

# REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier Monsieur Dominique COSSET, Directeur de l'usine de Basse-Indre, et Monsieur Robert OLLIVIER, Conseiller en Ressources Humaines, pour m'avoir accueillie du 21 mai au 26 juillet 2002 au sein de leur usine.

Je remercie également Madame Karine CALCO Conseiller en Ressources Humaines, Monsieur Francis LE BREGUERO, Technicien (mécanicien, comme il aime à le dire) en Ressources Humaines, mon maître de stage et Madame Stéphanie FAUPIER, Conseiller en Ressources Humaines en C.D.D. jusqu'au 31 juillet 2002 (titulaire entre autre d'une maîtrise A.E.S. obtenue à la faculté de NANTES), qui m'ont laissé l'autonomie indispensable pour prendre une mission en charge, et qui m'ont accompagnée tout au long de ce stage et grâce auxquels j'ai pu découvrir le domaine des Ressources Humaines.

Je remercie aussi, Madame Ginette THOMAZO, Assistante Organisation Administration secteur Emploi Carrières, Madame Marilyne HERTOUT, Secrétaire Administrative, Monsieur Michel MARTIN, Chargé de l'Administration du Personnel, pour leur aide précieuse dans l'enregistrement informatique des **Contrats Temporaires Vacances** (C.T.V.).

Enfin je remercie l'ensemble du personnel des ateliers pour leur sympathie et l'aide qu'ils ont bien voulu m'apporter afin de mener à bien la mission qui m'a été confiée.



<b>PARTIE I</b>	<b>PRESENTATION GENERALE.....</b>	<b>5</b>
A.	LE GROUPE ARCELOR.....	5
1.	<i>En 2001, USINOR : 3<sup>ème</sup> producteur mondial d'acier brut... et 1<sup>er</sup> en Europe</i> .....	6
2.	<i>Naissance d'un nouveau groupe : ARCELOR</i> .....	7
3.	<i>La concurrence internationale</i> .....	9
4.	<i>La stratégie commerciale</i> .....	9
B.	ARCELORPACKAGING INTERNATIONAL : SITE DE BASSE-INDRE (A.P.I.-B.I.) .....	10
1.	<i>L'organisation</i> .....	11
a)	Historique.....	11
b)	Organigramme .....	13
2.	<i>Les Ressources Humaines</i> .....	14
a)	Organisation.....	14
b)	Effectifs .....	14
c)	Conditions d'hygiène et de sécurité .....	15
d)	Régime et horaires de travail .....	16
e)	Formation.....	16
f)	Rémunération.....	16
g)	Absentéisme .....	16
<b>PARTIE II</b>	<b>LE RECRUTEMENT DES CONTRATS TEMPORAIRES VACANCES (C.T.V.) ET LE STAGE .....</b>	<b>17</b>
A.	LE BESOIN EN CONTRATS TEMPORAIRES VACANCES .....	17
1.	<i>La demande des différents services</i> .....	17
2.	<i>Les contraintes imposées par la Direction</i> .....	18
B.	SELECTION DES CANDIDATS .....	18
1.	<i>Sélection des Curriculum Vitae</i> ... ..	18
2.	<i>...Et relations avec les agences intérimaires</i> .....	19
C.	DEMARCHES ADMINISTRATIVES AVANT EMBAUCHE .....	20
1.	<i>Planification des formations cariste et pontier</i> .....	20
2.	<i>Planification des visites médicales avant embauche</i> .....	20
3.	<i>Vérification des contrats</i> .....	20
D.	ACCUEIL DES C.T.V. ....	22
1.	<i>Organisation de la journée d'intégration des intérimaires</i> .....	22
a)	Présentation de l'usine .....	22

