

I N T É R I M & R E C R U T E M E N T



GRANDE ENQUÊTE NATIONALE LIP



JANVIER 2021

L'emploi, c'est LIP !

www.groupelip.com

SOMMAIRE

Cette enquête nationale réalisée en janvier 2021 auprès des intérimaires LIP a recueilli 1 694 réponses.

Celles-ci ont été répertoriées en 5 thèmes principaux :

	1 - Canaux d'acquisition	p. 3
	2 - Fidélité	p. 8
	3 - Expérience LIP et de l'intérim	p. 13
	4 - Armado & Dématérialisation	p. 23
	5 - Profils type	p. 28

Vous retrouverez pour cette enquête les réponses aux questions accompagnées d'un récapitulatif pour le Groupe LIP et un focus par branche d'activité, une analyse du marché et les axes d'amélioration.

Bonne lecture !

INTÉRIM & RECRUTEMENT



- 1 -

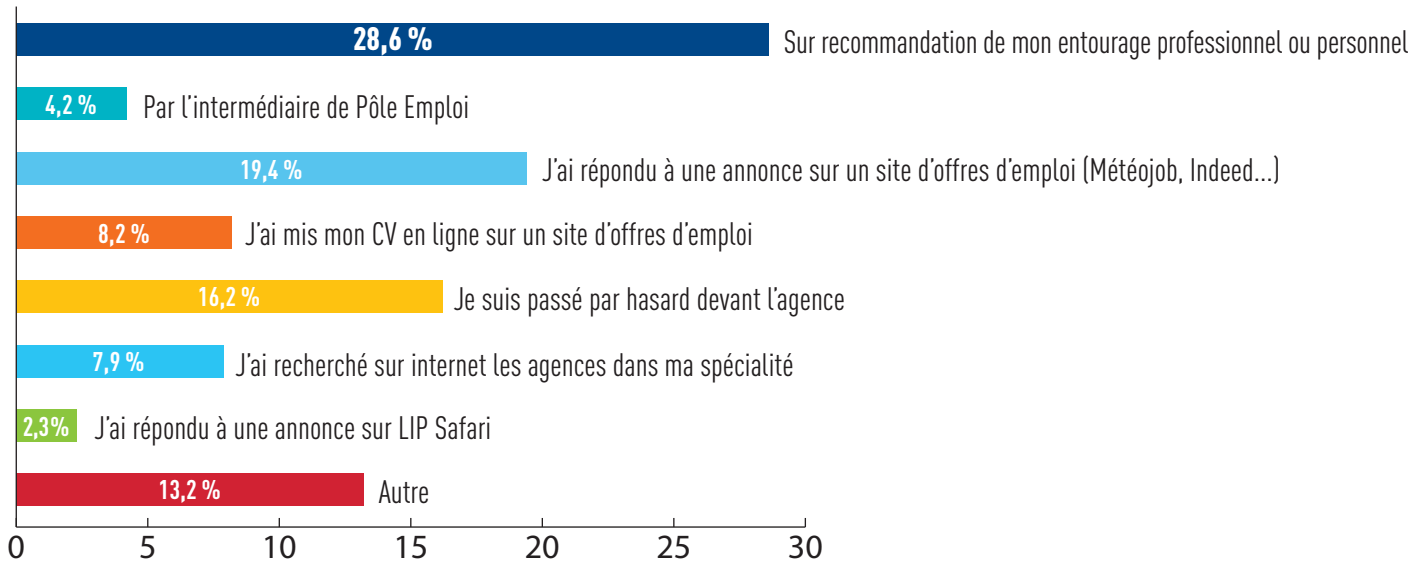
LES CANAUX D'ACQUISITION



?

Comment êtes-vous entré(e) en contact avec LIP la 1^{ère} fois ?

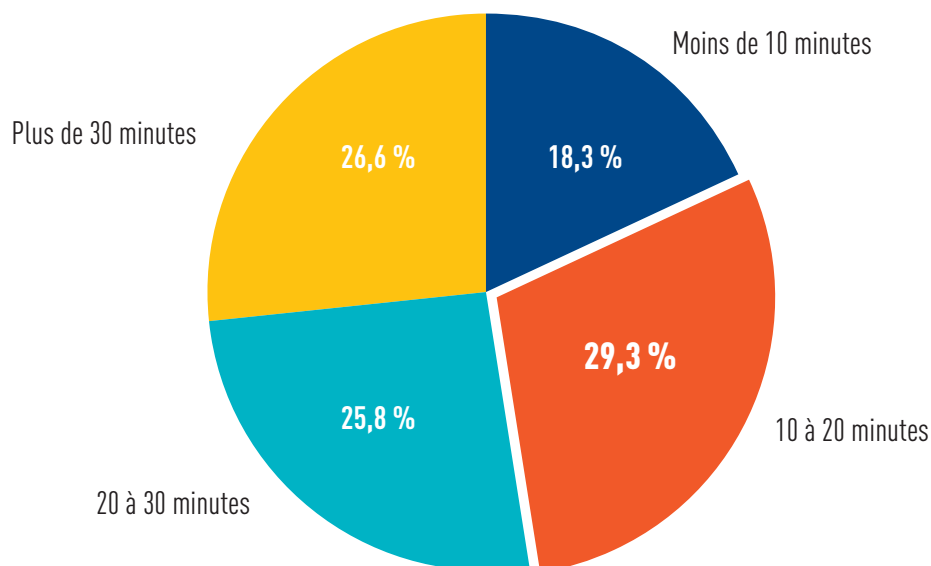
Réponses obtenues : 1 407 Question(s) ignorée(s) : 287



?

En moyenne, quel est votre temps de trajet entre votre domicile et l'agence LIP (avec votre moyen de transport habituel) ?

Réponses obtenues : 1 301 Question(s) ignorée(s) : 393

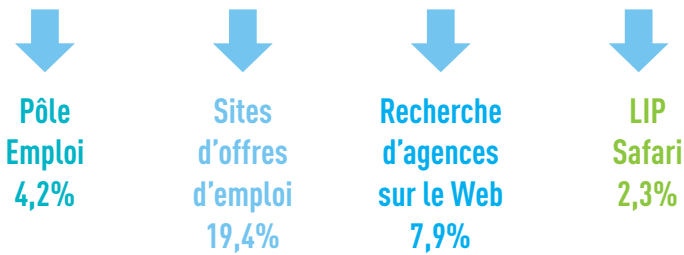


FOCUS GROUPE

88% des répondants ont travaillé avec LIP pour des missions d'intérim.

7% de la marge est générée par du placement

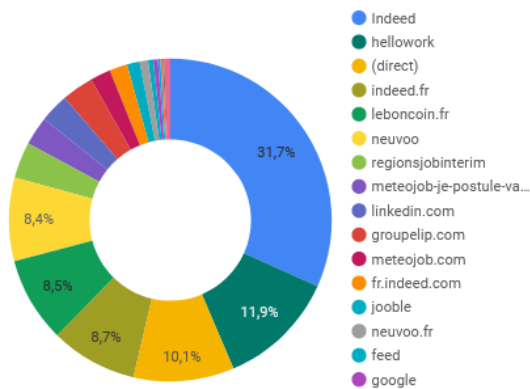
38% des intérimaires viennent par le Web



44% Malgré la période de COVID : des répondants ont moins d'un an d'ancienneté

↓

La notoriété fonctionne, LIP attire de nouveaux TT



FOCUS BRANCHES



LIP Solutions RH



34% ont répondu à une annonce sur un site d'offres d'emploi pour entrer en contact avec LIP (19,4% Groupe)

Seulement **8,6%** sont passés par hasard devant l'agence (16,2% Groupe)



+ d'1 intérimaire sur 2 est nouvellement inscrit (<1 an) :

(55% vs 44% pour le Groupe)

Seulement **4,3%** ont plus de 5 ans d'ancienneté



LIP Mantrans



Presque autant de nouveaux arrivants < 1 an (46%) que d'intérimaires présents entre 1 et 5 ans (43%)

