



En partenariat avec



# Etude nationale sur le CDI Intérimaire

Premier bilan sur sa mise en œuvre et ses effets



Rapport final – 19 février 2018

**O**BSERVATOIRE DE  
L'**I**NTÉRIM ET  
DU **R**ECRUTEMENT

**Vos correspondants pour cette mission :**

**Thomas CAPELIER**

Tél. : 06 60 16 53 74

[thomas.capelier@amnyos.com](mailto:thomas.capelier@amnyos.com)

**Grégoire LECLERC**

Tél. : 06 29 43 17 17

[gregoire.leclerc@amnyos.com](mailto:gregoire.leclerc@amnyos.com)



■  
Siège social  
11, avenue Philippe Auguste  
75011 **PARIS**  
Tél. : 01 43 13 26 66 – fax : 01 43 13 26 65

■  
17 rue Etienne Dolet  
69003 **LYON**  
Tél. : 04 72 72 01 30 – fax : 04 72 72 09 55

■  
Le Tritium - Bâtiment A - 355 rue Louis Broglie  
13100 **AIX-EN-PROVENCE**  
Tél. : 04 42 60 86 10 – fax : 04 42 60 86 11

# Sommaire

<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
Rappel des objectifs de l'étude .....	5
Les matériaux mobilisés dans le cadre de l'étude .....	5
Cadre général de l'étude .....	7
<b>1. Un dispositif encore récent et perçu comme une rupture, dont l'appropriation a été progressive et contrastée .....</b>	<b>8</b>
1.1 Un dispositif récent, dont le déploiement a été marqué par des hésitations et adaptations au fil de l'eau .....	8
1.2 Un dispositif dual, porteur d'opportunités mais aussi de risques... ..	10
1.3 ... donnant lieu à des approches contrastées selon les enseignes .....	12
<b>2. Une préoccupation très partagée de limitation du risque, qui doit rencontrer les motivations des intérimaires.....</b>	<b>14</b>
2.1 L'initiative des CDII émane principalement des agences d'emploi, et secondairement des EU, mais tend à se diversifier avec le temps.....	14
2.1.1 <i>Par rapport aux salariés, le souci partagé de contrôler l'information et l'initiative des CDII pour limiter les risques d'appel d'air.....</i>	<i>14</i>
2.1.2 <i>Par rapport aux entreprises utilisatrices : le dilemme proactivité / réponse à la demande .....</i>	<i>17</i>
2.2 Un ciblage et une sélection rigoureuse des intérimaires et conditions d'emploi .....	19
2.3 Pour les intérimaires, un choix déterminé par des aspirations en termes de sécurité et de stabilité sur les plans professionnels et/ou personnels.....	22
<b>3. Les profils des salariés et leurs parcours en CDII illustrent l'effectivité des pratiques de ciblage .....</b>	<b>25</b>
3.1 Les salariés en CDII forment une population assez spécifique au regard de l'ensemble des intérimaires .....	25
3.2 Une forte intensité d'emploi, le plus souvent dans le prolongement de la situation antérieure .....	28
3.3 Un modèle mono-entreprise et mono-métier dominant .....	31
3.4 Un revenu plus régulier mais aussi en diminution globale .....	32

<b>4. Le recours au CDII modifie les pratiques et les relations entre les parties prenantes de l’emploi intérimaire .....</b>	<b>33</b>
4.1 L’impact du CDII sur les relations entre agence d’emploi et salarié intérimaire est important, mais il est diversement perçu .....	33
4.1.1 <i>Des relations impactées sur plusieurs dimensions</i> .....	33
4.1.2 <i>Des évolutions perçues de manière inégale</i> .....	36
4.2 En véhiculant de nouvelles solutions aux EU et aux salariés, le CDII devient petit à petit un élément de différenciation entre les agences d’emploi .....	37
4.3 La formation des salariés en CDII, un sujet révélateur des enjeux à l’œuvre .....	40
<b>5. Le CDII a des retombées positives sur les sphères professionnelles et personnelles, même si elles ne satisfont pas tous les intérimaires .....</b>	<b>44</b>
5.1 Un très bon niveau de satisfaction des intérimaires à l’égard du dispositif (en dépit de la diminution du revenu qui focalise les critiques sans générer mécaniquement une insatisfaction) .....	44
5.2 Un rôle de tremplin professionnel, notamment quand le CDII permet une embauche hors intérim, mais peu de mobilité professionnelle ascendante à ce jour.....	48
5.3 Des retombées positives sur la sphère personnelle .....	51
<b>6. Conclusion et perspectives .....</b>	<b>53</b>
<b>7. Annexe 1 : Résultats détaillés de l’enquête téléphonique.....</b>	<b>55</b>
<b>8. Annexe 2 : Traitements statistiques complémentaires .....</b>	<b>95</b>

## Introduction

### Rappel des objectifs de l'étude

---

L'Observatoire de l'Intérim et du Recrutement a confié au cabinet AMNYOS la réalisation d'une étude sur le CDI pour les intérimaires.

Selon les termes du cahier des charges, cette étude visait à comprendre les caractéristiques, les profils, les parcours, attentes et éventuelles difficultés pratiques de l'ensemble des parties prenantes du dispositif : salariés intérimaires, agences de travail temporaires (agences locales et sièges), entreprises utilisatrices, organismes tiers, dans le cadre d'une approche à 360°.

La démarche visait plus particulièrement :

- à analyser le **niveau de connaissance et d'appropriation** du dispositif par les parties prenantes<sup>1</sup> ;
- à identifier les **déterminants du choix d'y recourir** ou non ;
- à analyser les **profils des salariés** ainsi que les **caractéristiques des entreprises utilisatrices et des contextes de mobilisation** du dispositif ;
- à comprendre les **impacts du dispositif sur la relation entre les acteurs, notamment concernant la relation entre l'agence d'emploi et le salarié en CDII** (sous l'angle du suivi RH et de son parcours professionnel), mais aussi des organismes tiers (sous l'angle de l'accès au crédit, au logement...).

### Les matériaux mobilisés dans le cadre de l'étude

---

L'étude s'est déroulée entre juillet et novembre 2017, en s'appuyant sur un dispositif d'enquête combinant des investigations à caractère quantitatif et qualitatif.

#### Volet quantitatif

**Concernant le volet quantitatif de l'étude**, une enquête par entretien téléphonique réalisée par l'opérateur spécialisé La Voix du Client a permis de recueillir des informations auprès de 1502 salariés ayant signé un CDII.

Ont été interrogés dans ce cadre :

- 1002 salariés avec un CDII en cours, dont 453 depuis plus d'un an, 524 depuis moins d'un an, et 25 dont l'ancienneté en CDII n'est pas connue.
- 500 passés par le CDII mais dont le CDII est terminé.

L'échantillon a été constitué à partir d'un fichier total de 11 000 intérimaires ayant signé un CDII transmis par 6 enseignes dont les 3 majors. Compte tenu des volumes enquêtés et de la source des fichiers, **les données recueillies via l'enquête peuvent être considérées comme statistiquement fiables sur chacune des sous-populations considérées : les personnes en CDII, et les personnes ayant quitté un CDII**. Faut de disposer des statistiques de référence sur l'ensemble des contrats signés, il n'a pas été possible en revanche de réaliser les redressements qui auraient permis de disposer de données pour la globalité des intérimaires ayant signé un CDII. Par conséquent, sauf dans le cas où les résultats sont très homogènes entre ces deux sous-populations, la présentation des résultats de l'enquête distingue systématiquement les deux sous-populations des personnes en CDII et des personnes ayant signé un CDII puis l'ayant quitté.

Les principales caractéristiques de la population enquêtée par téléphone sont présentées dans le tableau infra.

---

<sup>1</sup> Enseignes de travail temporaires, salariés intérimaires, entreprises utilisatrices.

Les résultats détaillés de l'enquête quantitative auprès des salariés et le détail des caractéristiques de l'échantillon sont présentés dans l'annexe 1 du présent rapport.

### **Principales caractéristique de l'échantillon d'intérimaires interrogés par téléphone**

		En CDII depuis moins d'un an	En CDII depuis plus d'un an	Plus en CDII
<b>Sexe</b>	H	79 %	78 %	77 %
	F	21 %	22 %	23 %
<b>Age</b>	Moins de 30 ans	40 %	29 %	45 %
	Entre 30 et 50 ans	52 %	61 %	48 %
	Plus de 50 ans	9 %	10 %	7 %
<b>Total</b>		100 %	100 %	100 %
		<b>524 *</b>	<b>453 *</b>	<b>500</b>

\* au total il convient d'ajouter 25 intérimaires pour lesquels l'information sur la situation à l'égard du CDII comporte une part de doutes.

### **Volet qualitatif**

Le volet qualitatif de l'étude a donné lieu à des investigations conduites par entretiens semi-directifs auprès d'un échantillon d'interlocuteurs représentatif des parties prenantes impliquées dans le dispositif du CDII :

- 9 entretiens avec les membres du groupe de travail paritaire pilotant l'étude, représentant les organisations de branche, le FAFTT, le FASTT et 3 enseignes de travail temporaire.
- Un entretien ad hoc avec Claire Vivès, chercheuse au CEET-LISE.
- 4 entretiens avec des sièges d'enseignes de travail temporaire, couvrant une diversité de tailles, en plus des 3 réalisés avec les enseignes membres du groupe de travail (soit 6 enseignes au total).
- 13 entretiens réalisés avec des agences d'emploi au niveau local, représentant 11 enseignes, et une diversité de territoires et d'intensité de recours au CDII.
- 31 entretiens semi-directifs avec des salariés intérimaires ayant signé un CDII dans 5 enseignes distinctes (voir infra les caractéristiques de l'échantillon).
- 5 entretiens réalisés avec des entreprises utilisatrices d'intérimaires en CDII, couvrant une diversité de situation en termes de taille, secteurs et 4 enseignes différentes.
- 3 entretiens avec des acteurs partenaires du FASTT dans les domaines du crédit bancaire, de la mobilité et de la garde d'enfants.

### **Principales caractéristique de l'échantillon d'intérimaires interrogés en entretien semi-directifs**

<b>Sexe</b>	H	20
	F	11
<b>Age</b>	Moins de 25 ans	4
	26-30 ans	5
	31-45 ans	16
	46-50 ans	3
	51 ans et plus	3
<b>Situation</b>	En CDII	24
	CDII signé puis quitté	7
<b>Total</b>		<b>31</b>

## Cadre général de l'étude

---

### Rappel du cadre juridique du CDI Intérimaire

Le CDI Intérimaire (CDII) a été créé par l'accord de branche du 10 juillet 2013 portant sur la sécurisation des parcours professionnels des salariés intérimaires. L'accord a été étendu par arrêté du Ministre du Travail du 22 février 2014, publié au JO du 6 mars 2014. Cet accord du 10 juillet 2013 crée également le Fonds de Sécurisation des Parcours Intérimaires (FSPI), au sein du Fonds pour l'emploi du travail temporaire (FPE-TT).

Le CDII est un contrat de travail d'un type nouveau qui permet de réaliser des missions d'intérim dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée. L'employeur est l'entreprise de travail temporaire (ETT), et plus précisément l'agence d'emploi de rattachement du salarié intérimaire.

Ce contrat comporte à la fois des périodes en missions dans les entreprises utilisatrices (EU) et des périodes sans exécution de mission, appelées intermissions. Les périodes de mission donnent lieu à l'établissement de lettres de mission (et non pas de contrats de mission comme pour le travail temporaire « classique »). En fin de mission, l'indemnité de fin de mission (IFM) de 10% n'est pas versée au salarié intérimaire mais son montant brut apparaît sur le bulletin de paie et est affecté au FSPI pour financer les rémunérations des salariés en CDII pendant les périodes d'intermission (cf. ci-dessous) et les formations proposées à ces salariés pendant ces périodes. L'indemnité compensatrice de congés payés (ICCP), de 10% également, n'est pas non plus versée au salarié intérimaire car son contrat prévoit la prise de congés payés.

Les périodes d'intermission sont assimilées à du temps de travail effectif pour le calcul des congés payés, des droits liés à l'ancienneté et pour la durée de travail fixée au contrat de travail.

En signant le CDII, le salarié intérimaire s'engage à accepter les missions confiées par l'ETT dès lors qu'elles correspondent aux 3 emplois définis dans le contrat et au périmètre de mobilité qu'il prévoit (généralement 50 km), et que le niveau de rémunération est au moins égal à 70 % du salaire horaire de la dernière mission. Il est également tenu d'accepter les formations professionnelles proposées par l'ETT.

Le CDII prévoit une garantie minimale mensuelle de rémunération (GMMR, que l'accord du 10 juillet 2013 fixe au moins au niveau du Smic pour les salariés intérimaires ouvriers ou employés, à 1,15 Smic pour les salariés agents de maîtrise et techniciens et 1,25 Smic pour les salariés cadre), qu'il y ait ou non des missions au cours du mois. La rémunération effective du salarié intérimaire en CDII est donc composée du salaire de la ou des missions exécutées dans le mois (s'il y en a), et, si ce salaire est inférieur au montant de la GMMR, d'un complément de rémunération permettant d'atteindre le minimum garanti.

### Contexte de l'étude

Du fait de son caractère récent, le CDII reste un dispositif pour lequel les acteurs (ETT, EU, salariés intérimaires eux-mêmes) ont encore globalement peu de recul. De plus, ce recul est différencié selon les acteurs, notamment pour les enseignes de travail temporaire qui ne sont pas toutes au même stade d'appropriation et d'expérience du dispositif. Les constats et enseignements de l'étude sont donc à lire dans ce contexte de montée en puissance progressive mais différenciée du CDI Intérimaire. La poursuite du déploiement du dispositif est ainsi susceptible de faire évoluer sensiblement le regard porté sur le CDII par ses différentes parties prenantes et ses logiques d'usage, et donc de faire apparaître à l'avenir de nouveaux constats, et de nouveaux questionnements.

## 1. Un dispositif encore récent et perçu comme une rupture, dont l'appropriation a été progressive et contrastée

### 1.1 Un dispositif récent, dont le déploiement a été marqué par des hésitations et adaptations au fil de l'eau

#### Un dispositif perçu comme une rupture porteuse d'incertitudes

Les travaux réalisés auprès des enseignes (sièges et agences) mettent en évidence que **le CDII a été largement perçu comme une rupture importante, nécessitant dans un premier temps d'être « apprivoisé » et approprié.**

Pour la plupart des enseignes, la rupture ne réside pas tant dans la complexité intrinsèque du dispositif, que dans le fait que **le CDII comportait de nombreuses différences et incertitudes par rapport aux pratiques antérieures** : il a donc ouvert des questionnements nouveaux, dont les **implications et incidences n'étaient pas d'emblée maîtrisées**. En plus d'une rupture, il a ainsi été perçu comme un « saut dans l'inconnu », induisant un fort changement dans les pratiques professionnelles des permanents d'agences. S'est ajouté à cela, dans un premier temps, l'incertitude juridique introduite par le recours déposé au Conseil d'Etat à l'automne 2014 concernant l'encadrement législatif du dispositif.

En pratique, les **doutes voire les réticences initiales ont été importantes au niveau des agences d'emploi, pour l'ensemble des enseignes, et la montée en charge du CDII a donc été plutôt lente au départ.**

« Quand le dispositif a été mis en place à l'initiative de la branche, cela ne répondait pas forcément à un besoin selon nous. On s'est dit « pourquoi pas ? » mais cela semblait en contradiction totale avec notre métier. » (ETT4, siège)

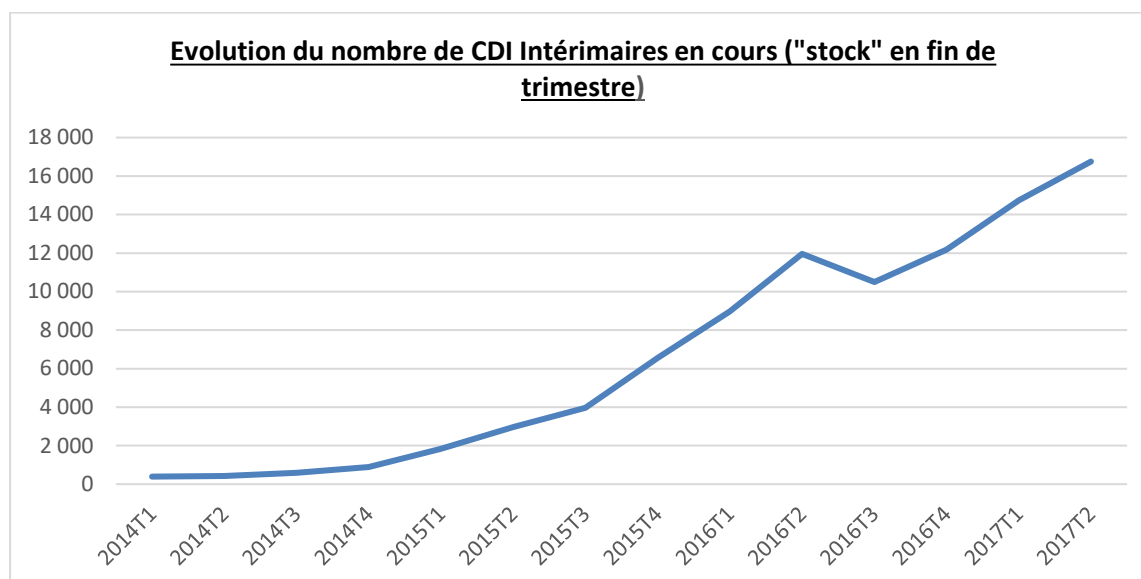
« Au démarrage ça a posé un gros problème : il y avait une réticence des agences à faire du CDII ; là où on pensait que le plus dur ce serait lever les freins des salariés, finalement ça a été dans les agences. Elles avaient peur de ne pas savoir gérer, peur de l'intermission. Le modèle économique faisait peur. » (ETT3, siège)

« Au début, c'était compliqué. On nous a dit d'y aller mais on n'avait pas les outils. Il fallait d'abord appréhender le dispositif et expliquer aux collaborateurs. » (ETT1, agence)

#### Un déploiement progressif

Les données de stock établies par la DARES (nombre de CDII en cours à chaque fin de trimestre depuis début 2014) soulignent le caractère très progressif de ce démarrage : « décollage » très lent et limité au cours de l'année 2014, 1<sup>ère</sup> inflexion à la hausse début 2015 et surtout à partir de l'automne 2015, période à partir de laquelle le rythme de signature de CDII devient plus soutenu.





*Données trimestrielles brutes*

*Source : DARES, exploitation des déclarations sociales nominatives (DSN) et des fichiers Pôle emploi des déclarations mensuelles des agences d'intérim.*

Le graphique ci-dessus confirme très nettement un propos largement véhiculé par les enseignes (sièges et agences) : même si le dispositif commençait à se diffuser avant, il y a **clairement eu un « avant » et un « après » Loi Rebsamen**, à partir du troisième trimestre 2015<sup>2</sup>. **Les dispositions expérimentales<sup>3</sup>** introduites par la loi Rebsamen (possibilité, dans le cadre du CDII, de prolonger les missions jusqu'à 36 mois, et de déroger au délai de carence) ont ainsi permis de **lever un certain nombre de freins au déploiement du CDII et d'accélérer son développement** (on verra en effet dans les parties suivantes que la possibilité de sécuriser une forte intensité d'emploi, nettement renforcée par les dispositions de la loi Rebsamen, est clairement au cœur de la logique d'usage du CDII et donc un pré-requis de son déploiement).

### Un ajustement progressif du ciblage du dispositif

Il est par ailleurs très significatif – et révélateur des questionnements initiaux autour du CDII – que **le déploiement du CDII a été marqué en pratique par des ajustements (voire des tâtonnements) au regard des hypothèses initiales, tout particulièrement concernant la cible des intérimaires intéressés et concernés par le dispositif.**

Les réseaux précurseurs considéraient en effet au départ, de façon partagée, que le CDII intéresserait des profils plutôt voire très qualifiés, avec une forte employabilité. Ils ont donc été **surpris, au démarrage du dispositif, par l'engouement limité des intérimaires**, tout particulièrement ceux initialement pressentis, et par le **fait que le dispositif « prenait » finalement mieux avec des profils moins qualifiés.**

Ces tâtonnements par rapport aux hypothèses initiales témoignent notamment d'une **prise de conscience du frein que peuvent constituer les conditions et implications économiques du CDII**, génératrices d'une baisse de rémunération pour les intérimaires les plus qualifiés et demandés.

*« Au début on avait plein d'images préconçues, pensant que ça intéresserait tous les intérimaires. Finalement ce sont les profils les plus facilement employables qui sont les moins intéressés : en gros le brut = le net en CTT, ce qui n'est plus du tout le cas en CDII. Du coup les intérimaires perdaient en*

<sup>2</sup> Loi n°2015-994 du 17 août 2015 relative au dialogue social et à l'emploi

<sup>3</sup> Ces dispositions s'appliquent jusqu'au 31 décembre 2018, le Gouvernement devant se prononcer sur leur pérennisation au plus tard le 30 juin 2018.

*rémunération mensuelle ce qu'ils gagnaient en sécurité. Ceux qui savaient qu'ils avaient des métiers pénuriques n'ont pas joué le jeu. C'est plutôt les peu qualifiés qu'on a recrutés en CDII. Cela a été une surprise, ce peu d'engouement. On avait au début un refus sur deux. Maintenant les agences ciblent je pense les intérimaires de leur quotidien, placés de façon récurrente, ouvriers. On s'est retrouvés sur les populations qu'on plaçait le plus. (ETT3, siège)*

*« Pour le ciblage des publics, ça a évolué. Au début on imaginait ça pour des métiers du tertiaire, des profils de cadre, informaticiens... avec des missions récurrentes. On pensait que ça intéresserait des gens depuis longtemps dans l'intérim, qui travaillent souvent, pour l'aspect stabilité, sécurité. Ce n'est pas du tout ça. On est plutôt en général sur des personnes peu qualifiées, des statuts d'employés ou ouvriers, dans l'industrie, le transport-logistique, le BTP, l'industrie agro-alimentaire. Le cadre, ça ne l'intéresse pas de perdre l'indemnité de fin de mission, de perdre l'indemnité compensatrice de congés payés, et d'avoir des congés à prendre à la place, et une garantie de Smic+25% » (ETT1, siège)*

## **1.2 Un dispositif dual, porteur d'opportunités mais aussi de risques...**

Si l'appropriation et le déploiement du CDII ont posé question, c'est parce qu'il est perçu comme **un dispositif certes porteur de progrès et constituant une opportunité pour ses différentes parties prenantes, mais aussi comme un pari, une prise de risque voire un saut dans l'inconnu.**

**L'équilibre et le curseur entre ces deux dimensions sont clairement distincts selon les enseignes, la perception des avantages apportés par le CDII n'étant pas homogène, alors que celles des risques induits par le dispositif l'est beaucoup plus.**

### La perception très prégnante d'un risque économique

**La première perception du CDII a été marquée par l'appréhension des risques dont il pouvait être porteur.** Cette appréhension a été d'autant plus forte que le risque était peu circonscrit au départ (compte tenu du caractère innovant du dispositif) et que le « saut dans l'inconnu » comportait plusieurs dimensions.

A très vite été perçu et mis en avant le **risque économique que fait peser le CDII** sur l'agence d'emploi, en cas de difficultés à placer les intérimaires sur des missions suffisamment longues et/ou récurrentes. Cette appréhension a mis l'accent sur la dépendance à la conjoncture économique d'un bassin d'emploi et la nécessité du maintien de relations commerciales avec les EU qui recourent à d'importants volumes d'intérimaires en CDII.

La perception de ce risque a été amplifiée par la **technicité du dispositif**, dont le déploiement supposait l'appropriation d'un dispositif complexe, et de mobiliser de nouveaux outils et de nouvelles compétences internes : pour la gestion de la paie (et la GMMR<sup>4</sup>), des congés, des arrêts de travail, le SIRH, le lien avec le FSPI<sup>5</sup>, etc...

Le fonctionnement du dispositif supposait enfin de **basculer dans une nouvelle réalité RH**, avec l'identification de pratiques nouvelles en termes de suivi des parcours, de formation, de développement, d'horizon temporel pour projeter la relation avec les intérimaires.

*« On a eu une période d'observation au lancement du dispositif car on a pris conscience de notre responsabilité plus importante en termes de suivi du parcours des intérimaires. » (ETT4, agence)*

<sup>4</sup> GMMR : Garantie minimale mensuelle de rémunération

<sup>5</sup> FSPI : Fonds de Sécurisation des Parcours Intérimaires.

### La théorie d'action d'un dispositif triplement gagnant

Au-delà de la perception des risques, les promoteurs du CDII ont vu dans ce dispositif une **opportunité théoriquement triplement gagnante** :

- **Pour l'EU** : le CDII permet de s'attacher ou de conserver pour une durée longue (jusqu'à 36 mois et sans délai de carence) des personnes compétentes sur leur métier, fiables, de confiance et disposant des savoir-être nécessaires (ce que le CDII signé atteste a priori de lui-même), notamment dans la perspective d'une embauche à terme (notion de « sas », cas par exemple où l'entreprise recourt au travail temporaire faute de visibilité suffisante sur son activité pour pouvoir embaucher directement, et pour qui le CDII permet de tester et conserver une personne en attendant de pouvoir la recruter).
- **Pour le salarié** : le CDII apporte par définition une garantie de rémunération socle, stable, quelle que soit la réalité des temps de mission effectifs, et une sécurisation sur le plan professionnel. Il est également attendu qu'il facilite les projets personnels par l'assurance qu'il apporte aux acteurs tiers comme les banques, les bailleurs, etc. Enfin, au croisement de l'intérêt de l'EU tel que présenté ci-dessus, le CDII apparaît pour le salarié comme un levier potentiel vers une embauche directe par l'EU dans certains cas, ce cas de figure étant alors assumé par l'agence comme une étape naturelle du parcours de l'intérimaire et du service rendu à l'EU, et non pas vécu et subi comme un risque de plus.
- **Pour l'enseigne et l'agence d'emploi** : le CDII est vu comme un levier nouveau de fidélisation d'intérimaires fiables, employables, constituant ainsi un vivier de compétences valorisable auprès des entreprises clientes, et permettant donc de conserver ou gagner des parts de marché. Il est de plus largement souligné que la marge est en moyenne plus intéressante dans le cadre du CDII par rapport au travail temporaire classique. Certaines enseignes font ainsi l'hypothèse prometteuse que le CDII constitue un **outil de montée en gamme du positionnement et de l'offre de services des agences** auprès des clients, à qui l'on peut ainsi vendre (mieux) une **sorte de « service premium »**.

### Une lecture plus pondérée chez certaines enseignes

Certaines enseignes ont cependant une **lecture plus prudente ou partielle de cette théorie d'action du « gagnant-gagnant-gagnant »**, en considérant que la **« zone de rencontre » entre les intérêts respectifs des parties prenantes est plus réduite ou rare**.

- **Concernant l'hypothèse d'un intérêt convergent des salariés et des enseignes** : certains interlocuteurs font l'hypothèse que l'intérêt des enseignes suppose de s'adresser à une population intérimaire fortement employable, qui est justement celle qui aurait le moins intérêt au CDII, sur un strict critère économique et sans tenir de compte d'autres types de motivation éventuels.

*« Les seuls intérimaires qui peuvent y gagner sont ceux à très faibles niveaux de qualification, peu employables, payés au SMIC sur peu de missions et touchant la GMMR le reste de l'année. En revanche, un tel profil serait très couteux pour l'agence. »(ETT6)*

- **Concernant l'hypothèse d'un intérêt convergent entre agences d'emploi et entreprises utilisatrices** : certaines enseignes particulièrement sceptiques expriment la crainte d'être instrumentalisées par les EU, qui chercheraient via le CDII à externaliser vers les agences d'emploi le risque social et économique de l'embauche, tout en pouvant bénéficier des salariés sur longue période.

« L'inconvénient pour l'agence d'intérim est la prise de risque dans le cadre d'une relation employeur-salarié : problèmes disciplinaires, gestion administrative, nature différente du mode de rémunération, indemnisation-GMMR... » (ETT5).

« Le coût et le risque social du dispositif pèsent d'abord sur les agences, qui sont un peu « prises en otage ». Elles doivent faire l'interface RH entre le salarié et l'EU et pousser les parties à s'entendre alors que le CDI classique permet un engagement bilatéral, clair, direct et mutuel entre un employeur et un salarié, avec des responsabilités bien identifiées. » (ETT6)

Ces enseignes tendent donc à **mettre surtout en avant les risques** attachés au CDII.

**Inversement, avec le recul, les enseignes plus volontaristes tendent aujourd'hui à minorer cette notion de risques** –qu'elles partageaient pleinement au départ – **en considérant avoir su les maîtriser.**

« Maintenant on est en pleine phase de déploiement. On voit beaucoup les côtés positifs plus que les côtés négatifs, les risques. Financièrement c'est un contrat intéressant pour les unités. On n'a plus les indemnités de fin de mission de 10 % à verser ; l'enjeu étant de placer les salariés. Quand on en a des petits volumes 5-10 par agence ça reste facile à piloter. » (ETT3, siège)

« On a moins peur maintenant. (...) Il ne faut pas faire n'importe quoi n'importe comment pour développer, mais bien cibler, verrouiller. Si c'est anticipé, on ne prend pas de risque. Et alors c'est positif dans tous les sens du terme, pour accompagner aussi bien les clients que les intérimaires. (ETT1, agence)

### **1.3 ... donnant lieu à des approches contrastées selon les enseignes**

Il ressort des éléments présentés ci-dessus que la **balance opportunités-risques varie fortement selon les enseignes** interrogées, conduisant ainsi à **des approches contrastées en termes d'objectifs et de pratiques de développement du CDII.**

Il est ainsi possible de dégager une forme de **typologie des enseignes** :

#### **(1) Les « précurseurs volontaristes »**

Il s'agit ici des réseaux des majors, qui apparaissent les plus convaincus et promoteurs de la théorie d'action « gagnant-gagnant-gagnant » du CDII (mais sans occulter pour autant les risques du dispositif). Ces réseaux se sont mobilisés fortement dès l'origine, dans une **logique de développement volontariste, avec l'idée d'un investissement sur une opportunité stratégique**, constitutive d'un segment de marché émergent autant que levier d'image pour démontrer la capacité de l'intérim à proposer une sécurisation effective des parcours de ses salariés.

Cette mobilisation a pris les formes suivantes :

- Une attention importante accordée à l'appropriation du dispositif et à la formation des collaborateurs du réseau.
- Un outillage métier structuré, visant justement à maîtriser les risques associés au dispositif : kits de communication, argumentaires commerciaux, guides de ciblage clients, guide d'entretien professionnel...
- Une adaptation de l'organisation interne (notamment pour appuyer les pratiques des agences sur des fonctions supports ad hoc : juridique, paie, gestion administrative,...) ainsi que du SI.
- Une montée en charge sur objectifs, pilotée de façon étroite dans les relations entre siège et agences (avec souvent l'implication d'échelons interrégionaux).

## (2) Les « explorateurs »

Cette catégorie est constituée seulement de quelques enseignes parmi celles sollicitées pour l'étude. Il s'agit d'enseignes de taille plus réduite, qui ont souhaité intégrer le CDII dans leurs pratiques et leur offre de services dans le cadre d'une **approche positive**, souvent portée personnellement par le dirigeant de l'enseigne ou d'une agence localement. Ces ETT se disent **convaincues de l'intérêt du dispositif pour ses parties prenantes, tout en restant prudentes et mesurées en termes d'objectifs de développement** (proactivité sur des cas bien ciblés, et surtout réponse « bienveillante » à la demande d'EU) du fait des volumes d'emploi plus limités qu'elles connaissent. Les pratiques de déploiement du CDII sont en général moins outillées et structurées, davantage basées sur les relations interpersonnelles de proximité (y compris entre le siège de l'enseigne et les agences, entre les agences, les salariés et les EU). Le CDII n'a donc en général pas donné lieu à des changements majeurs dans l'organisation et le fonctionnement des enseignes (ce qui ne signifie pas qu'il n'est pas porteur d'évolutions des pratiques RH).

*« On a des réunions commerciales mensuelles où on a évoqué le sujet au tout début, dès l'accord de branche (...) On a attendu de voir les tenants et aboutissants, puis on a commencé. Notre idée est de proposer le CDII à des qualifications spécifiques pour qui on sait qu'on pourra placer les personnes. On souhaite continuer à développer, on s'est bien approprié le dispositif maintenant. Le siège gère les contrats, la paie... Et au bureau on gère les lettres de mission. Ça a été assez fluide, c'est quelque chose qui est entré dans les mœurs assez rapidement. Sur tout le réseau, on a 4 CDII actuellement. Et 1 qui a ensuite été embauché par une EU (en CDI), le seul CDII terminé ». (ETT7, agence)*

*« Le recours au CDII a toujours lieu à la demande de l'EU et l'agence intervient davantage dans une logique de réponse à des besoins. Si l'agence rencontre des phénomènes de pénurie (mécaniciens, menuisiers, cuisiniers, tourneurs-fraiseurs, ajusteurs, régleurs...), leur nombre n'est pas suffisant pour que l'agence soit sûre de pouvoir placer les intérimaires et puisse être proactive sur le CDII. » (ETT11)*

## (3) Les « hésitants, ponctuellement opportunistes »

Dans le panel d'enseignes sollicités, cette catégorie regroupe des enseignes de taille intermédiaire, qui paraissent plus hésitantes. Elles sont **moins convaincues a priori de la pertinence du dispositif pour elles-mêmes, et souvent pour les salariés également** (des doutes initiaux ne sont pas levés faute de recul et d'expérience). Elles ne s'estiment **pas encore suffisamment outillées pour déployer le CDII dans de bonnes conditions, et maîtriser les risques associés**. Ces enseignes demeurent prudentes dans la montée en charge du dispositif, tout en restant à l'écoute de demandes argumentées venant d'EU, et parfois elles-mêmes à l'initiative de CDII lorsque le contexte de mobilisation du CDII leur semble s'y prêter, au coup par coup.

## (4) Les « réticents »

Les enseignes les plus réticentes présentent la caractéristique commune d'être des enseignes petites ou moyennes, qui **perçoivent peu ou pas la possibilité que le CDII serve à la fois leurs intérêts et ceux de leurs salariés** (du fait de son modèle économique) et ont **plutôt le sentiment que le CDII est surtout bénéfique pour les EU** (externalisation du risque tout en bénéficiant des avantages accrus par rapport à l'intérim classique). **Ils perçoivent et soulignent surtout les risques induits par le dispositif**. La position de ces enseignes est explicitement de **ne pas promouvoir le CDII par elles-mêmes**. De fait, leur nombre de CDII signés est très faible, et résulte **uniquement de demandes d'EU auxquelles l'ETT a donné une suite positive**.

## 2. Une préoccupation très partagée de limitation du risque, qui doit rencontrer les motivations des intérimaires

### 2.1 L'initiative des CDII émane principalement des agences d'emploi, et secondairement des EU, mais tend à se diversifier avec le temps

L'enquête auprès des salariés intérimaires ayant signé un CDII met en évidence que ce sont **essentiellement les agences d'emploi qui sont à l'initiative du CDII**, aussi bien pour les personnes dont le CDII est en cours (66%) que celles dont le CDII est terminé (62%). **Les entreprises utilisatrices apparaissent également être à l'origine du CDII dans environ un quart des situations** (respectivement 24% et 26% pour les deux sous-populations). **Les salariés intérimaires disent avoir été d'eux-mêmes à l'initiative du CDII dans 10% des cas.**

**Un effet temps semble clairement à l'œuvre** sur ce point, montrant **l'amélioration de la notoriété du dispositif**. Parmi les personnes dont le CDII est en cours, un **net basculement s'opère dans l'initiative du CDII entre les agences d'emploi et les entreprises utilisatrices** (ainsi que les salariés eux-mêmes dans une moindre mesure) pour les CDII les plus récents :

Q8. Qui a eu l'initiative de proposer le CDII ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Vous-même	7%	12%
Votre agence d'intérim / d'emploi	75%	58%
L'entreprise dans laquelle vous faisiez une mission	17%	29%
Autre	0%	0%
Ne sait pas	1%	0%

En revanche, on n'observe pas ou peu de différences significatives selon les autres éléments de profil des salariés (âge, CSP ou niveau de formation notamment). Quelques variations semblent toutefois à noter selon le secteur d'activité des entreprises utilisatrices : les CDII à l'initiative des EU sont plus rares dans le BTP – 9% des cas, pour 75% des contrats proposés par l'agence, et inversement un peu plus fréquents dans l'industrie, où les EU sont à l'origine de 29% des CDII signés.

Ces différents points paraissent très **directement liés au volontarisme plus ou moins grand des enseignes, et traduisent de fait des logiques d'usage différenciées, tout particulièrement dans la notion de proactivité (ou non) auprès des entreprises utilisatrices.**

#### 2.1.1 Par rapport aux salariés, le souci partagé de contrôler l'information et l'initiative des CDII pour limiter les risques d'appel d'air

##### Une information ciblée des intérimaires

Les éléments de l'enquête présentés ci-dessus, confirmés par les entretiens qualitatifs réalisés avec les agences et les salariés, mettent en évidence que **les intérimaires ne sont d'eux-mêmes à l'initiative du CDII que dans un nombre limité de situations**. Ce cas de figure de demande spontanée paraît toutefois se présenter un peu plus fréquemment pour les CDII plus récents – ce qui traduit clairement une **amélioration de l'information et une appropriation croissante du dispositif au sein de la population intérimaire** – mais demeure restreint en tout état de cause.

Ce constat est très cohérent avec la préoccupation largement partagée, au niveau des enseignes et agences d'emploi, de garder la main vis-à-vis des salariés intérimaires, et ce quel que soit le degré de volontarisme de l'enseigne sur le développement des CDII. La perception des risques associés au dispositif conduit ainsi à la **volonté de se prémunir d'un éventuel appel d'air**, qui s'est manifestée lors du démarrage du dispositif par **l'absence d'information ou communication « grand public » sur le CDII auprès de l'ensemble des intérimaires**. Sauf rares exceptions liées à des contextes particuliers<sup>6</sup>, il ne s'agit pas de susciter une demande spontanée, mais bien **d'informer de façon ciblée les salariés pressentis pour un CDII, dans une logique d'opportunité et de proactivité au cas par cas** au niveau des agences.