b)	Accueil sécurité et environnement .....	22
c)	Distribution des vêtements de travail.....	23
2.	<i>Saisie des dossiers dans le logiciel S.I.R.H.</i> .....	24
<b>PARTIE III</b>	<b>ANALYSE ET BILAN DU STAGE .....</b>	<b>25</b>
A.	LES RELATIONS HUMAINES .....	25
1.	<i>Avec les Employés</i> .....	25
2.	<i>Avec les C.T.V.</i> .....	26
B.	L'INFORMATIQUE .....	27
1.	<i>Matériel</i> .....	27
2.	<i>Intranet</i> .....	27
3.	<i>Logiciel</i> .....	27
C.	LES PLUS DE LA MISSION .....	27
1.	<i>Mise en forme d'un mode opératoire</i> .....	27
2.	<i>Formation aux entretiens professionnels annuels</i> .....	28
3.	<i>Contrats en alternance</i> .....	28

# INTRODUCTION

Le stage inclus dans le programme de formation de la maîtrise **Administration Economique et Sociale** a pour objectif de permettre aux étudiants de mettre en pratique les connaissances acquises à l'Université dans l'environnement concret de l'entreprise.

J'ai eu envie de réaliser ce stage dans l'entreprise ARCELOR où travaille mon conjoint, car depuis des années, j'entends quotidiennement parler de cette société, et celle-ci m'a semblée intéressante par sa taille, sa constitution et sa notoriété pour en apprendre plus sur un service de Ressources Humaines.

Je suppose que du fait de mon âge et de mes expériences professionnelles passées, j'ai obtenu une mission particulièrement intéressante, recrutement de 104 intérimaires en Contrats Temporaires Vacances (C.T.V.), ainsi que la liberté de procéder à ce recrutement et à la répartition du personnel d'été de la façon que je souhaitais, dans le cadre des procédures en vigueur chez ARCELOR.

Ce travail m'a permis de connaître la structure générale du groupe ainsi que celle de sa filiale de Basse-Indre (partie I), où j'ai effectué mon stage. J'ai pu observer et participer à la vie du service Ressources Humaines (R.H.) au travers des divers travaux qui m'ont été confiés (partie II) et par la suite effectuer une analyse et un bilan du stage (partie III).

## **PARTIE I      PRESENTATION GENERALE**

### **A.      LE GROUPE ARCELOR**

Aujourd'hui ARCELOR, ... hier USINOR, mais il y a eu aussi USINOR SACILOR.

#### **1948 - 1980**

Usinor est né de la fusion en 1948 de deux groupes sidérurgiques (les Forges et Aciéries du Nord et de l'Est, et les Hauts Fourneaux, Forges et Aciéries de Denain-Anzin). SACILOR trouve ses origines au sein du Groupe Wendel fondé au 18ème siècle. Les deux groupes se sont développés rapidement de 1950 jusqu'au début des années 70.

#### **1981 - 1994**

Les difficultés du secteur sont telles qu'en 1981, l'Etat prend la majorité du capital des deux sociétés, par conversion de créances : les deux entreprises se trouvent ainsi transférées de fait dans le secteur public. En 1986, la France dispose alors d'un outil industriel éclaté en deux entités de taille moyenne : deux groupes, USINOR et SACILOR, concurrents dans de nombreux domaines. Pour améliorer la performance de l'ensemble, l'Etat, alors actionnaire à presque 100% de l'un et de l'autre groupes, décide de réaliser leur fusion, après leur retrait du marché boursier. C'est ainsi qu'est né USINOR SACILOR.