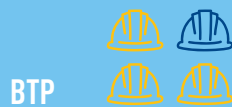
LE MARCHÉ



42% des demandeurs d'emploi ont contacté une agence d'emploi



86% des demandeurs d'emploi contactent Pôle Emploi



BTP



INDUSTRIE

3 entreprises sur 4

1 entreprise sur 2

déclarent avoir du mal à recruter



1 intérimaire sur 5

pousse la porte d'une agence pour en connaître les opportunités

attend que l'agence d'intérim le contacte



87%

des intérimaires regardent les annonces en ligne tous les jours sur les sites d'emploi



49%

des intérimaires sont notifiés par des alertes



79%

des intérimaires sont proactifs dans leur recherche d'emploi

AXES D'AMÉLIORATION



Prospection

- **Partenariats écoles / Pôle emploi**
 - › Implication au local pour sourcer différemment
- **Privilégier le physique, les visites chantiers/agence, le terrain**
 - › Aller à la rencontre des personnes à la recherche d'emploi ou fidéliser
- **Parrainage**
- **Investir, innover, développer** des actions de recrutement direct

Offre sur le digital

- **Formation Cvthèques et Jobboards + LIP Safari** multi diffuseur
- **Penser à l'expérience client** qui est redirigé sur plusieurs plateformes avant de pouvoir postuler
 - › Ne pas démultiplier les supports

Contact direct

- **Travail des enseignes pour uniformiser les agences LIP**
- **Regrouper différentes branches dans une seule agence**
 - › Réduire les coûts immobilier et pouvoir répondre aux demandes des candidats des trois branches



I N T É R I M & R E C R U T E M E N T



- 2 -

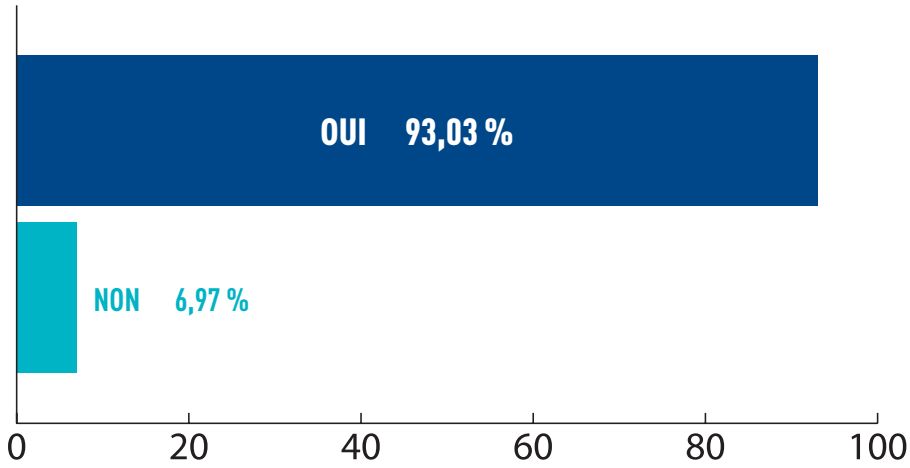
FIDÉLITÉ





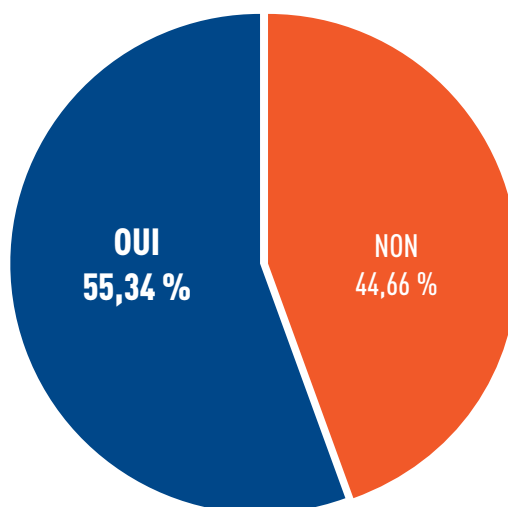
Avez-vous travaillé par l'intermédiaire de LIP au cours des 12 derniers mois ?

Réponses obtenues : 1 694 Question(s) ignorée(s) : 0



Etes-vous actuellement inscrit(e) dans une autre agence d'emploi / d'intérim que LIP ?

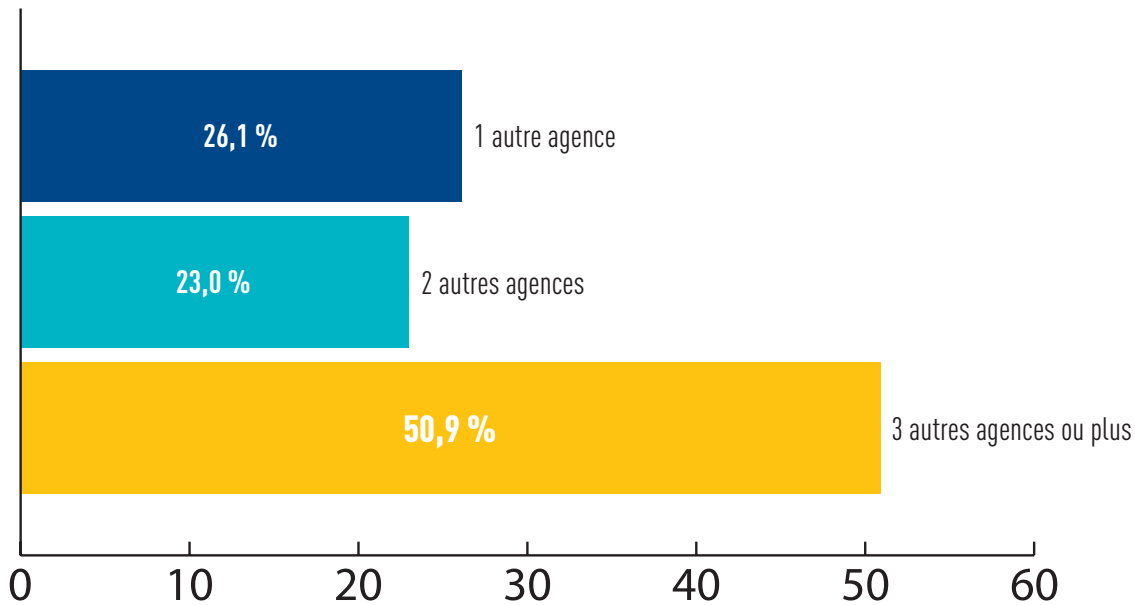
Réponses obtenues : 1 415 Question(s) ignorée(s) : 279





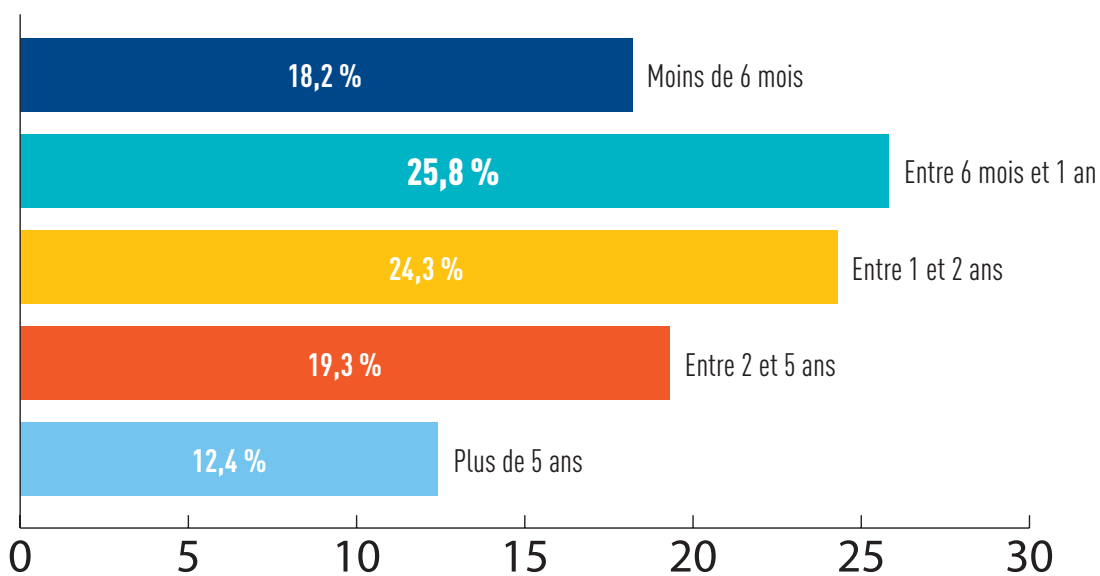
En plus de LIP, dans combien d'autres agences êtes-vous inscrit(e) ?