### Des intérimaires informés par les agences avant tout

De fait, l'enquête téléphonique auprès des 1500 salariés ayant signé un CDII confirme bien que :

- **Les agences sont de très loin le canal principal par lequel les salariés ont entendu parler du dispositif pour la 1<sup>ère</sup> fois** (66% des cas, que ce soit pour les CDII en cours ou terminés). Le facteur temps est là aussi à noter : pour les CDII plus récents, les agences restent de loin le 1<sup>er</sup> canal d'information, mais on observe **davantage de cas de salariés ayant connu le CDII via leur EU ou via leurs contacts personnels** ou leurs collègues, ce qui confirme la **diffusion croissante de l'information sur le dispositif au-delà des enseignes elles-mêmes** :

*Q7. Comment avez-vous entendu parler du CDI Intérimaire pour la première fois ... ?*

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Dans la presse, internet	6%	6%	7%
Par votre agence d'emploi / d'intérim	73%	59%	66%
Autre (préciser)	2%	3%	2%
Par une entreprise où vous faisiez une mission	13%	21%	19%
Par une connaissance personnelle ou un collègue	8%	15%	9%
Par une entreprise où vous faisiez une mission	1%	1%	1%
Ne sait pas (ne pas citer)	1%	0%	1%

- **Les agences d'emploi sont également la principale source d'information mobilisée pour se renseigner avant de prendre la décision d'accepter le contrat** (réponse citée par 74% des personnes avec un CDII en cours, et 79% des personnes avec un CDII terminé), loin devant le fait de se renseigner par ses propres moyens (20% des personnes avec un CDII en cours et 14% des personnes avec un CDII terminé). Il est à noter que les personnes de 25 ans et moins sont encore plus massivement que les autres dépendantes de l'information donnée par l'agence (84%, et seulement 12% qui se renseignent par leurs propres moyens). En revanche, l'effet-temps est ici peu marqué (réponses très proches selon l'ancienneté du CDII).

### L'importance d'une information de qualité

Cette logique d'information ciblée, répondant à une volonté de limitation du risque, s'inscrit dans un cadre où les agences manifestent une **conscience claire de l'importance d'apporter aux salariés intérimaires à qui le CDII est proposé, en amont de sa décision, une information précise et de qualité sur la nature et le fonctionnement du dispositif et ses implications**. Les agences se disent

<sup>6</sup> Par exemple, une agence située sur un bassin d'emploi très tendu et très fortement concurrentiel entre enseignes, qui a diffusé une annonce indiquant qu'elle recherchait des collaborateurs en CDII, utilisé ici comme un argument et un levier pour attirer des profils d'intérimaires intéressants vis-à-vis des enseignes concurrentes.

particulièrement attentives à éviter des cas de figure où un intérimaire découvrirait après coup les mécanismes et implications du contrat qu'il a signé, situations génératrices de conflits et de risques.

Pour autant, l'enquête met en évidence que **l'information mobilisée par les salariés au moment de signer le CDII** – et dont les agences sont, on l'a vu, le principal pourvoyeur – **est perçue comme perfectible voire insatisfaisante par près d'un tiers des salariés en CDII**. On n'observe pas ici de distinction significative entre les CDII en cours et les CDII terminés ; en revanche le caractère plus récent du CDII a manifestement un effet favorable sur l'appréciation de la qualité de l'information donnée (27% de réponses mitigées ou négatives pour les personnes en CDII depuis moins d'un an, contre 38% pour celles en CDII depuis plus d'un an). **L'information donnée aux salariés par les agences semble donc s'améliorer au fil du temps et d'une meilleure appropriation du dispositif.**

Interrogés sur la nature des informations qui leur ont manqué, les salariés concernés mentionnent pour la moitié d'entre eux **le fait de ne pas avoir été suffisamment informés sur les modalités de rémunération** (tarif horaire des missions, mécanisme de la GMMR, perte des indemnités de fin de mission). Certains intérimaires insistent sur la baisse de revenu liée à ces modalités. D'autre part, un quart des répondants dit avoir manqué **d'informations sur le cadre contractuel lié aux missions<sup>7</sup>** (durée des missions, périmètre géographique et obligation d'accepter les missions). Enfin, un intérimaire sur dix indique ne pas avoir été informé sur les démarches à effectuer pour poser les congés payés.

Les entretiens qualitatifs réalisés avec les intérimaires confirment ces constats. On note moins de cas d'insatisfaction chez les intérimaires ayant été manifestement informés de toutes les composantes du contrat. Certaines agences développent en effet des pratiques « vertueuses » en la matière (temps d'information en amont du CDII, délai de réflexion, suivi personnalisé durant le contrat...). A l'inverse, certains entretiens font ressortir une mauvaise explication ou une incompréhension des implications du contrat. Ces cas particuliers peuvent engendrer une insatisfaction, voire l'intention de quitter le dispositif :

*« Quand j'ai signé le contrat, l'agence m'a promis des choses qui ne sont pas arrivées. Ils m'avaient dit que j'aurais droit à des congés, mais j'ai découvert après que je ne pouvais pas en poser la première année. Le RH de l'agence m'avait dit qu'il y aurait des formations, et on avait parlé de CACES. J'en ai passé un, j'ai réitéré ma demande pour en passer des nouveaux mais l'agence n'a pas donné suite. Pareil pour le périmètre : ils ne m'avaient pas dit que le calcul de zone se fait sur une distance à vol d'oiseau, et pas sur les itinéraires routiers, ce qui fait que les kilométrages ne sont pas les mêmes. Du coup, j'ai eu un litige avec l'agence quand ils ont voulu m'envoyer en mission loin de chez moi. Ils m'ont menacé d'avoir une semaine de congés sans solde si je n'acceptais pas la mission. A cause de cette attitude de l'agence, je me suis posé la question de quitter le contrat. (Homme, 36 ans, CDII signé le 03/10/2016)*

<sup>7</sup> Un autre de cas de figure montrant l'importance de l'information en amont a été cité par certaines enseignes, bien que rare, concernant la question du statut cadre ou non cadre : si le contrat prévoit un statut cadre, mais que les missions confiées ne correspondent pas à ce statut, il en résulte un revenu plus bas que ce qu'il en aurait été si le contrat prévoyait un statut non cadre en raison des cotisations salariales plus élevées (aucun salarié interrogé en entretien qualitatif n'a été concerné par cette situation).



### 2.1.2 **Par rapport aux entreprises utilisatrices : le dilemme proactivité / réponse à la demande**

Si les préoccupations de maîtrise de l'information et de l'initiative des CDII auprès des salariés sont très partagées selon les enseignes, l'approche est moins homogène concernant l'approche des entreprises utilisatrices.

#### Des entreprises utilisatrices plus ou moins à l'initiative

Si l'on examine le quart des CDII signés (et même davantage sur la période plus récente) qui résultent d'une initiative de l'EU, on relève en fait **2 cas de figure bien distincts, attestant d'une approche très différente de l'enseigne** :

- D'une part il y a les cas où la proposition du CDII provient effectivement de l'entreprise où le salarié est en déjà en mission, mais suite à **une information proactive de l'agence d'emploi qui a convaincu l'EU** sur les avantages qu'elle pourrait tirer du dispositif. Ces cas s'apparentent donc finalement aux situations où c'est l'agence qui est à l'initiative du CDII.
- D'autre part il y a des **cas où l'EU est pleinement à l'initiative du CDII**, et en fait elle-même la demande à l'agence d'emploi et au salarié car le dispositif répond mieux que l'intérim classique à un besoin RH de l'entreprise (souvent par la possibilité d'allonger les missions jusqu'à 36 mois, ou du fait de l'absence du délai de carence).

**Le premier cas correspond aux pratiques des enseignes ayant choisi de développer le CDII de façon volontariste.** Il s'inscrit systématiquement dans une analyse d'opportunité auprès des EU, tout particulièrement selon leur capacité à proposer et s'engager sur des volumes et durées de mission longues, plus que sur un critère de secteurs d'activité qui ne paraît pas en lui-même orienter les propositions de CDII (on retrouve en effet pour les CDII Intérimaires les principaux secteurs utilisateurs de l'intérim classique, cf. ci-dessous).

« *Tous les mois on fait un arrêt sur image sur les intérimaires qui arrivent bientôt à 18 mois chez un client, pour voir avec l'EU les perspectives, lui dire qu'on peut les accompagner avec le CDII.* » (ETT1)

**Le second cas correspond davantage aux enseignes se plaçant dans une posture attentiste, qui développent les CDII essentiellement dans une logique de réponse à la demande d'EU**, sans chercher à le promouvoir en propre. Pour autant, comme dans les cas précédents, la demande de l'EU est analysée par l'enseigne pour s'assurer de la viabilité du passage en CDII au regard des volumes et durées de mission possibles.

« *Après la mise en place du CDII, on a regardé ce qui se passait. Ce sont principalement des clients qui ont souhaité que l'on réfléchisse au recours au CDII pour les intérimaires qui étaient en missions de manière récurrente chez eux.* » (ETT4)

Ce cas de figure d'initiative pleine et entière de l'EU suppose que l'entreprise se soit informée sur le CDI Intérimaire indépendamment de l'enseigne (ou le cas échéant l'ait été par une autre enseigne avec qui elle travaille). Cela concerne surtout des entreprises de grande taille, dotées de services RH développés.

### Une appropriation croissante du dispositif par les EU

Un 3<sup>ème</sup> cas, intermédiaire, est probablement en train de se développer avec le temps : informées et sensibilisées par les agences d'emploi au démarrage du dispositif, certaines EU se sont appropriées le CDII avec le temps et ont **acquis une capacité d'initiative autonome, maintenant indépendante du volontarisme plus ou moins grand des enseignes avec qui elles travaillent.**

L'accroissement de la part des EU dans l'initiative des CDII qui a été constaté dans l'enquête pour les CDII de moins d'un an traduit donc **une appropriation croissante du dispositif par les EU**, que cette appropriation soit liée à un travail d'information des enseignes ou à une montée en compétences autonome. A ce titre, la **loi Rebsamen a aussi constitué une rupture pour les EU** : ce sont en effet les dispositions dérogatoires introduites par la loi à titre expérimental (allongement des missions jusqu'à 36 mois et absence de délai de carence) qui ont rendu le dispositif attractif pour les EU et les ont donc placées en situation d'être dans certains cas elles-mêmes demandeuses du CDII.

### Des usages non conscients du CDII

Un dernier cas de figure paraît exister mais de manière marginale : le fait de **ne pas informer l'EU que le salarié intérimaire mis à disposition est en CDII**. Ce point paraît soulever une question de **doctrine qui n'est pas forcément stabilisée à ce stade** : d'une part, les agences se disent toutes attachées de manière générale à informer les EU des CDII signés (notamment parce que la logique de « négocier » des longues missions est souvent associée au CDII)<sup>o</sup>, d'autre part elles estiment que cela peut parfois arriver (notamment pour des missions « bouche-trou » évitant des intermissions, pour lesquelles on ne voit pas la nécessité d'en parler avec l'EU), avec toutefois certains risques.

*« L'EU peut ne pas le savoir mais si le client l'apprend il n'aime pas. Moi je le dis par principe. Je leur demande l'allongement de la mission, même si on a moins peur maintenant. Au départ on demandait tout le temps, c'est moins vrai aujourd'hui ». (ETT1)*

*« Au départ on demandait un engagement fort du client pour limiter le risque d'intermission. C'était trop fort comme exigence. La perception des entreprises aujourd'hui est très variable. Les clients à partir du moment où on leur demande pas un engagement, une durée minimum de mission, et si on ne les surcharge pas, eux ce n'est pas leur problème du moment qu'ils ont les bonnes compétences. Donc on ne les prévient pas sauf si besoins récurrents et contrats répétitifs. Dans ce cas ça représente un vrai avantage pour eux, car plus de délai de carence et pour un RH c'est très important, car il pourra enchaîner les contrats. Il faut donc leur signaler quand on a des contrats longs, en signalant qu'il peut aller jusqu'à 36 mois. Quand ce sont de petites missions à la journée, on ne le dit pas. (ETT2, agence)*

Très proches de cette dernière situation sont les cas où l'EU accueille un salarié en CDII en toute connaissance de cause mais aussi en toute neutralité, voire « par hasard » : ces cas ne répondent pas à une logique d'usage du CDII de la part de l'EU, mais plutôt au besoin de placer l'intérimaire en mission au niveau de l'agence.

*Cas d'une EU qui souhaitait recruter un agent portuaire en intérim, car elle anticipait une hausse d'activité et un recrutement l'année suivante. L'agence d'intérim lui a proposé un profil en CDII. L'entreprise n'avait pas connaissance de ce dispositif, elle a accepté cette proposition car cela ne représentait pas de différence pour elle et le profil proposé était assez rare – il faut être titulaire de certains CACES. Le fait d'accueillir une personne en CDII n'a pas entraîné de changements dans les relations avec l'agence, ni dans la gestion de la personne. Cette personne va être embauchée en CDI, mais cela aurait aussi été le cas si elle avait été en intérim classique. (EU4)*

## 2.2 Un ciblage et une sélection rigoureuse des intérimaires et conditions d'emploi

Quel que soit le degré de volontarisme des enseignes sur le développement du CDII et leur posture auprès des EU (proactivité ou réponse à la demande), les enseignes ont mis en place de façon très partagée des **pratiques de ciblage et/ou de vérification** (selon les cas de figure en termes d'initiative) **de la pertinence du passage en CDII des salariés intérimaires pressentis, dans le cadre d'une stratégie claire de limitation du risque auquel elles s'exposent.**

### Vigilance dans le ciblage

Ces pratiques reposent dans les différents réseaux sur un **principe de responsabilisation des agences d'emploi** sur la base de leur lecture des profils de leurs publics intérimaires et des besoins locaux de recrutement, souvent assorti d'une **procédure de confirmation-validation au niveau du siège** (ou d'échelons interrégionaux s'agissant des plus grandes enseignes).

Dans ce cadre, les agences d'emploi accordent **une attention très importante à un certain nombre de critères pour le ciblage des intérimaires appelés à passer en CDII** (ou la validation de la pertinence de ce passage lorsque la demande émane d'une EU, voire d'un intérimaire directement) :

- **Une forte employabilité de l'intérimaire**, au croisement de ses compétences, qualifications et motivations d'une part, et d'autre part de la nature des besoins identifiés sur le marché du travail local, qui détermine **le nombre d'EU, le volume et la durée des missions potentielles** pour cette personne, ainsi **que les emplois/métiers possibles**. Une attention toute particulière est donnée, de façon très partagée, à l'analyse de la **possibilité de placer l'intérimaire en missions longues** dans la ou les EU potentiellement concernées.
- La **confiance** que l'agence peut avoir en cette personne, compte tenu de l'ancienneté des relations, et plus largement **des savoir-être** et de la **fiabilité** de l'intérimaire.

« Nous demandons aux agences de bien choisir les intérimaires concernés. Ceux-ci doivent avoir une expérience antérieure de l'intérim, faire preuve de savoir-être et de loyauté, et être à même de promouvoir l'image de l'agence. » (ETT5, siège)

« Moi, ils m'ont proposé ce contrat parce que je suis un bon élément, ils voyaient que je ne posais pas de problème et cela faisait un moment que je travaillais avec eux. » Homme, 24 ans, CDII signé en août 2014

Ces critères ont fait l'objet d'une lecture très stricte dans un premier temps, et sont encore fortement mis en avant aujourd'hui. Cependant, pour les enseignes disposant maintenant d'une expérience plus poussée du CDII, « rassurées » sur leur capacité à maîtriser les risques liés au dispositif, on tend à en avoir **aujourd'hui une lecture un peu plus souple, avec un ciblage qui commence donc à évoluer** (cet effet d'élargissement de la cible lié à l'expérience d'usage se mêle sans doute avec un autre effet, tenant à un possible début de « plafonnement » des possibilités de développement auprès des profils prioritairement visés initialement ; en outre, l'importance croissante des CDII proposés par les entreprises utilisatrices conduit aussi à relativiser les critères de ciblage posés par les enseignes).

Il sera effectivement souligné ci-dessous, en partie 3.1, que le profil des salariés en CDII a évolué au fil du temps, avec des caractéristiques un peu différentes entre les CDII de plus ou moins d'un an ; en l'occurrence, on verra ainsi que les spécificités des salariés en CDII au regard de l'ensemble des intérimaires, assez marquées pour les CDII de plus d'un an, commencent à se réduire pour les CDII de moins d'un an (âge, intensité d'emploi antérieurement au CDII...).

### La délicate appréciation de l'employabilité

**L'appréciation du critère d'employabilité est très dépendante du contexte local** (dynamisme et structure de l'emploi local, contexte concurrentiel entre enseignes,...) et peut donc conduire à **des choix différents selon les agences**. Une illustration peut être donnée par le cas **des intérimaires peu polyvalents** : certaines agences ne proposent pas le CDII (ou le refusent) à un intérimaire qui ne semble pouvoir travailler que chez un ou deux clients ou sur un seul métier, ailleurs cela peut être le cas, par exemple pour un profil plutôt rare et demandé (exemple d'un CDII pour un préparateur en parfumerie à Grasse), et plus globalement dès lors que l'on peut anticiper un potentiel de missions élevé.

« Quand une EU demande parce que ça l'arrange, je ne vais pas dire ok pour lui faire plaisir. Je regarde la souplesse du salarié sur les 3 métiers, sa mobilité, ses savoir-être... Parce que si demain l'entreprise a des problèmes, je ferai quoi d'un collaborateur mono-métier ? J'en ai refusé pour cette raison. » (ETT1, agence)

« Ici on fait travailler pas mal d'ingénieurs, on a des besoins, mais souvent seulement chez un ou deux clients, pour des ingénieurs environnement. Ce n'est pas possible de le faire bosser sur un deuxième ou un troisième métier qui n'a pas grand-chose à voir. Donc le prérequis c'est que la personne puisse travailler sur 2-3 secteurs d'activité. » (ETT2, agence)

Les critères de ciblage présentés ci-dessus sont, en négatif, ceux qui justifient les **refus de CDII par les agences**, en cas de demande de l'intérimaire ou d'une EU : employabilité insuffisante, ou aspects davantage liés à la personne (motivation, savoir-être...).

### Des procédures de sélection alourdies

Sur la base de ces critères et points d'attention, le recrutement en CDII suit souvent une **procédure de sélection formelle, en plusieurs étapes**, proche d'un recrutement « classique » :

- Demande d'une lettre de motivation,
- Réalisation d'entretiens (souvent plusieurs) au niveau de l'agence,
- Tests de personnalité,
- Parfois test dans une entreprise cliente, ou concertation avec l'EU,
- In fine, validation par le siège (ou un échelon interrégional pour les grandes enseignes), sur dossier circonstancié transmis par l'agence, ou sous forme d'entretien avec l'intérimaire (cas notamment des enseignes locales, où la proximité entre siège et agences est importante).

Ce formalisme vaut surtout pour les grandes enseignes, le process étant souvent plus léger et rapide dans les enseignes de petite taille (cf. verbatim ci-dessous), mais le recrutement en CDII relève systématiquement d'une procédure de sélection plus lourde que dans le cadre du CTT habituel.

« Chaque chargé d'affaires gère ses salariés et clients, puis on fait remonter à la direction commerciale, pour un entretien pour valider le profil de la personne. Ça peut être assez rapide. » (ETT7)

Ces procédures ont avant tout pour objet de bien s'assurer de la pertinence de la proposition ou demande de CDII. Elles sont une réponse à la préoccupation de gestion du risque au niveau de l'enseigne. Elles sont également vues comme une **forme de garantie pour le salarié**, qui dispose ainsi d'un temps de réflexion pour mûrir sa décision d'accepter le CDII (et notamment bien peser les implications du dispositif sur sa situation personnelle, en particulier s'agissant de ses revenus).

« Je fais toujours un recrutement en 3 étapes, pour que ça mûrisse. La perte de l'IFM et de l'ICCP, c'est énorme, il faut qu'ils s'en rendent bien compte, que ça colle avec leurs choix de vie. » (ETT1, agence)

### Dans le contrat, l'importance accordée à la définition des 3 métiers

**L'objectif de limitation du risque se retrouve également dans les pratiques de définition des 3 emplois ou métiers** inscrits dans le CDII lui-même. Globalement, cette question ne semble pas poser de difficultés particulières aux agences (« *c'est du bon sens* » ou encore « *ça se fait naturellement* »), et apparaît comme le corollaire logique du ciblage effectué par l'agence d'emploi : la nature des emplois à inscrire au contrat est très directement déterminée par l'analyse du potentiel d'employabilité de l'intérimaire concerné sur le bassin d'emploi.

Certaines difficultés pratiques apparaissent cependant en filigrane<sup>8</sup> :

- L'enjeu, pour l'agence, de pouvoir inscrire dans le contrat des métiers lui donnant une souplesse suffisante pour placer l'intérimaire en mission, et donc de circonscrire le risque économique qu'elle assume en signant le CDII, tout en demeurant dans le périmètre des compétences (et d'acceptabilité) du salarié.
- Cette question est parfois complexifiée par des problèmes de définition des métiers, certains libellés pouvant renvoyer à des configurations et réalités d'emploi extrêmement variées. Or une définition trop large des métiers risque de ne pas donner suffisamment de visibilité et de sécurité à l'intérimaire (ce qui peut l'amener à refuser le contrat) ; inversement, une définition trop stricte risque d'enfermer l'agence d'emploi au moment de placer l'intérimaire en mission.

Quelques témoignages recueillis auprès de salariés intérimaires attestent néanmoins de certaines incompréhensions ou difficultés, et soulignent à nouveau **l'importance de l'information en amont sur le fonctionnement du CDII et ses implications** :

*« Pour le moment je ne suis pas trop satisfait, le problème c'est qu'ils ne m'envoient pas dans mon cœur de métier. Quand j'étais en intérim normal, je faisais beaucoup de missions de conducteur d'engin, c'est mon métier à la base. Depuis que je suis en CDII, l'agence ne m'envoie plus sur ces missions car elles sont plus courtes. Je ne l'avais pas vu venir : l'agence cherche à me faire travailler le plus souvent possible, ils m'envoient surtout sur des missions de manœuvre car elles sont plus longues. Je veux bien avoir trois postes, mais il faudrait que mon travail soit plus centré par rapport à ma spécialité. J'aime mon métier, c'est ce qui me motive pour travailler et pour me lever le matin et si je n'ai pas la motivation je n'ai plus envie. »* (Homme, 45 ans, CDII signé le 03/11/2014)

**Dans ce cadre, la définition des trois emplois se fait exclusivement à cadre constant, c'est-à-dire dans le périmètre de missions effectivement accessibles au salarié à l'instant t, sans « embarquer » par exemple un 3<sup>e</sup> métier qui serait davantage une cible de développement** (supposant une formation longue par exemple) convenue entre l'agence et le salarié (logique qui accroîtrait le risque économique du CDII pour l'agence en limitant ses possibilités de placement).

**Quand une telle cible existe**, elle n'est pas toujours contractualisée mais traitée dans le cadre des pratiques de suivi RH entre l'agence et le salarié, et donnera lieu à un **avenant actant le nouveau métier lorsqu'il sera devenu accessible**.

<sup>8</sup> L'enquête réalisée auprès des salariés en CDII ne permet pas d'analyser la question des 3 emplois, les fichiers transmis par les enseignes ne comportant le plus souvent qu'un seul des 3 emplois contractualisés.

### 2.3 Pour les intérimaires, un choix déterminé par des aspirations en termes de sécurité et de stabilité sur les plans professionnels et/ou personnels

La politique des enseignes pour les propositions ou acceptations de CDII repose très fortement sur la lecture qu'elles font de l'employabilité des intérimaires, dans le cadre d'une stratégie explicite de limitation du risque économique induit par le dispositif.

Encore faut-il que la proposition de CDII rencontre un écho favorable au sein de cette population supposée très employable, et que les implications du dispositif corresponde donc aux aspirations et motivations de ces personnes.

#### Un éventail de motivations relevant des sphères personnelles et professionnelles

A ce titre, l'enquête auprès des signataires de CDII met en évidence que les **principaux facteurs d'acceptation du CDII sont liés à des aspirations en termes de sécurité et de stabilité, que ce soit sur les plans professionnels et/ou personnels.**

Même si quelques nuances sont à introduire selon les sous-populations (CDII en cours de plus ou moins un an, et CDII terminés), la hiérarchie des raisons les plus fréquemment citées est la même dans tous les cas (sachant que les intérimaires avancent souvent plusieurs de ces raisons simultanément, et de façon liée entre elles) :

- La **sécurité de la rémunération, la stabilité du revenu** (35% des répondants).
- La perspective que le CDII facilite des **projets personnels** (26%).
- Le fait de **ne plus avoir à se préoccuper de trouver des missions** (24%)
- **Le fait de rester dans l'EU où la personne travaillait au moment de signer le CDII** (18%).
- **Le symbole, la dimension psychologique et sociale du fait d'être en CDI**, indépendamment des avantages plus précis liés aux projets personnels (13%).

Les entretiens qualitatifs avec les salariés font directement écho à ces déterminants :

« Les années avant de signer, il y avait des périodes en hiver où je n'avais pas de mission, l'usine où je travaillais avait moins d'activité et c'était compliqué de devoir trouver du travail sur cette période. J'ai accepté le CDII car cela assure un salaire à la fin du mois. C'était aussi le cas avant avec le chômage, mais on peut le toucher sur une durée limitée, par rapport au contrat en CDI où c'est assuré à long terme. » (Homme, 45 ans, CDII signé le 03/11/2014)

« Je n'ai pas hésité une seconde, j'ai fait plus de 10 ans d'intérim et je sais ce que c'est : on n'a pas de vacances, on ne peut pas être malade, on ne peut rien prévoir. Le CDII est une sécurité pour les vacances et la maladie. J'en avais marre de ne pas pouvoir prévoir à l'avance, alors j'ai accepté. » Femme, 42 ans, CDII signé en janvier 2017.

« Moi, ce qui m'a convaincu c'est le titre de CDI. Il y a beaucoup de gens qui galèrent avant d'avoir un CDI, moi j'étais jeune à l'époque et je voyais le CDI comme la poule aux œufs d'or » (Homme, 24 ans, CDII signé en août 2014).

« C'est sécurisant, cela m'a beaucoup apaisé, avant je devais souvent appeler l'agence pour demander des missions. Maintenant ce sont eux qui m'appellent pour me placer, et s'il n'y a pas de travail je suis payé. » (Homme, 53 ans, contrat signé en novembre 2015).

Les nuances entre sous-populations résident principalement dans les points suivants :

- Le facteur lié au fait de rester dans l'EU est un peu plus souvent cité pour les personnes avec un CDII de moins d'un an (19%, sans doute le corollaire logique du fait décrit ci-dessus que les EU sont plus souvent à l'initiative de la proposition de CDII), et les CDII terminés (21%, là aussi à rapprocher logiquement du fait qui sera présenté infra qu'une part significative des CDII terminés correspond à une embauche par l'EU).
- Plus globalement, la hiérarchie de ces principaux motifs est plus resserrée pour les personnes dont le CDII est terminé.

14% des répondants indiquent que d'autres raisons les ont conduits à signer un CDII. Dans ce cas de figure, l'âge est la raison la plus citée par les répondants de plus de 50 ans, qui anticipent des difficultés à trouver des missions et perçoivent la sécurité d'emploi comme une réelle opportunité. Les entretiens qualitatifs avec les intérimaires confirment ce point. L'âge est un motif souvent évoqué par les signataires de plus de 50 ans :

« J'ai tout de suite accepté, vu mon âge et ma situation. On me proposait un CDI de trois ans qui pouvait m'emmener jusqu'à mes 60 ans. Je ne me suis donc pas posé la question et y ai vu tout de suite une opportunité de stabilité. » (Femme, 58 ans, CDII signé en Février 2016).

D'autres variables ont un effet notable sur les déterminants du choix d'accepter le CDII :

- Les **jeunes** insistent de façon encore plus nette sur la sécurité de la rémunération (citée par 39% d'entre eux) et la facilitation des projets personnels (33%), moins sur les autres facteurs.
- Les **cadres** sont nettement plus nombreux à évoquer le souhait de rester dans l'EU (35%) et les perspectives d'évolution professionnelle (18%), peu citées par les autres catégories de signataires du CDII.
- Le fait que le CDII soit ou non le **1<sup>er</sup> CDI** de l'intérimaire a un effet limité, si ce n'est dans le fait que la sécurité de la rémunération et la facilitation des projets personnels sont un peu plus fréquemment cités (sans doute en lien avec l'âge).

### Rester dans l'EU : un tremplin souvent, une obligation parfois

Lorsque le CDII est proposé par l'EU, le fait de rester dans l'EU devient le facteur principal pour 31% des répondants, soit nettement plus que la moyenne.

La proposition du CDII par l'EU est parfois perçue – ou présentée dès le départ par l'entreprise - comme **un tremplin vers l'emploi dans l'EU**, permettant d'y être embauché en CDI si un poste se libère.

« La qualification que j'avais intéressait l'entreprise. L'agence d'intérim m'a proposé un CDII, que je connaissais un peu. On me l'a présenté comme une passerelle directe vers l'emploi en CDI en entreprise. L'entreprise pour laquelle je travaille fonctionne comme cela. Aujourd'hui, je ne suis plus en CDII, je suis en CDI dans cette entreprise ». Homme de 40 ans avec une qualification spécifique assez recherchée. CDII signé en juillet 2016 et rompu en avril 2017 suite à l'embauche par l'EU. Son expérience en CDII a été très positive pour lui car cela a constitué un « sas vers le CDI ».

Il est intéressant de relever que l'acceptation du CDII peut aussi être perçue comme une obligation par le salarié, surtout lorsque le CDII vise à permettre de continuer dans l'EU au bout de 18 mois.

« Je finissais mon contrat de 18 mois dans l'entreprise, ils ne pouvaient pas le renouveler. J'ai accepté de signer le CDII uniquement pour pouvoir rester chez eux. Dans le secteur, les intérimaires savent que si on n'accepte pas, cette entreprise peut nous "blacklister" par la suite. Pour moi, il n'y a pas d'avantages à ce contrat. » (Homme, 24 ans, contrat signé en mars 2017, titulaire d'un CQP de monter/ajuster dans l'aéronautique, qui espère pouvoir être embauché en CDI dans l'EU).

### Des refus motivés par la perte de revenu et de liberté

Inversement, les **motifs des refus de CDII par les intérimaires**, tels qu'ils sont perçus par les agences (ou relatés par des salariés en CDII joints lors des entretiens qualitatifs lorsqu'ils connaissaient des personnes dans ce cas)<sup>9</sup> renvoient à deux grands types de raisons :

- Principalement, la **perte de revenus** qu'induit le CDII à situation d'emploi égale du fait de la perte des indemnités de fin de mission et de congés payés.
- De façon également importante, la **perte de liberté** imputée au CDII du fait de l'obligation d'accepter les missions correspondant aux 3 emplois contractualisés dans le périmètre de mobilité défini, ou plus globalement le refus du lien de subordination avec l'agence. Dans cette même catégorie entrent également les refus liés par exemple au fait de ne plus pouvoir arrêter de travailler pour profiter de « congés » si l'intérimaire le souhaite.

*« Quand le salarié comprend que si l'agence ne lui trouve pas de mission sur son métier, il devra potentiellement accepter des missions sur des métiers différents ou des qualifications plus basses, éventuellement payées au SMIC à des kms de chez lui, c'est assez refroidissant. Ici l'intérimaire a davantage intérêt à retourner s'inscrire à Pôle Emploi ». (ETT6)*

Appliqués par définition à une population fortement employable, ces motifs de refus de CDII renvoient donc plutôt à des profils d'intérimaires ayant choisi cette forme d'emploi, et qui valorisent plus les avantages qu'elle leur apporte (rémunération supérieure, liberté de travailler quand, où et avec qui ils le souhaitent,...) que ses inconvénients (incertitude professionnelle, insécurisation dans leur vie personnelle...). Inversement, au sein de cette même population employable, le choix d'accepter le CDII se fait lorsque les inconvénients de l'intérim classique l'emportent sur les avantages (en fonction du caractère personnel, ou des parcours et moments de vie), et non pas parce que ces avantages supposés n'existeraient pas.

Il est à noter que l'enquête quantitative interroge les salariés ayant démissionné de leur CDII sur les motifs de leur démission : parmi les motifs cités, on retrouve bien les motifs de perte de revenus, mais pas ou très peu ceux liés à la perte de liberté. Une hypothèse pourrait être que les facteurs de refus liés à la notion de liberté sont plus rédhibitoires au moment du choix que ceux liés au revenu (ou bien que la baisse des revenus a été mal comprise ou expliquée, et découverte en cours de route, ou mal anticipée et vue à l'usage comme non soutenable).

---

<sup>9</sup> L'enquête quantitative ne fournit pas d'élément sur cette réponse car il n'a pas été possible d'intégrer des intérimaires ayant refusé dans la base de contacts, ceux-ci n'étant pas tracés par les enseignes.



### 3. Les profils des salariés et leurs parcours en CDII illustrent l'effectivité des pratiques de ciblage

#### 3.1 Les salariés en CDII forment une population assez spécifique au regard de l'ensemble des intérimaires

##### Un profil des salariés en CDII façonné par le ciblage des agences

L'enquête quantitative réalisée auprès des intérimaires en CDII (en cours ou terminés) confirme nettement l'effectivité des pratiques de ciblage opérées par les ETT jusqu'ici.

La grande majorité des signataires de CDII sont connus de longue date par leur agence d'emploi : 74% des personnes avec un CDII en cours travaillaient avec l'agence depuis au moins un an lorsque le CDII a été envisagé, 68% dans le cas des CDII terminés. Cette ancienneté s'accroît avec l'âge des intérimaires (55% des plus de 50 ans travaillaient avec l'agence depuis plus de 2 ans) ainsi que pour les personnes dont le niveau de formation initiale est faible. Une **tendance à la réduction de cette ancienneté au fil du temps** semble par ailleurs à l'œuvre (pour les CDII de plus d'un an, 53% travaillaient avec leur agence depuis au moins 2 ans, seulement 38% pour les CDII de moins d'un an), confirmant les propos ci-dessus relatifs à l'évolution des pratiques de ciblage (p. 19).

La plupart des salariés en CDII **connaissaient déjà une forte intensité d'emploi précédemment** :

- Plus de 90% disent qu'ils travaillaient « tout le temps ou presque » dans les 6 mois précédant le CDII (dans tous les cas de figure : CDII en cours de plus d'un an, de moins d'un an, ou terminés).
- La moitié ou plus (là aussi pour les 3 sous-populations) indique qu'ils ne connaissaient jamais de périodes non travaillées de façon subie avant leur CDII (l'autre moitié se répartissant de façon relativement égale entre les réponses rarement, parfois, ou souvent). Les personnes avec un CDII terminé, semblent avoir une intensité d'emploi antérieure encore plus importante que les autres. Inversement, **la situation antérieure est légèrement moins favorable pour les CDII de moins d'un an.**

Q11. Avant de signer le CDII, vous arrivait-il de connaître des périodes où vous vouliez travailler sans qu'on vous propose de mission ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Souvent	12%	13%	10%
Parfois	12%	16%	10%
Rarement	20%	17%	17%
Jamais	53%	49%	58%
Ne sait pas (ne pas citer)	3%	4%	4%

##### Des spécificités par rapport à la moyenne des intérimaires

D'autres spécificités au regard de la population intérimaire de référence<sup>10</sup> sont à noter :

- Des hommes un peu surreprésentés dans la population en CDII par rapport aux intérimaires en général (78% pour les CDII en cours, 77% pour les CDII terminés, vs 73% pour la population intérimaire).
- Une population globalement **davantage concentrée sur les 30-50 ans**, et moins sur les jeunes et les seniors, même si une **tendance au rééquilibrage vers une situation plus conforme à l'ensemble des intérimaires est à noter pour les CDII plus récents.**

<sup>10</sup> Source : Chiffres-clés de l'intérim et Regards croisés, OIR

### **Répartition des intérimaires selon leur âge et leur situation vis-à-vis du CDII**

	< 30 ans <sup>11</sup>	30-50 ans	> 50 ans
Population intérimaire de référence	43%	46%	11%
CDII en cours > 1 an	29%	61%	10%
CDII en cours < 1 an	40%	52%	9%
CDII terminés	45%	48%	7%

- Un **niveau de formation initial un peu plus élevé que l'ensemble des intérimaires, très majoritairement compris entre IV (niveau bac) et V (niveau CAP-BEP)**, pour les 3 sous-populations (70% à 73% du total pour les 3 catégories, avec certaines variations dans la répartition entre ces 2 niveaux selon les cas).
- En termes de CSP<sup>12</sup>, les **salariés en CDII paraissent plus qualifiés que la population intérimaire en général**, avec peu de variations entre les 3 sous-populations (surreprésentation des employés de 6 à 8 points de pourcentage, des ouvriers qualifiés de 3 à 5 points, et sous-représentation des ouvriers non qualifiés entre 10 et 15 points).

La population des salariés en CDII **ne se distingue pas, en revanche, s'agissant de l'âge d'entrée dans l'intérim** : deux-tiers avaient moins de 26 ans lors de leur première mission en intérim, et un tiers avaient moins de 20 ans (avec un pic entre 18 et 20 ans). Seulement 22% des salariés en CDII avaient plus de 30 ans lors de leur 1<sup>ère</sup> mission. Cette situation est extrêmement proche de ce qui est observé pour l'ensemble des intérimaires<sup>13</sup>.

### **Secteurs d'activité et métiers**

Concernant les secteurs d'activité dans lesquels les intérimaires en CDII exercent principalement leurs missions, l'enquête montre une certaine **surreprésentation de l'industrie** par rapport à l'ensemble des intérimaires (avec une structure sectorielle très proche pour les 3 sous-populations)<sup>14</sup> : l'industrie est le secteur d'activité principal de 50% à 54% (selon les sous-populations) des intérimaires en CDII (vs 41% pour l'ensemble des intérimaires<sup>15</sup>), suivie du **BTP** (de 13% à 15%, qui est donc **un peu sous-représenté** car 19% de l'ensemble des intérimaires y travaillent), des **services tertiaires** (de 11% à 14%) et plus marginalement des **transports** (de 4% à 6%, **nettement sous-représenté** car le poids de ce secteur dans l'intérim total est de 13%).