#### **1995 - 2002**

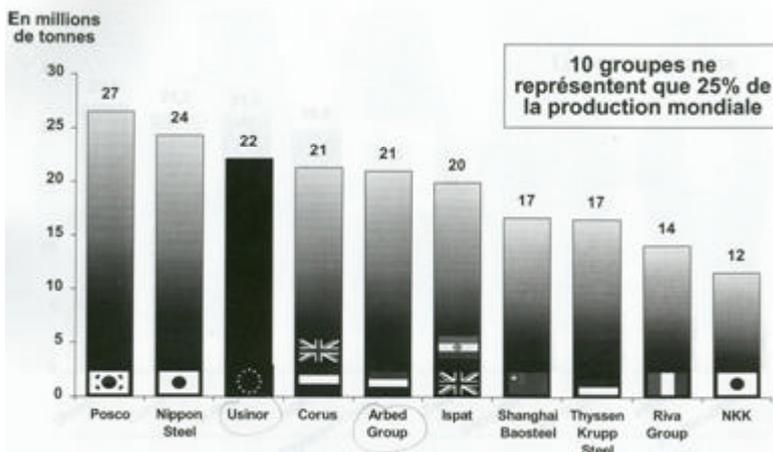
Pour donner à USINOR SACILOR, déjà gérée comme une entreprise privée et confrontée à un milieu concurrentiel très fort, le moyen de poursuivre sa croissance dans les meilleures conditions, l'Etat décide son retour au secteur privé : USINOR SACILOR est privatisé en juillet 1995.

Le groupe prend le nom d'USINOR en juin 1997. Durant la décennie 1990, USINOR fonde sa croissance sur le resserrement de son éventail de produits vers le haut de gamme (aciers plats au carbone et aciers inoxydables), le renforcement de ses positions européennes, et le déploiement à l'international

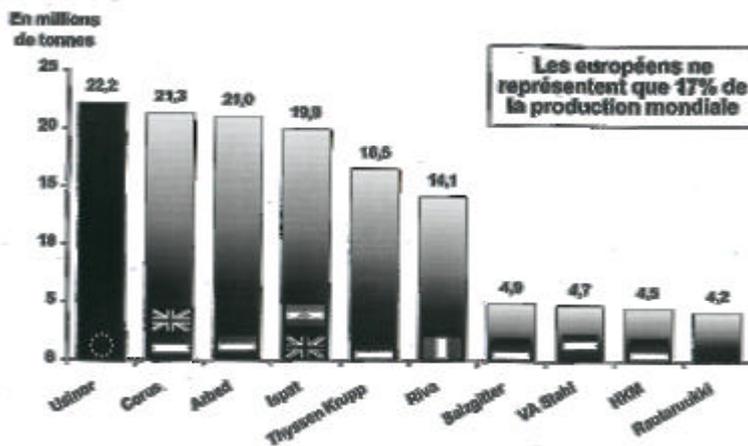
Mise en route officiellement le 19 février 2001, la fusion entre ARBED, ACERALIA et USINOR est devenue effective le 18 février 2002 avec la cotation en bourse de l'action ARCELOR.

Depuis le 7 mai 2002, M. Francis MER ayant été nommé Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie de la France, M. Joseph KINSCH assure seul la présidence du Conseil d'Administration d'ARCELOR.

**1. En 2001, USINOR : 3<sup>ème</sup> producteur mondial d'acier brut... et 1<sup>er</sup> en Europe**



USINOR est le troisième producteur d'acier brut ...



... et 1<sup>er</sup> en Europe.

La sidérurgie est une industrie cyclique :



## **2. Naissance d'un nouveau groupe : ARCELOR**

ARCELOR est né de la fusion de trois groupes sidérurgiques : le luxembourgeois **ARBED**, l'espagnol **ACERALIA**, et le français **USINOR**, et de la volonté de ces trois groupes européens de mobiliser leurs compétences techniques, industrielles et commerciales, pour créer un leader mondial.

Employant plus de 100 000 personnes dans plus de 60 pays, ARCELOR devient le premier producteur sidérurgique mondial avec, en 2001 sur une base "pro forma", une production annuelle d'environ 43,5 millions de tonnes d'acier et un chiffre d'affaires de plus de 27 milliards d'euros. ARCELOR est composé de quatre secteurs :

- **Aciers plats au carbone** :

ARCELOR est le premier producteur mondial d'aciers plats au carbone, en volume et en valeur, avec une production d'acier d'un peu moins de 30 millions de tonnes en 2001. Ce secteur, qui emploie près de 55 000 salariés, représente un volume d'affaires d'environ 13 milliards d'euros, soit près de 10 % du marché mondial et 55 % des ventes du Groupe en 1999. Il regroupe les activités de fabrication d'aciers plats au carbone nus ou revêtus. Les principaux marchés sont : l'électroménager (réfrigérateur, lave-vaisselle...), l'automobile (carrosserie...), l'emballage (boîte-boisson, conserves...) et le bâtiment (bardages, tôles prélaquées pour façades).