Réponses obtenues : 744 Question(s) ignorée(s) : 950



Depuis quand êtes vous inscrit(e) chez LIP ?

Réponses obtenues : 1 165 Question(s) ignorée(s) : 529



FOCUS GROUPE

44,7% de nos intérimaires ne sont pas inscrits dans une autre agence

**POSITIF**

quand on voit que parmi les 55% inscrits dans plusieurs, ils sont à 50% inscrits dans 3 agences ou plus
 » Motivés ou mercenaires

**FIDÉLITÉ**

Réussir à identifier ce pourcentage afin de comprendre leur appartenance et jouer sur leur fidélité.
 » Cela permettra peut-être d'être en exclusivité chez nous.



+ d'1 intérimaire sur 2

a plus d'un an d'ancienneté (56%)

12,4% ont plus de 5 ans.

44% ont moins d'un an malgré la période du COVID

FOCUS BRANCHES

**LIP Industrie & Bâtiment**

Tous les répondants ont travaillé avec LIP au cours de l'année



60% sont inscrits dans au moins une autre agence
 dont plus de 54% inscrits dans 3.



36% ont plus de 2 ans d'ancienneté

**LIP Solutions RH**

56% sont inscrits uniquement chez LIP



Peu d'ancienneté :
 seulement 19% ont + de 2 ans.

**LIP Mantrans**

58% sont inscrits dans une autre agence
 dont 50% dans 3 ou plus.



46% sont inscrits depuis - d'un an
 32,5% sont inscrits depuis + de 2 ans.

AXES D'AMÉLIORATION



Suivre le parcours de séduction au-delà de la nouveauté :

contacts intérimaires, pots agences, cadeaux, etc...

Programme fidélité

EPI plus qualitatifs + RSE ?

Continuer à informer les intérimaires en poste des solutions possibles :

- CET
- CDI
- FASTT ...

Par différents canaux : affichage agence, documents lors des envois des bulletins de paie, newsletter (différente de celle des clients)

Formation



INTÉRIM & RECRUTEMENT



- 3 -

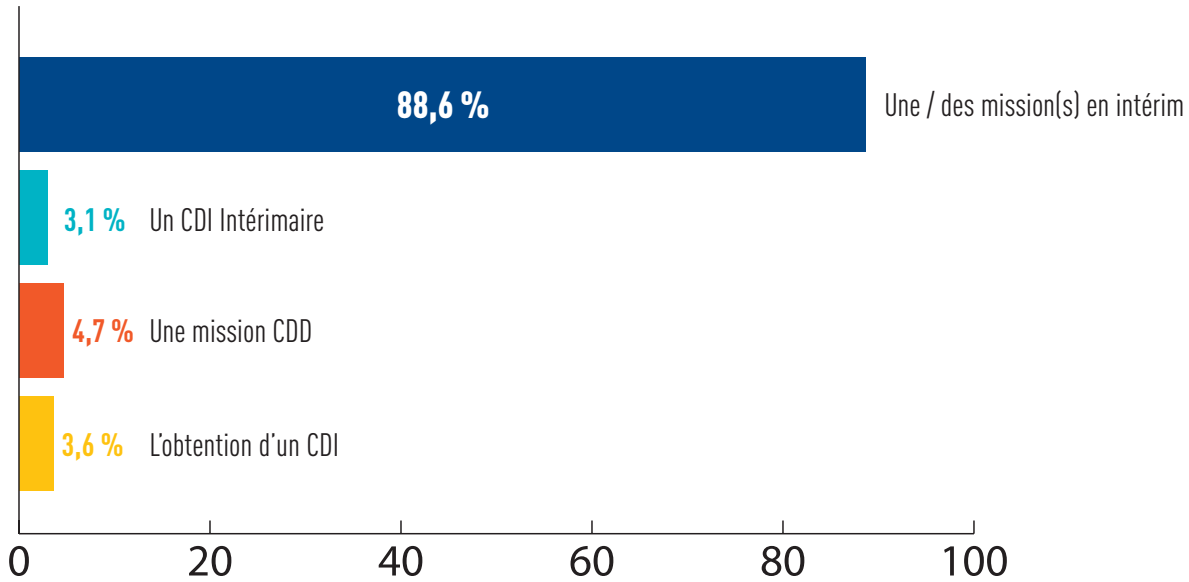
EXPÉRIENCE LIP & DE L'INTÉRIM



?

Vous êtes actuellement (ou avez été) en relation avec LIP pour ...

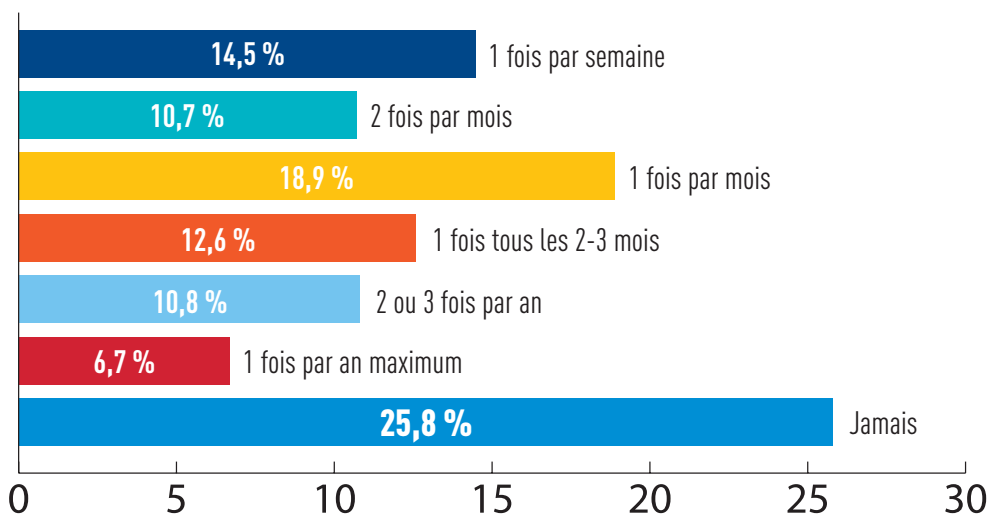
Réponses obtenues : 1 415 Question(s) ignorée(s) : 279



?

En temps normal (hors confinement Covid-19), à quelle fréquence passez-vous à votre agence LIP ?

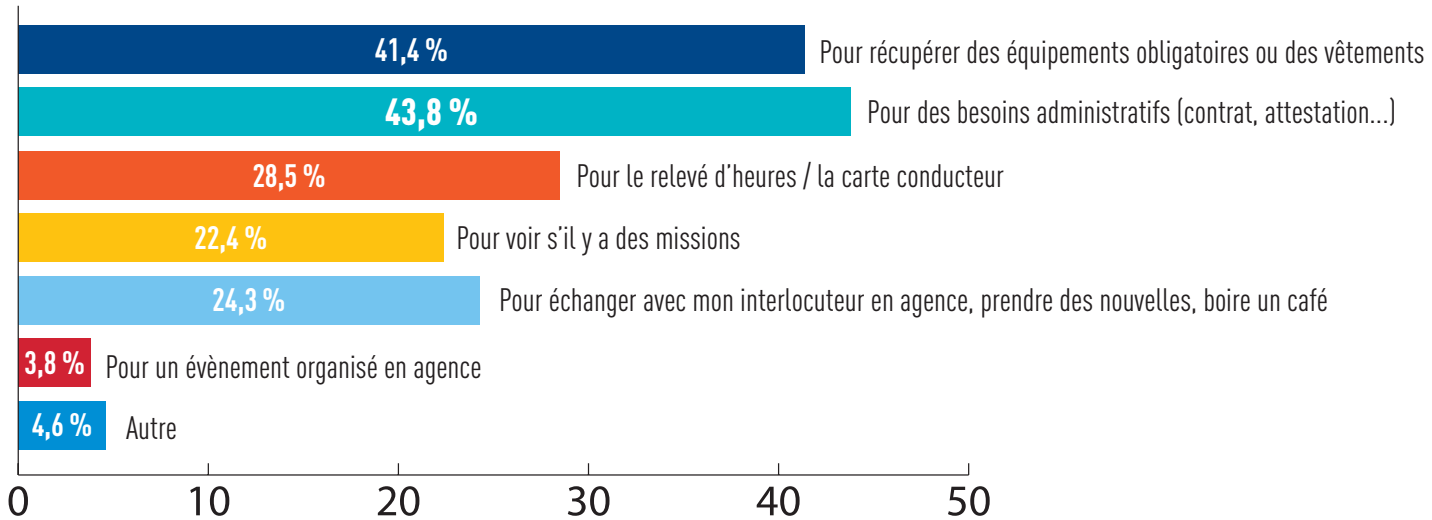
Réponses obtenues : 1 372 Question(s) ignorée(s) : 322



?