En termes de **types d'emplois/métiers**, l'enquête quantitative ne fournit qu'une visibilité partielle<sup>16</sup>. Les constats suivants peuvent néanmoins être faits :

<sup>11</sup> Focus sur les 25 ans et moins : 12% des CDII en cours de plus d'un an, 22% des CDII en cours de moins d'un an, 22% des CDII terminés (ils représentent 24% des intérimaires au total dans l'enquête Regards Croisés 2016).

<sup>12</sup> Ces éléments sur la CSP des salariés en CDII sont cependant à interpréter prudemment car basés sur le déclaratif des salariés interrogés pendant l'enquête. On verra ci-dessous que l'analyse des emplois de ces salariés, tels qu'ils sont qualifiés par les ETT qui ont fourni les bases pour la réalisation de l'enquête, montre en effet que certains emplois parmi les plus fréquents se retrouvent en commun dans différentes CSP.

<sup>13</sup> La comparaison est imparfaite car l'enquête Regards Croisés 2016 interroge l'âge lors de la 1<sup>ère</sup> inscription en intérim, pas nécessairement lors de la 1<sup>ère</sup> mission. Pour autant les données sont très proches : 63% se sont inscrits avant 25 ans, 24% après 30 ans.

<sup>14</sup> L'enquête interroge la perception des salariés sur leur secteur d'activité principal, les résultats sont donc à interpréter avec prudence et sont susceptibles de se différencier quelque peu de ce que montrerait une analyse statistique exhaustive.

<sup>15</sup> Source : DARES, exploitation des déclarations sociales nominatives (DSN) et des fichiers Pôle emploi des déclarations mensuelles des agences d'intérim ; données au 2<sup>e</sup> trimestre 2017.

<sup>16</sup> Les fichiers transmis par les enseignes ne comportaient le plus souvent qu'un seul des 3 métiers des CDII, et parfois même aucun. De plus, la nomenclature utilisée n'est pas identique selon les secteurs (une seule enseigne utilise par exemple les codes PCS), ce qui nuit fortement à la possibilité de consolider les données. Les éléments qui suivent sont donc à lire comme des indications plus que comme une analyse exhaustive.

- Une **très grande diversité de métiers** (plus de 230 libellés différents parmi les 1500 salariés en CDII interrogés) mais une **concentration sur un nombre limité de métiers** (plus de la moitié des intérimaires se répartit sur 10 métiers principaux).
- Une **grande stabilité dans le temps des principaux métiers des salariés** en CDII (listes très proches entre les CDII de plus ou moins d'un an et les CDII terminés, ou même entre les CDII signés en 2014 et 2015 et ceux signés en 2017).
- A ce stade, **peu ou pas de spécificités de ces principaux métiers par rapport aux métiers traditionnellement couverts par l'intérim en général** (des spécificités peuvent cependant exister pour des métiers concernant pour l'instant très peu de salariés en CDII).

### Top 10 des principaux métiers des salariés en CDII selon plusieurs sous-populations (effectifs décroissants)

	Population totale (1502 CDII)	CDII > 1 an	CDII < 1 an	CDII terminés	CDII signés en 2014-2015	CDII signés en 2017
1	Agent de fabrication polyvalent	Agent de fabrication polyvalent	Agent de fabrication polyvalent	Agent de fabrication polyvalent	Agent de fabrication polyvalent	Agent de fabrication polyvalent
2	Cariste	Ouvriers non qualifiés divers de type industriel	Cariste	Cariste	Ouvriers non qualifiés divers de type industriel	Cariste
3	Ouvriers non qualifiés divers de type industriel	Ouvriers qualifiés de la manutention, conducteurs de chariots élévateurs, caristes	Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés	Ouvriers non qualifiés divers de type industriel	Cariste	Manutentionnaire
4	Ouvriers qualifiés de la manutention, conducteurs de chariots élévateurs, caristes	Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés	Manutentionnaire	Préparateur de commandes	Ouvriers qualifiés de la manutention, conducteurs de chariots élévateurs, caristes	Préparateur de commandes
5	Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés	Cariste	Ouvriers non qualifiés divers de type industriel	Ouvriers qualifiés de la manutention, conducteurs de chariots élévateurs, caristes	Préparateur de commandes	Ouvriers non qualifiés divers de type industriel
6	Préparateur de commandes	Manutentionnaire	Ouvriers qualifiés de la manutention, conducteurs de chariots élévateurs, caristes	Manutentionnaire	Manutentionnaire	Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés
7	Manutentionnaire	Ouvriers non qualifiés des travaux publics et du travail du béton	Préparateur de commandes	Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés	Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés	Ouvriers qualifiés de la manutention, conducteurs de chariots élévateurs, caristes
8	Manœuvre	Agent de production	Ouvriers qualifiés et agents qualifiés de laboratoire :	Manœuvre	Manœuvre	Agent de production

			agroalimentaire , chimie,			
9	Ouvriers non qualifiés du second œuvre du bâtiment	Préparateur de commandes	Agent de production	Electricien	Ouvriers non qualifiés des travaux publics et du travail du béton	Facteur
10	Ouvriers qualifiés et agents qualifiés de laboratoire : agroalimentaire, chimie, biologie	Ouvriers non qualifiés du second œuvre du bâtiment	Electriciens, électroniciens qualifiés en maintenance, entretien : équipements non	Ouvrier agroalimentaire	Ouvriers non qualifiés du second œuvre du bâtiment	Ouvriers qualifiés et agents qualifiés de laboratoire : agroalimentaire, chimie,

L'analyse des métiers montre en outre que la répartition des salariés en CDII selon les CSP est soit très peu liée aux métiers réellement exercés, soit mal comprise par les salariés (pour les CSP ouvriers non qualifiés, ouvriers qualifiés et employés, 7 des 10 principaux métiers sont communs aux 3 catégories).

Il est enfin à noter que la **quasi-intégralité des CDII prévoit un emploi à temps plein**. 98% des répondants à l'enquête sont en effet dans ce cas de figure.

NB. Au final, les intérimaires en CDII forment une population se rapprochant beaucoup, en termes de caractéristiques et d'intensité d'emploi antérieurement au CDII, de la **catégorie des « intérimaires permanents » mentionnée par la DARES** dans une note d'analyse de 2011<sup>17</sup> proposant une typologie des parcours intérimaires (catégorie définie par une présence ancienne et ininterrompue dans l'intérim et un volume de travail élevé).

### 3.2 Une forte intensité d'emploi, le plus souvent dans le prolongement de la situation antérieure

#### Une forte intensité d'emploi

Il a été souligné précédemment que les intérimaires en CDII connaissaient déjà une forte intensité d'emploi antérieurement. Les **parcours pendant le CDII prolongent voire amplifient cette situation**, ce qui témoigne du fait que les **pratiques de ciblage des agences d'emploi, dans une logique de limitation du risque économique, produisent effectivement les résultats attendus**.

L'enquête quantitative auprès des salariés en CDII met ainsi en évidence un **maintien voire une tendance à l'augmentation de l'intensité d'emploi globale** :

- **La grande majorité des répondants estiment qu'ils travaillent autant qu'avant** (75% pour les personnes avec un CDII en cours, sans distinction selon son ancienneté, et 82% des personnes avec un CDII terminés).
- **Lorsqu'une évolution est effectivement constatée, elle est très majoritairement à la hausse** : 20% des personnes avec un CDII en cours déclarent travailler plus qu'avant, et seulement 4% moins qu'avant. Le constat est différent pour les CDII terminés (9% travaillent plus qu'avant, 7% moins qu'avant), ce qui est à relier au fait que leur intensité d'emploi antérieure était en moyenne encore plus forte que les autres (d'où le surcroît de réponse « autant qu'avant »).
- **L'effet d'augmentation de l'intensité d'emploi est plus marqué pour les personnes qui avaient initialement une intensité d'emploi moindre** (sans devenir pour autant majoritaire) : il concerne 34% des personnes avec un CDII en cours qui connaissaient

<sup>17</sup> DARES Analyses, Parcours des intérimaires, n°033, avril 2011.

souvent ou parfois des périodes non travaillées de façon subie avant le CDII (et 21% des personnes avec un CDII terminé qui étaient dans le même cas).

- **Il est également légèrement plus marqué pour les 25 ans et moins** (classe d'âge où la part des personnes disant travailler plus qu'avant est la plus importante, à 20%). Les autres variables de profil sont en revanche sans effet significatif.

### Des missions longues

L'enquête qualitative a montré que **la notion de « mission » semble soulever certaines difficultés ou différences d'interprétation**. Des agences distinguent en effet d'une part les missions au sens du temps passé dans une même EU et un même poste sans interruption, qui sont effectivement longues, et d'autre part les lettres de mission, qui cadrent juridiquement la mise à disposition dans l'EU et resteraient assez courtes de manière générale, malgré des tentatives pour en augmenter la durée.

Sous réserve de cette question d'interprétation, l'enquête quantitative montre une **tendance très nette à la mobilisation sur des missions longues** :

- Globalement, près de 90% **des salariés en CDII disent avoir réalisé une seule mission ou bien des missions de plusieurs mois**.
- Parmi eux, les **salariés disant même n'avoir réalisé qu'une seule mission pendant le CDII sont majoritaires**, surtout parmi les personnes avec un CDII en cours de moins d'un an (65%) et celles avec un CDII terminé (67%).
- L'ancienneté du CDII (plus d'un an) réduit nettement cette réponse, mais elle reste cependant majoritaire, à 51%. Lorsque ce n'est pas le cas, la durée des missions reste élevée.
- Ces constats sont valables pour l'ensemble des salariés, mais la tendance est encore plus nette pour les salariés de qualification et niveau de formation élevé (73% des agents de maîtrise-techniciens n'ont réalisé qu'une seule mission en CDII), et un peu moins pour les salariés non qualifiés ou avec un faible niveau de formation initiale (12% des salariés sans aucun diplôme réalisent des missions d'une semaine ou moins en moyenne, plus du double de la moyenne). Les autres caractéristiques des salariés n'ont pas d'incidence ici.

Là encore, cette **tendance à la longueur des missions prolonge très largement la situation antérieure, ou l'amplifie** : les salariés font très majoritairement le constat que la durée des missions n'a pas changé (entre 64% et 78% selon les sous-populations), et si une évolution est constatée, elle est généralement à l'augmentation (de 13% à 25% des salariés). Les personnes avec un CDII terminé sont davantage dans une situation de stabilité (78%, pour 13% d'augmentation) que celles avec un CDII en cours, ce qui est cohérent avec les éléments ci-dessus concernant leur intensité d'emploi antérieure. **L'effet d'augmentation est un peu plus net pour les personnes avec une intensité d'emploi moindre avant le CDII** (augmentation de la durée des missions pour 28% des personnes avec un CDII en cours qui connaissaient souvent ou parfois des périodes non travaillées de façon subie avant le CDII).

Ces constats, tant concernant la forte intensité d'emploi globale que la durée longue des missions, sont entièrement cohérents avec le ressenti des agences d'emploi et les témoignages des salariés interrogés dans le cadre des entretiens qualitatifs.

### Peu d'intermissions

La résultante logique des différents constats présentés ci-dessus est que **les salariés en CDII connaissent peu d'intermissions**. L'enquête auprès des salariés fournit à ce titre des indices mais pas des certitudes dans la mesure où le terme même d'intermission semble avoir été partiellement mal compris<sup>18</sup>, rendant l'interprétation des réponses délicates. Les ordres de grandeur tendent cependant à confirmer la rareté voire l'absence de ces périodes d'intermissions dans une nette majorité des parcours en CDII (55% des salariés se sont dit « non concernés », et 21% les estiment moins fréquentes ; inversement, seulement 6% évoquent des intermissions plus fréquentes qu'avant le CDII, et 8% qui estiment que la durée de leurs intermissions a augmenté). Ces indices sont par ailleurs cohérents avec le ressenti des agences d'emploi sur cette question, et avec les témoignages de la majorité des salariés sollicités en entretiens qualitatifs, qui évoquent très majoritairement l'absence ou la rareté des intermissions.

« En général ils restent dans la même EU. En termes de mission, on demande minimum 6 mois au client, mais souvent on avait déjà des missions relativement longues avant. On n'a pas eu de problèmes d'intermission, et les rares fois ça a été pris sur les congés ou de la formation. (ETT7, agence) »

« Le changement principal avec le CDII, c'est que je n'ai presque plus d'intermission. Pour moi c'est positif, je suis sûr d'avoir de l'emploi car ils me mettent plus en priorité. Avant, quand je disais à l'agence que j'étais libre, parfois elle n'avait rien pour moi. » (Homme, 44 ans, contrat signé en novembre 2014).

### Peu de refus de mission

Le corollaire logique de cette intensité d'emploi importante des salariés en CDII est que les personnes concernées citent **moins fréquemment le fait d'avoir été amenées à refuser des missions que les intérimaires en général** (Regards Croisés 2016 : 26% des intérimaires déclarent avoir refusé des missions au cours des 12 mois) : Dans le CDII, ce cas concerne 14% des salariés<sup>19</sup>. Le temps semble cependant accroître cette situation (20% des CDII en cours de plus d'un an, 11% des CDII de moins d'un an, 13% des CDII terminés). Les motifs de refus mentionnés sont très diversifiés : mission ne correspondant pas aux emplois définis dans le CDII (28%), éloignement (25%), et surtout « autre » (46%) : problèmes de santé, conditions de travail, horaires, problèmes personnels, etc.

De même, **peu de salariés en CDII déclarent avoir déjà accepté une mission ne correspondant pas aux emplois définis dans leur contrat** (16%, mais avec là aussi un effet lié au temps – 20% pour les CDII de plus d'un an, et également au niveau de diplôme - 23% des personnes sans aucun diplôme).

<sup>18</sup> Certaines réponses, non négligeables en volume, semblent en effet incohérentes avec les réponses apportées par ailleurs (par exemple : parmi les personnes qui déclarent n'avoir connu qu'une seule mission depuis ou pendant leur CDII – et qui donc ne devraient pas connaître d'intermissions, 16% estiment que leurs intermissions sont aussi ou plus fréquentes qu'avant ; de même, parmi les personnes qui ne connaissaient jamais de périodes non travaillées avant le CDII, 14% font le constat d'intermissions moins fréquentes, et 15% aussi fréquentes). Il est notamment probable qu'une partie des réponses « aussi fréquentes » correspond à des personnes ne connaissant pas d'intermissions. Ce flou relatif sur cette question pourrait notamment s'expliquer par le fait que les salariés intérimaires désignent par ce terme toute période non travaillée, par exemple des congés payés, un arrêt maladie, etc.

<sup>19</sup> Ces données sont à interpréter avec une certaine prudence, il est possible que certains intérimaires aient répondu pour l'ensemble de leur parcours intérimaire de façon générale, et pas spécifiquement concernant leur parcours en CDII (on trouve en effet quelques réponses indiquant un refus de mission alors que ces personnes ont a priori été tout le temps en mission pendant leur CDII, et n'ont donc certainement pas été placées dans cette situation). De même concernant l'acceptation de missions ne correspondant pas aux emplois définis dans leur CDII.

### 3.3 Un modèle mono-entreprise et mono-métier dominant

---

#### Une très forte concentration des missions en CDII

Les intérimaires en CDII connaissent donc très généralement une forte intensité d'emploi, laquelle tend **majoritairement à prendre place dans une seule entreprise utilisatrice, et/ou sur un seul métier.**

Parmi la population sollicitée pour l'enquête quantitative, on observe en effet **plusieurs cercles concentriques** :

- **Près de 60% d'intérimaires qui travaillent à la fois dans une seule EU et sur un seul métier.**
- Un 2<sup>e</sup> cercle, de près de 20% supplémentaires qui travaillent soit dans une seule EU (sur plusieurs métiers, majoritairement 2), soit sur un seul métier (dans plusieurs EU, et en général dans 2 ou 3 EU maximum).
- Un 3<sup>ème</sup> cercle, composé des derniers 20% qui ont une expérience d'emploi plus éclatée en termes de nombre d'EU et de métiers.

Au-delà du 1er cercle, il y a **en général une EU et/ou un métier très dominant par rapport aux autres** : 74% de ceux qui travaillent dans plus d'une EU passent plus de trois-quarts de leur temps de travail dans l'une de ces EU ; de même, 83% de ceux qui exercent plus d'un métier passent plus de trois-quarts de leur temps de travail sur l'un de ces métiers.

**Les intérimaires mono-entreprises et/ou mono-métiers sont proportionnellement encore plus nombreux sur les niveaux de qualification ou de diplôme supérieurs** (83% des agents de maîtrise et 78% des personnes de niveaux 1 et 2 ne travaillent que dans une seule EU).

Le secteur d'activité semble également avoir une certaine incidence (**le BTP notamment paraît un peu moins favorable au modèle mono-EU et mono-métier** : 46% des intérimaires en CDII exerçant dans le BTP travaillent à la fois dans une seule EU et sur un seul métier).

#### Une concentration qui tendrait à diminuer ?

**Cette concentration de l'activité semble cependant s'amenuiser à mesure de l'ancienneté en CDII** : seulement 40% des CDII de plus d'un an n'ont travaillé que pour une seule EU et un seul métier, alors qu'ils sont 64% pour les CDII de moins d'un an.

### 3.4 Un revenu plus régulier mais aussi en diminution globale

Les intérimaires en CDII sollicités pour l'enquête quantitative (et ceux interrogés en entretiens qualitatifs) **constatent majoritairement que leur revenu a globalement diminué** :

*Q27. Avec le recul, depuis que vous êtes en CDII, diriez-vous que votre revenu, sur l'année... ?*

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
A globalement augmenté	17%	17%	13%
A globalement diminué	52%	48%	58%
Est resté le même	31%	30%	27%
Ne sait pas (ne pas citer)	1%	5%	3%

Ce constat est **cohérent avec le fait que les intérimaires en CDII avaient très majoritairement une intensité d'emploi importante avant leur CDII** : dans ce cas de figure, et même si l'intensité est restée forte pendant le CDII voire s'est encore accrue, les implications financières du CDII (perte de l'IFM et de l'ICCP) conduisent mécaniquement à une diminution globale du revenu. Le fait que les personnes avec un CDII terminé fassent ce constat de façon un peu plus marquée que les autres se comprend donc en rappelant qu'ils avaient avant le CDII une intensité d'emploi encore plus forte.

De fait, les intérimaires interrogés sont relativement **peu nombreux à évoquer le fait d'avoir déjà perçu la GMMR en cas d'intermission** (20% au total, mais **29% des salariés en CDII depuis plus d'un an**, presque le double des CDII de moins d'un an et CDII terminés, où ils sont 15%). Il est à noter que la **part des salariés ayant perçu la GMMR décroît avec le niveau de qualification** (23% des ouvriers non qualifiés, 20% des ouvriers qualifiés, 16% des employés, 11% des agents de maîtrise et techniciens). Les autres caractéristiques des salariés (sexe, âge, niveau de formation ou secteur d'activité) sont en revanche sans incidence significative sur le fait de percevoir ou non la GMMR.

Le **constat d'une augmentation du revenu avec le CDII est un peu plus fréquemment fait par les jeunes** (19% des moins de 26 ans constatent cette augmentation), et les personnes qui exercent principalement dans le BTP (21%)<sup>20</sup>.

Même s'il a plutôt conduit à une baisse du revenu, le CDII a eu en revanche un **effet positif sur la régularité de ce revenu pour deux tiers des répondants avec un CDII en cours**. Ce constat est moindre pour les personnes avec un CDII terminé : 57% répondent tout à fait ou plutôt sur ce point, mais 40% plutôt pas ou pas du tout. Il est également moins tangible pour les personnes exerçant dans le BTP (58% d'appréciation positive), et les personnes de niveau de qualification élevé (55% d'appréciation positive pour les agents de maîtrise et techniciens).

<sup>20</sup> Le constat relatif au BTP ne s'explique pas par le fait que les salariés auraient eu avant le CDII une intensité d'emploi moindre que les autres, la situation sur ce point étant tout à fait dans la moyenne.



## 4. Le recours au CDII modifie les pratiques et les relations entre les parties prenantes de l'emploi intérimaire

La signature d'un CDI intérimaire entre le salarié et l'agence d'emploi n'est pas neutre du point de vue des relations entre les parties prenantes : salarié intérimaire, agence d'emploi, entreprise(s) utilisatrice(s).

### 4.1 L'impact du CDII sur les relations entre agence d'emploi et salarié intérimaire est important, mais il est diversement perçu

L'enquête montre que la mise en place du CDII a eu des effets sur les relations entre agence d'emploi et salarié intérimaires. Les agences qui ont l'expérience la plus significative du dispositif relèvent des changements importants sur plusieurs dimensions.

#### 4.1.1 Des relations impactées sur plusieurs dimensions

##### Les obligations en termes de GRH

**A minima et de manière mécanique, la signature du CDII est synonyme pour l'agence et ses permanents de nouvelles obligations en termes de gestion des ressources humaines**, qui nécessitent de nouvelles pratiques et parfois de nouveaux outils :

- nouveaux contrats,
- architecture différente de la paye,
- introduction de la gestion des congés payés et de la nécessité de leur anticipation,
- introduction également du sujet du congé maternité, du congé parental,
- mise en place d'outils de suivi spécifique des intermissions et de calcul de la GMMR.

Le besoin de nouveaux outils est réel. Il faut adapter le SIRH qui n'a pas été conçu pour les CDII, disposer d'outils donnant des repères pratiques aux permanents, d'outils de communication en direction des équipes, des EU, des salariés, de services de soutien juridique et opérationnel pour faire face à des situations inconnues et que les enseignes découvrent toutes petit à petit...

Sur ces différentes dimensions on constate de réelles disparités dans le degré de préparation, d'outillage et de soutien dont ont pu bénéficier les agences pour s'approprier le nouveau dispositif et accompagner sa montée en charge. Les réseaux « précurseurs et volontaristes », qui ont misé et investi sur le dispositif, ont davantage anticipé les besoins d'outillage et préparé leurs équipes.

La transition a été plus difficile pour les agences qui ont été attentistes (postures d'exploration ou d'attentisme) et n'ont pas bénéficié d'un appui.

*« Quand le dispositif a été mis en place à l'initiative de la branche, cela ne répondait pas forcément à un besoin selon nous. On s'est dit « pourquoi pas ? » mais cela semblait en contradiction totale avec notre métier. (...) Après la mise en place du CDII, on a regardé ce qui se passait. Ce sont principalement des clients qui ont souhaité que l'on réfléchisse au recours au CDII pour les intérimaires qui étaient en missions de manière récurrente chez eux. Avec le recul, force est de constater que le CDII a généré des difficultés administratives. La gestion administrative et de la carrière du CDII nous génère plus de contraintes que les CTT. Et ce en grande partie parce que l'on avait peut-être pas l'habitude de gérer ces contrats-là : prise de congés payés, lettre de mission, GMMR...même le SI au départ n'était pas adapté (et ne l'est toujours pas parfaitement). Ce n'est pas tant que c'est complexe, c'est que c'est différent des CTT, ce qui demande de revoir nos process et habitudes ». (Siège ETT4)*

Dans tous les cas il y a eu dans les agences concernées une « *prise de conscience progressive que gérer un CDII prend plus de temps que gérer un CTT classique* » (ETT2, siège).

### Les termes de la relation d'emploi

Au-delà de la nécessité d'adapter et de sécuriser de nouvelles pratiques et de nouveaux outils RH, **le CDII est avant tout une transformation des termes de la relation d'emploi, que l'agence d'emploi aborde différemment par rapport au CTT habituel.**

**Le CDII implique de facto une évolution de la relation hiérarchique entre agence et salarié intérimaire :** le CDII prévoit des « ordres de missions » et non plus des « propositions », et introduit un management hiérarchique auprès des intérimaires. Côté salariés intérimaires, la perte de liberté associée est perçue comme une contrepartie à la sécurité de l'emploi et de la rémunération.

**Pour l'agence, le CDII constitue un niveau d'engagement et de responsabilité plus poussé que dans la norme du CTT.** « *Nous recrutons, nous sommes l'employeur, et il faut reclasser ces intérimaires en priorité* » (siège, ETT3). De cet impératif résulte la préoccupation de sécuriser le ciblage et la sélection des intérimaires (cf. supra, partie 2), puis la préoccupation permanente de placer l'intérimaire, de limiter les intermissions, de fidéliser les clients proposant les missions les plus longues et récurrentes...

**En réponse à cet enjeu, l'approche et les pratiques des agences d'emploi se transforment. On constate :**

- **Un fort investissement dans des process de recrutement** assez lourds, au regard de la nécessité de réduire le risque associé au choix d'embaucher en CDII (cf. supra la partie 2.2) ;
- **Une intensification du suivi**, avec une attention accrue à la situation et aux attentes de l'intérimaire, une mise en avant de la relation humaine ... « *On a une forte proximité relationnelle avec nos intérimaires, et encore plus avec nos CDII. Avec eux on a des relations privilégiées, certains m'envoient des textos* » (agence ETT1).
- **L'apparition de l'obligation légale des entretiens professionnels**, que les agences découvrent et qui sont considérées comme une procédure relativement lourde lorsqu'un nombre significatif d'intérimaires est concerné. A l'inverse certaines agences n'ayant qu'un ou deux intérimaires en CDII peuvent n'investir qu'à minima la réalisation de ces entretiens. Il faut noter néanmoins que certaines agences réalisaient déjà ce type d'entretiens pour leurs intérimaires en travail temporaire classique qui travaillaient beaucoup, et se disent moins impactées par cet aspect lié au CDII.
- **Une évolution dans l'approche de la formation** : l'AE est amenée à envisager la formation davantage comme un investissement stratégique, inscrit dans un parcours long (cf. infra la partie 4.3).
- **Un renforcement de la préoccupation des agences d'emploi pour que les salariés en CDII développent le sentiment d'appartenance et soient des ambassadeurs de l'entreprise** : certains responsables d'agence prolongent la signature du CDII par une réflexion sur l'appartenance au collectif des salariés en CDII, et réfléchissent aux modalités de leur association à des moments de convivialité avec les salariés permanents... Des états-majors d'enseignes ont attiré l'attention des agences de leur réseau sur l'intérêt d'organiser un petit événement symbolique pour la signature du contrat (prise de photo, débouchage d'une bouteille de champagne...), de penser à la date d'anniversaire de l'intérimaire...

Un témoignage sur ces pratiques et leur perception par les intérimaires :

« C'est plus pareil, maintenant c'est plus rapproché, [les personnes de l'agence] c'est un peu nos collègues, on s'appelle plus par les prénoms, maintenant c'est Jean-Luc, maintenant j'ai mon petit café. (...) Avant, je n'avais pas des entretiens comme ça. Là j'avais un dossier à remplir, on a fait un bilan sur le CDII, par rapport à comment ils pouvaient me placer dans les entreprises par rapport à mes compétences, mes objectifs, par exemple je leur ai dit que j'avais été chef d'équipe dans la boulangerie, donc ils m'ont dit pourquoi pas être chef d'équipe dans l'entreprise où j'intervenais. (...) Dans l'entretien ils m'ont demandé ce que je voulais comme formation, j'ai déjà pas mal de formations dans les travaux publics, j'ai mes CACES de cariste, ils m'ont dit qu'est-ce que tu veux en plus, j'ai dit que j'aimerais bien passer le superlourd, c'est un permis spécial, du coup je le passe l'an prochain. En janvier / février ils me financent ça. » (Homme, 44 ans contrat signé en novembre 2014, chauffeur poids lourd)

### Le métier des permanents des agences d'emploi

**Un troisième niveau de changements est constaté : les activités et le métier des permanents des Agences d'emploi.**

**La mise en œuvre du CDII a en effet des incidences fortes sur les pratiques des permanents. Leur métier s'enrichit par de nouvelles activités tournées vers l'anticipation, s'apparentant à de la GPEC, et de suivi des parcours.**

« Le CDII change notre façon de travailler en agence, de se projeter du fait de l'assurance que le salarié ne partira pas du jour au lendemain » (responsable d'agence ETT2)

« En fidélisant les salariés, ça permet de travailler sur la montée en compétences, la formation, pour répondre à des attentes de nos clients pour qui aujourd'hui on a du mal à trouver les compétences » (ETT1, agence)

« Aujourd'hui on est dans un métier de l'instantanéité. Le CDII ça a dû nous amener à prendre de la hauteur sur les besoins, à évaluer les intérimaires, à évaluer les besoins des entreprises les principales clientes. Alors que d'habitude on a 5 minutes sur une tâche, là il faut se poser 1 h ou 1 h 1/2. Au début on trouve ça terriblement compliqué, mais une fois qu'ils en ont fait un ou deux, les collègues se rendent compte que ça permet de répondre à un objectif qu'ils ont : fidéliser les bons - un manœuvre qui a au moins du savoir-être, et qu'on peut accompagner par exemple ». (ETT12)

Le changement peut parfois être difficile :

« Avec le CDII, nous sommes davantage dans le RH... nous passons d'une relation de service à un intérimaire à une relation de patron et toujours dans une relation tripartite... Nous n'avons jamais eu autant d'engagements auprès de salariés. Pour les agents permanent et notamment les responsables d'agences cela peut être très difficile... » (siège, ETT3)

#### 4.1.2 *Des évolutions perçues de manière inégale*

##### Côté salariés intérimaires

**Globalement très satisfaits des relations avec leur agence, les salariés ne perçoivent que de manière atténuée les multiples transformations que vivent les agences.**

**Le niveau de satisfaction des salariés en CDII sur leurs relations avec leur agence est très bon** (50 % de très satisfaits et 40 % de plutôt satisfaits parmi ceux qui ont un CDII en cours) **et supérieur à la population de référence** (81 % des intérimaires de l'enquête « Regards croisés sur l'intérim » de juillet 2016 se déclarent satisfaits des relations avec les agences d'emploi).

Pour autant **l'essentiel des salariés concernés constatent peu d'évolution dans les relations avec leur agence** (72 % pour l'ensemble), ce que confirment les entretiens avec les intérimaires.

Les salariés en CDII au moment de l'enquête sont 20 % à avoir perçu une évolution des relations « en mieux » - et 6 % une évolution « en moins bien ».

Les intérimaires qui ont quitté le CDII ne voient pas d'évolution beaucoup plus marquée, mais logiquement ils en ont une perception un peu plus négative : seulement 17 % estiment qu'elle a évolué en mieux et 11 % estiment qu'elle a évolué « en moins bien ».

Dans les entretiens qualitatifs, **les salariés ayant perçu une amélioration évoquent souvent le fait d'être prioritaires sur les missions et les formations ainsi qu'un sentiment d'appartenance au collectif** de l'agence. Quelques intérimaires évoquent un accompagnement à la construction d'un parcours - mais cela reste rare.

*« Ces dernières semaines, j'étais un peu inquiète car devais bientôt terminer mes 18 mois dans l'entreprise, et j'en ai parlé à mon agence. Nous avons commencé à monter un dossier de formation car j'envisageais de devenir conductrice de ligne en électronique. Je savais qu'avec une formation sur ça je pourrai trouver un job dans le secteur. [...] ce CDII n'a été que bénéfique pour moi. Il m'a poussé en avant dans la vie. J'ai pu évoluer, apprendre un métier, faire autre chose que du travail sur ligne sans réfléchir. C'est complètement différent maintenant pour moi. Je fais des moteurs d'avion. Plus motivant et stimulant, en un mot : valorisant. » (Femme, 27 ans, CDII signé le 4 janv. 2015. Elle a travaillé pendant 1 an ½ en intérim avant que son agence l'invite à signer un CDII. A décroché un CDI très récemment, dans l'entreprise où elle effectuait sa seconde mission.)*

**Cette perception évolue avec le temps** : la perception d'un changement est un peu plus forte (27 % pour les salariés en CDII depuis plus d'un an, que pour ceux en CDII depuis moins d'un an (24 %).

La proportion de salariés en CDII depuis plus d'un an ayant bénéficié d'un entretien professionnel (43 %) illustre également la progressivité de ces transformations et de leur perception.

##### Côté agences d'emploi

**Toutes les agences ne perçoivent pas une transformation profonde de la relation avec le salarié.**

Certaines agences considèrent au contraire que cet impact est limité. Ce sont en partie des agences qui n'ont qu'une expérience limitée du dispositif et n'en perçoivent pas tous les effets, mais on trouve aussi parmi elles des enseignes qui revendiquent une équité de traitement de leurs intérimaires et manifestent des réticences à envisager une approche différenciée vis-à-vis des salariés en CDII (cf. la catégorie des « hésitants » ou des « réticents » mise en évidence dans la partie 1.3).

« Sur la gestion et le suivi des parcours, rien de spécifique n'a été mis en place. On a une volonté d'égalité de traitement de tous les intérimaires. On retrouve un accompagnement des intérimaires en CDII comme les autres en matière de formation, d'entretiens de fin de mission, d'information (supports sur la bonne compréhension de la mission...), de proposition de missions en fonction des aspirations du salarié... Pas de grille particulière pour l'entretien annuel mais le groupe a conscience que cet entretien pourrait constituer un moyen de communiquer auprès de l'intérimaire sur la particularité de son statut. Concernant la formation des intérimaires, le fonctionnement est le même que pour les autres contrats » (ETT5, siège)

#### 4.2 En véhiculant de nouvelles solutions aux EU et aux salariés, le CDII devient petit à petit un élément de différenciation entre les agences d'emploi

L'intérêt et la motivation des entreprises utilisatrices pour le CDII peuvent varier, comme en témoignent les agences et les EU elles-mêmes. En pratique certaines EU sont demandeuses du CDII alors que d'autres ont plutôt répondu à la proposition des agences d'emploi, mais la tendance semble être à l'accroissement de la demande des EU, qui se sont aussi approprié le dispositif progressivement (cf. partie 2.1.2)

Pour l'EU, la gamme des avantages du CDII par rapport au CTT classique est assez variée.

##### Garder l'intérimaire plus longtemps

Le premier avantage est le fait que le CDII permet de prolonger la relation intérimaire dans un cadre sécurisé, et donc de garder plus longtemps un intérimaire au terme du CTT classique en supprimant les contraintes liées au délai de carence et en allongeant la durée des missions. Le cas de figure dans lequel l'EU fait la demande d'un CDII après 18 mois semble très fréquent.

*Dans un cas, une EU (industrie) a expliqué qu'initialement elle pouvait mobiliser des intérimaires assez longtemps, en jouant sur les motifs ou la nature des contrats pour prolonger les missions. L'enjeu était d'exploiter la plus grande flexibilité offerte par le travail temporaire mais surtout d'attendre d'avoir assez de visibilité du marché et d'être suffisamment rassuré sur le savoir-être des intérimaires avant d'envisager des embauches en CDI classique. Pour elle le CDII, à travers l'allongement de la durée des missions et la suppression du délai de carence, a permis en quelque sorte de régulariser des pratiques existantes.*

Certaines agences d'emploi s'interrogent d'ailleurs sur le possible dévoiement du dispositif par certaines entreprises utilisatrices, et sur l'existence d'un risque de requalification de certains contrats, mais cette problématique ne semble pas bloquante pour le déploiement du CDII aujourd'hui.

##### Bénéficiaire des services d'un intérimaire dont la fiabilité est reconnue

En second lieu, l'enquête montre que le CDII est une solution de sourcing qui rassure et sécurise davantage l'EU que le CTT habituel. Au travers du CDII, l'AE prend un engagement sur la stabilité de la main d'œuvre déléguée. Cet argument porte d'autant plus que l'intérimaire est souvent déjà connu, et que sa fiabilité a déjà été éprouvée au travers de missions antérieures. Dans le cas où il s'agit de proposer un nouvel intérimaire à une EU qui ne connaît pas le salarié, le CDII joue comme un label de qualité.

« Les entreprises nous demandent souvent ce que les CDI vont leur apporter de plus. Dans ce cas c'est à nous de l'expliquer. Nous mettons en avant une certaine forme de garantie qualité, sur les compétences, les savoirs-être... ». (Agence ETT3)

*Nous faisons appel à des CDII exclusivement pour le métier de chauffeur poids lourd. C'est un métier pour lequel un certain niveau de technicité est nécessaire - il faut savoir manier des bennes de 9 tonnes - soumis à des formations obligatoires (FCOS, CACES...) qui font que nos chauffeurs salariés sont régulièrement absents. Nous avons donc un besoin récurrent à ce poste (...) Ce dispositif est gagnant-gagnant pour l'ensemble des parties : pour l'intérimaire qui y gagne en stabilité, pour l'agence qui a la garantie de réaliser un certain volume de chiffres d'affaires et bien sûr pour l'entreprise puisqu'on sait qu'on peut compter sur les CDII pour "bien faire le job". Le fait de passer sur du CDII permet de fidéliser les intérimaires à qui nous ne pouvons pas proposer des CDI. » (EU3)*

Ainsi rassurées les EU envisagent plus sereinement de recourir à l'intérim pour des remplacements sur des périodes longues, ou même des actions de formation.

### Un « sas » de pré-recrutement

**Le CDII offre aux EU un cadre d'emploi plus favorable pour des recours à l'intérim dans une logique de « pré-recrutement », le CDII jouant alors un rôle de sas.** Le CDII est utilisé pour tester un collaborateur, détecter un potentiel, ou bien, fréquemment, pour temporiser dans une période d'incertitude sur la possibilité de recruter.

Plusieurs exemples ont été relevés, dans lesquels le CDII permet à une entreprise utilisatrice de disposer d'une ressource pérenne, alors qu'elle ne sait pas si elle aura la possibilité d'embaucher de nouveau en CDI.