- **Aciers longs au carbone** :

ARCELOR est également le premier producteur mondial d'aciers longs au carbone, avec une production d'acier d'environ 11 millions de tonnes en 2001. Ce secteur, qui emploie 18 000 salariés, représente un chiffre d'affaires d'environ 4 milliards d'euros.

Les principaux marchés sont les produits longs lourds (poutrelles, profilés, palplanches, profilés spéciaux, rails et aciers marchands), les produits longs légers (ronds à béton et fil machine) et les produits tréfilés (le steelcord [fils utilisés pour le renforcement des pneumatiques et gaines en caoutchouc], fils de sciage, tréfilés en acier doux [fils clairs, recuits et galvanisés, grillages, fibres à béton], et en acier dur [fils précontraints]).

- **Transformation, distribution** :

Représente 18 % des ventes du groupe.

Le secteur Distribution-Transformation-Trading (D.T.T.) développe des activités de transformation, de parachèvement et de distribution d'aciers, soit produites par le Groupe, soit achetées à des tiers, à destination de marchés tels que l'automobile, la construction, l'électroménager, les travaux publics, le génie civil et l'industrie générale. Le secteur dispose également d'un réseau de vente international et d'une activité de trading.

Le secteur D.T.T. représente :

- 750 implantations dans le monde
- 170 000 clients facturés chaque année

- 18 000 employés
- 18 millions de tonnes de produits plats et produits longs en 2002, ainsi que d'autres produits et solutions multi-matériaux (plastiques, aluminiums, fournitures industrielles)
- 10 Milliards d'euros de chiffre d'affaires

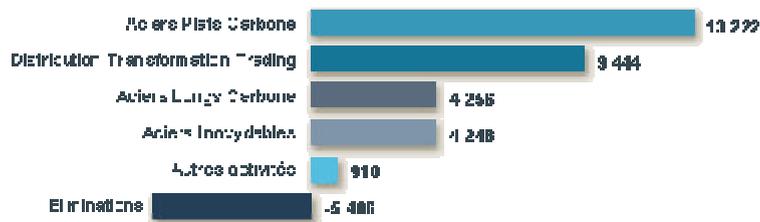
- **Aciers inoxydables, plaques spéciales :**

Représentent 21 % des ventes du groupe. Les principaux marchés sont : l'électroménager (tambour de machine à laver, petit équipement ménager [coutellerie, plats...]), l'automobile et le transport (échappement, pièces diverses, matériel ferroviaire, bus), industrie agroalimentaire (cuve à vin ou à lait), matériel médical, bâtiment, biens d'équipements industriels.

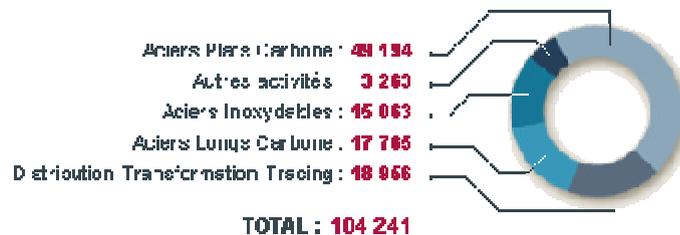
Le groupe ARCELOR est par ailleurs actif dans les domaines de l'engineering, de la feuille de cuivre et des tôles fortes.