Pour quelle(s) raison(s) passez-vous en agence généralement ? (plusieurs réponses possibles)

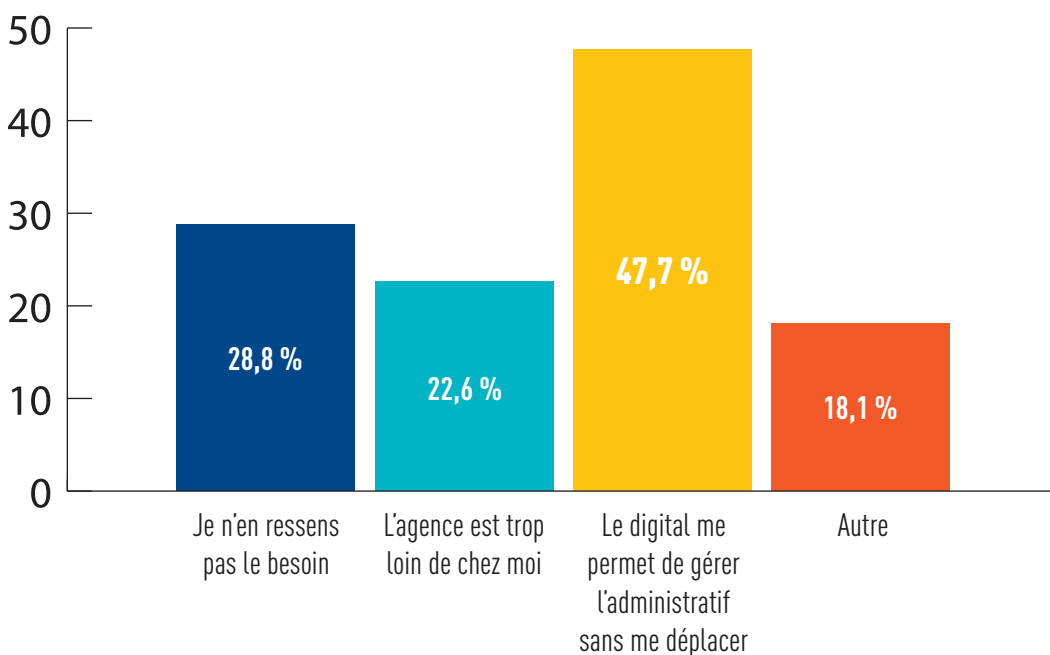
Réponses obtenues : 875 Question(s) ignorée(s) : 819



?

Pour quelle(s) raison(s) ne passez-vous pas ou passez-vous peu à l'agence LIP ? (plusieurs réponses possibles)

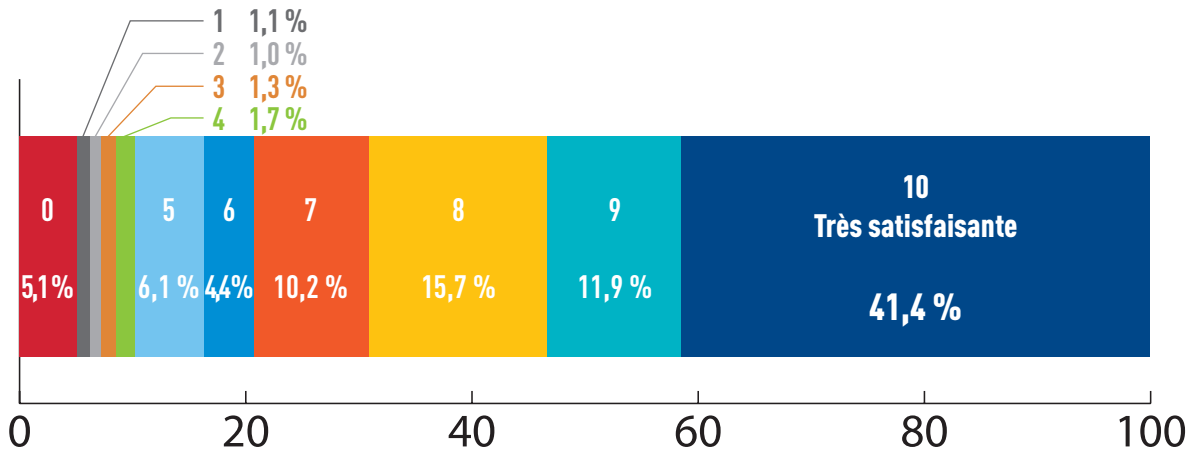
Réponses obtenues : 430 Question(s) ignorée(s) : 1 264





Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous la qualité de votre expérience avec LIP ?

Réponses obtenues : 1 272 Question(s) ignorée(s) : 422

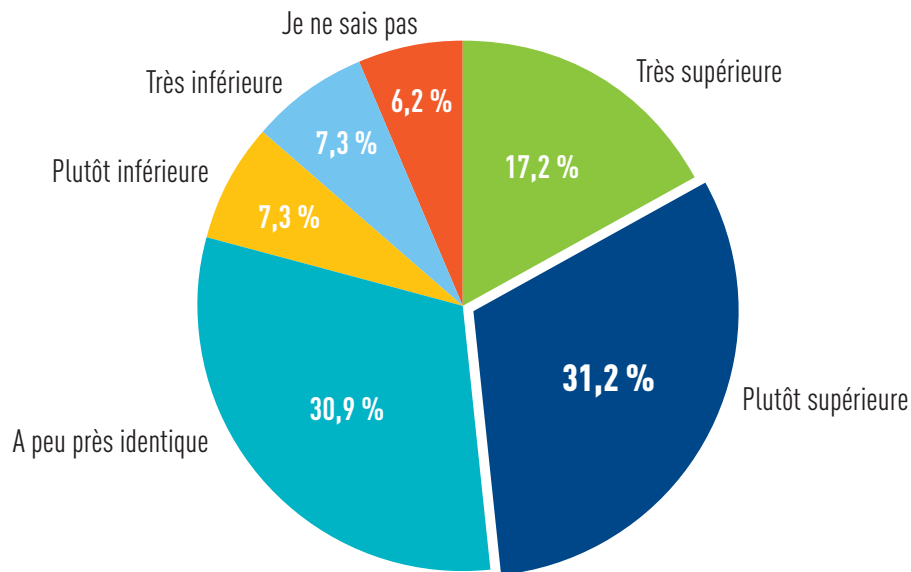


Notes allant de 0 (Pas du tout satisfaisante) à 10 (Très satisfaisante)



Que diriez-vous de la qualité du service de LIP par rapport à celle de nos concurrents ?