*« Le CDII nous permet de temporiser en attendant de disposer de suffisamment de visibilité du carnet de commandes et de la charge de travail associée pour envisager des recrutements en CDI classique. Cela nous permet de disposer de plus de temps pour évaluer les compétences et le savoir-être des intérimaires avant d'envisager des recrutements en CDI classique. » (EU1, 25 CDII sur un site industriel).*

Dans un autre cas, une AE évoque le cas d'une EU qui souhaitait pérenniser le contrat du salarié intérimaire dont la période d'intérim arrivait à échéance (18 mois). Le contrat de mission constituait initialement une réponse à un accroissement d'activité dans un contexte de cyclicité de la production. Or, le service RH de l'EU ayant gelé les embauches entre temps du fait de cette cyclicité (il s'agit d'une grosse EU, entre 400 et 499 salariés, siège aux Etats-Unis), l'entreprise n'a pas eu l'autorisation d'embaucher en CDI classique. Le CDII a constitué une solution de repli pour l'EU et le salarié. (ETT6 agence, CDII à la demande de l'EU)

Certaines AE identifient ainsi un positionnement intermédiaire du CDII :

*« Le CDII permet de « normaliser l'intérimaire » entre la position d'intérimaire et de salarié lambda ; c'est une transition entre les conditions de rémunération de l'intérimaire et les conditions de rémunération comme salarié lambda (d'ailleurs souvent décevant pour l'intérimaire qui perd les IFM, qui doit gérer les congés...). Les entreprises parlent d'antichambre, de pépinière. C'est important parce qu'on ne peut pas faire 25 % d'augmentation de salaire à l'embauche. Notre demande aux entreprises, c'est surtout d'utiliser le CDII pour recruter ; s'ils arrêtent le recrutement en CDII, ça casse la machine... » (ETT12)*

Le CDII peut aussi être parfois une manière pour l'entreprise utilisatrice de « recruter à peu de frais » :

*« Ce qui a séduit l'EU [qui a demandé à l'AE de prendre deux intérimaires en CDII, secteur plasturgie] c'est la possibilité de fidéliser des compétences sans porter elle-même l'engagement. Il s'agit d'un grand groupe qui a un site sur ... et leur politique interne ne permettait pas de faire du CDI en direct avec les intérimaires. Ils ont donc trouvé pratique le CDII alors que c'est l'agence qui prend l'engagement contractuel. Le recours au CDII semblait être une manière de temporiser dans un*

*contexte de risque de délocalisation. Il y a aussi le fait que les intérimaires concernés avaient une compétence très spécifique sur un métier très pénurique. Pour eux ça a constitué une opportunité très importante. » (agence ETT9, seulement 2 CDII)*

Dans une entreprise interrogée, le CDII est utilisé avec plusieurs objectifs : s'il constitue bien un sas de recrutement en CDI de certains profils d'intérimaires, le CDII est aussi utilisé comme solution pour « stabiliser » (selon les termes de l'EU) des intérimaires jugés efficaces sur des emplois peu qualifiés (fonctions non automatisées) mais qui ne peuvent pas être embauchés en CDI classique car ils ne disposent pas des compétences nécessaires pour être positionnés sur des postes plus stratégiques, plus pourvoyeurs de CDI classiques, notamment les fonctions automatisées. Dans ce cas les perspectives d'embauche et de promotion professionnelles sont nulles. (EU1)

### Un signal de responsabilité sociale

**Dans certaines EU, le recours CDII joue comme un signal de responsabilité sociale, et a permis d'apaiser le dialogue social.**

*« Dans les entreprises de grosses tailles, avec des partenaires sociaux et un dialogue social structuré, le CDII a été bien perçu, avec des personnes qui ne sont plus en situation de précarité. Y compris l'inspection du travail. Le climat social est meilleur, et l'Inspection du travail ne peut plus parler de précarité... c'est un peu comme les SSII / maintenance informatique. » (ETT2 agence)*

### Un facteur de différenciation entre les enseignes du travail temporaire

**Au travers des avantages qu'il apporte au salarié intérimaire et à l'EU, le CDII devient petit à petit un élément de différenciation dans la concurrence que se livrent les enseignes du travail temporaire et les agences d'emploi.**

Les EU qui se sont emparé du CDII comme une solution RH spécifique repèrent les disparités d'investissement des différentes enseignes dans le CDII et les sollicitent de manière différenciée.

*« On n'a pas de stratégie de recours différencié à l'intérim en fonction des enseignes, mais on sait que certaines agences n'ont pas souhaité mobiliser le CDII, l'EU ne les sollicite donc pas en la matière. D'autres agences mobilisent le CDII mais avec parcimonie » (EU1, 25 CDII sur un site de production IAA)*

Du côté des agences, on constate en parallèle que le CDII constitue progressivement un élément de différenciation vis-à-vis des enseignes concurrentes, tant vis-à-vis des EU que des intérimaires.

*« [Le CDII apporte] un bénéfice d'image auprès des intérimaires et des EU, sur la fidélisation et l'amélioration des relations avec les intérimaires (une relation privilégiée, des opportunités de mission qui se concentrent sur les CDII, les plus longues, les plus intéressantes dans leurs contenus...), » (agence ETT3).*

Cette concurrence semble plus favorable aux grosses enseignes, alors que les petites sont davantage attentistes.

*« Le CDII nous permet de nous différencier par rapport aux petites agences. D'ailleurs, des intérimaires des petites agences qui ne peuvent pas recruter en CDII viennent chez nous pour tenter de se faire recruter en CDII. Et pour les entreprises c'est un plus... »... (autre agence ETT3)*

Quand le CDII est utilisé pour des missions longues, cela renforce la logique de « partenariat client » entre AE et EU, avec un rapprochement dans la durée, plutôt qu'une simple relation client-fournisseur.

Côté agence on souligne qu'« avec le client aussi, on se parle régulièrement, on anticipe, on accompagne encore plus. C'est un travail de confiance, de partenariat. » (agence ETT1).

Le changement est bien identifié aussi du côté des EU :

« Le recours au CDII a eu pour effet d'intensifier les échanges avec les agences, d'envisager davantage le moyen long terme et de formaliser des points réguliers sur l'évaluation des intérimaires. L'évaluation des intérimaires en CDII n'est pas vraiment différente de celle des CTT classiques : examen des compétences techniques, du savoir-être, des capacités d'adaptation... Un an avant l'échéance des contrats, l'EU rencontre les agences pour commencer à envisager la suite. Le service RH de l'entreprise tient en effet à promouvoir la responsabilité de l'EU vis-à-vis des intérimaires et à faire de l'anticipation. Il encourage donc aussi les fonctions de production, qui raisonnent sur des besoins de plus court terme, à statuer sur le sort des intérimaires à l'approche de la fin des contrats ». (EU1)

### **4.3 La formation des salariés en CDII, un sujet révélateur des enjeux à l'œuvre**

**Le sujet de la formation joue comme un révélateur de plusieurs enjeux liés au développement du CDII.**

#### **Un accès à la formation peu impacté (?)**

**Par principe, le CDII est porteur d'une logique de formation accrue par rapport à l'intérim classique :** juridiquement tout d'abord, l'ETT devenant employeur et ayant donc l'obligation de former ses salariés, comme tout employeur<sup>21</sup> ; ensuite, du point de vue du suivi du parcours des intérimaires en CDII, la formation étant un levier de développement des compétences et d'employabilité à moyen-long terme.

**En pratique l'accès à la formation des salariés en CDII semble peu impacté aujourd'hui.** 42 % de l'ensemble des salariés passés par le CDII considère que l'accès à la formation est « comme avant », mais les intérimaires qui ont quitté le CDII sont plus nombreux à relever un statu quo (47 % contre 39 %), et moins nombreux à considérer que c'est plus facile qu'avant (21 % contre 28 % de ceux qui sont en CDII depuis plus d'un an). Le constat d'un accès facilité est encore un peu plus fréquent pour les CDII signés en 2014 et 2015 (29%), et spécialement **pour les ouvriers qualifiés (le taux atteint 35%)**. L'écart est en revanche moins marqué (ouvriers non qualifiés) voire inversé (employés, agents de maîtrise) pour les autres CSP, même concernant des CDII anciens.

38 % des salariés en CDII interrogés déclarent néanmoins avoir bénéficié d'au moins une action de formation pendant leur CDII (45% pour les CDII de plus d'un an<sup>22</sup>, 34% pour les CDII et 36% pour les CDII terminés). Sur ces 38%, 23 % déclarent avoir bénéficié d'une seule action de formation et 15 % de deux ou plus, avec peu de différences selon que le contrat est fini ou pas, et selon l'ancienneté du contrat. L'interprétation de ces chiffres justifierait une analyse plus poussée, qu'il n'est pas possible de conduire dans la présente étude, pour opérer une distinction entre les différents types d'action de formation que comptabilisent les salariés. De plus, le niveau d'accès à la formation serait à analyser dans une temporalité plus longue, en lien avec les parcours des intérimaires en CDII (un accès à la formation relativement limité à ce stade est cohérent avec l'intensité d'emploi élevée observée jusqu'ici ; en revanche la perspective des fins de mission pour les salariés en CDII les plus anciens posera beaucoup plus fortement l'enjeu de la formation comme vecteur de développement des compétences et de sécurisation de l'employabilité).

<sup>21</sup> Article L. 6321-1 du Code du travail : « L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. »

<sup>22</sup> On observe ce même taux de 45% pour les salariés dont le CDII a été signé en 2014 ou 2015.



### Des formations appréciées et attendues par les intérimaires concernés

**Les intérimaires concernés partagent un fort sentiment d'utilité de la formation suivie pour leur parcours** (90 % jugent la formation plutôt utile ou très utile, dont 59 % très utile ; on relève peu de différence selon que contrat terminé ou pas).

Certains témoignages illustrent l'existence de pratiques de formation appréciées et utiles pour leurs parcours.

*« Je crois qu'avoir un CDII, cela a facilité le fait d'obtenir la formation que je n'avais pas. L'agence d'intérim a financé mon CACES. L'entreprise était satisfaite de prendre quelqu'un qui avait déjà été formé, sans avoir à payer une formation, qui coûte cher ». (Homme, 40 ans, CDII signé en juillet 2016 et rompu en avril 2017 lorsqu'il a été embauché par l'EU)*

*Autre exemple : un intérimaire de 44 ans, en CDII depuis novembre 2015, qui exerce le plus souvent en tant que chauffeur de poids lourd. Il travaille à l'année chez une seule EU, sauf quelques mois l'hiver. Pendant cette période, il exerce des missions courtes dans d'autres entreprises, entre quelques jours et deux semaines, ou bien il fait des formations. « Les deux autres emplois, ça m'arrive. C'est bien parce que ça permet de voir autre chose, et de combler les creux : en hiver c'est calme sur les routes, il n'y a pas de demande en poids lourd, donc au début de l'hiver je fais manœuvre, ou conducteur d'engins. Dans les périodes où il n'y a pas de mission, ils me font faire des formations, c'est mieux comme ça, maintenant ils me proposent à chaque fois. »*

### Un risque de déception à la hauteur des attentes

Mais dans la mesure où la formation fait parfois l'objet d'attentes fortes, celles-ci peuvent être déçues lorsque des difficultés à se former sont rencontrées – a fortiori lorsque l'agence d'emploi paraît revenir sur un engagement pris à la signature du CDII.

*« Il faut qu'on se débrouille pour trouver nos formations, on n'a pas beaucoup d'aide de leur part. Je leur ai demandé d'être formé pour devenir soudeur, ils m'ont dit que c'était à moi de trouver la formation, ils m'ont dit "vous ramenez le dossier, et nous on valide ou pas" » (homme de 45 ans, CDII signé en novembre 2014)*

*« Ça se passe bien, j'ai rien à redire. Par contre j'avais demandé une formation routière, pour être chauffeur/livreur dans le BTP, et au moment de signer, on m'avait dit « si tu veux faire une formation tu es prioritaire par rapport à ton CDI ». Cela m'avait convaincu, mais depuis j'ai redemandé la formation, et ils me la refusent, en disant que les entreprises ne demandent pas de chauffeurs... » (Homme, 58 ans, un des premiers CDII signé, en novembre 2014. Il a accepté le CDII pour la sécurité d'emploi et de rémunération, mais en fait un bilan mitigé, considérant notamment que la rémunération est trop faible).*

### Des politiques de formation diversifiées

**Du côté des agences, on observe bien la coexistence de plusieurs approches de la formation des salariés en CDII :**

- **une première approche, souvent évoquée au niveau des sièges, souligne l'intérêt à former les salariés en CDII de manière privilégiée**, au nom d'une « rationalité de l'investissement » (intérêt à investir sur la formation des intérimaires dont la présence pérenne est recherchée), et parfois au nom de la nécessité de respecter un engagement pris lors de la signature du CDII. « *Ça nous pousse à aller vers autre chose dans le réseau et pour la première fois à sécuriser nos investissements formation* » (siège ETT2)
- **à l'inverse, il existe aussi une tendance à relativiser l'importance et l'opportunité de former les salariés en CDII** : puisque la démonstration est faite de leur employabilité au regard de l'intensité d'emploi qu'ils connaissent souvent depuis longtemps, il n'y aurait pas d'urgence à les former, et mettre l'accent sur la formation des salariés en CTT classique serait plus pertinent.
- entre les deux, certaines enseignes affichent une **préoccupation d'équité de traitement** entre les intérimaires en CDII et les autres, se refusant à opérer une priorisation entre les différentes situations. L'équité de traitement peut d'ailleurs concerner aussi bien des cas où l'accès à la formation est plutôt faible de manière générale, et d'autres où il est au contraire revendiqué par l'entreprise comme important pour l'ensemble des intérimaires qui travaillent avec elle de façon récurrente, en CDII ou non (y compris parfois des enseignes qui disposent de leur propre organisme de formation).

### Des écueils pratiques

**L'accès à la formation bute en outre sur divers écueils pratiques. A quel moment former, quand on est sur des missions longues et une très forte intensité d'emploi ?**

Le risque semble réel que l'accès à la formation pâtisse indirectement de la nécessité économique de limiter au maximum les intermissions. Les entretiens avec les salariés confirment ce point. Ces derniers se disent souvent intéressés pour suivre une formation, mais ont rarement eu l'occasion de mettre ce projet en pratique (pas ou peu d'intermission).

*« Les relations avec l'agence ont changé, comme je fais partie de leur équipe, de leurs collègues, c'est un échange amical, ou presque. J'ai eu un entretien professionnel au bout de 2 ans : ils m'ont parlé de formation, par rapport au comportement à avoir dans l'entreprise, mais je ne l'ai pas faite parce que je travaille tout le temps. » (H de 31 ans, CDII signé en novembre 2014)*

*« Je ne regrette pas mon choix [du CDII]. Après on verra. C'est la 1ère année seulement que je suis chez eux. Le jour où je ne travaillerai plus dans mon entreprise, il faudra voir si l'agence me trouve quelque chose et si les promesses faites seront tenues. (...) Le CDII, c'est l'assurance de l'emploi. On a la garantie que l'agence ne va pas vous laisser dans la nature. L'autre avantage, même si je me suis seulement renseigné à ce sujet, c'est la possibilité de faire des formations en intermissions. Ça peut m'intéresser, notamment pour me remettre à niveau sur la soudure ou savoir utiliser un peu mieux l'informatique. Après, je n'en ai pas eu l'opportunité encore. J'ai toujours du boulot. » (Homme de 49 ans, CDII signé en janvier 2017, en poste dans une seule EU depuis cette période)*

Certains responsables d'agence insistent en outre sur les **contraintes d'organisation des formations en intermission et affichent leur scepticisme à l'égard de ce principe.**

« Concernant l'accès à la formation pendant les intermissions, c'est du marketing : certes, l'intérimaire est tenu d'accepter les formations pendant les intermissions, sauf que l'application de cette disposition est étroitement liée à la disponibilité du centre de formation. » (agence ETT8, 1 seul CDII)

La capacité de suivre une formation pour les salariés en CDII mobilisés sur des missions longues renvoie plus globalement aux relations entre l'agence et l'EU, et à la capacité de l'agence à convaincre l'EU de « libérer » le salarié sur certaines périodes en amont de la fin de sa mission pour préparer la suite de son parcours via une formation, dans une logique d'équilibre entre les intérêts des parties prenantes.

### Une répartition des rôles et des moyens avec l'EU qui interroge certaines agences

Par ailleurs, certaines agences soulignent que la responsabilité de **l'investissement formation pourrait davantage reposer sur l'EU au regard de son intérêt particulier dans le CDII**. Une agence qui a recruté deux intérimaires en CDII à la demande de l'EU conteste ainsi le schéma selon lequel l'AE devrait prendre en charge la formation des intérimaires : « l'agence ne va pas vers l'EU ou l'intérimaire pour leur rappeler qu'ils ont des droits à la formation. Ce serait logique que l'EU prenne ses responsabilités et assure la montée en compétence des intérimaires sans se reposer sur l'agence. Il y'a une problématique de prise de responsabilité des EU en matière de formation. » (ETT9, 2 CDII)

**En pratique on constate que certaines EU intègrent effectivement les effectifs intérimaires dans leur plan de formation** (sans nécessairement opérer une distinction entre salariés en CDII et intérimaires en contrat classique de travail temporaire).

« Les intérimaires sont intégrés dans le plan de formation interne de l'EU, en particulier en matière d'accès ou de renouvellement de permis ou d'habilitations. Il y'a par ailleurs des réunions d'information mensuelles sur les formations à venir ouvertes à tout le monde, y compris aux intérimaires. » (EU1)

Certains des salariés interrogés en entretiens qualitatifs évoquent le fait de ne pas avoir abordé la question de la formation avec leur agence - ou avoir dû se débrouiller seul pour monter un projet de formation.

**Au regard de la faible antériorité du dispositif et des intérimaires concernés, il semble donc que rien ne soit encore joué sur l'accès à la formation des salariés en CDII**. Les nouvelles pratiques et relations qui s'instaurent avec le CDII entre l'AE, l'EU et le salarié, et notamment les attentes de ces derniers, pourraient aboutir à de nouveaux usages de la formation. Mais l'accès à la formation pourrait rester limité et reposer sur des formations courtes d'adaptation au poste si l'absence de période d'intermission demeure un objectif aussi structurant pour les agences. L'ambition de construction et d'accompagnement du parcours des salariés en CDII subit ainsi le tiraillement entre d'une part les impératifs économiques de court-terme (limitation des périodes d'intermission, perçues comme un risque économique) et d'autre part les enjeux de moyen terme qui inciteraient à développer des compétences, l'employabilité, et des perspectives de mobilité professionnelle.

## 5. Le CDII a des retombées positives sur les sphères professionnelles et personnelles, même si elles ne satisfont pas tous les intérimaires

### 5.1 Un très bon niveau de satisfaction des intérimaires à l'égard du dispositif (en dépit de la diminution du revenu qui focalise les critiques sans générer mécaniquement une insatisfaction)

#### Satisfaction générale

On constate un très bon niveau de satisfaction générale des salariés à l'égard du dispositif du CDII, qui atteste du fait que le dispositif répond globalement à leurs attentes.

Plusieurs indicateurs en attestent de manière nette :

- **77 % de l'ensemble des personnes ayant signé un CDII se déclarent plutôt ou tout à fait satisfaites de leur expérience** ; il en est de même, parmi elles, de 70 % de celles qui ont signé puis quitté le CDII (encore que dans ce cas l'appréciation soit très dépendante du motif de rupture : 83% des personnes avec un CDII terminé suivi d'une embauche par l'EU ou une autre entreprise sont satisfaites, 36% seulement dans les autres cas de rupture) ;
- **90 % des personnes en CDII au moment de l'enquête, se disent satisfaites de l'intérêt des missions effectuées** (ils sont 75 % des intérimaires interrogés dans l'enquête « Regards croisés sur l'intérim » – juillet 2016) ;
- **77 % des salariés en CDII au moment de l'enquête conseilleraient à un proche de le signer.**

Les multiples facettes du parcours et du contrat peuvent se cumuler pour générer une configuration particulièrement satisfaisante pour l'intérimaire.

*« Mon agence m'a appelé un matin pour me proposer un "projet". On m'a mis le contrat sous les yeux et on m'a dit on te fait confiance. J'ai vite fait le bilan. Plus de précarité. Finie l'épée de Damoclès. C'était la garantie d'avoir du travail.*

*(...)*

*En CDII, quand on a fini notre mission, on sait qu'on va retrouver un poste immédiatement. Pas besoin de recontacter les agences et surtout pas de chômage avec la période de carence de 5-6 mois qui va avec. C'est très rassurant pour moi. En plus, j'ai la possibilité de travailler dans le secteur que j'aime [l'intérimaire est opératrice de finition et contrôleur qualité sur carte électronique], ça compense le niveau de salaire pas très élevé.*

*(...)*

*Ce CDII n'a été que bénéfique pour moi. Il m'a poussé en avant dans la vie. J'ai pu évoluer, apprendre un métier, faire autre chose que du travail sur ligne sans réfléchir. C'est complètement différent maintenant pour moi. Je fais des moteurs d'avion. Plus motivant et stimulant, en un mot : valorisant.*

*(...)*

*Le CDII ouvre des portes, permet de faire des projets. J'ai pu acheter seule une maison. C'est une vraie garantie auprès de la banque. Ils ne connaissaient pas le CDII mais ont tout de suite été rassuré quand ils ont regardé le contrat. »*

*(Femme de 27 ans, qui a travaillé 1 an ½ avec l'agence avant qu'on lui propose un CDII en janvier 2015, pour lequel elle a travaillé 39 à 40 h par semaine, payée au SMIC. Elle a récemment été embauchée par son EU)*

### Principaux facteurs de satisfaction et d'insatisfaction

L'analyse économétrique<sup>23</sup> des réponses apportées à l'enquête par les personnes se déclarant tout à fait ou plutôt satisfaites du CDII d'une part, ou celles se disant plutôt pas ou pas du tout satisfaites d'autre part, met en évidence les résultats suivants, toutes choses égales par ailleurs (cf. résultats détaillés page suivante) :

On ne constate **pas de corrélation statistique entre le niveau de satisfaction à l'égard du CDII et :**

- **les caractéristiques sociodémographiques** des individus (âge, sexe, CSP),
- **le secteur d'activité** dans lequel ils exercent,
- **l'initiative du CDII,**
- ou le fait que le CDII ait été le **premier CDI de leur parcours professionnel.**

**En revanche, la satisfaction à l'égard du CDII est très corrélée aux dimensions suivantes, qui concernent la sphère professionnelle** (par ordre décroissant d'effet-levier sur la satisfaction) :

- la perception selon laquelle le CDII **aide à se projeter professionnellement,**
- l'effectivité de **l'augmentation du temps de travail,**
- le sentiment d'une **meilleure reconnaissance** dans l'entreprise utilisatrice,
- **l'augmentation du revenu,**
- le fait d'avoir des **missions de plus d'un mois.**

**Le degré de satisfaction à l'égard du CDII est très corrélé également au fait que le CDII a permis d'améliorer au moins un aspect de la vie personnelle** (régularité du revenu, accès au crédit, logement, organisation personnelle...).

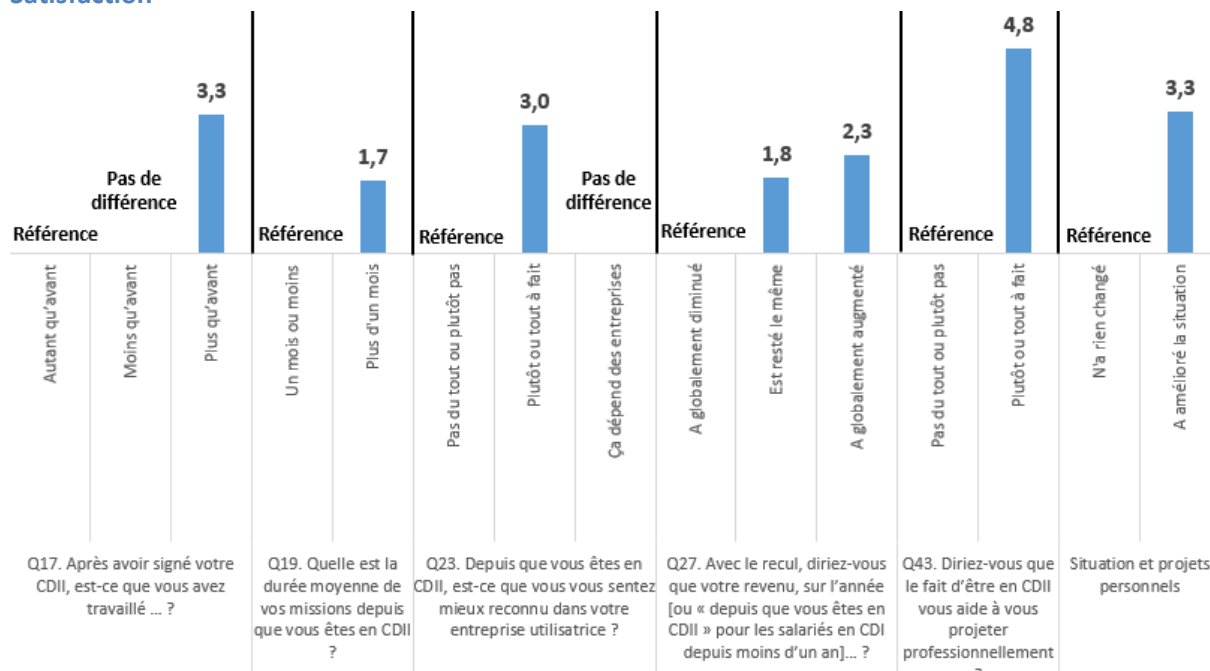
On **retrouve en négatif ces mêmes éléments déterminant l'insatisfaction exprimée concernant le CDII,** dans le même ordre.

---

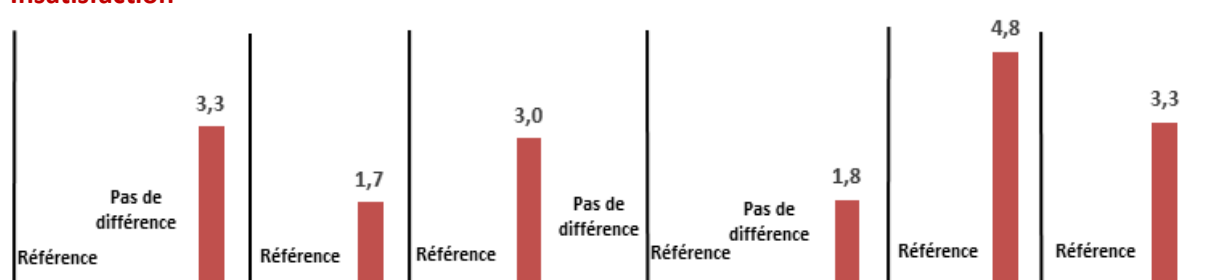
<sup>23</sup> Analyse multivariée permettant d'isoler l'incidence relative de différentes variables sur un résultat donné, en l'occurrence ici la satisfaction ou non concernant le CDII. Voir les précisions méthodologiques infra.

**Principaux résultats de l'analyse économétrique de la probabilité d'être satisfait ou insatisfait par le CDII**

**Satisfaction**



**Insatisfaction**



Source : Enquête Amnyos auprès des intérimaires bénéficiaires du CDII, traitement Amnyos

Note : Pour simplifier l'analyse de la satisfaction, les réponses à la question « De manière générale, êtes-vous ... de votre expérience en CDII ? » ont été simplifiées en deux catégories : les personnes "satisfaites" ayant répondu "Tout à fait satisfait" ou "Plutôt satisfait" et les personnes "non satisfaites" ayant répondu "Plutôt pas satisfait" ou "Pas du tout satisfait".

**Lecture :**

Toutes choses égales par ailleurs :

- Les personnes ayant répondu « Plutôt » ou « Tout à fait » à la question « Diriez-vous que le fait d'être en CDII vous aide à vous projeter professionnellement ? » ont en moyenne 4,8 fois plus de chance d'être satisfaites par le CDII que les personnes ayant répondu « Pas du tout » ou « Plutôt pas ». Inversement, les personnes ayant répondu « Plutôt pas » ou « Pas du tout » ont 4,8 fois plus de chance d'être insatisfaites par le CDII.
- Les intérimaires ayant répondu que le CDII avait permis d'augmenter leur temps de travail ont en moyenne 3,3 fois plus de chances d'être satisfait par le CDII que les autres personnes. Inversement, lorsque l'intensité d'emploi baisse, le salarié a 3,3 fois plus de chances d'être insatisfait, que celles qui ont travaillé plus ou autant qu'avant.
- Les individus ayant déclaré que le CDII leur avait permis d'améliorer au moins un aspect de leur vie personnelle ont en moyenne 3,3 fois plus de chances d'être satisfait par le CDII que les autres personnes, Ceux qui estiment qu'il n'a rien changé ont 3,3 fois plus de chances d'être insatisfait.
- Les personnes ayant répondu « Plutôt » ou « Tout à fait » à la question « Depuis que vous êtes en CDII, est-ce que vous vous sentez mieux reconnu dans votre entreprise utilisatrice ? » ont 3 fois plus de chance d'être satisfaites par le CDII, alors que les personnes ayant répondu « Pas du tout » ou « Plutôt pas » ont 3 fois plus de chances d'être insatisfaites.
- Les intérimaires ayant déclaré avoir vu leurs revenus s'accroître ont en moyenne 2,3 fois plus de chances de se déclarer satisfaits, et ceux dont le revenu n'a pas changé ont 1,8 fois plus de chances d'être satisfaits. Inversement, ceux qui ont vu leurs revenus diminuer suite à la signature d'un CDII, ont 1,8 fois plus de chances d'être insatisfaites.
- Les intérimaires qui déclarent avoir des missions de plus d'un mois depuis qu'ils sont en CDII ont en moyenne 1,7 fois plus de chances d'être satisfait par le CDII que les intérimaires ayant des missions de moins d'un mois.

## Revenu et satisfaction

Ces éléments soulignent que la **diminution du revenu est bien un facteur produisant de l'insatisfaction**, toute choses égales par ailleurs. Pour autant, il ne s'agit pas du **facteur le plus déterminant dans l'insatisfaction**.

Ce constat tend ainsi à montrer que **la plupart des intérimaires en CDII ont intégré la diminution des revenus comme un paramètre intrinsèque du dispositif, certes générateur de critiques lorsqu'on les interroge** (cf. ci-après) **mais pas forcément d'insatisfaction à proprement parler, ces personnes recherchant (et obtenant généralement) d'autres types d'avantages dans le CDII**. C'est un corollaire logique des déterminants du choix examinés supra (les personnes pour qui le revenu est une priorité ont plutôt refusé le CDII en amont).

*« En CDII, quand on a fini notre mission, on sait qu'on va retrouver un poste immédiatement. Pas besoin de recontacter les agences et surtout pas de chômage avec la période de carence de 5-6 mois qui va avec. C'est très rassurant pour moi. En plus, j'ai la possibilité de travailler dans le secteur que j'aime. La question financière est du coup accessoire. » Femme, 27 ans, CDII signé le 4 janv. 2015.*

On peut inversement faire **l'hypothèse que la baisse de la rémunération génère par elle-même une insatisfaction lorsqu'elle est mal anticipée ou comprise initialement**.

De fait, parmi les personnes qui ont considéré lors de l'enquête qu'ils n'avaient pas toutes les informations nécessaires au moment de signer leur CDII, 37% se disent plutôt pas ou pas du tout satisfaites du CDII, et 44% si l'on ajoute en plus le critère de diminution des revenus (et même 66% en appliquant ces critères aux seules personnes avec un CDII terminé, lorsque la démission ne s'explique pas par une embauche par l'EU ou une autre entreprise ; inversement, même dans ce cas de figure, il reste encore 30% de personnes plutôt satisfaites).

**La principale source de critique sur le dispositif est bien le revenu** : même si ce point ne les amène pas nécessairement à refuser le contrat ou à démissionner, les intérimaires déplorent beaucoup et souvent la baisse de la rémunération et la perte de l'indemnité de fin de mission, ainsi que le niveau de la GMMR jugé trop faible.

Ce regret se double parfois du sentiment d'un manque d'information au moment de se décider de signer le CDII (cas qui concerne un tiers des répondants à l'enquête, comme précisé ci-dessus), voire d'une suspicion à l'égard de l'agence.

*« J'ai signé [le CDII] pour la sécurité et je ne regrette pas mon choix. Le positif c'est un salaire assuré, la retraite cotisée, c'est mieux qu'un chômage juste rémunéré. (...) Mais je ne suis pas satisfait du salaire. A chaque fois que j'ai essayé de négocier le taux horaire, la boîte m'a dit " ce n'est pas nous qui gérons le taux horaire on n'est pas responsable du salaire "... je n'ai pas pu négocier, il n'y a pas d'évolution salariale sur ce genre de CDI. » (Homme, 45 ans, CDII signé en novembre 2014)*

*« Il y a une grosse différence sur la rémunération : sur une mission à 1835 €, je touche 1400 € nets, alors qu'avant en intérim, je touchais 1600 – 1700 € nets. Il faut espérer une mission à 2000 euros bruts pour que le salaire soit intéressant. Pour le même prix, je préfère limite rester chez moi en intermission, c'est 1200€ nets, ça pique, mais ça ne fait pas une différence énorme, ça ne motive pas à travailler... ». (Homme, 24 ans, CDII signé en 2014)*

*« J'ai essayé de négocier le salaire, j'ai réussi à grappiller un petit peu, mais ça fait toujours un gros delta financier entre les périodes travaillées et les périodes non travaillées. Dans l'intermission, j'ai eu le salaire garanti minimum, et là c'était raide. J'ai un salaire 1700 / 1800 euros, et là j'étais à 1250 euros. Avant quand j'étais intérimaire, mon chômage complétait en intermission, et là c'est moins*

*intéressant. Normalement quand on est intérimaire, on a un salaire plutôt avantageux. En CDI, ils prennent les bons éléments. Et le salaire baisse. Alors que dans mon métier [il est positionné sur trois métiers du bâtiment : charpentier / couvreur / menuisier], je peux travailler 365j / an, il y a toujours du travail ! C'est caché, c'est pour faire des économies sur qqch, ce n'est pas très correct. »  
(Homme, 36 ans, CDII signé en octobre 2016)*

**La question du revenu explique en grande partie les insatisfactions exprimées par les intérimaires en CDII.** En dehors du cas de l'embauche par l'EU ou une autre entreprise, c'est le plus souvent cette raison qui débouche sur des ruptures du CDII, et généralement un retour au travail temporaire classique. La diminution de revenu constitue ainsi la raison principale de 11 % des démissions, (soit 8 % des ruptures de contrat)

### Une satisfaction qui comporte des indices de fragilité

**L'état des lieux très positif que mesure le niveau général de satisfaction est ainsi à nuancer.**

L'enquête qualitative auprès des salariés montre que **le haut niveau de satisfaction mesuré voisine en fait avec les indices d'une perception plus mitigée**, dans laquelle se logent aussi des éléments de déception, et où le temps qui passe peut atténuer le niveau général de satisfaction.

Ainsi, la population qui se dit globalement satisfaite comprend en fait :

- une sous-population d'intérimaires totalement satisfaits,
- mais aussi **une autre sous-population qui tout en exprimant une satisfaction générale, relève plusieurs points de critiques, en particulier sur le revenu.**

**On relève en outre les indices d'un phénomène d'érosion de la satisfaction avec le temps qui passe** plutôt que de son renforcement (phénomène qui n'est cependant pas forcément spécifique au CDII, et peut-être valable pour toute situation d'emploi en CDI). Ainsi, si 73 % des salariés en CDII depuis moins d'un an le signeraient à nouveau ils ne sont plus que 63 % parmi ceux l'ayant signé depuis plus d'un an, et 60 % de ceux qui l'ont quitté (dans ce cas, comme pour la satisfaction globale, le niveau est tiré vers le bas par les personnes avec un CDII terminé qui n'a pas été suivi d'une embauche par l'EU ou une autre entreprise, dont seulement 27% signeraient à nouveau leur CDII).

**Ces éléments suggèrent que si la satisfaction globale est bonne de manière générale, elle reste aussi fragile.**

## **5.2 Un rôle de tremplin professionnel, notamment quand le CDII permet une embauche hors intérim, mais peu de mobilité professionnelle ascendante à ce jour**

### Un tremplin vers l'emploi durable hors intérim

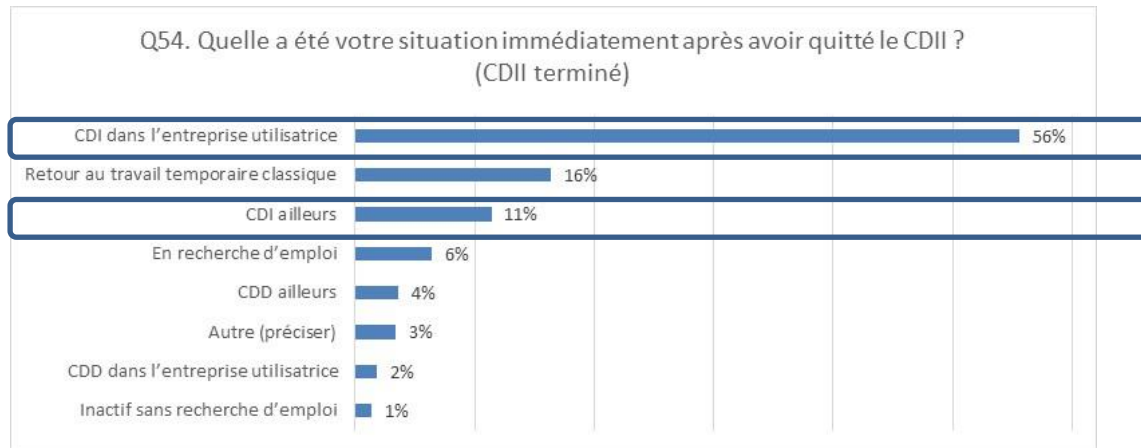
**L'enquête montre que le CDII joue un rôle effectif de tremplin professionnel.**

Il a été **le premier CDI de leur parcours professionnel pour 45 % des salariés** interrogés (et pour **68% des salariés en CDII de moins de 30 ans**, et même 71% des intérimaires de moins de 30 ans qui ont connu leur 1<sup>e</sup> mission d'intérim à 20 ans ou moins).

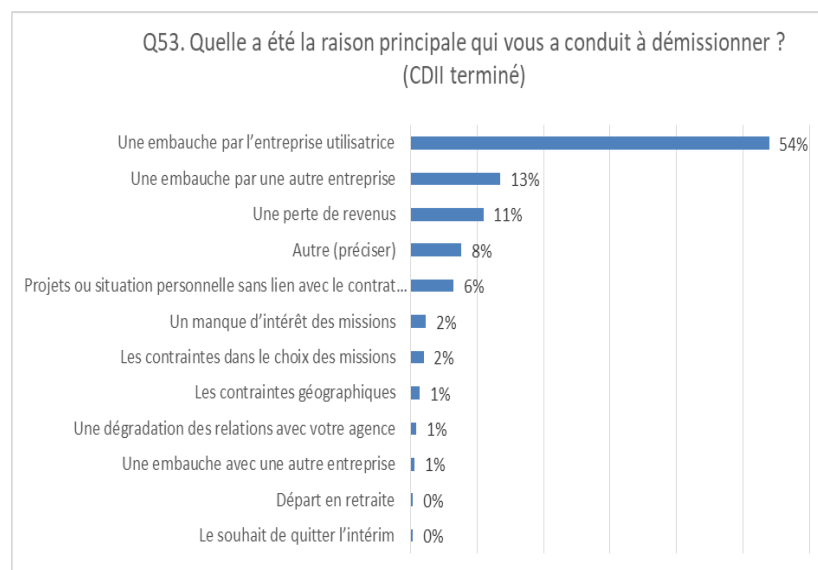
**Par ailleurs, les intérimaires passés par un CDII portent une appréciation positive sur l'effet-levier que constitue le CDII pour se projeter professionnellement.** C'est le cas de 63 % des intérimaires en CDII, et de 56 % des intérimaires dont le CDII est terminé.