### ARCELOR aujourd'hui : Chiffres-clefs 2002

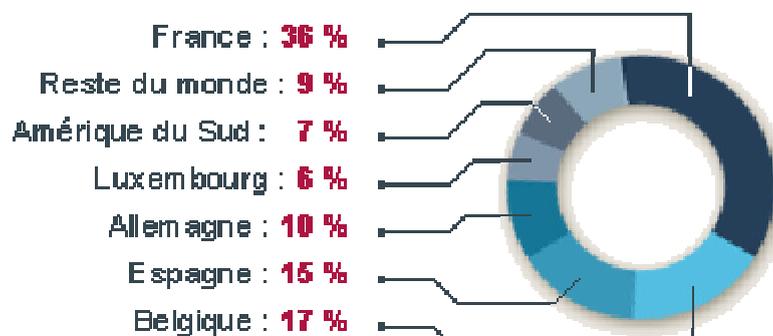
**Chiffre d'affaires par secteurs** (en millions d'euros) (total: 26,6 milliards d'euros)



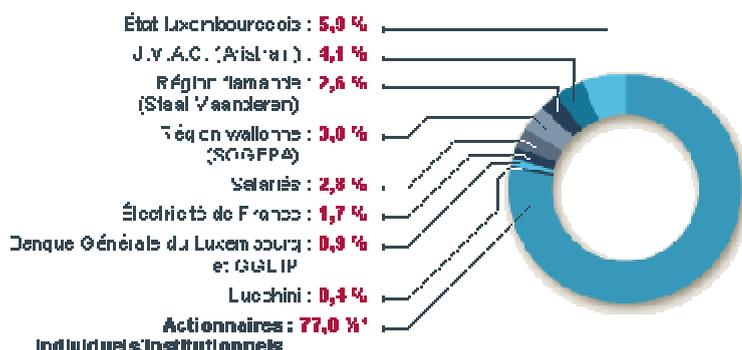
### Effectifs par secteurs



### Effectifs par pays



## Structure de l'actionariat



(\*) y compris 0.1% détenus en autocontrôle et autodétention

### 3. La concurrence internationale

Les principaux concurrents dans la filière acier du groupe ARCELOR au niveau mondial sont :

- Posco,
- Nipon Steel,
- Corus,
- Ispat,
- Shanghai Baostell,
- Thyssen Krupp Stell,
- Riva Group NKK.

La concurrence, pour ARCELOR, ne provient pas seulement des autres producteurs d'acier. Elle est aussi et surtout le fait, auprès de l'industrie agro-alimentaire, des fabricant d'aluminium pour les boîtes de conserve et les canettes, et de plastique pour les boîtes boisson (sirop...).

L'atout principal de l'acier est son recyclage plus facile et infini, car le tri des ordures n'est pas fait à la main, mais magnétiquement dans les centres de traitements des communes françaises<sup>1</sup>, ce qui génère des gains de productivité.

### 4. La stratégie commerciale

ARCELOR a décidé de devenir la référence sur les marchés mondiaux. Et dans ce but, a décidé de se fixer des défis proportionnels à sa taille.

---

<sup>1</sup>Deux boîtes sur cinq sont déjà récupérées et valorisées en acier de qualité. Faciles à identifier, les boîtes aciers portent un logo européen (aimant et boîte boisson) ainsi que la mention « acier recyclable »

Pour y arriver, ARCELOR a décidé en théorie de :

- garantir une croissance voulue et maîtrisée du Groupe,
- accélérer le mouvement de l'offre et accroître la proximité géographique et professionnelle avec ses clients en utilisant les atouts de sa taille,
- rechercher la performance économique avec un retour moyen sur capitaux employés d'au moins 15 % avant impôts, en réduisant les coûts, en maîtrisant les achats et en optimisant tous les gisements internes et externes de synergie,
- bâtir la réussite du groupe sur la motivation et l'efficacité individuelles et collectives en sachant reconnaître et valoriser les contributions de chacun.