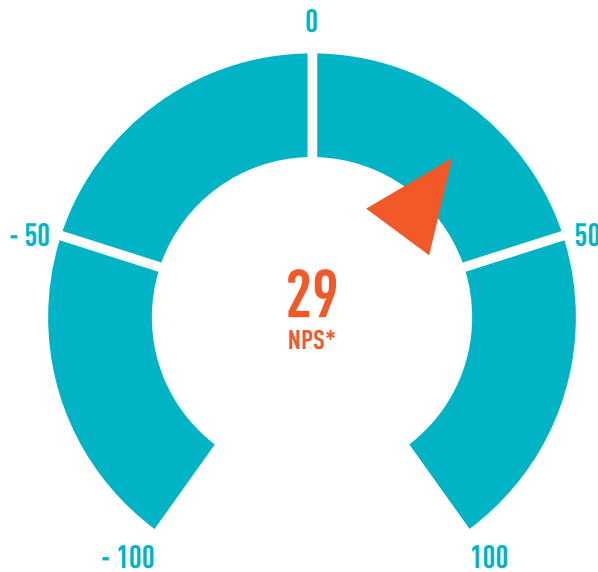
Réponses obtenues : 661 Question(s) ignorée(s) : 1 033





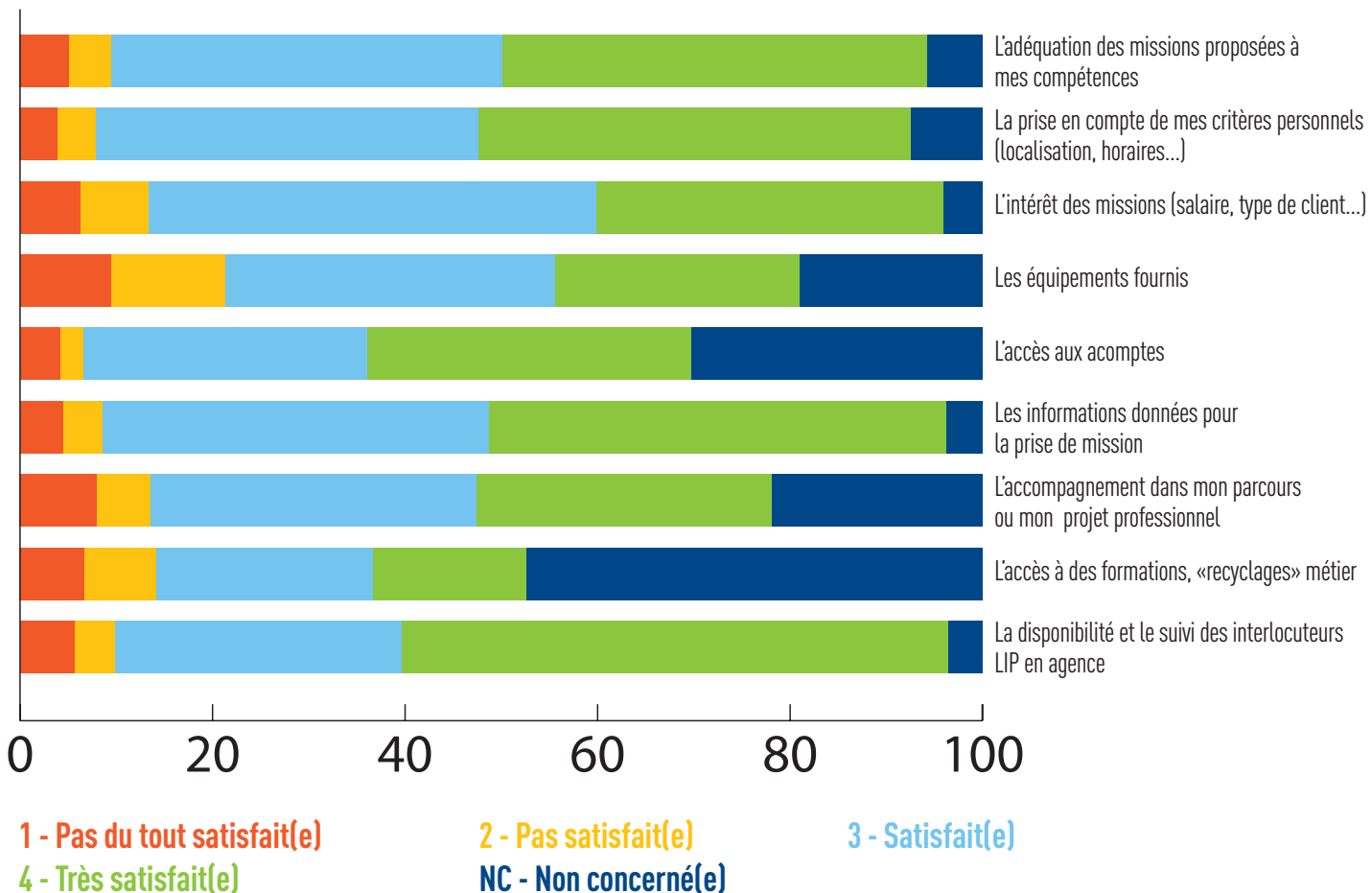
Quelle est la probabilité que vous recommandiez LIP à votre entourage ?

Réponses obtenues : 1 175 Question(s) ignorée(s) : 519
 * NPS : Net Promoter® Score



Quel est votre niveau de satisfaction de LIP sur les éléments suivants ?

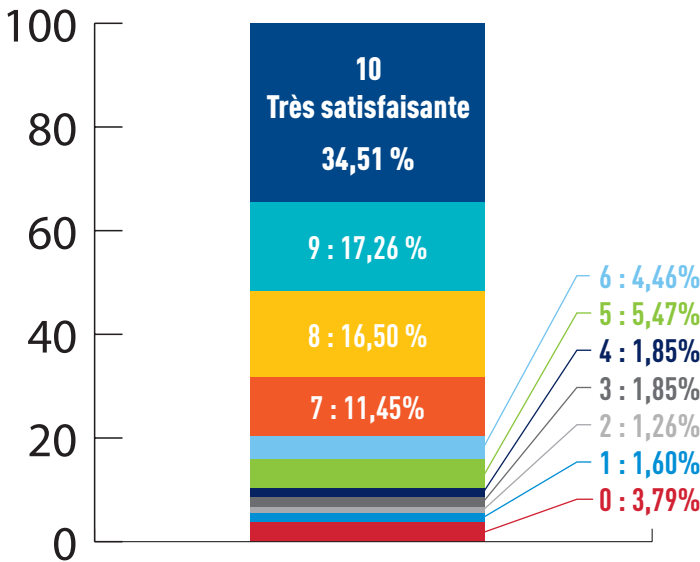
Réponses obtenues : 1 200 Question(s) ignorée(s) : 494





Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donneriez-vous à votre agence LIP ?

Réponses obtenues : 1 188 Question(s) ignorée(s) : 506

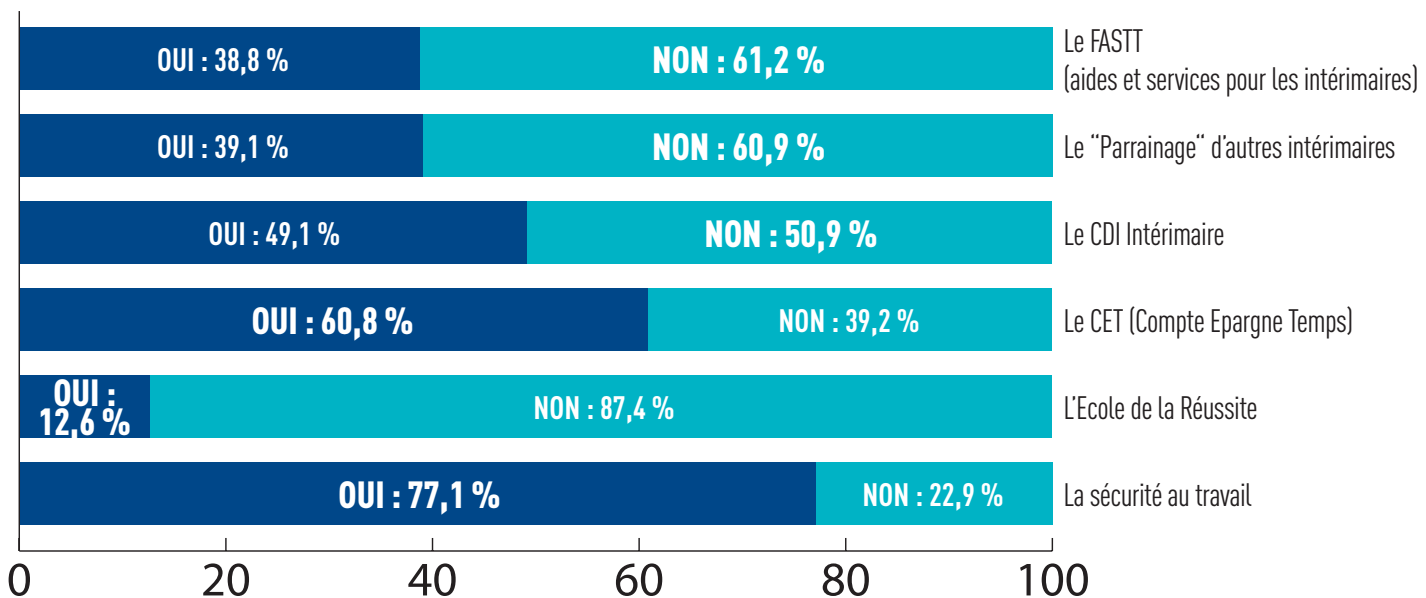


Notes allant de 0 (Pas du tout satisfaisant) à 10 (Très satisfaisant)



Avez-vous déjà entendu parler des sujets suivants chez LIP ?