Enfin, **l'embauche par l'EU ou une autre entreprise est de loin la raison principale des fins de CDII.** Tous types de rupture confondus (démissions, ruptures conventionnelles, licenciements), **ce sont ainsi 67% des ruptures de CDII qui sont suivies d'une embauche en CDI hors intérim** (dans l'EU, 56%, ou une autre entreprise, 11%)<sup>24</sup>.



Il est à noter que les démissions représentent la grande majorité des ruptures de CDII (cf. annexe 2). L'embauche par l'EU ou une autre entreprise explique également les deux-tiers des démissions. Lorsque le CDII rompu avait été à l'initiative de l'EU, ce sont même 79% des démissions qui s'expliquent par une embauche par l'EU (69%) ou une autre entreprise (10%).



<sup>24</sup> Il n'est pas possible ici de déterminer un taux d'accès au CDI hors intérim pour l'ensemble des personnes signant un CDII, dans la mesure où nous ne disposons pas d'indications sur le taux de rupture des CDII en lui-même. Pour autant, ce niveau d'embauche en CDI hors intérim paraît nettement supérieur à ce qu'on observe dans l'intérim en général (cf. Regards Croisés, juillet 2016 : sur la cohorte d'intérimaires de mars 2015, quelles que soient leur intensité d'emploi ou leur ancienneté dans l'intérim, le taux d'accès en CDI hors intérim à 1 an est de 11%).

Les exemples recueillis à ce sujet sont fréquents et attestent d'un rôle effectif du CDII de sas vers l'emploi durable dans l'EU.

*« Je travaillais chez ..., ils voulait me garder et garder mes compétences, donc ils m'ont proposé le CDI intérim pour pouvoir me garder plus longtemps dans l'entreprise. Ça faisait 18 mois que j'étais chez eux, j'avais fait le maximum qu'ils pouvaient me proposer, avec le CDI intérim ils pouvaient me garder plus longtemps. J'ai accepté pour pouvoir rester en CDI après, je savais que c'était la meilleure possibilité pour être embauché plus tard. Ça a permis de tout de suite enchaîner, je n'ai pas eu un jour d'arrêt entre la fin de ma mission et le début de mon CDII. J'ai fait 6 mois chez eux avec le CDII au même poste d'inspecteur qualité, puis j'ai été embauché chez eux en CDI au même poste. Ils m'avaient dit : on te prend en CDI intérim, et après on verra ».*

*(Homme, 29 ans, CDII signé en juin 2016, démission pour embauche dans l'EU en juin 2017)*

*« En CDII j'étais dans une situation plus stable, payée tous les mois et sûre de trouver des missions qui me correspondent. [Au bout de 6 mois] l'entreprise utilisatrice m'a proposé un CDI classique, ce que j'ai accepté. Le CDII s'est donc terminé. Cela faisait deux ans que j'étais dans l'entreprise et je m'y sentais plutôt bien. Cela m'offrait une plus grande stabilité, j'ai donc accepté ».*

*(Femme, CDII signé en 2016 et rompu en juin de la même année, après 2 ans passé en intérim dans l'EU)*

*« La qualification que j'avais intéressait l'entreprise. L'agence d'intérim m'a proposé un CDII, que je connaissais un peu. On me l'a présenté comme une passerelle directe vers l'emploi en CDI en entreprise. L'entreprise pour laquelle je travaille fonctionne comme cela. Aujourd'hui, je ne suis plus en CDII, je suis en CDI dans cette entreprise »*

*(Homme, 40 ans, CDII signé en juillet 2016 et rompu en avril 2017 à l'embauche dans l'EU)*

60 % des personnes qui ne sont plus en CDII considèrent ainsi que leur expérience du CDII constitue une aide (plutôt ou tout à fait) pour la suite de leur parcours.

### Des effets limités sur la mobilité professionnelle dans le cadre du CDII

**Par ailleurs, les effets du CDII sur des perspectives de mobilité professionnelle dans le cadre du contrat sont peu mis en évidence à ce jour et semblent relativement limités.** Pour mémoire, le parcours en CDII reproduit beaucoup la situation antérieure (cf. la partie 3). Les situations de promotion ou mobilité professionnelle dans le cadre du CDII semblent encore rares. Un indice corroborant ce constat est donné par le **très faible nombre de salariés en CDII qui ont signé un avenant à leur contrat pour un changement de métier** (ce taux est de 2% au global, et de 3% les CDII de plus d'un an).

**On constate en parallèle un effet limité du CDII sur l'évolution du sentiment de reconnaissance du salarié dans l'EU :** les salariés en CDII sont aussi nombreux à percevoir une meilleure reconnaissance dans l'EU qu'à ne pas la percevoir, et ils sont nettement moins nombreux quand leur contrat est terminé (35% des salariés avec un CDII terminé estiment plutôt ou tout à fait se sentir mieux reconnu dans leur EU, contre 54% plutôt pas ou pas du tout). Il est à noter que ce constat vaut **même pour les salariés mono-EU et mono-métier, et même lorsque l'EU est à l'initiative du CDII** (le sentiment de reconnaissance est identique pour les salariés mono-métier et mono-EU, et ne progresse que d'un point de pourcentage pour les personnes dont le CDII est à l'initiative de l'EU). Il convient cependant de souligner que c'est ici l'évolution du sentiment de reconnaissance qui a été demandé aux salariés, et non pas leur appréciation sur le niveau de reconnaissance en lui-même (certains ont donc pu répondre ne « plutôt pas » ou « pas du tout » se sentir mieux reconnu depuis leur CDII parce qu'ils estiment déjà avoir un bon niveau de reconnaissance).

### 5.3 Des retombées positives sur la sphère personnelle

L'enquête montre l'importance des retombées positives du CDII sur la sphère personnelle.

#### Sécurisation du revenu

**La régularité des revenus est un avantage important** : 69 % des personnes en CDII considèrent que le CDII les a aidées à avoir des revenus plus réguliers (elles sont 57 % en revanche parmi les personnes ayant quitté le CDII).

**La sécurité du revenu et de l'emploi constitue un élément particulièrement rassurant pour certaines catégories d'intérimaires**, notamment les plus âgés ou bien ceux qui sont en recherche de stabilité dans leur vie familiale :

*« J'ai perdu en salaire, parce qu'avant j'étais payé pour un taux horaire plus intéressant, j'avais des mois avec des missions mieux payées, mais quand je ne travaillais pas j'avais rien. Alors que maintenant j'ai moins, mais j'ai tout le temps : vu mon âge, ça me convient très bien ce système, je peux aller travailler pendant un mois ou deux mois à droite à gauche, et des fois je reste une semaine à la maison, et que je travaille ou pas j'ai le même salaire. C'est sécurisant, ça m'a beaucoup apaisé parce qu'avant il fallait toujours appeler l'agence, là c'est eux qui m'appellent pour trouver du boulot, et s'il y en a pas, ce n'est pas grave. Ça m'a beaucoup sécurisé, vu mon âge. »*  
(Homme, 54 ans, CDII signé en novembre 2015)

*« A ce moment-là, j'attendais un enfant et on avait pour projet d'acheter une maison, l'intérim ça ne convenait pas à ma conjointe. Je me suis dit, [le CDII] c'est la stabilité financière, le salaire qui tombe à la fin du mois, et la possibilité d'avoir du repos, des congés payés. En intérim, quand on travaille, c'est difficile d'avoir du temps, et quand on veut couper, c'est plus ou moins bien vu. Avant en intérim, quand je ne travaillais pas, il y avait les indemnités de Pôle Emploi, mais il y avait le risque que les entreprises ne me reprennent pas après. »*  
(Homme, 31 ans, contrat signé en novembre 2014)

#### Impacts sur les projets et la vie personnelle

**Le CDII a des effets positifs sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.** 89 % des intérimaires en CDII sont plutôt ou tout à fait satisfaits de cet équilibre (ce taux atteint 84 % même pour ceux qui ne sont plus en CDII), contre 74 % des intérimaires de l'enquête « regards croisés sur l'intérim » de juillet 2016.

59 % des intérimaires en CDII soulignent que le CDII a amélioré leur vie personnelle (35 % tout à fait et 24 % plutôt).

- 50 % des personnes en CDII considèrent que **prévoir leurs vacances** est plus facile qu'avant.
- 47 % des personnes en CDII considèrent que le CDII leur a été utile pour **accéder au crédit, acheter un véhicule ou réaliser un projet**
- 44 % des personnes en CDII considèrent que le CDII leur a été utile pour **se loger**

Les entretiens qualitatifs avec les salariés confirment cette utilité du dispositif pour réaliser des projets personnels : au moins 11 salariés sur 31 ont pu effectivement réaliser un projet ou sont optimistes pour le faire. Les salariés évoquent surtout l'accès au crédit immobilier :

*« Le CDII ouvre des portes, permet de faire des projets. J'ai pu acheter seule une maison. C'est une vraie garantie auprès de la banque. Ils ne connaissaient pas le CDII mais ont tout de suite été rassuré quand ils ont regardé le contrat. »* Femme, 27 ans, CDII signé le 4 janv. 2015.

Le fait que le dispositif jouisse d'une faible notoriété peut cependant poser des difficultés aux intérimaires confrontés à des administrations, des banques... **Le label « CDI intérimaire » ne suffit pas à ouvrir toutes les portes**, la dimension « intérimaire » restant porteuse d'une image de précarité auprès de certains acteurs.

*« Le CDII ça fait peur à beaucoup de personnes, je viens de déménager et quand je cherchais un logement, le CDII ça ne pouvait pas passer, on me faisait comprendre que ce n'était pas possible, c'était trop aléatoire. Du coup, je vous avoue, je mettais juste CDI. Par compte ça aidait pour faire des achats en plusieurs fois, des petits crédits. » (Homme de 24 ans, en CDII depuis 2014)*

## 6. Conclusion et perspectives

Le CDII est **un dispositif encore récent**, qui par son aspect novateur a généré **des perturbations dans le système d'acteurs** concerné : agences d'emploi, intérimaires, entreprises utilisatrices.

Il **monte en puissance de façon régulière** depuis la Loi Rebsamen, mais donne encore lieu à **des approches sensiblement différenciées** selon les enseignes. Les plus grosses ont fait du CDII un axe d'investissement, mais leur volontarisme conquérant n'a pas été partagé par tous les réseaux : nombres d'enseignes et d'agences ont été plus attentistes, opportunistes, voire sceptiques dans certains cas, et sont moins outillées pour faire face aux différentes incidences du CDII sur les relations entre agence et salariés, et entre agence et EU.

Alors même qu'il reste diversement approprié et intégré par les enseignes, on perçoit **les signes tangibles d'une appropriation croissante du CDII par les autres parties prenantes de l'emploi intérimaire** : entreprises utilisatrice (avec certainement un effet de taille), et salariés intérimaires eux-mêmes. Ainsi, l'information sur le dispositif et l'initiative des CDII, initialement très concentrées au niveau des agences d'emploi, sont de plus en plus répandues.

Très dual, le CDII a été identifié par les enseignes comme **un dispositif porteur d'opportunités**, (diversement appréciées selon les ETT), **mais également d'importants risques**. Son déploiement a donc donné lieu à des **stratégies très claires de limitation du risque**, au travers d'un ciblage rigoureux des intérimaires et des conditions d'emploi auxquels le dispositif peut s'appliquer. Le CDII a donc été fléché vers des intérimaires perçus comme fiables et très employables, avec un potentiel important en termes de volumes et de durées des missions.

**Les profils et parcours des intérimaires ayant signé un CDII traduisent très clairement ces pratiques de limitation du risque** : le CDII bénéficie surtout à des intérimaires travaillant depuis déjà un certain temps avec leur agence d'emploi, présentant une forte intensité d'emploi préalablement au CDII ; leurs parcours pendant le CDII prolongent très largement la situation antérieure, avec **une forte intensité d'emploi dans le cadre d'un modèle mono-EU et mono-métier très dominant**.

Les intérimaires qui signent un CDII **recherchent des gages de stabilité et de sécurité sur les plans professionnels et personnels**. A l'usage, le dispositif les satisfait très fortement et très majoritairement. Les effets sur la sphère personnelle sont positifs. L'intérim en CDII, qui se caractérise par une très forte intensité d'emploi mono-emploi et mono-employeur, constitue **un tremplin réel vers l'emploi durable dans l'EU**.

Les plus grosses d'entre elles semblent s'être bien appropriées le dispositif, l'ont intégré dans leurs stratégies de sourcing et de recrutement, et sont de plus en plus demandeuses. Le dispositif tend d'ailleurs à devenir un **élément de différenciation entre les enseignes**, tant vis-à-vis des EU que des intérimaires.

Le dispositif comporte néanmoins des limites. Pour les intérimaires, **la diminution du revenu constitue une préoccupation majeure**, que les autres avantages compensent pour beaucoup d'entre eux, mais qui avec le temps pourrait conduire à éroder la satisfaction générale. **L'accès à la formation et les mobilités professionnelles dans le cadre du CDII semblent encore limitées**, la stratégie de limitation du risque économique ayant tendance à enfermer l'intérimaire dans un emploi, une EU pour limiter les intermissions.

**Aujourd'hui, le CDII semble être à un tournant**. Alors que le dispositif est mieux apprivoisé, la perspective d'une amplification de son déploiement remet au premier plan l'enjeu de réduction du risque économique. Dans le même temps, l'enjeu de l'accompagnement du parcours d'intérimaires

qui commencent à avoir une forte ancienneté dans le CDII et s'approchent du plafond des 36 mois devient prégnant.

**Dans ce contexte, le devenir des dispositions expérimentales de la loi Rebsamen** constituera un enjeu majeur, de même que les ajustements éventuels de certaines dispositions (niveau et mode de calcul de la GMMR, possibilités et incitations à l'affectation des fonds du FSPI...). **La conjoncture économique est également porteuse d'incertitudes** (le CDII s'est déployé jusqu'ici dans un contexte plutôt porteur, qu'en serait-il dans une conjoncture plus dégradée ?), **de même que les incidences possibles des évolutions récentes du droit du travail** (mise en place du CDI de chantier ou d'opération...).

Si la dynamique d'amplification du dispositif se poursuit, alors les enseignes vont être confrontées à plusieurs défis. Il leur faudra relever le **défi de la diversification** : diversification des **profils d'intérimaires**, diversification des **trajectoires en intérim** (types d'emplois, de missions, d'EU), diversification des **pratiques d'accompagnement** qui pourront être segmentées selon les enjeux. Les agences devront poursuivre la mutation engagée de leurs pratiques RH, qui seraient encore davantage tournées vers le prévisionnel, l'anticipation, la construction de parcours en intégrant davantage l'intermission comme un moyen pertinent (et pas seulement risqué) de construire les étapes de la formation et de la mobilité professionnelle. La question se posera de la **révision des stratégies auprès des EU et des complémentarités pratiquées avec les EU**, notamment sur le sujet de la formation professionnelle. Dans tous les cas, la qualité de **l'information des intérimaires** restera un enjeu majeur pour que leur adhésion soit solide.

Le suivi et l'évaluation du dispositif, notamment sur les pratiques de formation, les intermissions, et les stratégies de recours des EU, pourraient utilement être approfondis pour alimenter le potentiel de capitalisation sur les facteurs favorables à l'efficacité du dispositif.

## 7. Annexe 1 : Résultats détaillés de l'enquête téléphonique

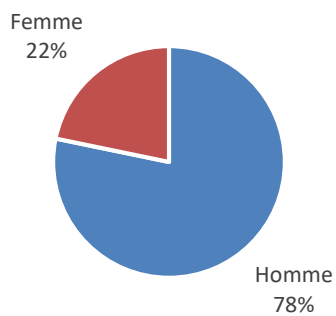
### 7.1 Profil des répondants

#### ■ Situation

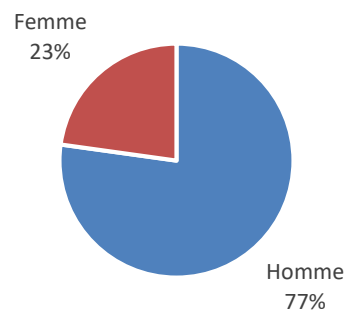
Situation dans le contrat	Nb de répondants
CDII en cours	1002
<i>Dont en cours moins d'un an</i>	524
<i>Dont en cours plus d'un an</i>	453
<i>Dont ancienneté non précisée (nouveau CDII dans certains cas)</i>	25
CDII terminé	500
<b>Total</b>	<b>1502</b>

#### ■ Sexe

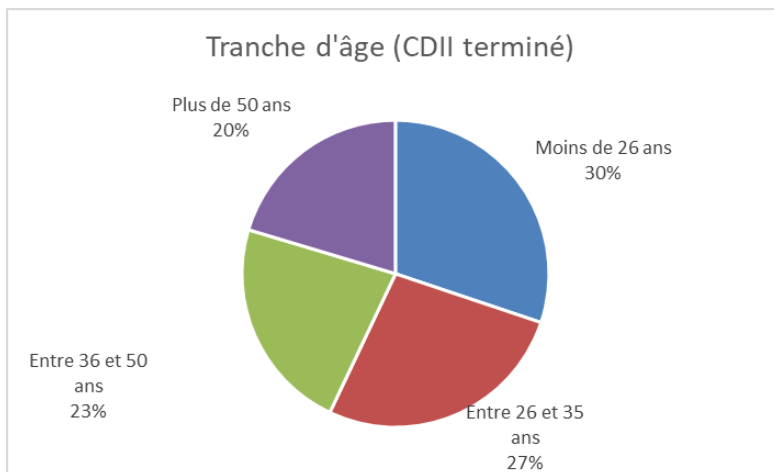
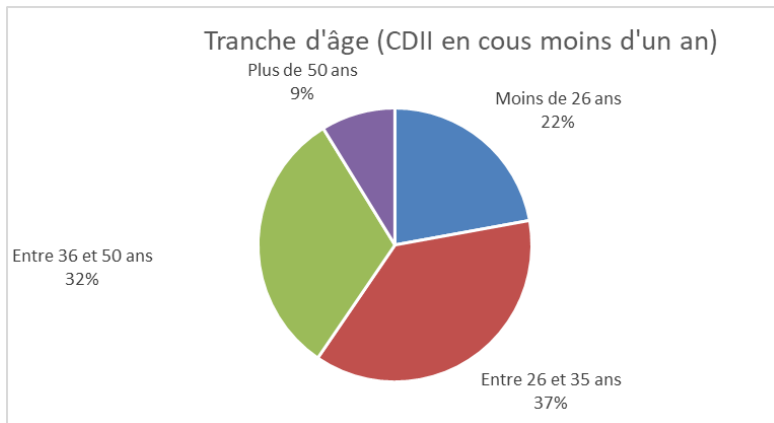
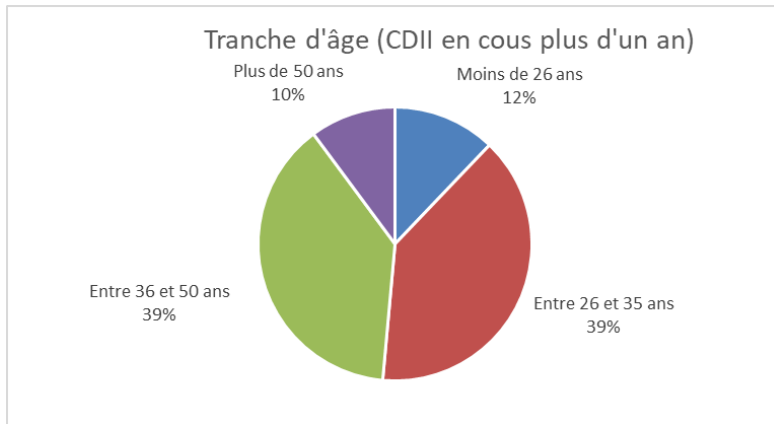
Sexe (CDII en cours)



Sexe (CDII terminé)

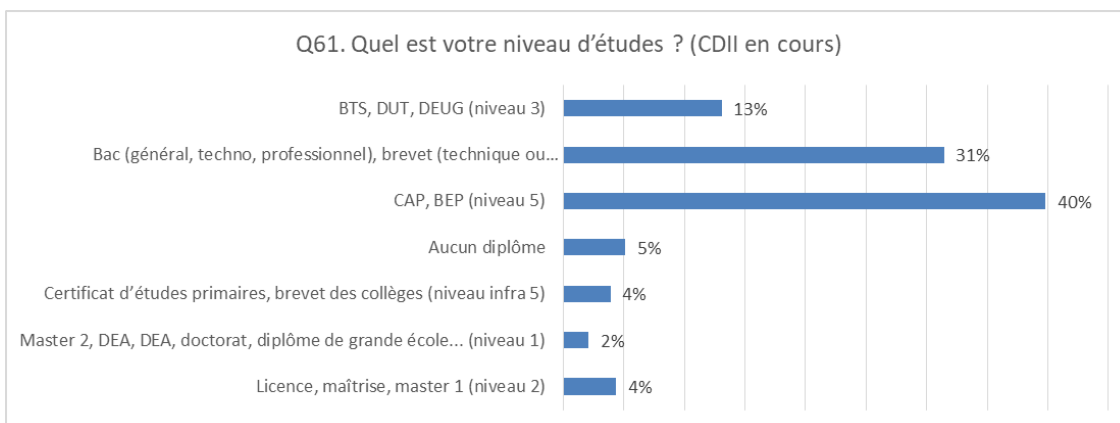


■ Age

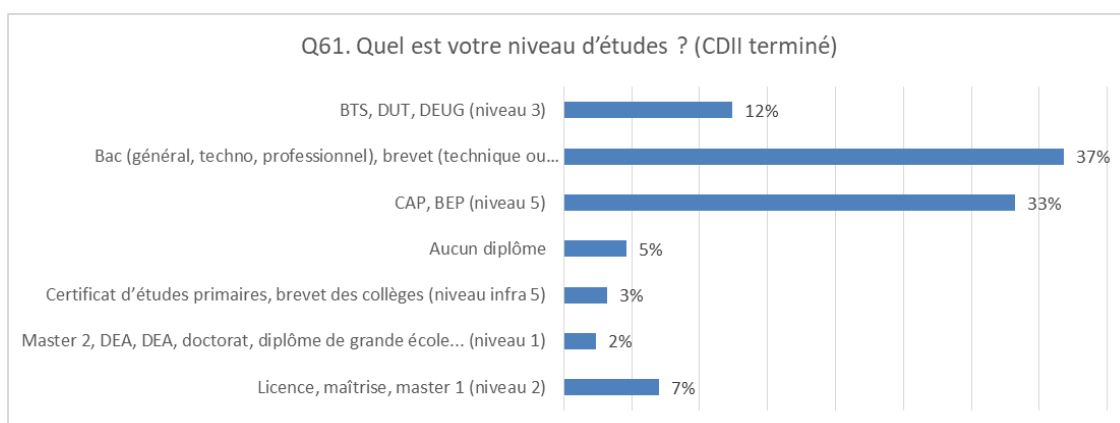




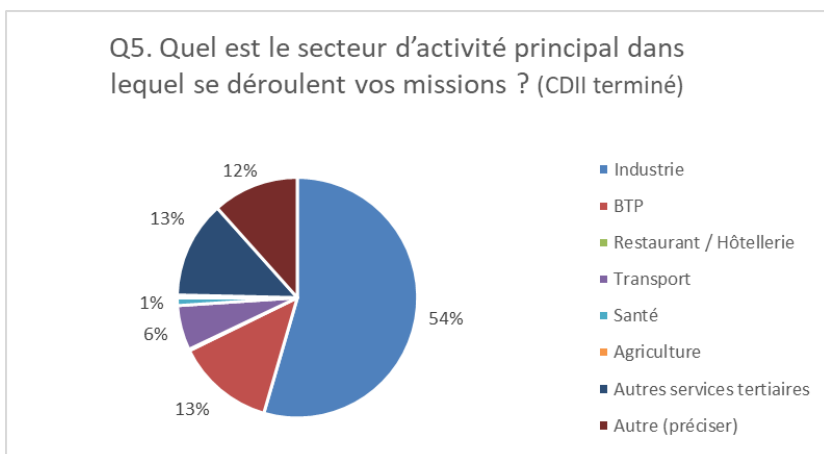
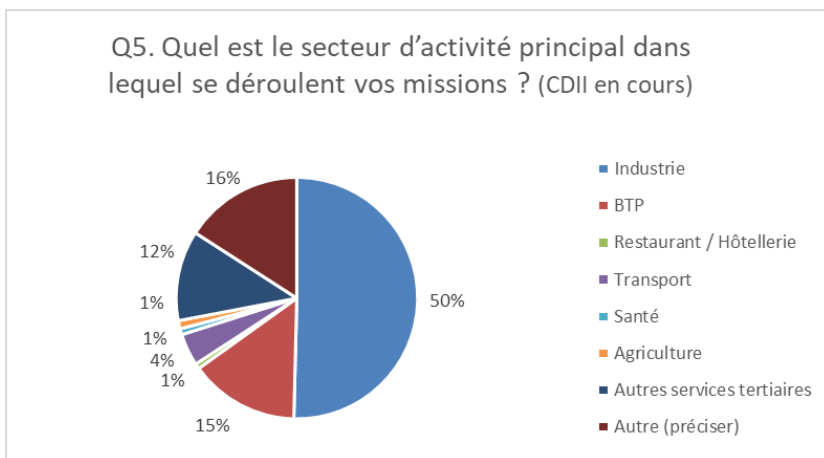
■ Niveau d'études.



	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
<b>BTS, DUT, DEUG (niveau 3)</b>	14%	12%
<b>Bac (général, techno, professionnel), brevet (technique ou professionnel, de maîtrise) (niveau 4)</b>	29%	34%
<b>CAP, BEP (niveau 5)</b>	42%	38%
<b>Aucun diplôme</b>	5%	5%
<b>Certificat d'études primaires, brevet des collèges (niveau infra 5)</b>	4%	4%
<b>Master 2, DEA, DEA, doctorat, diplôme de grande école... (niveau 1)</b>	2%	2%
<b>Licence, maîtrise, master 1 (niveau 2)</b>	4%	4%
<b>Non réponse</b>	0%	0%



■ Secteurs d'activité



	Homme	Femme	Effectifs	% total
<b>Industrie</b>	52%	50%	776	52%
<b>BTP</b>	18%	2%	213	14%
<b>Restaurant / Hôtellerie</b>	0%	2%	8	1%
<b>Transport</b>	5%	3%	73	5%
<b>Santé</b>	0%	3%	13	1%
<b>Agriculture</b>	1%	1%	13	1%
<b>Autres services tertiaires</b>	9%	25%	186	12%
<b>Autre (préciser)</b>	14%	14%	217	14%
<b>Effectifs</b>	1170	332	1502	100%

**Précaution méthodologique** : l'enquête interroge la perception des salariés sur leur secteur d'activité principal, les résultats sont donc à interpréter avec prudence et sont susceptibles de se différencier quelque peu de ce que montrerait une analyse statistique exhaustive.

- Niveau de qualification (CSP)

Q6. Vous êtes...

	CDII en cours	CDII terminé	CHIFFRES CLES
Employé	20%	21%	13, %
Ouvrier qualifié	43%	42%	39 %
Ouvrier non qualifié	25%	25%	37 %
Agent de maîtrise, technicien	6%	9%	8 %
Cadre ou Ingénieur	1%	1%	2 %
Ne sait pas	5%	2%	

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Employé	19%	20%
Ouvrier qualifié	44%	42%
Ouvrier non qualifié	23%	27%
Agent de maîtrise, technicien	7%	6%
Cadre ou Ingénieur	1%	1%
Ne sait pas (ne pas citer)	6%	4%

- Croisement des niveaux de qualification et de diplôme.

	BTS, DUT, DEUG (niveau 3)	Bac, brevet (niveau 4)	CAP, BEP (niveau 5)	Aucun diplôme	Certificat d'études primaires, brevet des collèges (niveau infra 5)	Master 2, DEA, DEA, doctorat (niveau 1)	Licence, maîtrise, master 1 (niveau 2)	% total
Employé	33%	19%	16%	15%	18%	24%	35%	20%
Ouvrier qualifié	26%	47%	50%	45%	29%	9%	20%	42%
Ouvrier non qualifié	17%	25%	27%	39%	42%	18%	15%	25%
Agent de maîtrise, technicien	22%	5%	3%	0%	2%	15%	23%	7%
Cadre ou Ingénieur	1%	0%	0%	0%	0%	30%	4%	1%
Ne sait pas	2%	4%	4%	1%	9%	3%	3%	4%

## 7.2 Le parcours en amont du CDII, l'initiative, le choix du CDII

### 7.2.1 Le parcours antérieur au CDII

- Age lors de la première mission

Q1. Quel était votre âge lors de votre première mission en intérim ?

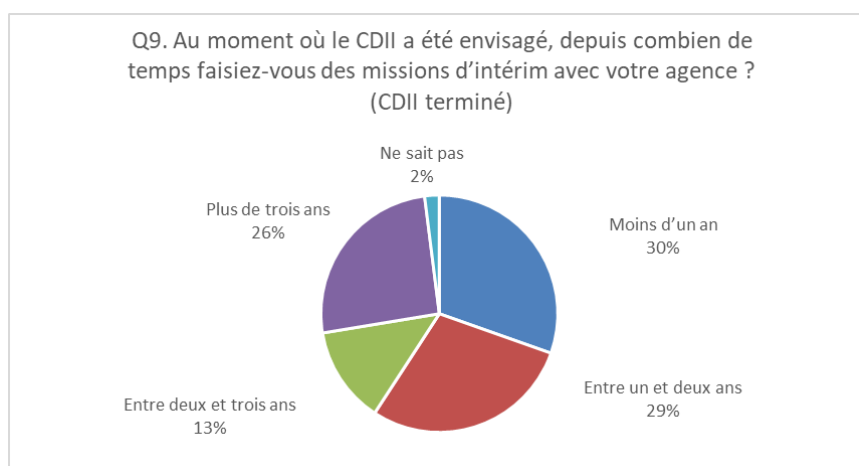
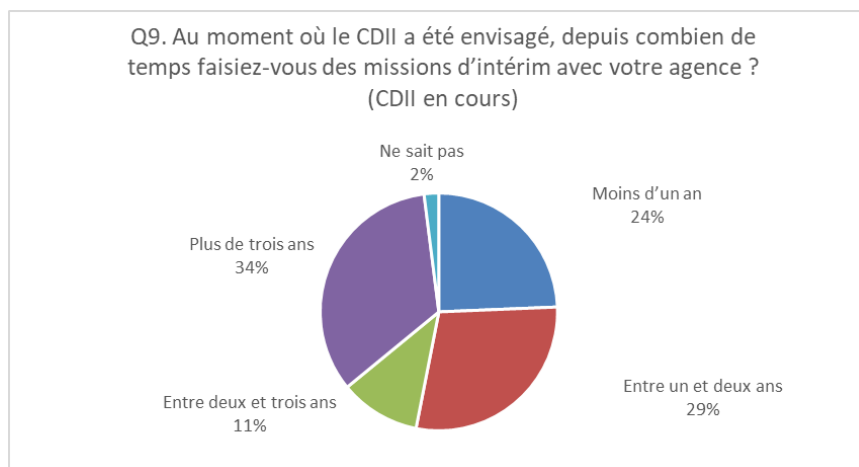
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
<b>16 à 20 ans</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>45%</b>
<b>Entre 21 et 30 ans</b>	37%	36%	34%
<b>Entre 31 et 50 ans</b>	21%	21%	19%
<b>Plus de 50 ans</b>	2%	3%	2%

- Expérience du CDI dans la carrière professionnelle.

Q2. Le CDI Intérimaire signé était-il le premier CDI de votre carrière professionnelle ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminés
<b>Oui</b>	44%	48%	44%
<b>Non</b>	<b>56%</b>	<b>52%</b>	<b>56%</b>

■ Ancienneté dans l'agence



Q9. Au moment où le CDII a été envisagé, depuis combien de temps faisiez-vous des missions d'intérim avec votre agence ?

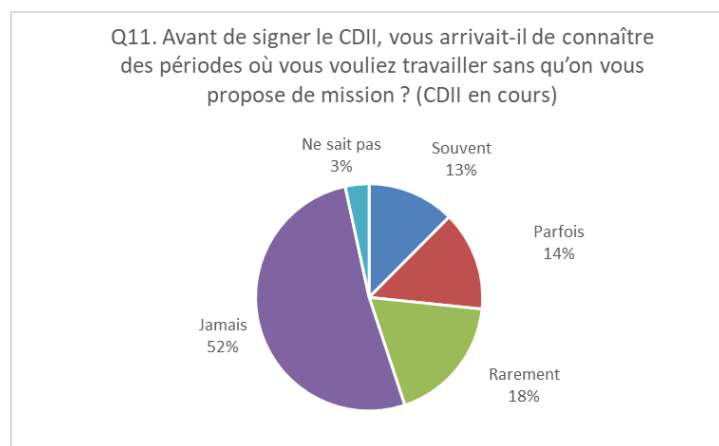
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
<b>Moins d'un an</b>	21%	27%
<b>Entre un et deux ans</b>	25%	32%
<b>Entre deux et trois ans</b>	12%	10%
<b>Plus de trois ans</b>	41%	27%
<b>Ne sait pas</b>	1%	3%

■ Intensité d’emploi antérieurement au CDII

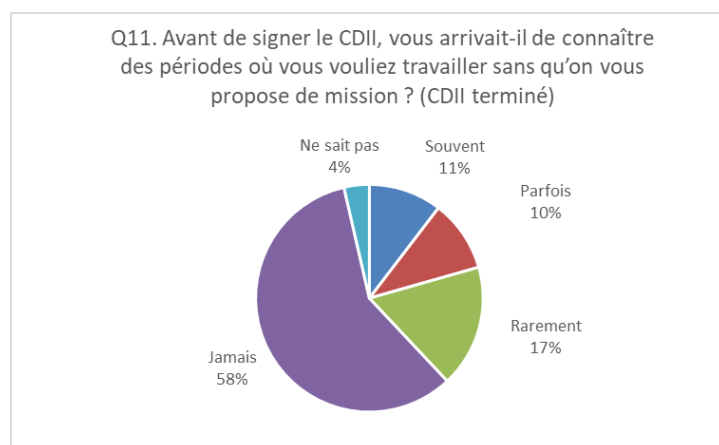
Q10. En moyenne, combien de temps avez-vous travaillé dans les 6 mois précédant votre CDII ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Tout le temps ou presque	95%	91%	93%
Trois semaines par mois en moyenne	2%	2%	3%
Deux semaines par mois en moyenne	1%	2%	1%
Une semaine par mois en moyenne	0%	1%	0%
Moins d’une semaine par mois	1%	1%	1%
Ne sait pas (ne pas citer)	1%	3%	1%

Q11. Avant de signer le CDII, vous arrivait-il de connaître des périodes où vous vouliez travailler sans qu’on vous propose de mission ?

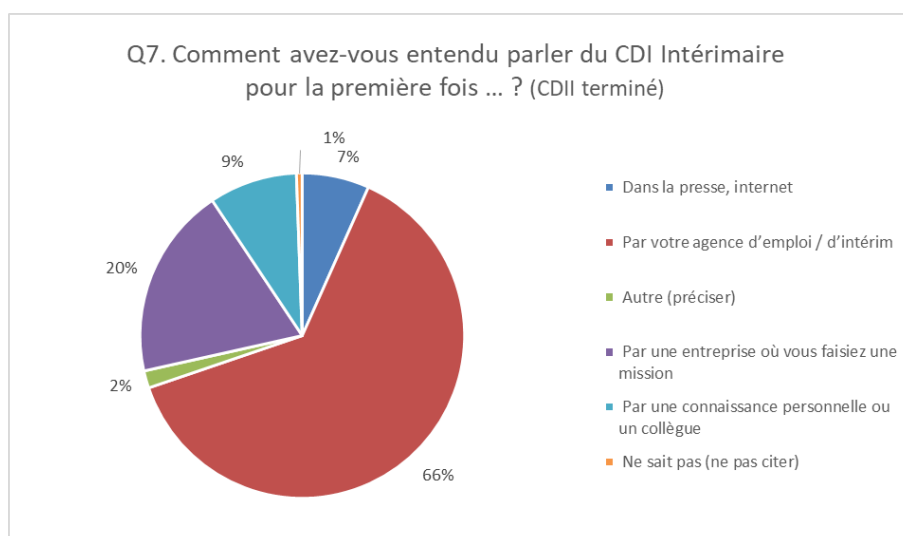
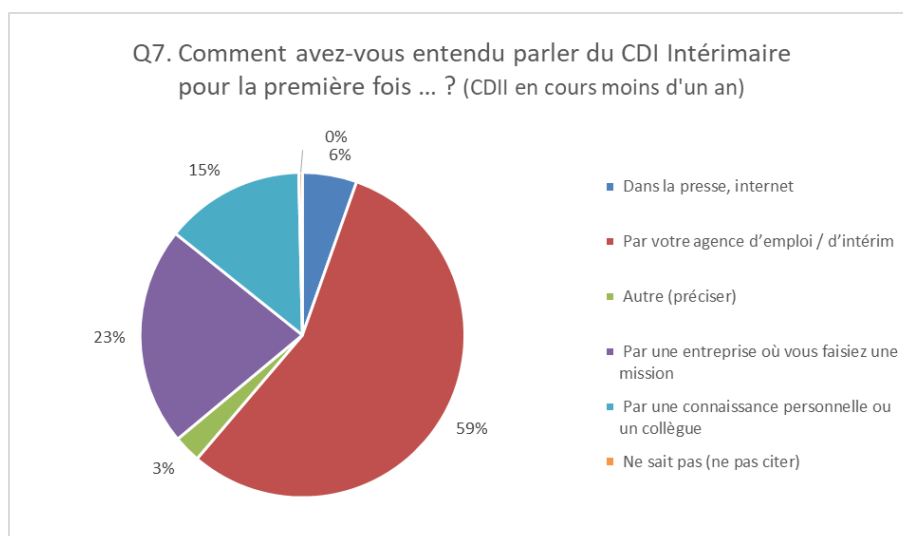
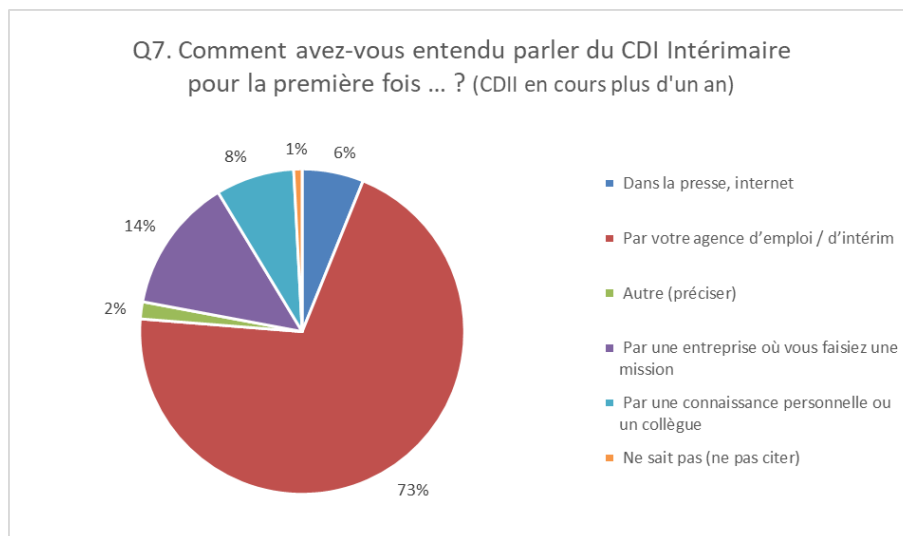


	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Souvent	12%	13%
Parfois	12%	16%
Rarement	20%	17%
Jamais	53%	49%
Ne sait pas (ne pas citer)	3%	4%



### 7.2.2 L'initiative du CDII

- La première fois que l'intérimaire a entendu parler du CDII



■ Information sur le CDII

Q14. Avant de prendre votre décision, comment vous êtes-vous informé sur le CDII ?