Cette stratégie devrait être déployée à partir de :

- une politique de ressources humaines qui favorise le développement des compétences de chacun, le goût d'entreprendre,
- un meilleur partage et une plus grande diffusion des savoir-faire et des bonnes pratiques associés au déploiement de démarche de qualité et progrès continu,
- une capacité d'innovation accrue en s'appuyant sur une connaissance approfondie des marchés et des clients et sur des moyens de recherche et de développement inégalé dans ses métiers pour renouveler son offre de solutions acier à forte valeur ajoutée.

## **B. ARCELOR PACKAGING INTERNATIONAL : SITE DE BASSE-INDRE (A.P.I.-B.I.)**

Implanté sur la rive nord de la Loire, à dix kilomètres de NANTES et de son port, BASSE-INDRE possède une capacité de production annuelle de 450 000 tonnes.

Le site est spécialisé dans la production de T.F.S. (acier sans étain), qui représente la moitié de la production de l'usine. Ainsi, BASSE-INDRE se positionne au tout premier rang mondial pour les couvercles de boîtes à ouverture facile.

Sa situation géographique permet un accès privilégié sur les marchés de la façade atlantique et de la Méditerranée.

Le site est séparé en deux pôles :

- Le laminage à froid (L.F.),
- Le Revêtement, Cisailage, Emballage (R.C.E.).

Les principaux clients de l'usine de BASSE-INDRE sont :

- CCS NANTES, BOULOGNE, LAON, NEATH, VIGO,
- INCAM,
- MAY Verpackungen,
- FABA,
- FRANPAC,
- IMPRESS Est.

Les chiffres clefs de 2001 sont les suivants :

- Capacité de production ..... 450 000 tonnes
- Production effective :
  - Fer blanc ..... 175 000 tonnes
  - TFS ..... 180 000 tonnes
- Effectifs inscrits ..... (≈) 900 personnes
- Nombre de clients ..... 150 dans 50 pays
- Production à la grande exportation (hors Europe) ..... 18 %
- Expéditions en :
  - Feuilles ..... 17 %
  - Bobines ..... 83 %

## **1. L'organisation**

### a) Historique

- 1823 :** Les forges de Basse-Indre sont construites pour produire des fers laminés et des feuillards. Utilisant le minerai de fer de Basse-Bretagne, elles sont les premières en France à affiner le métal à la houille et non plus au charbon de bois selon la technique alors en usage.
- 1892 :** Basse-Indre aborde la production du fer blanc (fer étamé) jusque-là monopole du Pays de Galles. Les commandes du principal client, fabricant nantais de boîtes pour conserves, M. Jules-Joseph CARNAUD, conduisent par de successifs rapprochements à la fusion, en 1902, des FORGES DE BASSE-INDRE et des Ets J.J. CARNAUD. C'est la naissance du Groupe CARNAUD.
- 1989 :** CARNAUD s'associe avec METALBOX pour créer le premier groupe européen dans son métier : CMB PACKAGING. CARNAUD BASSE-INDRE devient CMB ACIER.
- 1990 :** Dans le cadre de leurs stratégies internationales respectives et de leur partenariat, CMB PACKAGING cède BASSE-INDRE à SOLLAC Branche Produits Plats du Groupe USINOR-SACILOR.