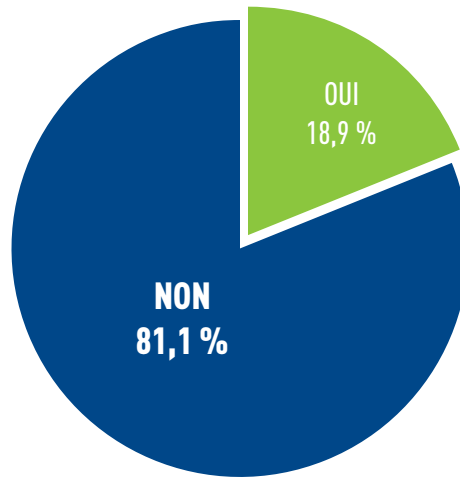
Réponses obtenues : 1 190 Question(s) ignorée(s) : 504



?

Suivez-vous les actualités de LIP sur un / plusieurs de nos réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook ou Instagram) ?

Réponses obtenues : 1 193 Question(s) ignorée(s) : 501



FOCUS GROUPE

7,89 / 10 Note obtenue pour l'expérience avec LIP



79 % considèrent que l'expérience chez LIP est au moins identique ou supérieure à celle des concurrents.

Principaux éléments de satisfaction



- › L'adéquation des missions (3,31/4)
- › Les informations avant la prise de missions (3,36/4)
- › La disponibilité (3,43/4)

68% des intérimaires donnent une note entre 8 et 10/10 à l'agence

Attention : Plus d'1 intérimaire sur 5 ne se sent pas concerné par l'accompagnement dans le parcours professionnel.

85% des intérimaires sont satisfaits de l'intérêt des missions

Près de **8 intérimaires sur 10**

ont entendu parler de la sécurité au travail

Axes de progression sur les sujets qu'ils ne connaissent pas :
l'EDLR (87,4%) le FASTT (61,2%) le CDI Intérimaire (50,9%) ou encore le Parrainage (60,9%)

FOCUS BRANCHES



LIP Industrie & Bâtiment



7,91 / 10

Note donnée à la qualité de l'expérience avec LIP

78,2% considèrent la **qualité du service au moins équivalente à celle des concurrents**

NPS 29



Éléments satisfaisants

3,37 / 4

Note pour les informations données pour la prise de mission

68 % mettent une note entre 8 et 10/10 à leur agence.

La **sécurité au travail** est un sujet connu à 87,4%

9 intérimaires sur 10 sont en relation avec LIP pour des **missions d'interim**

1 intérimaire sur 2 vient en agence au moins une fois / mois

Ceux qui viennent :

- Récupération d'équipements 49,5%
- Besoins administratifs 45%
- Échange 28,3%

Ceux qui ne viennent pas :

- Le digital est suffisant 48%
- Besoin non ressenti 29%



LIP Solutions RH



8,32 / 10

Note donnée à la qualité de l'expérience avec LIP

88,8% considèrent la **qualité du service au moins équivalente à celle des concurrents**

NPS 41



Éléments satisfaisants

3,46 / 4

Note pour les informations données pour la prise de mission

3,40 / 4

Note pour l'adéquation des missions proposées

Plus de 8 intérimaires sur 10 sont en relation avec LIP pour des **missions d'interim**

Presque 1 répondant sur 2 passe en agence

Ceux qui viennent :

- Besoins administratifs 54%
- Ceux qui ne viennent pas :*
- Le digital est suffisant 55%



LIP Mantrans



7,56 / 10

Note donnée à la qualité de l'expérience avec LIP

79,9% considèrent la **qualité du service au moins équivalente à celle des concurrents**

NPS 22



Éléments satisfaisants

3,32 / 4

Note pour les informations données pour la prise de mission

66 % mettent une note entre 8 et 10/10 à leur agence.

La **sécurité au travail** est un sujet connu à 73,1%

1 intérimaire sur 2 vient en agence au moins une fois / mois

Ceux qui viennent :

- Relevé d'heures / carte conducteur + 47%
- Seulement 1% pour les événements agence

Ceux qui ne viennent pas :

- Le digital est suffisant 57%

LE MARCHÉ



Rapport à l'intérim

77% des intérimaires sont satisfaits des services de leur agence d'emploi

71% des intérimaires sont satisfaits de l'intérêt de leurs missions

65% des intérimaires pensent continuer à travailler en intérim au moins un an

90% des intérimaires conseilleraient à leurs proches d'effectuer des missions en cas de recherche d'emploi



Le CDI Intérimaire

+ de 8 intérimaires sur 10 ont entendu parler du CDI Intérimaire

1 intérimaire sur 2 accepterait un CDI Intérimaire

16%

se sont vus proposer un CDI Intérimaire 12 mois après leur première mission d'intérim



Les missions

37% des intérimaires avec un an d'ancienneté déclarent avoir eu des périodes sans missions contre leur volonté

38% des intérimaires avec un an d'ancienneté déclarent avoir refusé des missions au cours des 12 derniers mois

36% ne sont plus intérimaires car on ne leur propose plus de missions d'intérim



Inconvénients avec les missions

7% n'ont pas le temps de se faire au poste et de connaître les collègues

26% pensent que les missions ne sont pas intéressantes

En 2020, **72%** des candidats n'ont pas rencontré leur recruteur en personne

AXES D'AMÉLIORATION



Au vu du marché, l'échange et l'interaction entre les intérimaires et les agences se révèlent être positif.

Reprendre les évènements agence

Créer un « rendez-vous » lors de la remise d'EPI ou cadeaux intérimaires

Prendre les coordonnées des intérimaires

- › Mail + téléphone (garder le contact par d'autres canaux)

Visites sur les lieux des missions des intérimaires

Bien accueillir les candidats en agence avec la Charte de la convivialité et le concept intérieur des agences

- › BONJOUR - prise de besoin
- › Accueillir avec un café
- › Attente des agences : supports de communication sur le Groupe ? Chiffres ? Affichage agence ?
- › RDV : s'intéresser aux besoins, recherches, attentes ...
Demander par quel canal la personne souhaite privilégier les contact : SMS, mail, papier
- › Marketing automation via le By : pour chaque nouveau candidat > envoi d'un emailing de validation d'inscription avec des infos Groupe etc.
Puis infos avant la prise de poste avec des infos automatiques « Votre mission commence demain ... »

Renouvellement de l'enquête annuellement pour ajustement

Booster le parrainage

Projet formation

- › Accompagner dans le projet professionnel et faire monter en compétences

A l'arrivée des intérimaires proposer un guide papier et / ou digital très visuel avec les principales infos :

