentes missions d'intérim.

Pour cela, l'agence sélectionne et recrute des candidats pour répondre aux exigences des entreprises.

Le principal objectif de l'agence d'intérim est d'analyser et de vérifier l'adéquation entre les compétences du candidat et les missions de l'entreprise cliente.

Une fois embauché par l'agence, les candidats deviendront intérimaires et intégreront la base de données de l'agence, ils seront appelés pour différentes missions.

Les différents types de contrat en Intérim

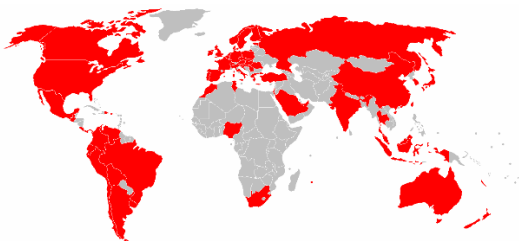
Il existe différents contrats d'intérim : le contrat de mission et le contrat de mise à disposition.

Le contrat de mission est établi entre l'agence d'intérim (employeur de droit) et l'intérimaire (salarié).

Le contrat de mise à disposition est établi entre l'agence de travail temporaire et l'entreprise (employeur de fait).

## **2. L'ENTREPRISE**

*Situé à Zurich (Suisse), le Groupe Adecco est le leader mondial des services en Ressources Humaines. Avec plus de 33.000 collaborateurs et plus de 5.600 agences réparties dans plus de 60 pays à l'échelle mondiale, le Groupe Adecco offre une vaste gamme de services et fait le lien entre plus de 750.000 candidats et plus de 100.000 clients chaque jour. Les services proposés s'inscrivent dans un vaste cadre de catégories différentes telles que le travail temporaire, le placement permanent, l'externalisation, le consulting et la réinsertion. Groupe Adecco figure dans la liste des 500 plus grandes entreprises du monde,*



### *Adecco en Belgique*

*Avec quelque 750 collaborateurs et plus de 130 agences, Adecco Belgique, offre un large éventail de services. En Belgique, Adecco offre des solutions en travail intérimaire, en recrutement & sélection et en gestion des ressources humaines. Les services RH spécialisés sont présentés sur le marché belge sous différentes marques et entreprises.*

*XPE couvre une gamme étendue de solutions de Professional Staffing via ses entités spécialisées XPE Engineering, XPE Finance & Accounting et XPE Pharma & Science.*

*Glotel propose des services RH pour les profils experts du secteur des télécommunications et Modis se concentre sur les services RH pour les professionnels du secteur ICT.*

*En Belgique, l'offre Adecco est complétée par les services de 3W, qui propose des solutions d'interim management.*

## **C. LE CADRE DU STAGE :**

---

### **1. DESCRIPTION DE LA STRUCTURE**

L'agence Adecco de Mons regroupe 3 employés

- la directrice d'agence
- Consultante spécialisée dans les statuts employés
- Consultante spécialisée dans les statuts ouvriers.

## **D. LES TRAVAUX EFFECTUÉS ET LES APPORTS DU STAGE**

---

### **1. LES TRAVAUX EFFECTUÉS**

Au cours de ce stage, j'ai eu l'opportunité de découvrir un métier et de comprendre de manière globale le travail de consultante, afin de bien en rendre compte ci-dessous les détails des différents travaux effectués

#### ***i. Présélection sur base de C.V et pré interview***

Au cours de ce stage, j'ai passé le plus clair de mon temps à faire des recherches de C.V. A mesure que j'apprenais, mes recherches se sont approfondies. J'ai pu ainsi effectuer des recherches sur des offres plus pointilleuses. Ce n'est, malheureusement que très rarement que j'ai pu effectuer des pré-interviews. Pour effectuer mes recherches, plusieurs outils étaient mis à ma disposition :

- Le programme informatique propre à Adecco : Max. outre la recherche et la présélection de candidat ce programme permet de faire les différents contrats, de contacter les candidats et les entreprises, ainsi que de créer des pré-offre d'emploi.
- L'intranet d'Adecco Belgique, qui permet d'avoir un accès permanent à toutes les informations d'Adecco
- Les différents sites internet de recherche d'emploi, principalement le site du Forem et indeed.

Mes pré interview étaient surtout téléphonique et se concentrer essentiellement sur les étudiants.



## ***ii. Accueil et explication des procédures d'inscription***

Ce poste m'a permis d'être en contact direct avec les futurs candidats. En effet celui-ci consiste en la réception et l'inscription des candidats. Ceux-ci doivent d'abord s'être au préalable pré inscrit sur le site internet d'Adecco. Dès lors leur inscription est surtout une analyse plus approfondies de leurs C.V ainsi que l'enregistrement de divers documents administratifs.