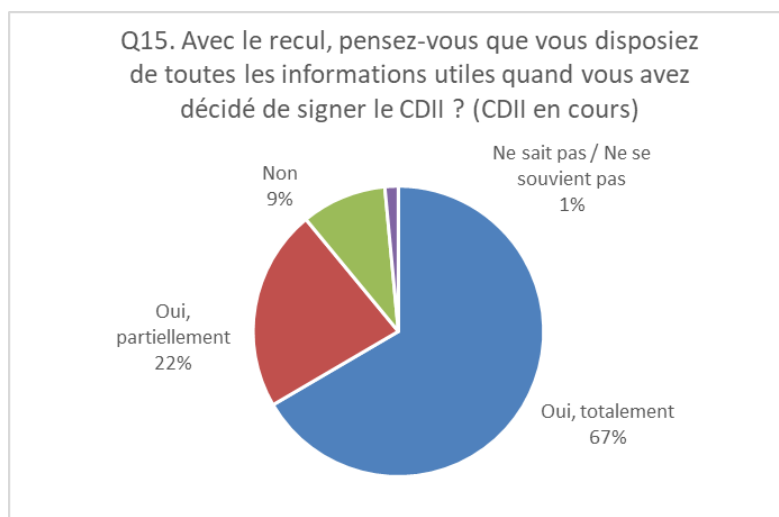
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminés
<b>Essentiellement par mon agence</b>	<b>75%</b>	<b>72%</b>	<b>79%</b>
<b>Essentiellement par mes propres moyens</b>	<b>19%</b>	<b>21%</b>	<b>14%</b>
<b>Les deux</b>	3%	4%	4%
<b>Entreprise utilisatrice</b>	0%	1%	0%
<b>Je ne me suis pas renseigné</b>	3%	1%	1%
<b>Autre</b>	1%	1%	1%
<b>Ne sait pas</b>	1%	0%	1%

■ Initiative du CDII

Q8. Qui a eu l'initiative de proposer le CDII ?

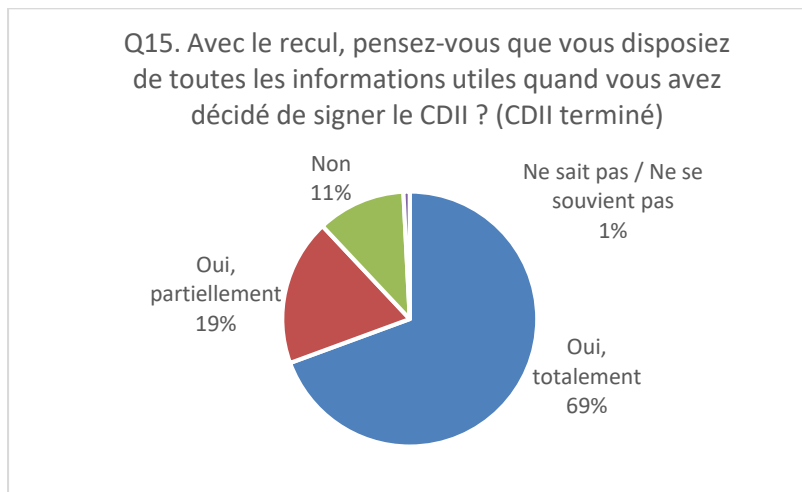
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminés
<b>Vous-même</b>	<b>7%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>
<b>Votre agence d'intérim / d'emploi</b>	<b>75%</b>	<b>58%</b>	<b>62%</b>
<b>L'entreprise dans laquelle vous faisiez une mission</b>	<b>17%</b>	<b>29%</b>	<b>26%</b>
<b>Autre</b>	0%	0%	1%
<b>Ne sait pas</b>	1%	0%	1%

■ Informations utiles au moment de signer le CDII



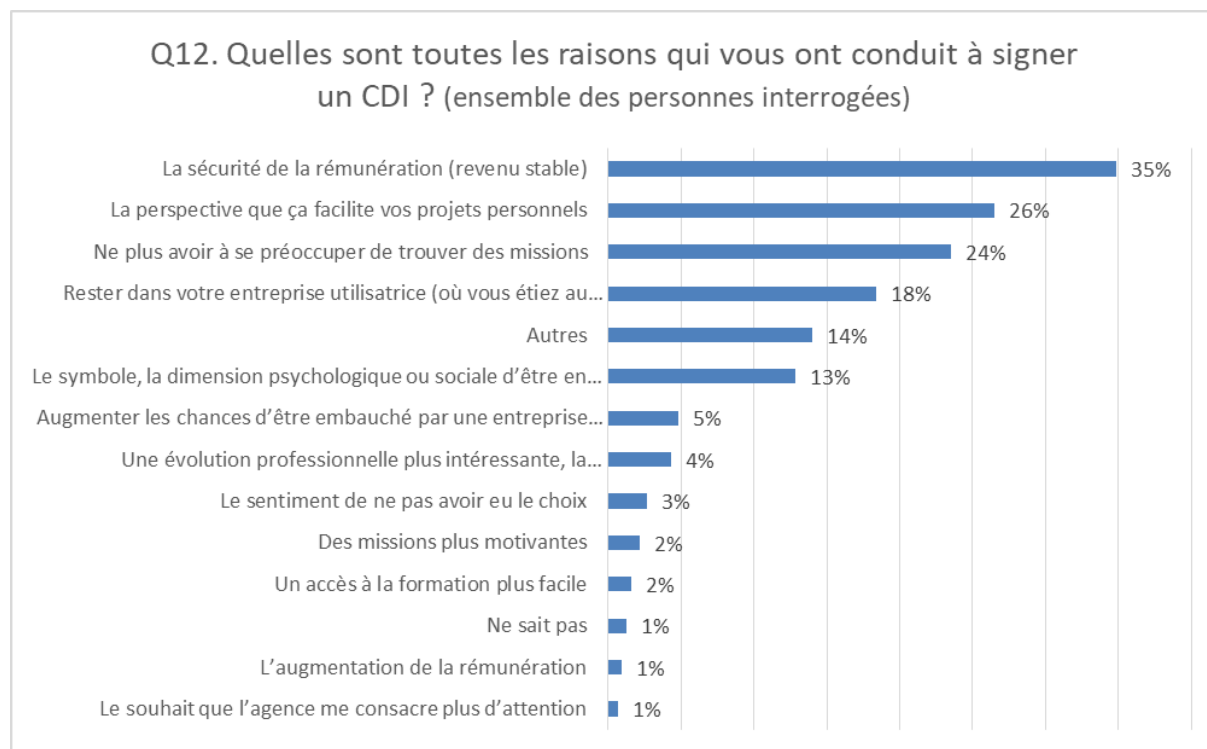


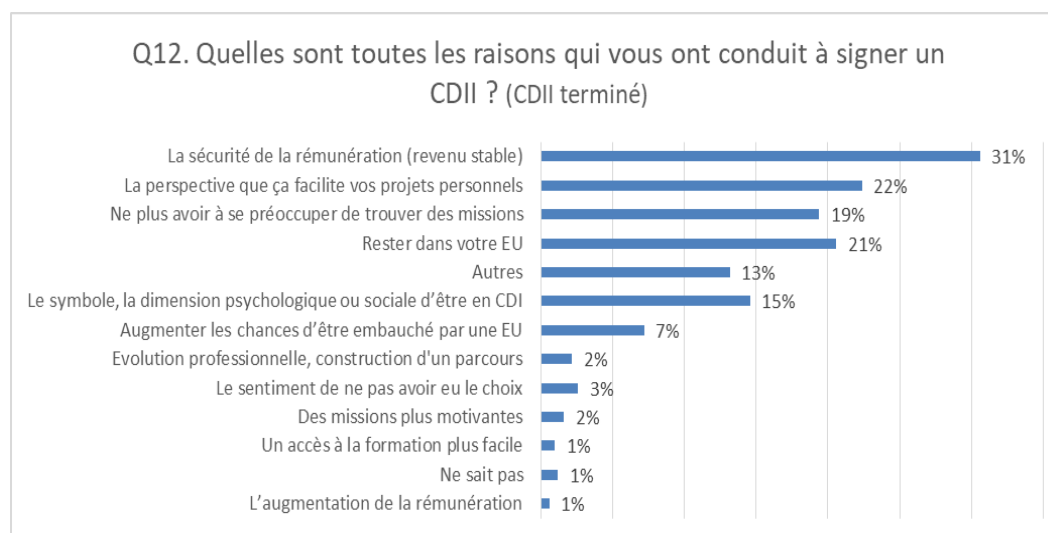
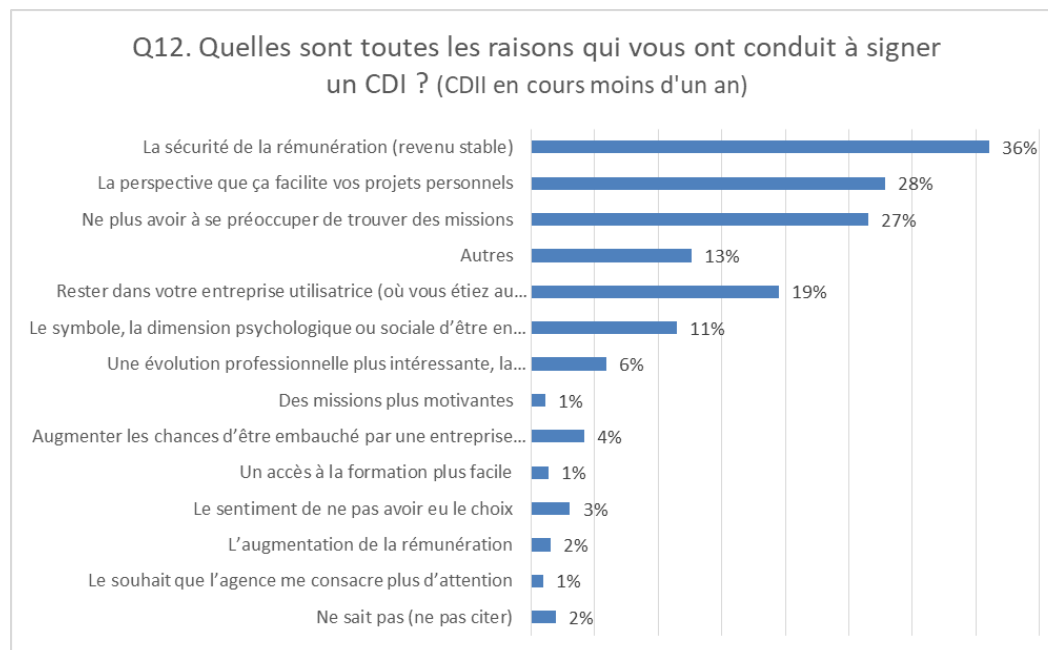
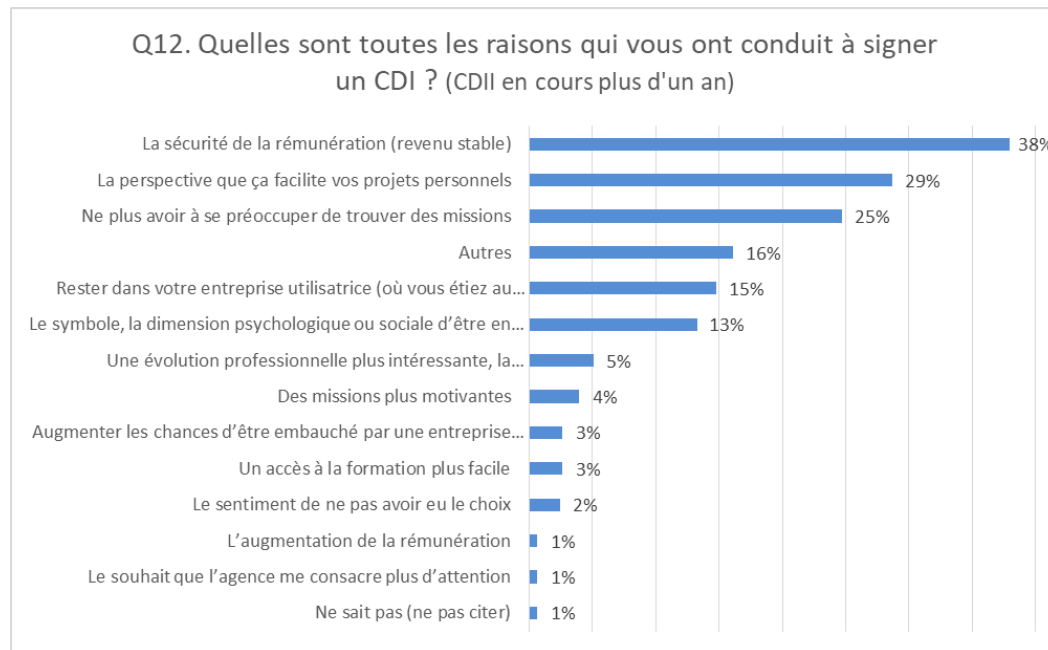
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Oui, totalement	61%	71%
Oui, partiellement	26%	20%
Non	12%	7%
Ne sait pas (ne pas citer) / Ne se souvient pas (ne pas citer)	1%	2%



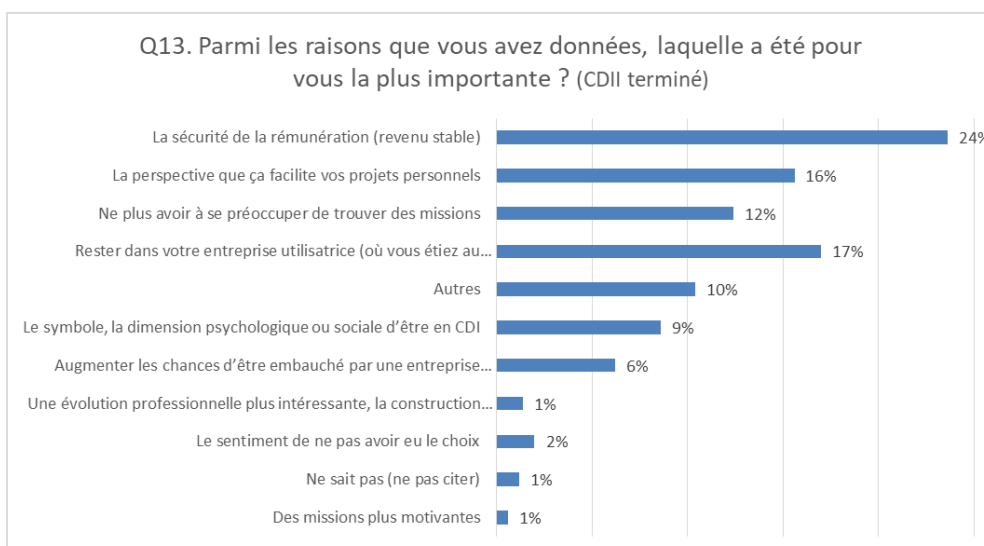
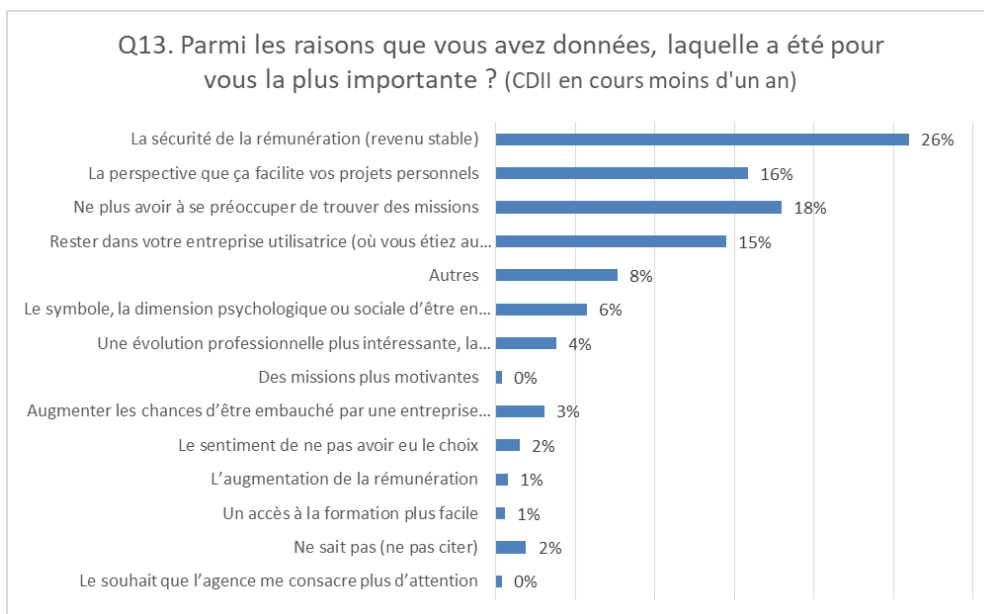
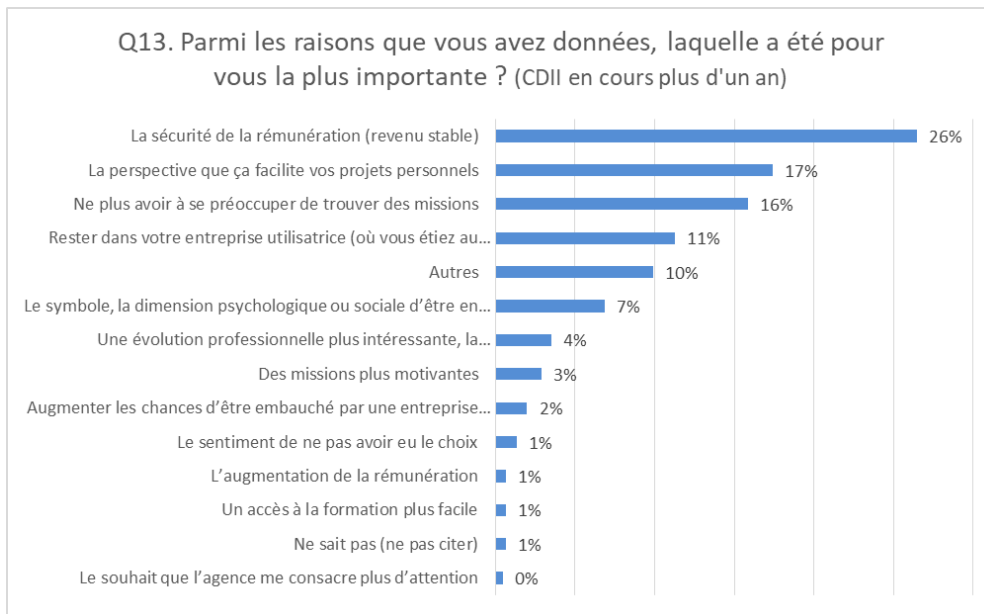
### 7.2.3 Les déterminants du choix du CDII

- Ensemble des motivations (plusieurs réponses possibles)





■ Hiérarchisation des raisons (une seule réponse possible)



## 7.3 Le parcours pendant le CDII

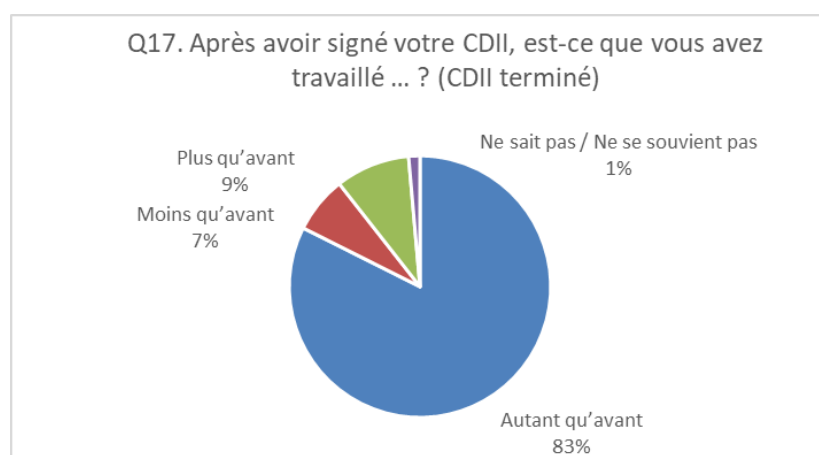
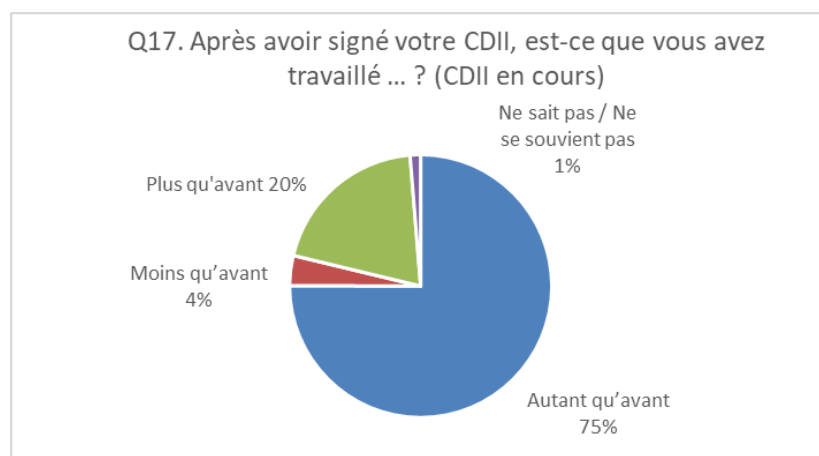
### 7.3.1 Intensité d'emploi globale

- Le temps plein est la norme du CDII (98% des CDII en cours et 99% des CDII terminés).

Q4. Votre temps de travail de référence est ... ?

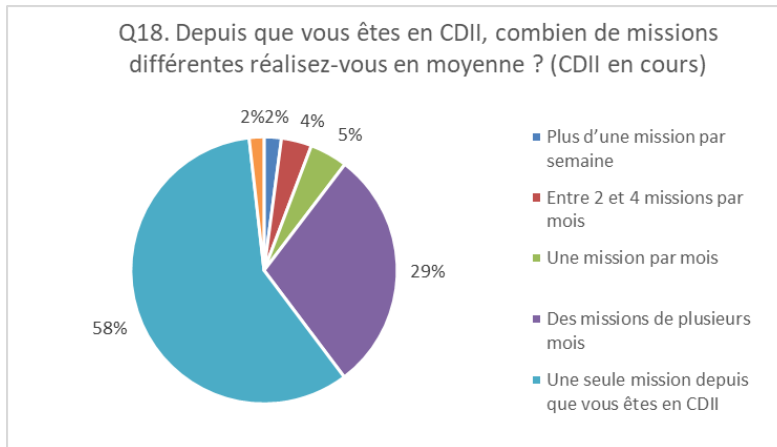
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Un temps plein	98%	97%	99%
Un temps partiel de plus de 24h hebdomadaire	2%	2%	0%
Un temps partiel de moins de 24h hebdomadaire	0%	1%	0%
Ne sait pas (ne pas citer)	0%	0%	0%
Effectif Colonne	453	524	500

- Travail pendant le CDII

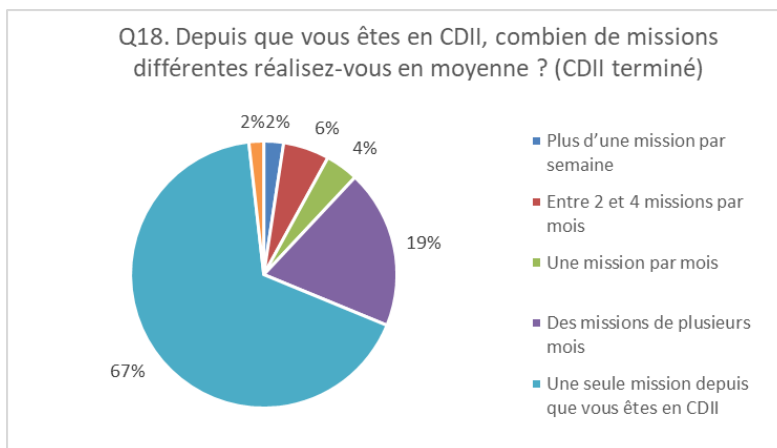


### 7.3.2 Missions

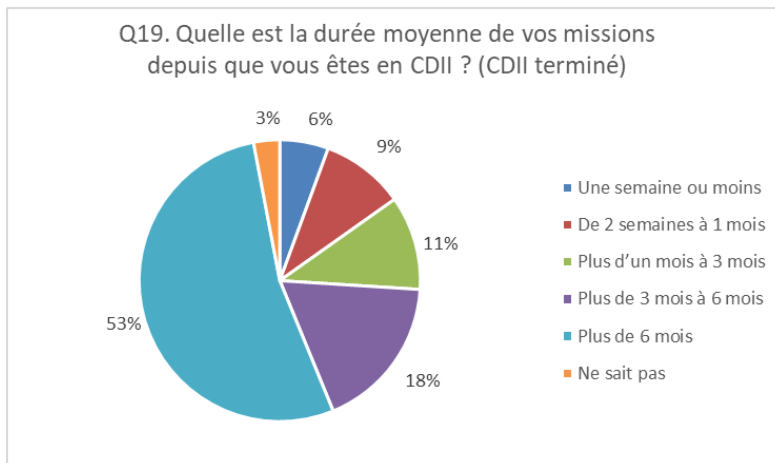
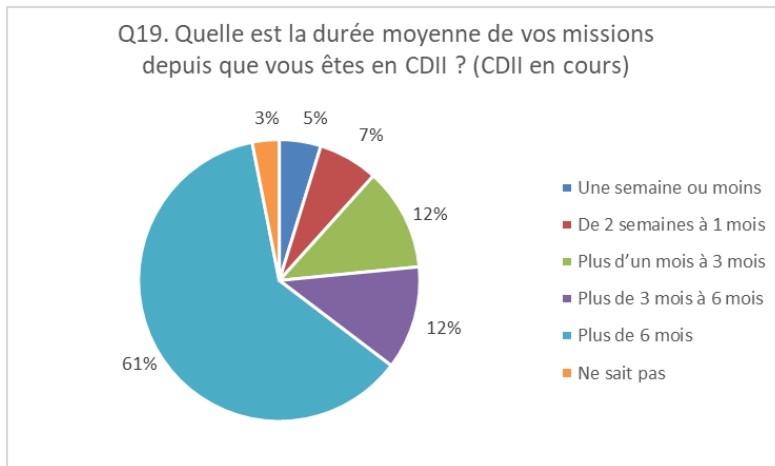
- Nombre de missions différentes



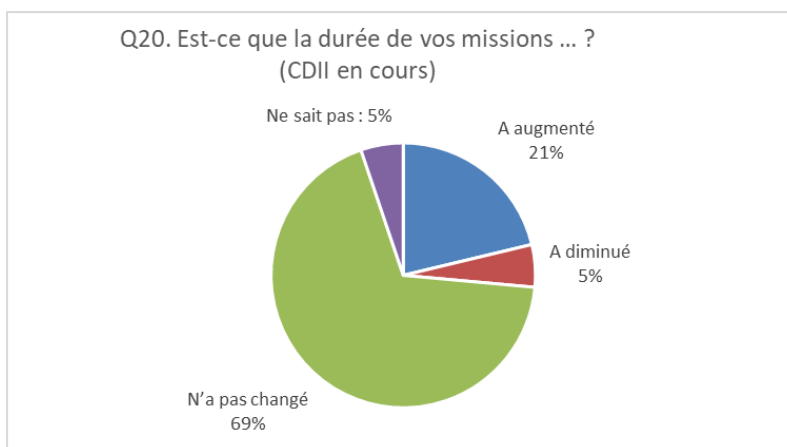
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Plus d'une mission par semaine	2%	2%
Entre 2 et 4 missions par mois	4%	3%
Une mission par mois	3%	6%
Des missions de plusieurs mois	39%	22%
Une seule mission depuis que vous êtes en CDII	51%	65%
Ne sait pas (ne pas citer) / Ne se souvient pas (ne pas citer)	2%	2%



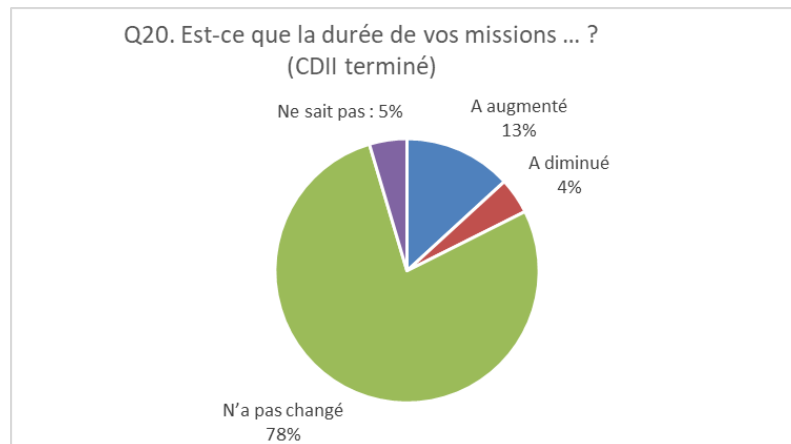
■ **Durée moyenne des missions**



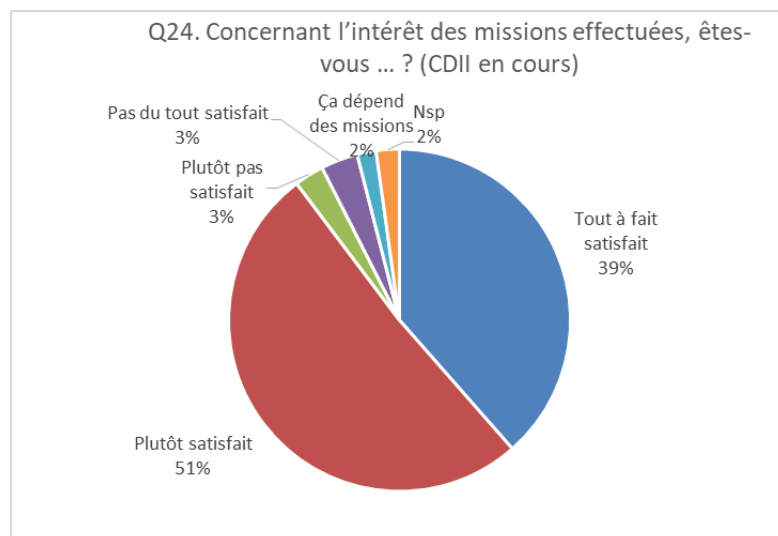
■ **Evolution de la durée des missions**



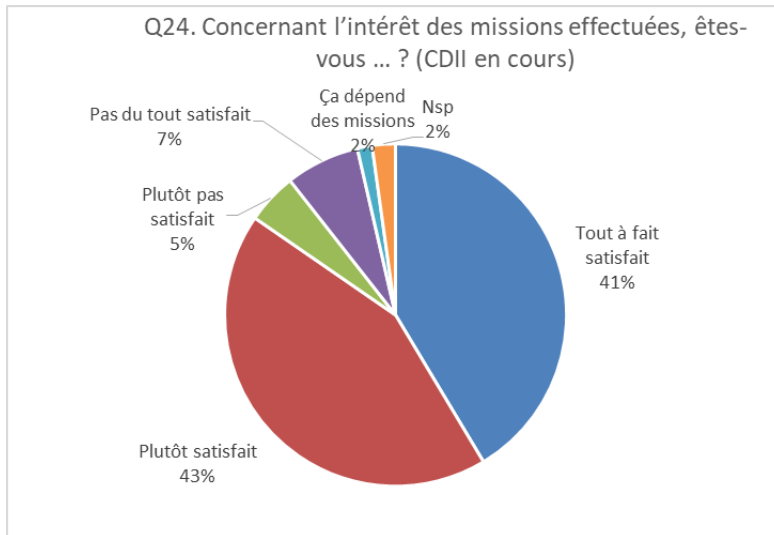
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
<b>A augmenté</b>	25%	18%
<b>A diminué</b>	7%	3%
<b>N'a pas changé</b>	<b>64%</b>	<b>72%</b>
<b>Ne sait pas</b>	4%	6%



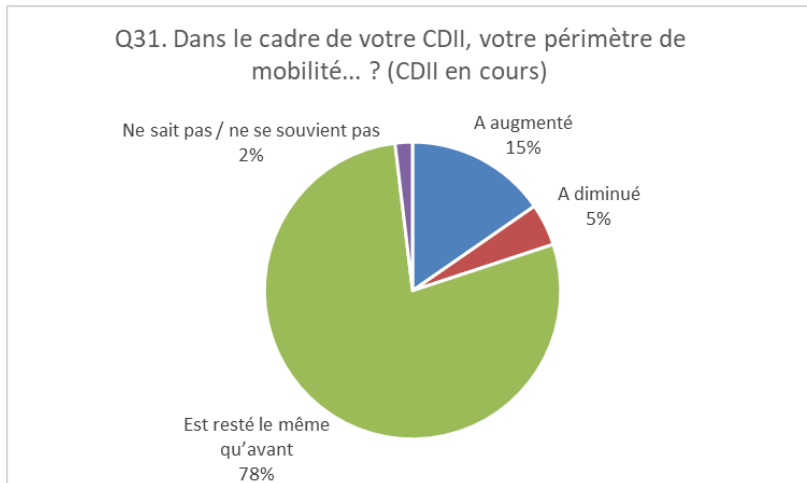
■ Intérêts des missions



	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Tout à fait satisfait	39%	39%
Plutôt satisfait	49%	<b>52%</b>
Plutôt pas satisfait	3%	2%
Pas du tout satisfait	5%	<b>2%</b>
Ça dépend des missions (ne pas citer)	2%	1%
Ne sait pas (ne pas citer)	1%	3%

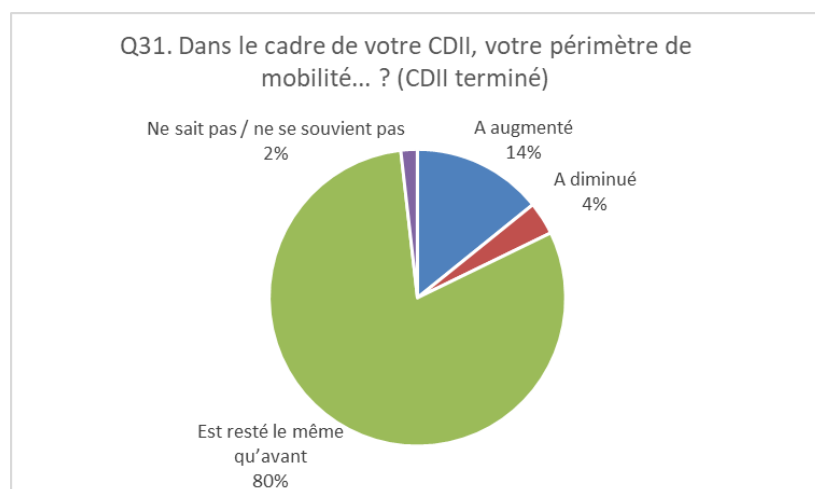


■ Périmètre de mobilité



	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
<b>A augmenté</b>	<b>18%</b>	14%
<b>A diminué</b>	<b>7%</b>	3%
<b>Est resté le même qu'avant</b>	<b>74%</b>	81%
<b>Ne sait pas / Ne se souvient pas (ne pas citer)</b>	1%	2%





- Refus de missions

Q32. Avez-vous été amené à refuser une ou plusieurs missions ?

	CDI en cours plus d'un an	CDI en cours moins d'un an	CDI terminé
Oui, une fois	12%	6%	5%
Oui, plusieurs fois	8%	5%	8%
Non	80%	89%	86%
Ne sait pas / Ne se souvient pas (ne pas citer)	0%	1%	1%

Q33. [Si Q32 = oui] Pouvez-vous nous indiquer les raisons principales du refus ?