FASTT / Parrainage / CDI TT / CET / EDLR / Sécurité

Prévoir des places de parking pour favoriser le passage



INTÉRIM & RECRUTEMENT



- 4 -

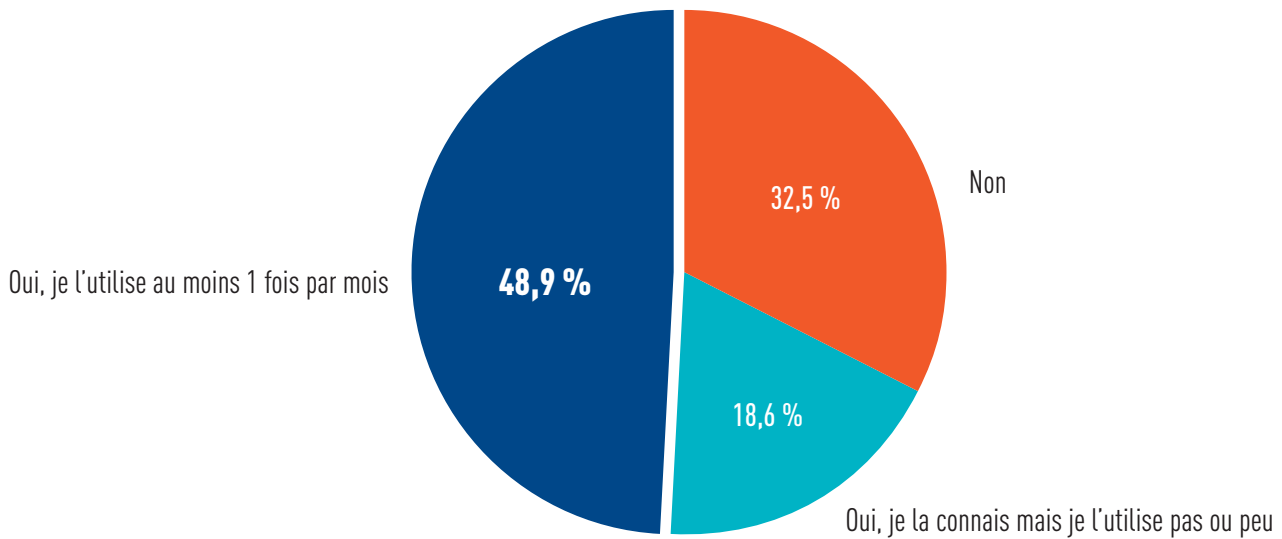
ARMADO & DÉMATÉRIALISATION





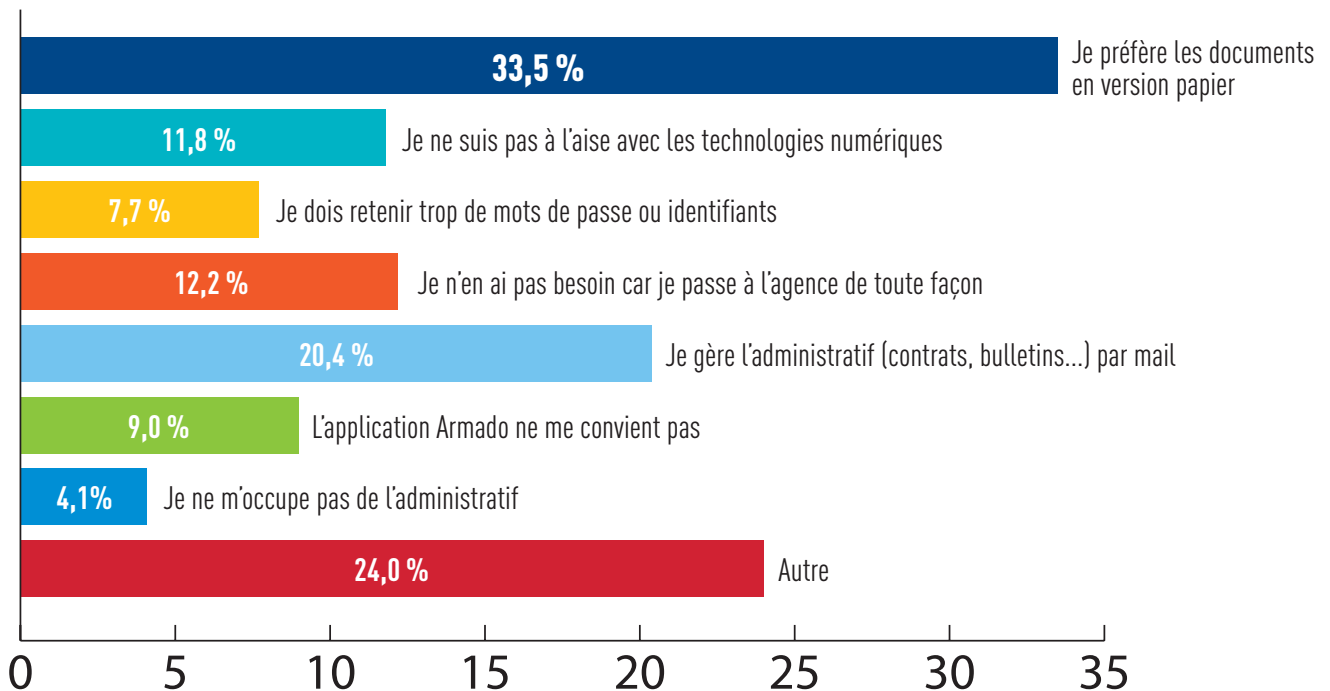
Connaissez-vous l'application mobile Armado ?

Réponses obtenues : 1 309 Question(s) ignorée(s) : 385



Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas ou peu l'application Armado ? (plusieurs réponses possibles)

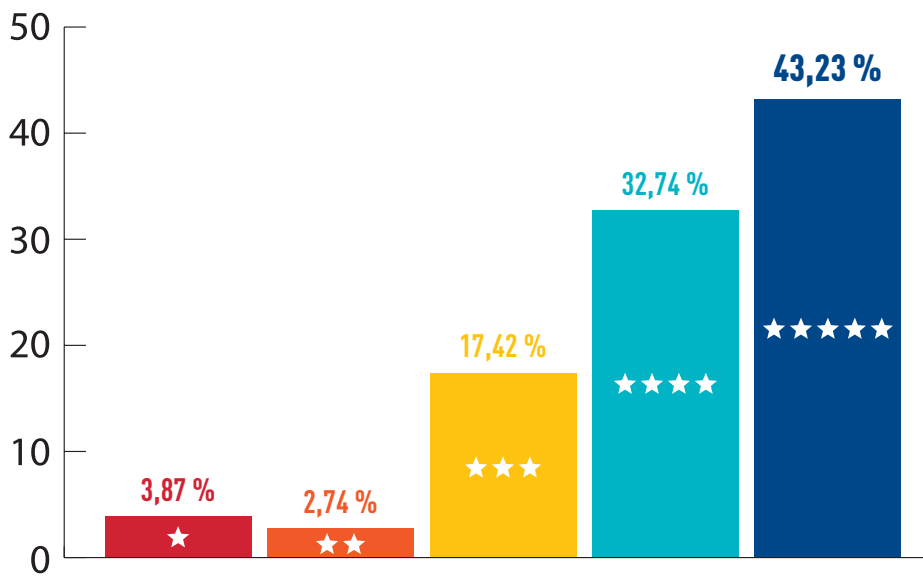
Réponses obtenues : 221 Question(s) ignorée(s) : 1 473



?

Combien d'étoiles donneriez-vous à l'application Armado ?

Réponses obtenues : 620 Question(s) ignorée(s) : 1 074



FOCUS GROUPE

32,5% des répondants connaissent mal Armado



1 intérimaire sur 5
ne l'utilise pas



1 intérimaire sur 2
l'utilise 1 fois par mois

Parmi ceux qui ne l'utilisent pas,
54% préfèrent gérer leur administratif par mail ou papier.



4,09/5 Moyenne pondérée sur 5 donnée à Armado

FOCUS BRANCHES



LIP Industrie & Bâtiment



65 % connaissent Armado

Parmi ceux qui ne l'utilisent pas,
40 % préfèrent les docs papiers



Note moyenne : **4,06/5**



LIP Solutions RH



51 % connaissent Armado

Parmi ceux qui ne l'utilisent pas,
20,5 % préfèrent le papier • **47%** les mails



Note moyenne : **4,21/5**



LIP Mantrans



59,6 % utilisent Armado
au moins 1 fois par mois

Parmi ceux qui ne l'utilisent pas,
36,8% préfèrent les documents papiers



Note moyenne : **4,06/5**

AXES D'AMÉLIORATION

Lors de l'inscription puis de la première mission bien indiquer que tout est disponible sur Armado

› Process simplifié pour accéder aux bonnes informations

Mettre en avant les avantages de la plateforme dans la trame commerciale





- 5 -

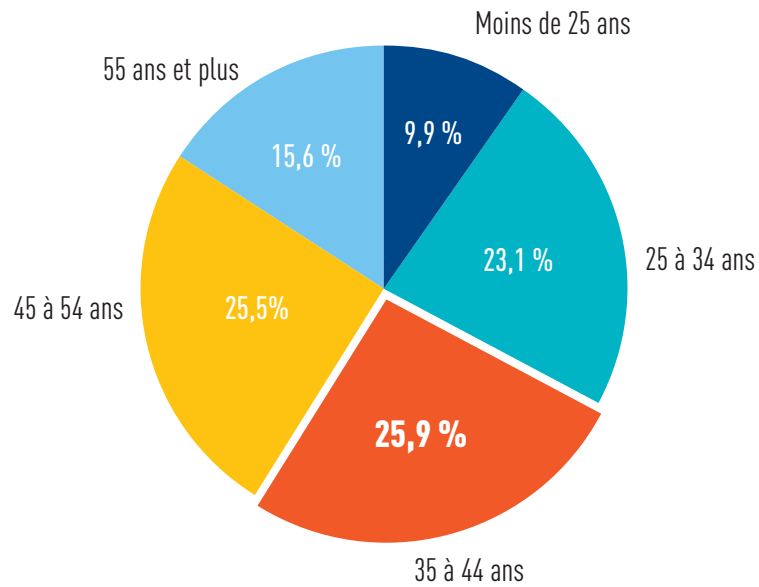
PROFILS TYPE



?