## ***iii. Recherche dans les dossiers d'intérimaires et mise à jour des dossiers***

Celle-ci se base surtout, sur l'ajout ou la mise à jour d'informations administratives et professionnelles

## ***iv. Suivi demande et mise à jour sur les sites de recrutement***

Cela consiste à regarder sur les différents sites de recherches d'emploi les différentes offres de les soumettre à la chef d'agence et de proposer à l'entreprise cherchant différents candidats sélectionnés au sein de l'agence en vue de démarcher de nouveaux clients.

## ***v. Support administratif et téléphonique de l'équipe***

Cette tâche s'assimile surtout à la réception des appels téléphoniques ; répondre aux différentes demandes des candidats et des clients. D'un point de vue administratif, j'ai surtout appris à remplir les demandes de plan activa, start,.. Ainsi, je devais vérifier si chaque intérimaire travaillant avait droit à ces plans et envoyer une demande dans le cas positif. J'ai aussi envoyé les différents contrats de travail aux candidats. Cependant, je n'ai pu les faire même si j'ai pu observer leur création.

## ***vi. Gestion des candidatures (traitement, qualification et suivi du processus de recrutement)***

Lors de mon stage, il m'a été demandé de réaliser et de prendre en charge toutes les candidatures des étudiants et d'en réaliser un dossier complet. J'ai donc trié les différents étudiants en fonction d divers critères ; disponibilité, sexe, moyen de déplacement afin de faciliter au mieux les recherches

## ***vii. Rédaction, diffusion des offres d'emploi et suivi des annonces***

Ce travail se basait essentiellement sur la réalisation des affiches d'offres d'emploi de l'agence. Je devais écrire la demande, l'offre et les compétences recherchées. Pour cela, je me basais sur la demande du client enregistrée dans le programme d'Adecco.

## **2. LES APPORTS DU STAGE**

Au cours de ce stage, j'ai beaucoup appris. Les apports que j'ai tirés de cette expérience professionnelle peuvent être regroupés comme suit: les compétences que j'ai pu développer, les difficultés rencontrés, le système de fonctionnement d'une organisation mais surtout un apprentissage pratique du monde de l'emploi temporaire.

Au niveau des compétences que j'ai pu acquérir, d'un point de vue pratique, je pense avoir surtout acquis des compétences plus comportementales, telles que comment réagir face à la critique, comment rester sereine et calme, et surtout comment encourager le plus possible les différents candidats. J'ai aussi appris à développer mes compétences en matière de recrutement : comment bien analyser et observer un C.V, et en particulier comment trouver des candidats en adéquation avec les demandes du client. D'un point de vue théorique, j'ai surtout pu observer comment réaliser les différents contrats de travail propres aux agences intérim.

Durant cette expérience professionnelle, des difficultés se sont rencontrées : le dialogue avec ma maitre de stage était assez difficile à mettre en place, j'ai donc essayé au maximum de me plier à ces différentes demandes et critique en vue de finir mon stage dans les meilleures conditions possibles. J'ai aussi rencontré beaucoup de difficultés à répondre négativement aux différentes demandes des candidats. Pour cela, j'ai tenté d'être un maximum compréhensive et à l'écoute toute en restant professionnelle.

Mon stage chez Adecco a été très instructif. Au cours de ces semaines passées, j'ai ainsi pu observer le fonctionnement d'une organisation. Par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, m'a appris sur le comportement des personnes et sur les relations de travail en particulier. J'ai pu observer les différents problèmes que le manque d'honnêteté et de franchise pouvaient engendre pour une bonne atmosphère de travail et l'importance de travailler dans une bonne ambiance de travail afin de d'être plus compétent. Au-delà de ce stage j'ai pu comprendre que l'activité d'une société est plus performante dans une atmosphère chaleureuse et bienveillante

## E. CONCLUSION

---

A titre de conclusion, il semble intéressant de mettre en évidence les questions actuelles qui se posent sur l'avenir de l'intérim et comment mettre en place un système qui permettra d'avoir un statut plus agréable pour les travailleurs intérimaires. En effet, mon stage a été très bénéfique à cet égard : j'ai pu bien me rendre compte du monde de l'intérim et de ses dérives. Il en résultera pour ma part, une prédisposition négative d'un point de vue éthique envers les agences intérim, sans toutefois blâmer les personnes qui y travaillent.

Enfin, je dirai que ce stage m'a permis de bien voir le monde du travail et l'importance de mettre en place une bonne cohésion dans une organisation afin d'améliorer ses performances et les compétences de chacun.