	CDI en cours plus d'un an	CDI en cours moins d'un an	CDI terminé
Eloignement	28%	19%	27%
Ne correspondait pas aux emplois visés	30%	25%	29%
Autre (préciser)	41%	56%	44%
Ne sait pas / Ne se souvient pas	1%	0%	0%

- Acceptation de missions sur un emploi autre que ceux définis dans le contrat

	CDI en cours plus d'un an	CDI en cours moins d'un an	CDI terminé
Oui, plusieurs fois	11%	7%	7%
Oui, une fois	9%	6%	8%
Non	79%	86%	83%
Ne sait pas / Ne se souvient pas	1%	1%	2%

### 7.3.3 Entreprises utilisatrices

- Nombre d'entreprises utilisatrices

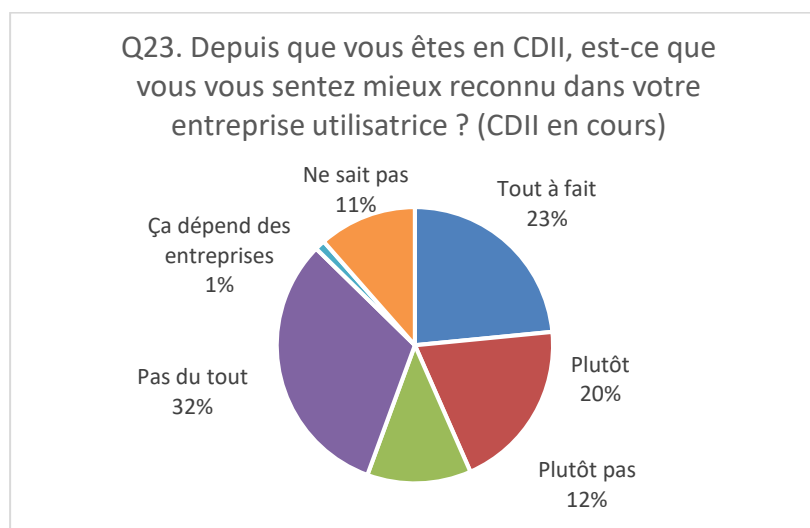
Q21. Dans combien d'entreprises différentes avez-vous travaillé depuis que vous êtes en CDII ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminés
0	0%	1%	0%
1	<b>51%</b>	<b>73%</b>	<b>73%</b>
2	<b>15%</b>	9%	<b>8%</b>
3	<b>10%</b>	6%	6%
4	6%	3%	4%
5	<b>5%</b>	3%	2%
6	<b>4%</b>	<b>1%</b>	2%
7	1%	1%	1%
8	1%	1%	0%
9	0%	0%	0%
<b>10 et +</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>

Q22. [Si Q21 > 1] : Y-a-t-il une entreprise utilisatrice dans laquelle vous travaillez plus de 75% de votre temps ?

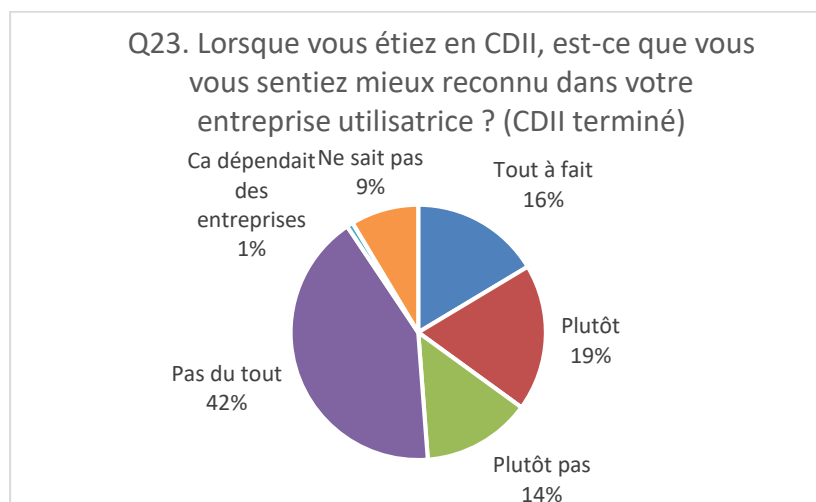
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
<b>Oui</b>	77%	70%	71%
<b>Non</b>	21%	22%	25%
<b>Ne sait pas (ne pas citer)</b>	2%	<b>8%</b>	4%

- Sentiment de reconnaissance dans l'entreprise utilisatrice



	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Tout à fait	23%	24%
Plutôt	22%	19%
Plutôt pas	13%	11%
Pas du tout	30%	33%
Ça dépend des entreprises (ne pas citer)	2%	1%
Ne sait pas (ne pas citer)	10%	13%

NB : la question interroge la perception d'une évolution du sentiment de reconnaissance ; les réponses « plutôt pas » ou « pas du tout » ne renvoient donc pas nécessairement à l'expression d'une reconnaissance dégradée, et peuvent simplement correspondre à une absence de changement.



### 7.3.4 Métiers

Q29. Combien de métiers différents avez-vous occupés depuis la signature de votre CDII ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminés
0	0%	0%	1%
1	53%	73%	71%
2	18%	11%	12%
3	13%	9%	8%
4	6%	2%	3%
5	5%	2%	2%
6 et +	4%	3%	3%

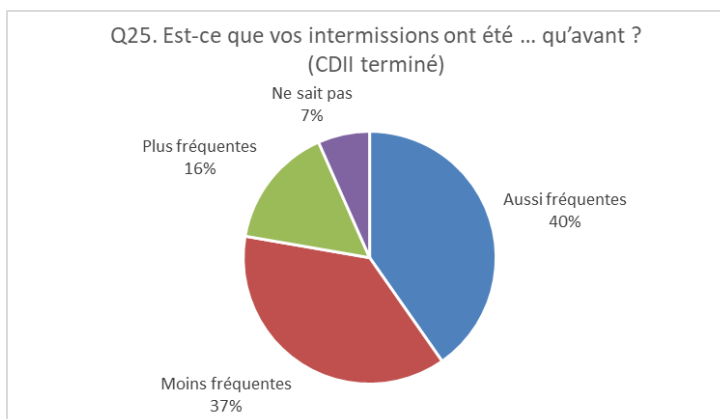
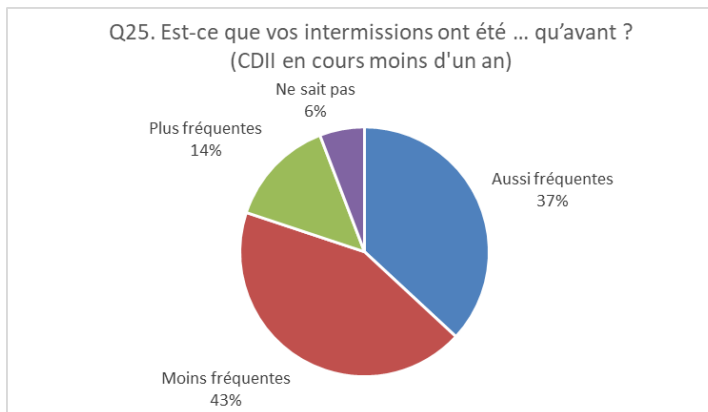
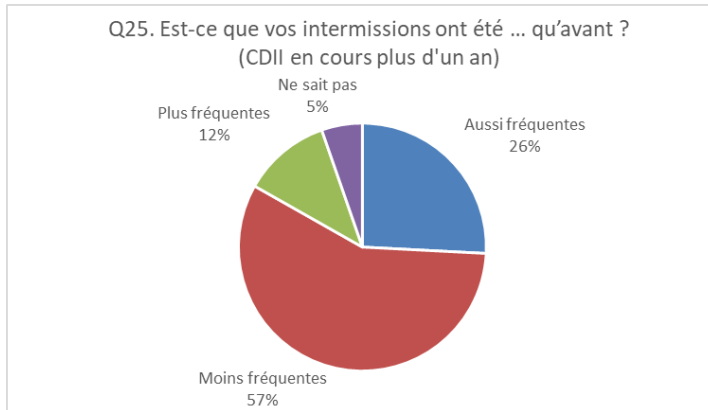
Q30. [Si Q29 > 1] Y-a-t-il un métier qui représente plus de 75% de votre temps de travail ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Oui	84%	88%	78%
Non	14%	11%	22%
Ne sait pas (ne pas citer)	1%	1%	0%

### 7.3.5 **Intermissions**

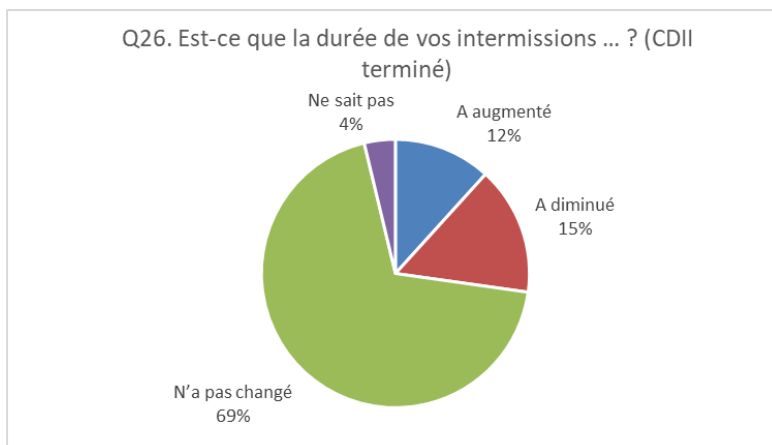
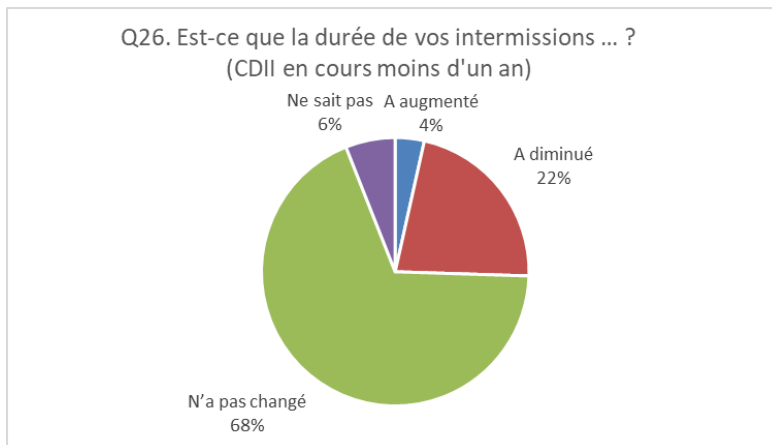
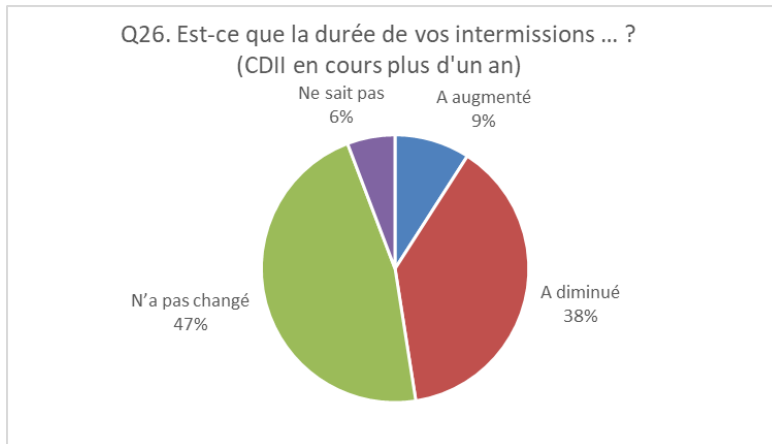
- **Fréquence des intermissions**

**NB : hors réponses « non concerné » (55% des répondants)**



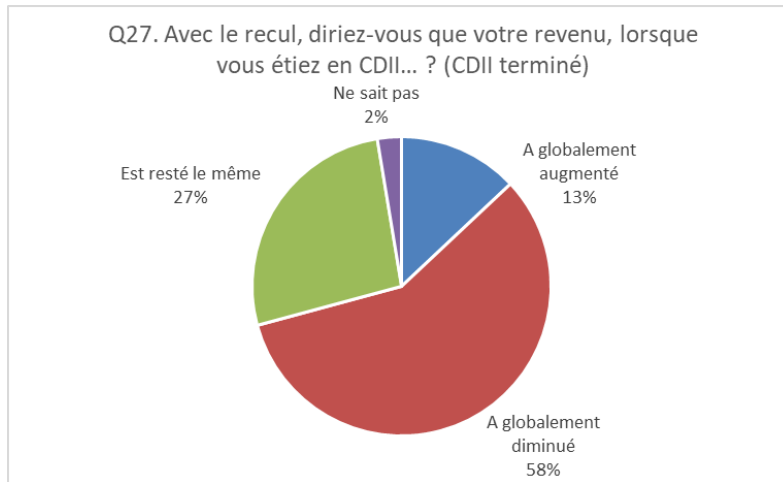
■ Durée des intermissions

**NB : hors réponses « non concerné » (56% des répondants)**

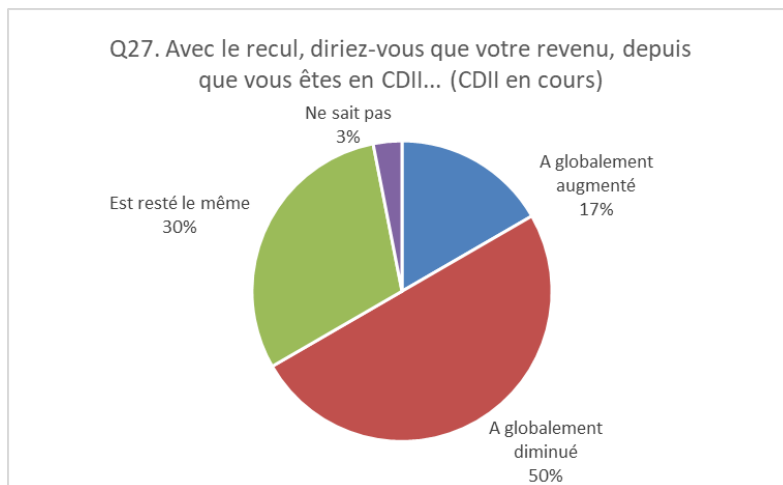


### 7.3.6 Perception de l'évolution du revenu et GMMR

- Perception de l'évolution globale des revenus

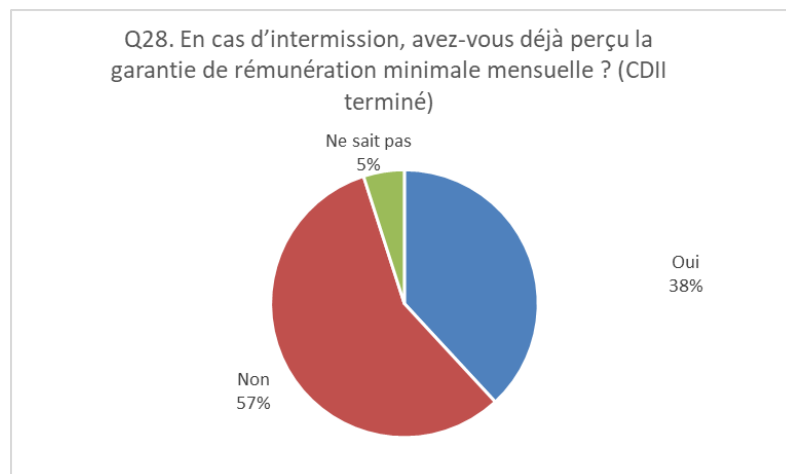
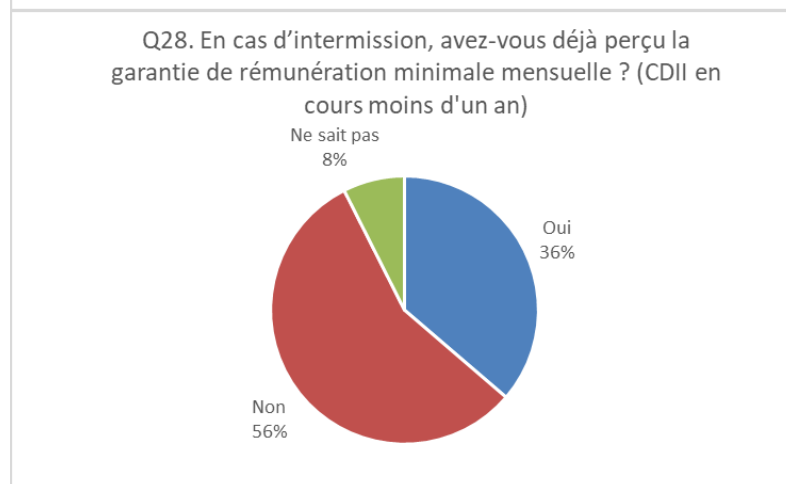
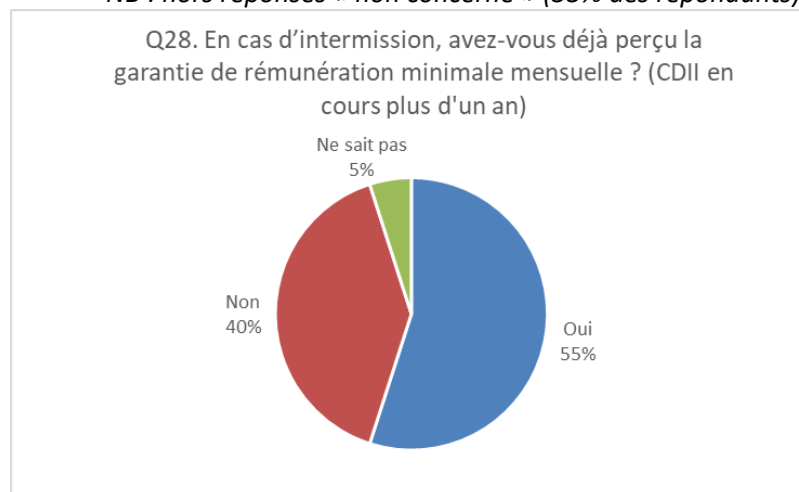


	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
<b>A globalement augmenté</b>	17%	17%
<b>A globalement diminué</b>	52%	<b>48%</b>
<b>Est resté le même</b>	31%	30%
<b>Ne sait pas (ne pas citer)</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>



■ GMMR

**NB : hors réponses « non concerné » (55% des répondants)**



### 7-3-7 Avenants au CDII

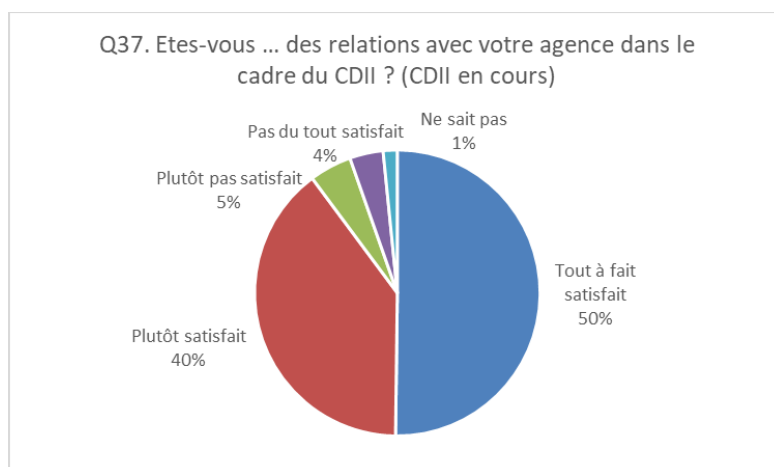
Q35. Y-a-t-il déjà eu un avenant à votre CDII ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Oui, pour une autre raison	8%	6%	5%
Oui pour un changement de métier	3%	2%	2%
Oui en raison d'une mobilité géographique	2%	2%	0%
Non	86%	90%	92%
Ne sait pas / Ne se souvient pas ( ne pas citer)	2%	1%	0%

## 7.4 Les relations avec l'agence pendant le CDII

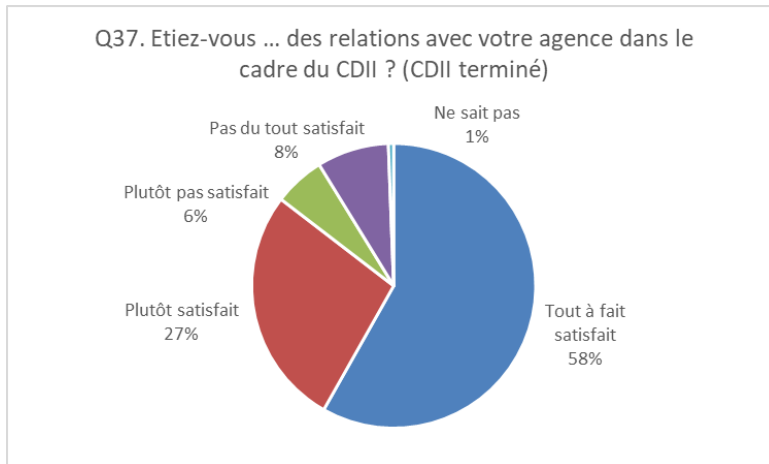
### 7.4.1 Satisfaction et évolution des relations agences-salariés

- Satisfaction globale

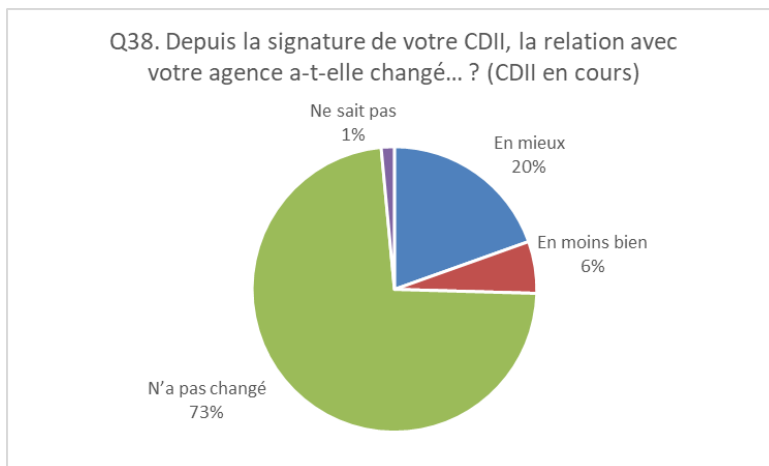


	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Tout à fait satisfait	48%	52%
Plutôt satisfait	40%	40%
Plutôt pas satisfait	5%	4%
Pas du tout satisfait	5%	3%
Ne sait pas (ne pas citer)	2%	1%

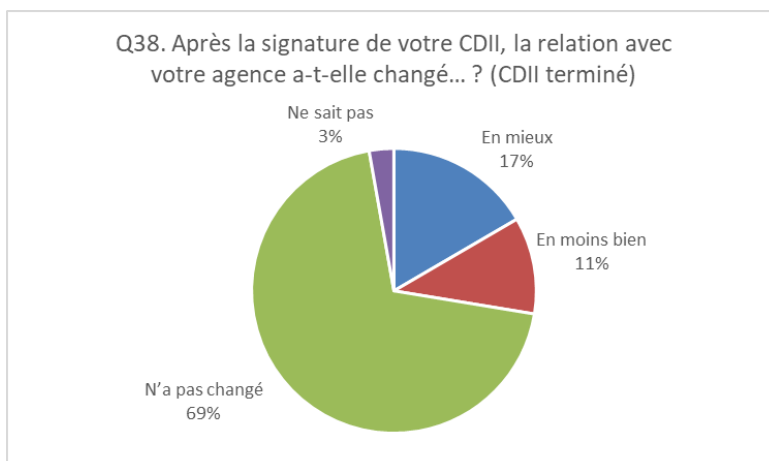




■ Perception de l'évolution des relations



	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
En mieux	20%	19%
En moins bien	7%	5%
N'a pas changé	72%	75%
Ne sait pas (ne pas citer)	1%	2%



### 7.4.2 Pratiques de suivi des parcours professionnels

- Réalisation des entretiens professionnels

Q39. Depuis que vous êtes en CDII, avez-vous déjà bénéficié d'un entretien professionnel

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Oui	43%	23%	42%
Non	57%	77%	58%
Ne sait pas (ne pas citer)	0%	1%	0%

NB : sur les seuls salariés en CDII depuis octobre 2015, 67% ont bénéficié d'un entretien professionnel.

- Accès à la formation

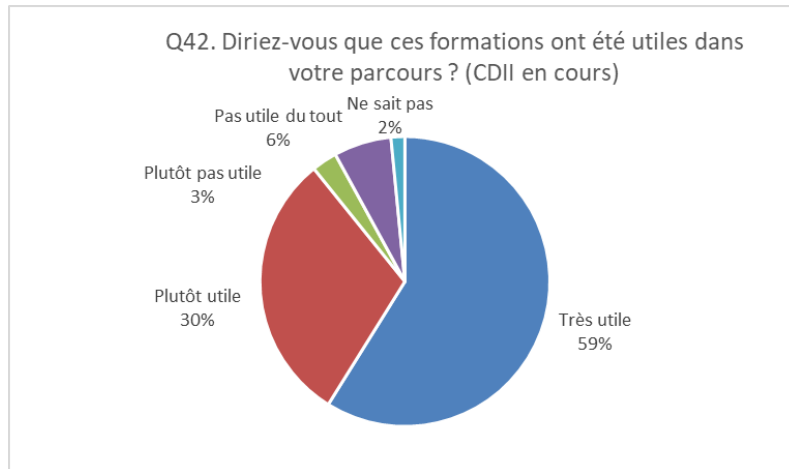
Q40. Depuis que vous êtes en CDII, diriez-vous que l'accès à la formation est... ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Plus facile qu'avant	28%	22%	21%
Comme avant	40%	39%	47%
Plus difficile qu'avant	7%	4%	7%
Ne sait pas	24%	35%	25%

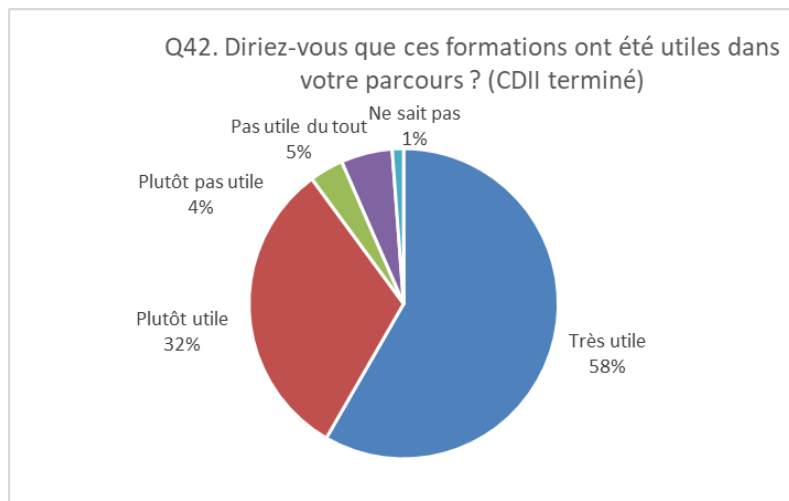
Q41. Combien d'actions de formations avez-vous suivies ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
0	55%	66%	64%
1	27%	20%	23%
2	11%	8%	9%
3	5%	4%	2%
4	1%	1%	1%
5	0%	1%	1%
6	0%	0%	0%
7	0%	0%	0%
10	0%	1%	0%
15	0%	0%	0%
20	0%	0%	0%
Effectif Colonne	451	522	470
Moyenne	0,80	0,64	0,56
Ecart-type	0,06	0,06	0,05

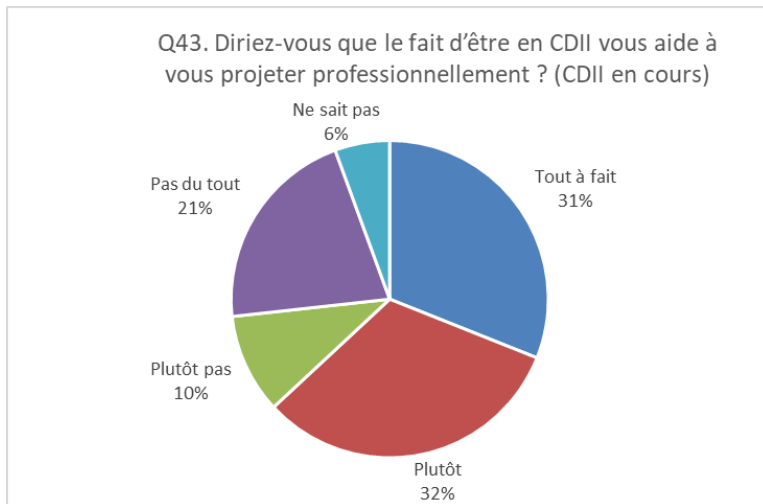
Q42. [Si Q41 = ou > 1) Diriez-vous que ces formations ont été utiles dans votre parcours ?



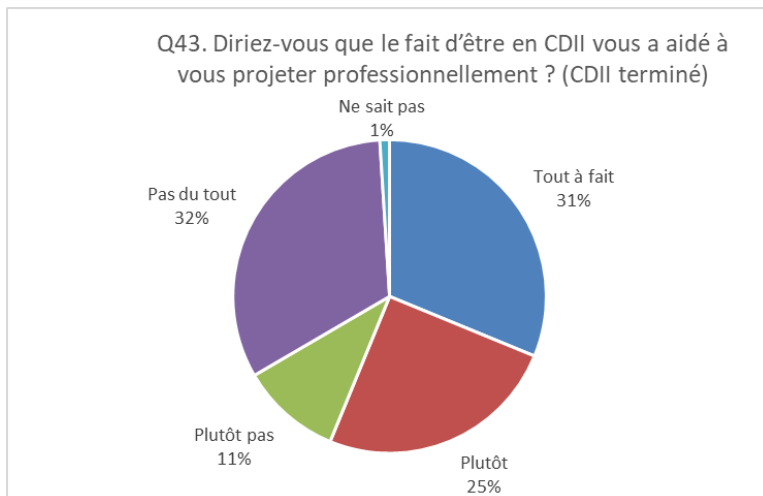
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
<b>Très utile</b>	53%	64%
<b>Plutôt utile</b>	31%	29%
<b>Plutôt pas utile</b>	4%	2%
<b>Pas utile du tout</b>	9%	3%
<b>Ne sait pas (ne pas citer)</b>	2%	1%



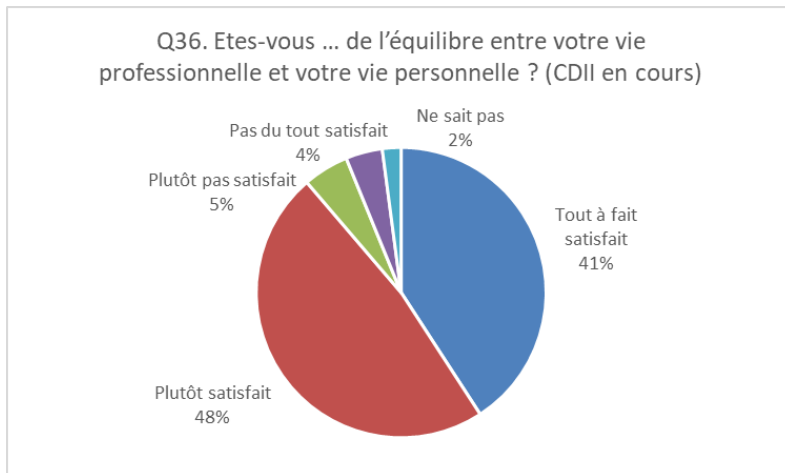
■ Capacité de se projeter professionnellement



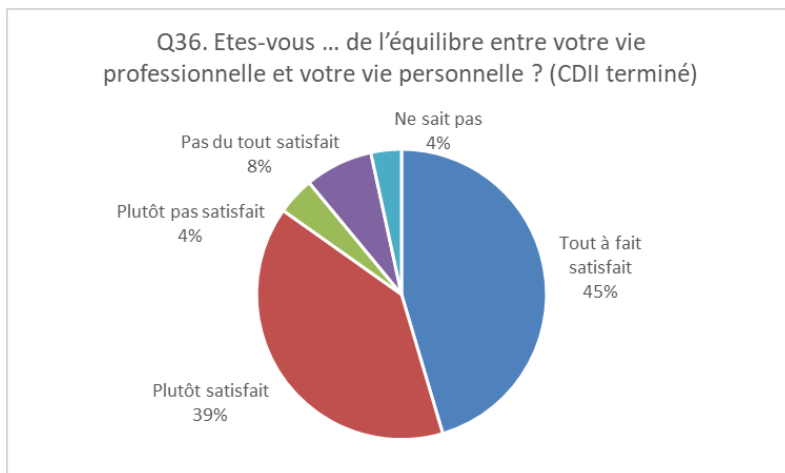
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Tout à fait	30%	33%
Plutôt	30%	33%
Plutôt pas	12%	8%
Pas du tout	23%	19%
Ne sait pas (ne pas citer)	5%	6%



■ Equilibre entre vie professionnelle et vie personnelle



	CDI en cours plus d'un an	CDI en cours moins d'un an
<b>Tout à fait satisfait</b>	40%	42%
<b>Plutôt satisfait</b>	47%	48%
<b>Plutôt pas satisfait</b>	5%	5%
<b>Pas du tout satisfait</b>	4%	4%
<b>Ne sait pas (ne pas citer)</b>	3%	1%



## 7.5 Les effets sur la sphère personnelle

### 7.5.1 Accès au logement et au crédit

- Accès au logement

Q44. Le fait d'être en CDI vous a-t-il été utile pour vous loger ?

NB : hors réponses « non concerné » (20% des répondants)

	CDI en cours plus d'un an	CDI en cours moins d'un an	CDI terminé
Tout à fait	33%	30%	26%
Plutôt	14%	12%	13%
Plutôt pas	6%	7%	6%
Pas du tout	46%	49%	55%
Ne sait pas (ne pas citer)	1%	2%	0%

- Accès au crédit

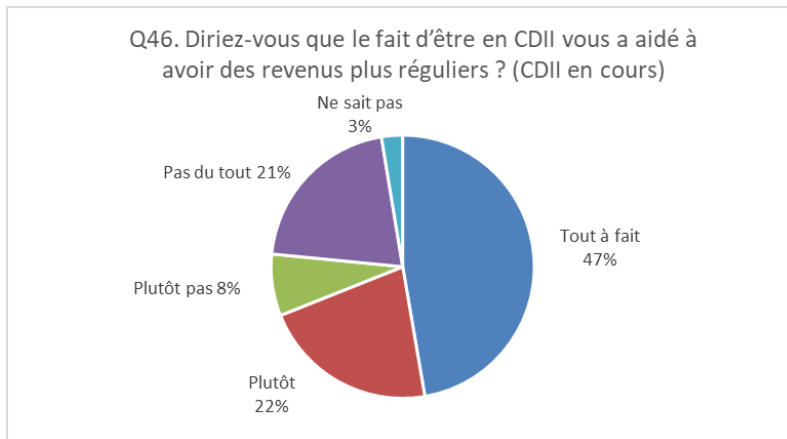
Q45. Le fait d'être en CDI vous a-t-il été utile pour accéder au crédit pour l'achat d'un véhicule ou la réalisation d'un projet ?

NB : hors réponses « non concerné » (20% des répondants)

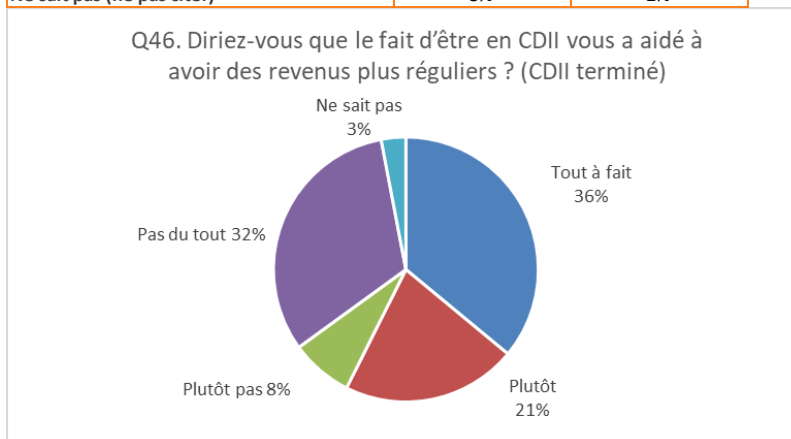
	CDI en cours plus d'un an	CDI en cours moins d'un an	CDI terminé
Tout à fait	39%	35%	30%
Plutôt	10%	10%	13%
Plutôt pas	4%	5%	5%
Pas du tout	45%	46%	50%
Ne sait pas (ne pas citer)	3%	4%	2%

### 7.5.2 Stabilité et organisation de la vie personnelle

- Régularité des revenus

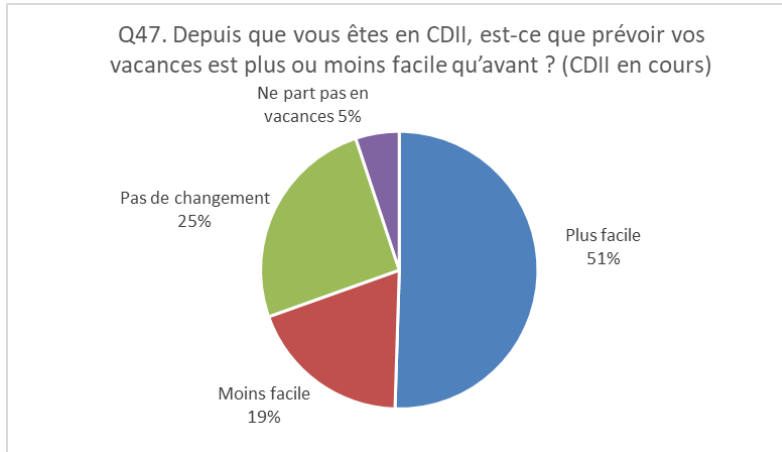


	CDI en cours plus d'un an	CDI en cours moins d'un an
<b>Tout à fait</b>	<b>48%</b>	47%
<b>Plutôt</b>	21%	<b>23%</b>
<b>Plutôt pas</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>
<b>Pas du tout</b>	<b>19%</b>	23%
<b>Ne sait pas (ne pas citer)</b>	3%	2%

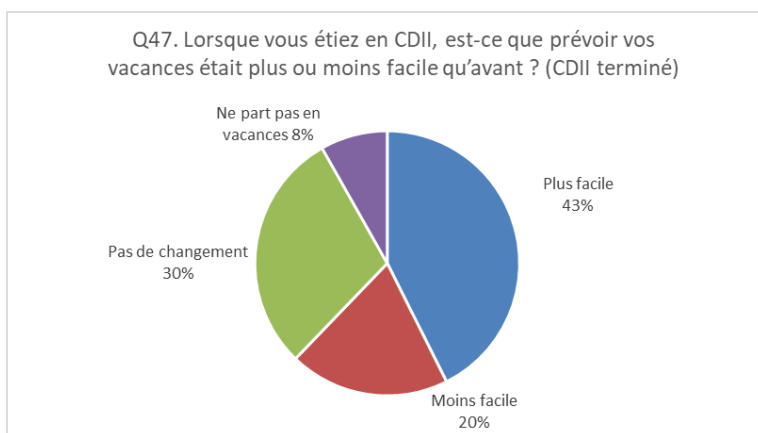


■ Organisation de la vie personnelle.