A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

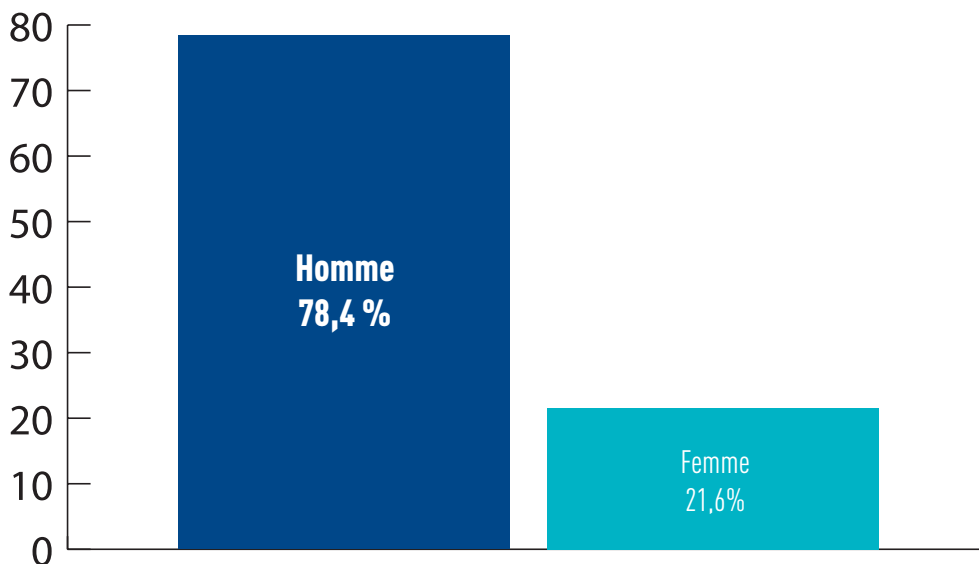
Réponses obtenues : 1 167 Question(s) ignorée(s) : 527



?

Quel est votre sexe ?

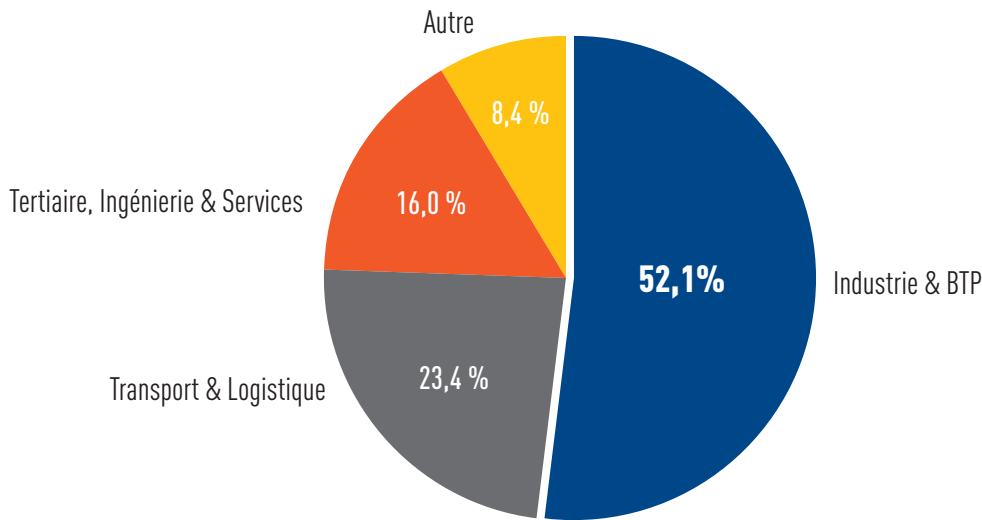
Réponses obtenues : 1 167 Question(s) ignorée(s) : 527





Quel est votre secteur d'activité ?

Réponses obtenues : 1 161 Question(s) ignorée(s) : 533



FOCUS GROUPE

+40% des intérimaires ont + 45 ans


1 intérimaire sur 5
 est une femme (78,4%)

9,9% des intérimaires ont - 25 ans

52,1% des intérimaires travaillent dans l'industrie BTP

FOCUS BRANCHES



LIP Industrie & Bâtiment



Inscrits depuis :
39 % moins d'un an
36,2 % plus de 2 ans



Age :
 - 25 ans : 8,3 %
 + 55 ans : 16,4 %



Hommes 95,5%



LIP Solutions RH



Inscrits depuis :
55 % moins d'un an
19 % plus de 2 ans



Age :
 - 35 ans : 50 %
 + de 45 ans : 31 %



Femmes à 79%



LIP Mantrons



Inscrits depuis :
46 % moins d'un an
33 % plus de 2 ans



Age :
 - 25 ans : 5,5 %
 + de 45 ans : 46 %



Hommes à 88,2%

LE MARCHÉ



66% des intérimaires sont des hommes



41% des intérimaires sont des ouvriers qualifiés

35% des intérimaires ont **- 25 ans**

19% des intérimaires ont **+ 45 ans**

En 2018, 71% des nouveaux entrants avaient moins de 25 ans



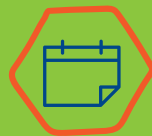
1 nouvel intérimaire sur 3

n'avait aucune forme de contrat avant



53%

des emplois en Intérim sont dans le BTP et l'Industrie



40%

des + de 45 ans déclarent n'avoir toujours pas trouvé de missions au-delà de 6 mois de recherche



2%

des employés du BTP sont des femmes

AXES D'AMÉLIORATION



Parité : favoriser l'emploi de femmes sur les secteurs masculins

Groupe de travail : comment on féminise les métiers ?

Adapter notre communication aux différentes cibles

(+ de 45 ans et - de 25 ans)



SOURCES

<http://www.prismemploi.eu/Public/Page-d-accueil/Observatoire-de-l-interim-et-du-recrutement/Etudes>

https://www.sinclairressources.com/wp-content/uploads/WS-DOSSIER_INTERIMAIRE-v3.pdf

<https://dares.travail-emploi.gouv.fr/donnees/lemploi-interimaire>

https://www.abonnes-xerfi.com/telecharger-etude-spot/L-hypercroissance-de-linterim-digital-a-lhorizon-2023_21SAE55

<https://www.s2hgroup.com/fr/component/search/?searchword=interim&searchhidden=aW50w6lyaW0=&searchphrase=all&Itemid=111>

<http://chiffres-cles.observatoire-interim-recrutement.fr/national/salaries-interimaires/volume>

<http://fiches-metiers.observatoire-interim-recrutement.fr/metiers>

<https://www.insee.fr/fr/recherche?q=interim&debut=0>

<https://trends.cleverconnect.com/fr/blog/le-barometre-de-la-recherche-emploi-interim>

https://www.acoss.fr/files/Publications/Acoss_Stat/Acoss_Stat_322.pdf

COMMUNICATION

Description des cibles identifiées

- Candidats
- Nouveaux intérimaires
- Intérimaires déjà en poste
- Clients et prospects
- Permanents

Actions mises en place

- Newsletter
- Présence et animation réseaux sociaux
- Affichage et flyers agence
- Harmonisation des process

Actions à mettre en place

- Deux cibles pour la newsletter : intérimaires et clients
- Préparation d'un guide d'accueil pour chaque agence
- Identifier ces différentes cibles pour la mise en place des strat'
- Mettre en place différentes actions / messages / canaux / Cibles