Q47. Depuis que vous êtes en CDII, est-ce que prévoir vos vacances est plus ou moins facile qu'avant ?

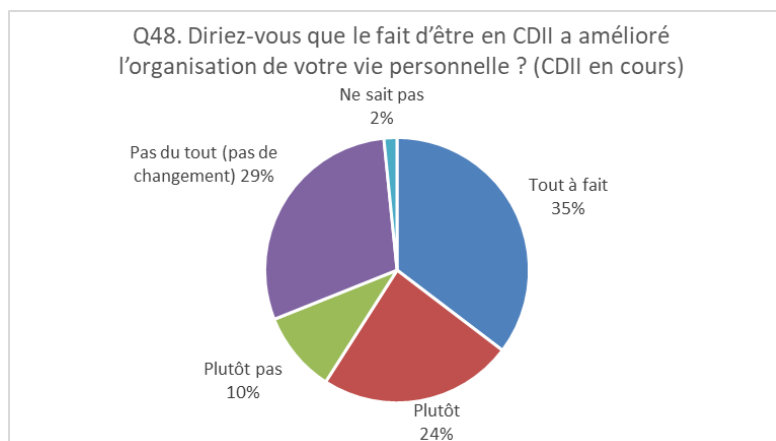


	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Plus facile	54%	47%
Moins facile	20%	18%
Pas de changement (ne pas citer)	24%	27%
Ne part pas en vacances (ne pas citer)	2%	7%

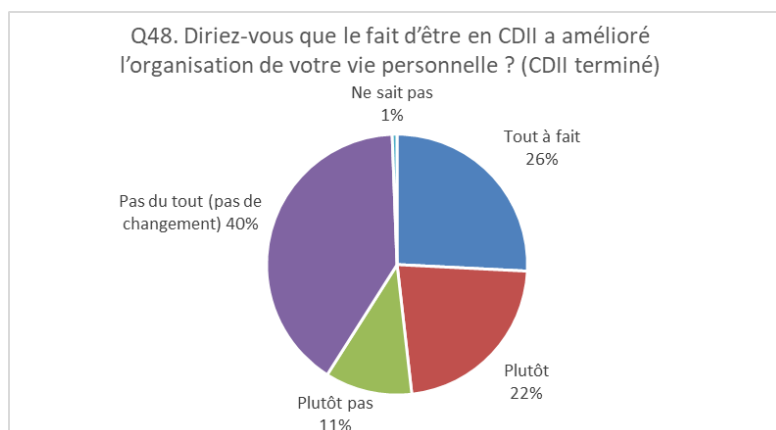




Q48. Diriez-vous que le fait d'être en CDII a amélioré l'organisation de votre vie personnelle ?



	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Tout à fait	34%	37%
Plutôt	25%	22%
Plutôt pas	10%	10%
Pas du tout (pas de changement)	30%	29%
Ne sait pas (ne pas citer)	1%	2%



### 7-5-3 Information sur les droits

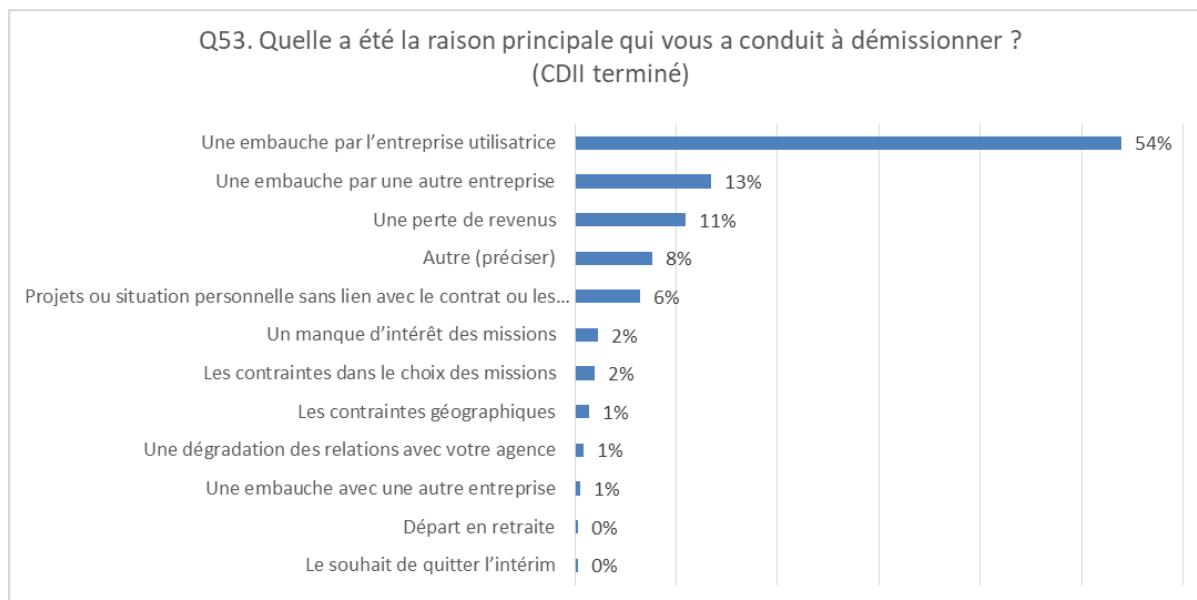
Q49. Depuis que vous êtes en CDII, avez-vous le sentiment que votre niveau d'information sur vos droits et avantages en tant qu'intérimaire s'est amélioré ?

	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Tout à fait	24%	27%	25%
Plutôt	24%	23%	25%
Plutôt pas	21%	16%	18%
Pas du tout	28%	27%	28%
Ne sait pas (ne pas citer)	3%	7%	4%

## 7.6 Les ruptures de CDII

### 7.6.1 Motifs des ruptures

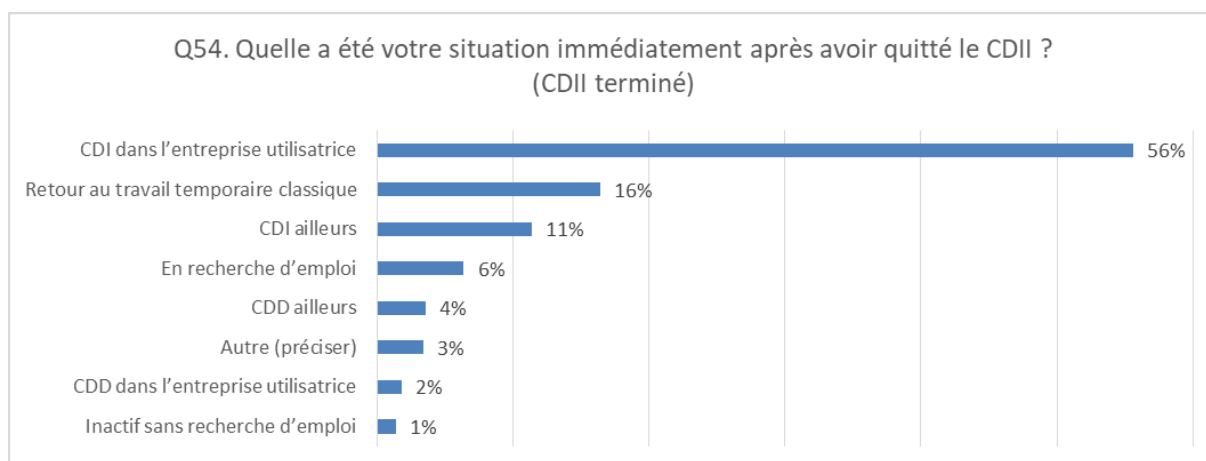
*NB : question posée aux personnes dont la rupture de CDII a fait suite à une démission ou une fin de période d'essai à l'initiative du salarié.*



### 7.6.2 La situation à l'issue du CDII

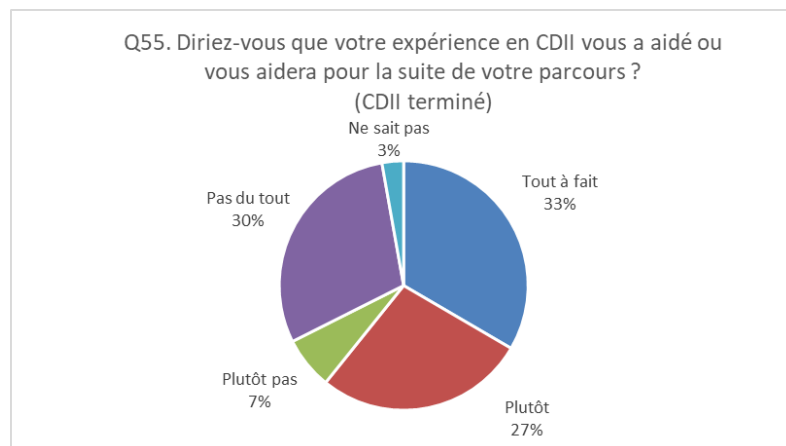
- Situation à l'issue immédiate du CDII

*NB : champ = tous types de ruptures*



- Utilité de l'expérience en CDII pour la suite des parcours.

Q55. Diriez-vous que votre expérience en CDII vous a aidé ou vous aidera pour la suite de votre parcours ?



Q56. Si Q55 = Tout à fait ou Plutôt] En quoi vous-a-t-elle aidé principalement ?

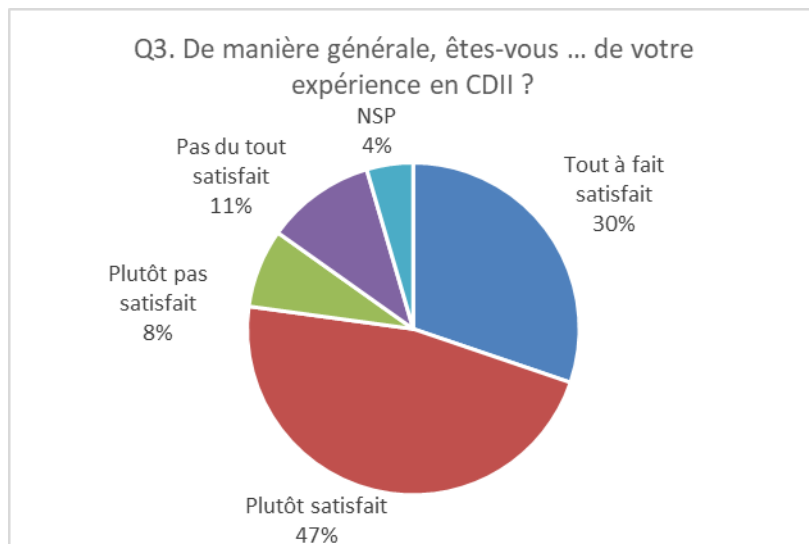
	CDII terminé
Ça donne de la valeur à mon CV	9%
Ça donne des opportunités de contact avec des entreprises	21%
Autres (préciser)	62%
NSP	9%

NB : Parmi les autres réponses (62%), la raison la plus citée est l'acquisition d'expériences et de compétences professionnelles à travers les missions et/ou les formations suivies. Cette raison est suivie de près par l'accès à un emploi en CDI, le plus souvent dans l'entreprise utilisatrice. Enfin, certains intérimaires évoquent la montée en responsabilité dans l'EU ou encore la réalisation de projets.

## 7.7 Perception globale du CDII

### 7.7.1 Niveau de satisfaction spontanée (début de questionnaire)

Ensemble de la population interrogée



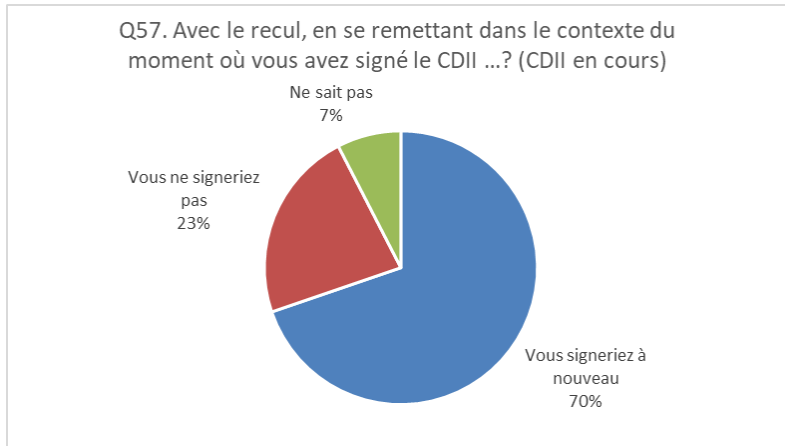
#### Sous-populations

Q3. De manière générale, êtes-vous ... de votre expérience en CDII ?

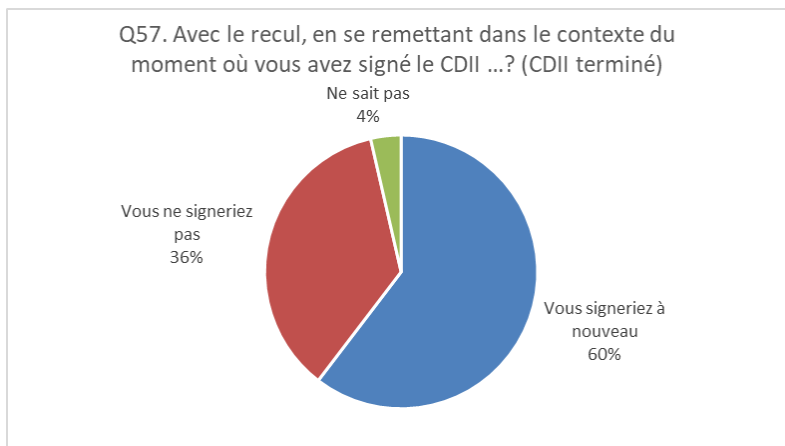
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an	CDII terminé
Tout à fait satisfait	29%	32%	31%
Plutôt satisfait	50%	51%	39%
Plutôt pas satisfait	8%	5%	10%
Pas du tout satisfait	9%	6%	18%
NSP	4%	7%	2%

**7.7.2 Satisfaction exprimée en fin de questionnaire**

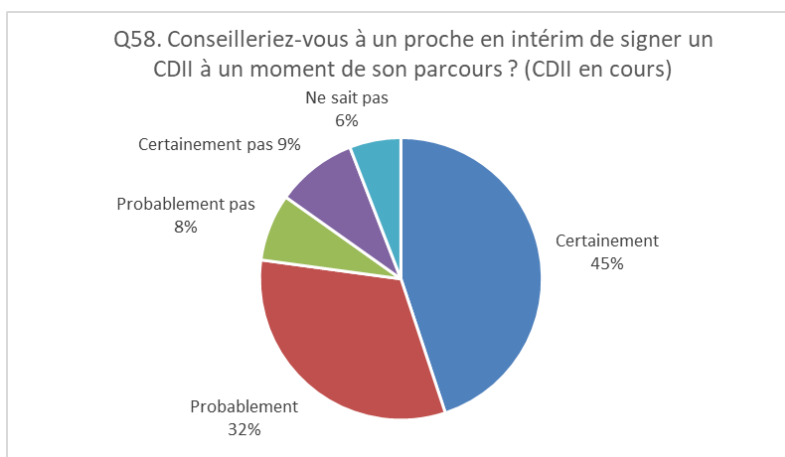
Q57. Avec le recul, en se remettant dans le contexte du moment où vous avez signé le CDII ...?



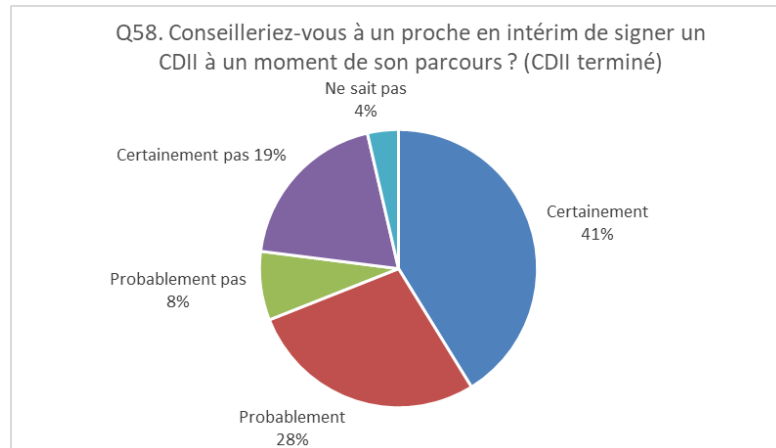
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
Vous signeriez à nouveau	66%	73%
Vous ne signeriez pas	26%	20%
Ne sait pas (ne pas citer)	8%	7%



Q58. Conseilleriez-vous à un proche en intérim de signer un CDII à un moment de son parcours ?

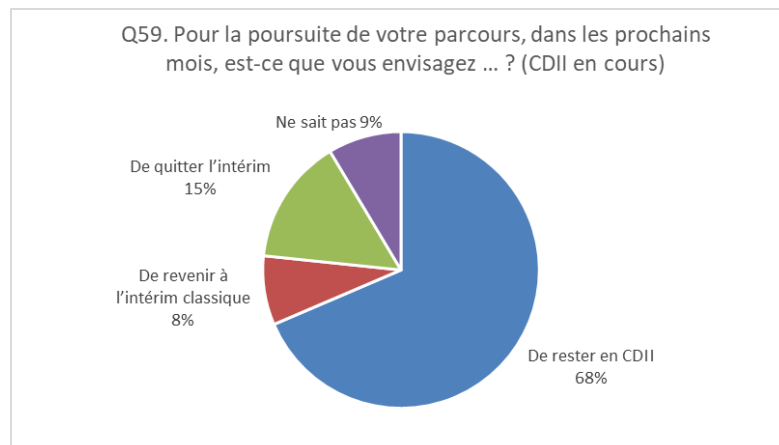


	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
<b>Certainement</b>	45%	46%
<b>Probablement</b>	30%	33%
<b>Probablement pas</b>	9%	7%
<b>Certainement pas</b>	11%	7%
<b>Ne sait pas (ne pas citer)</b>	5%	7%



Q59. Pour la poursuite de votre parcours, dans les prochains mois, est-ce que vous envisagez ... ?

**NB : champ = personnes avec un CDII en cours uniquement**



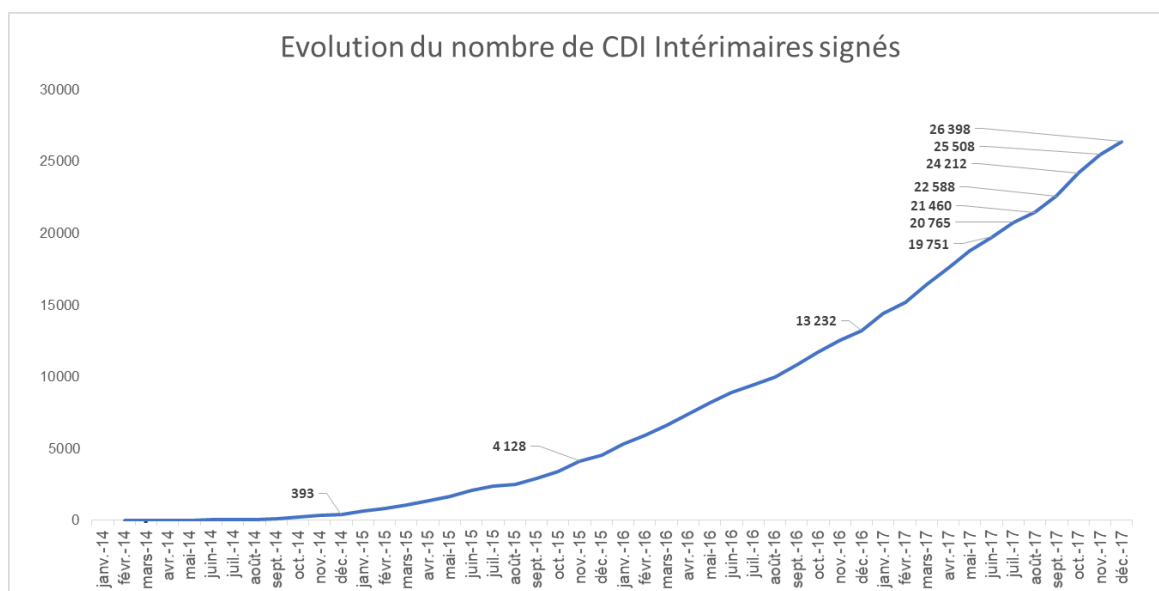
	CDII en cours plus d'un an	CDII en cours moins d'un an
<b>De rester en CDII</b>	67%	71%
<b>De revenir à l'intérim classique</b>	10%	7%
<b>De quitter l'intérim</b>	15%	14%
<b>Ne sait pas (ne pas citer)</b>	8%	8%

## 8. Annexe 2 : Traitements statistiques complémentaires

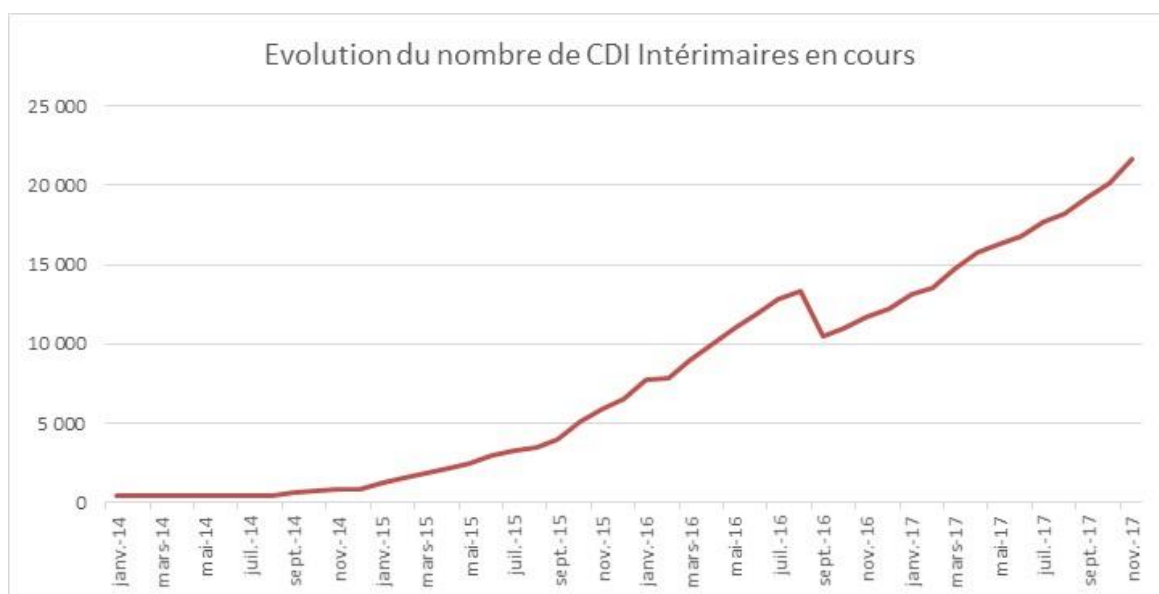
Cette annexe a pour objet de présenter la photographie la plus récente possible de quelques caractéristiques clés de la population signataire de CDI Intérimaires. Elle a été établie à partir des données transmises par les enseignes de travail temporaire en janvier et février 2018, formant une base totale de **28 851 individus** ayant signé un CDII depuis le lancement du dispositif jusqu'à aujourd'hui. Les analyses présentées sont cohérentes avec celles issues de l'enquête téléphonique mais ne sont pas strictement comparables car elles portent sur une période plus complète (l'enquête a été réalisée en octobre 2017) et les modes de calcul ne sont pas strictement identiques.

### 8.1 Evolution du nombre de CDI Intérimaires

**En « flux »** (cumul de contrats signés à fin décembre 2017 - Source : Institut I+C / Prism'emploi)



**En « stock »** (encours de contrats actifs en fin de mois – Source : DARES\*)



\* Exploitation des déclarations sociales nominatives (DSN) et des fichiers Pôle emploi des déclarations mensuelles des agences d'intérim. Données mensuelles brutes

NB : certaines des données ci-dessous présentent une analyse tenant compte du facteur temps (en fonction de l'année de signature des CDII) ; il convient à ce titre de bien noter que les volumes annuels de CDII signés sont très différents selon les années, comme en attestent les courbes ci-dessus.

## 8.2 Répartition par genre

Les signataires de CDII se répartissent entre **76% d'hommes et 24% de femmes**.

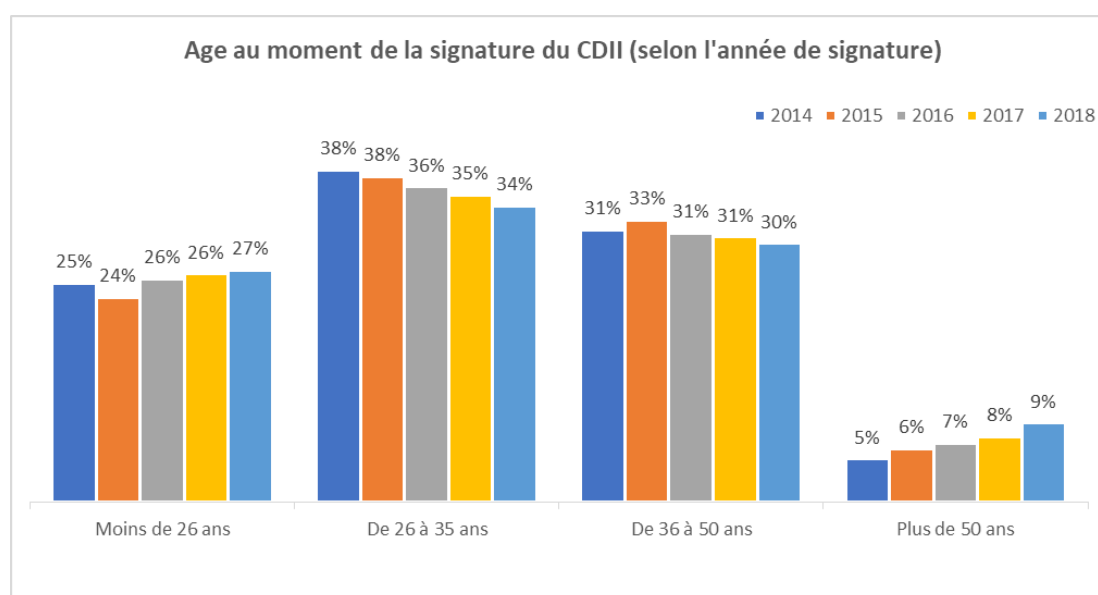
## 8.3 Répartition par tranches d'âge

**Deux-tiers des salariés intérimaires avaient entre 26 et 50 ans au moment de la signature du CDII :**

- 26% de moins de 26 ans
- 36% de 26-35 ans
- 31% de 36-50 ans
- 7% de plus de 50 ans

NB : cette donnée n'est pas directement comparable à la donnée correspondante issue de l'enquête, dans la mesure où c'est ici l'âge à la signature du contrat qui est analysé (indicateur non disponible lors de l'enquête, qui présentait donc l'âge des intérimaires au moment de l'enquête elle-même).

On observe cependant un **accroissement régulier au fil du temps de la part des jeunes (moins de 26 ans) et des seniors (plus de 50 ans)** parmi les intérimaires signataires de CDII.



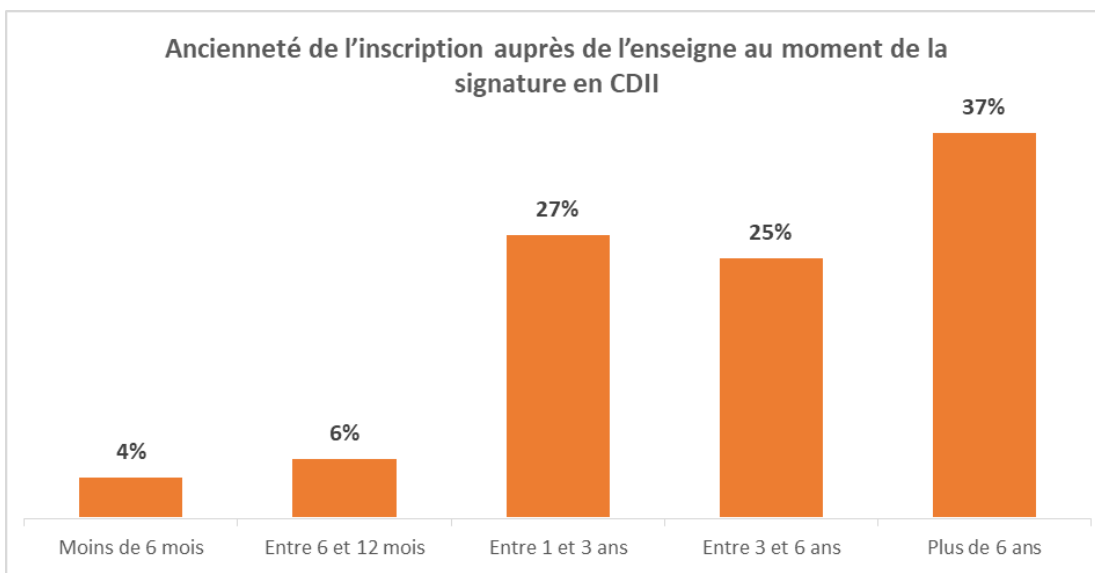


## 8.4 Ancienneté de l'inscription auprès de l'enseigne

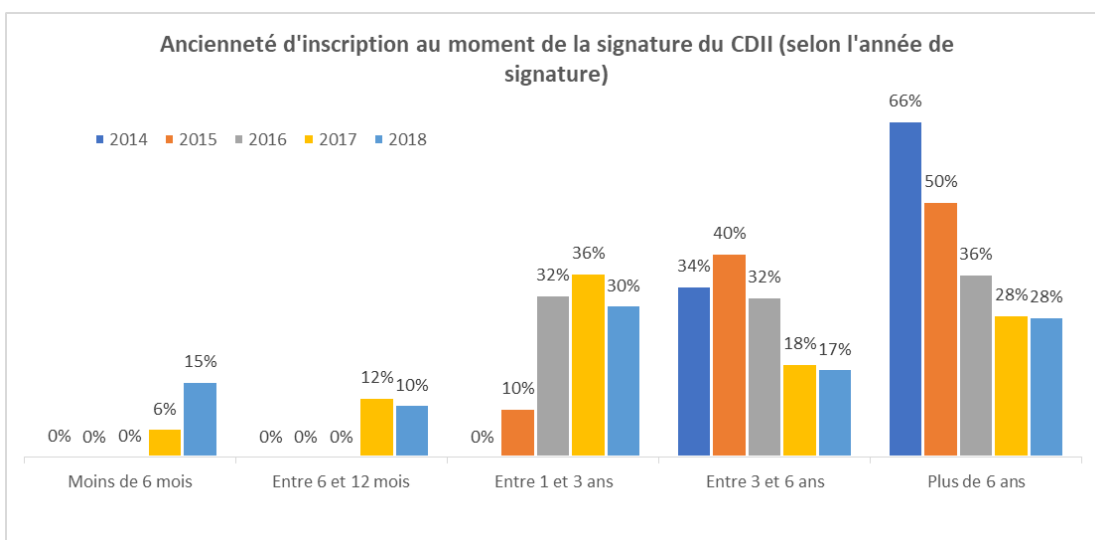
**Près de la moitié des salariés intérimaires signataires de CDII avaient moins de 26 ans au moment de l'inscription auprès de leur enseigne d'intérim** (NB : il s'agit ici de l'enseigne avec qui a été signée le CDII, pas nécessairement de leur toute 1<sup>ère</sup> inscription dans l'intérim en général) :

- 47% de moins de 26 ans
- 28% de 26-35 ans
- 22% de 36-50 ans
- 3% de plus de 50 ans

Au moment de la signature du CDII, les salariés intérimaires ont une **ancienneté d'inscription auprès de leur enseigne très élevée** : 90% depuis au moins 1 an, 62% depuis au moins 3 ans et 37% depuis au moins 6 ans.



On observe cependant une **tendance nette à la diminution au fil du temps de l'ancienneté moyenne d'inscription auprès de l'enseigne au moment de la signature du CDII** :

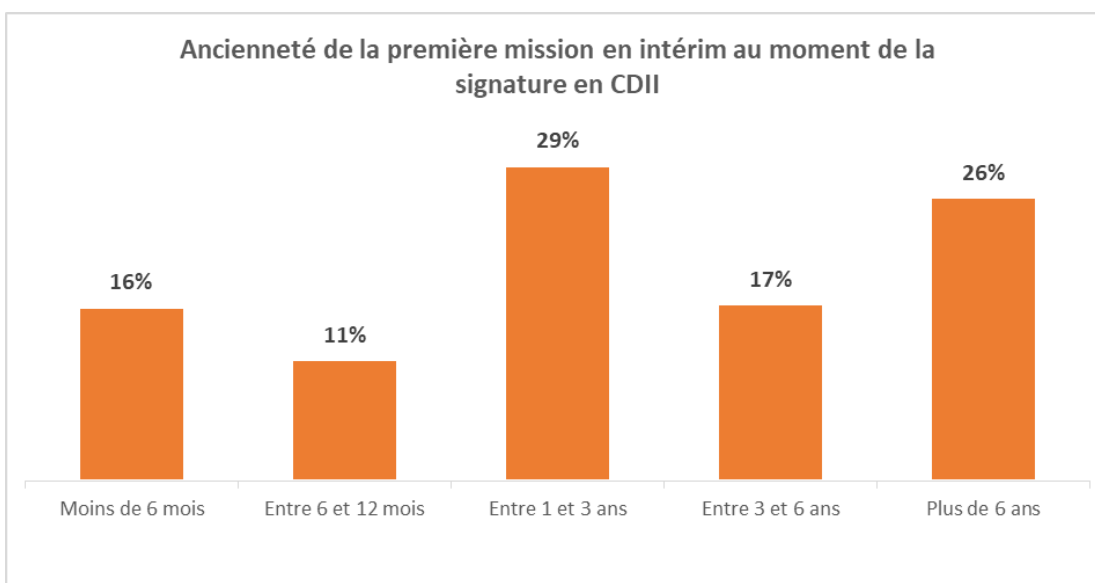


## 8.5 Ancienneté de la 1ère mission avec l’enseigne

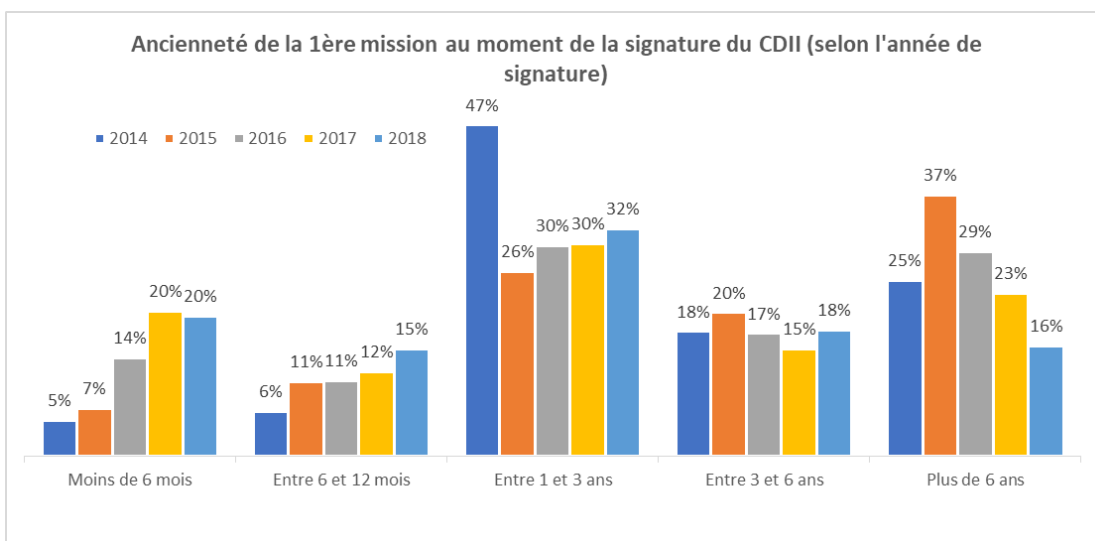
La répartition des salariés intérimaires signataires de CDI par tranches d’âge au moment de la 1<sup>ère</sup> mission en intérim est la suivante :

- 42% de moins de 26 ans
- 29% de 26-35 ans
- 24% de 36-50 ans
- 4% de plus de 50 ans

Au moment de la signature du CDI, 72% des salariés intérimaires ont effectué leur 1<sup>ère</sup> mission avec l’enseigne depuis au moins 1 an, 43% depuis au moins 3 ans et 26% depuis au moins 6 ans.



On observe également sur ce point une réduction progressive au fil du temps de l’ancienneté moyenne de la 1<sup>ère</sup> mission avec l’enseigne au moment de la signature du CDI :



## 8.6 Ruptures de CDII

---

En termes de nature juridique de la rupture, la **grande majorité des ruptures de CDII sont des démissions\*** :

- Fin de période d'essai : 5%
- **Démission : 86%**
- Licenciement : 8%
- Rupture conventionnelle : 1%

\* Il convient de rappeler ici le constat issu de l'enquête téléphonique: **67% des démissions font suite à une embauche par l'entreprise utilisatrice ou une autre entreprise** (cf. page 49 du rapport final, et résultats détaillés en annexe 1, page 90).

En termes de durée de contrat, **69% des CDII rompus ont duré moins d'un an** :

- Moins de 6 mois : 34%
- 6 mois à 1 an : 35%
- 1 à 2 ans : 27%
- Plus de 2 ans : 4%