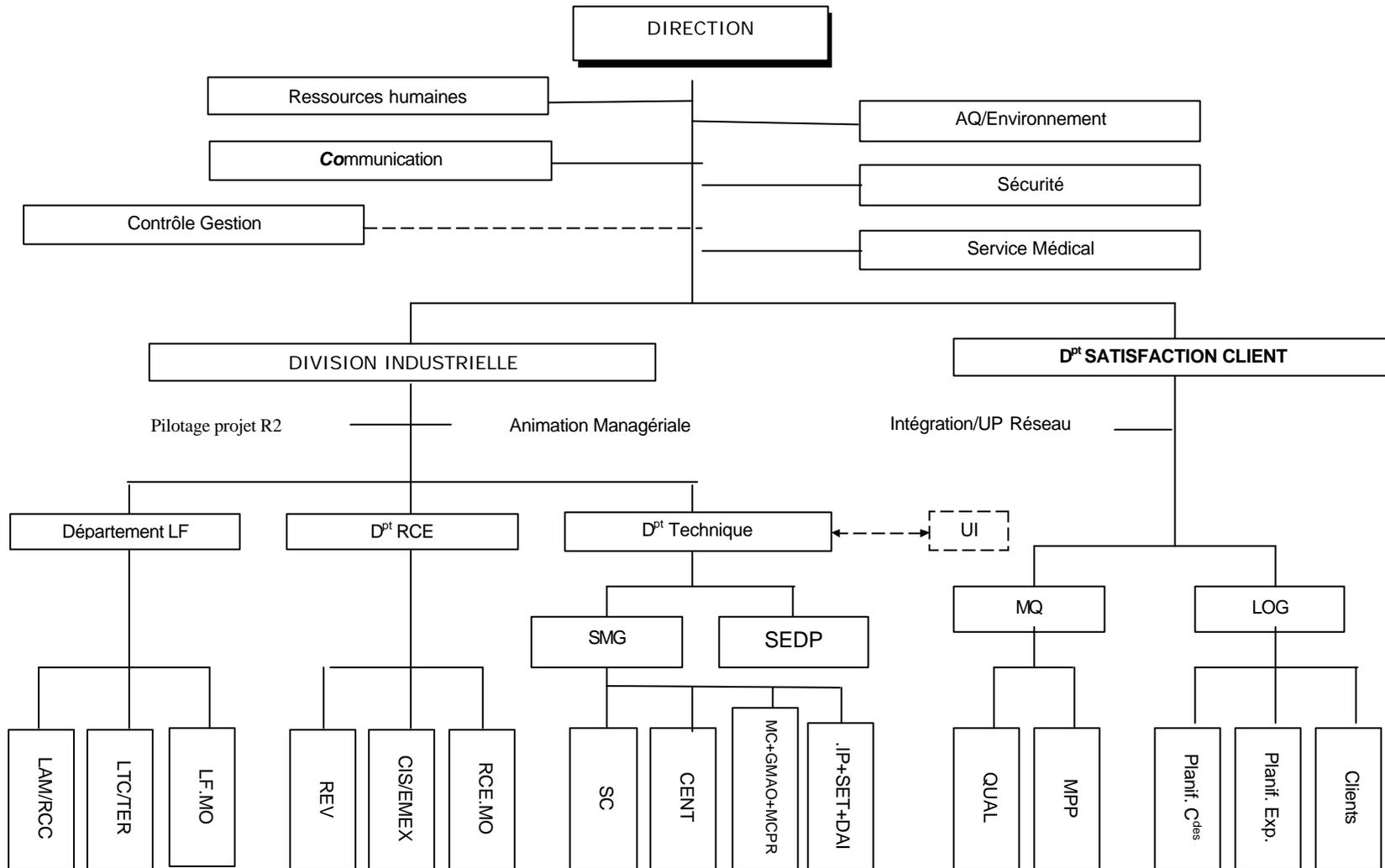
A compter du 1<sup>er</sup> juillet 1990, CMB ACIER devient officiellement SOLLAC BASSE-INDRE.

- 1995 :** Privatisation d'USINOR en juillet.
- 1999 :** Le 31 décembre, création d'USINOR PACKAGING, une des 23 unités opérationnelles d'USINOR, regroupant les activités de SOLLAC dans les aciers pour emballage. SOLLAC BASSE-INDRE devient USINOR PACKAGING BASSE-INDRE.
- 2002 :** Fusion d'ARBED, ACERALIA, et USINOR, qui donne naissance au groupe ARCELOR. USINOR PACKAGING BASSE-INDRE devient ARCELOR PACKAGING INTERNATIONAL site de BASSE-INDRE (A.P.I. – BI)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> C'est pourquoi, dans ce rapport de stage, suivant la date où se sont passés les événements, je parle d'USINOR ou d'ARCELOR. Le changement officiel de dénomination s'est effectué au cours du stage Cf. annexe n°1

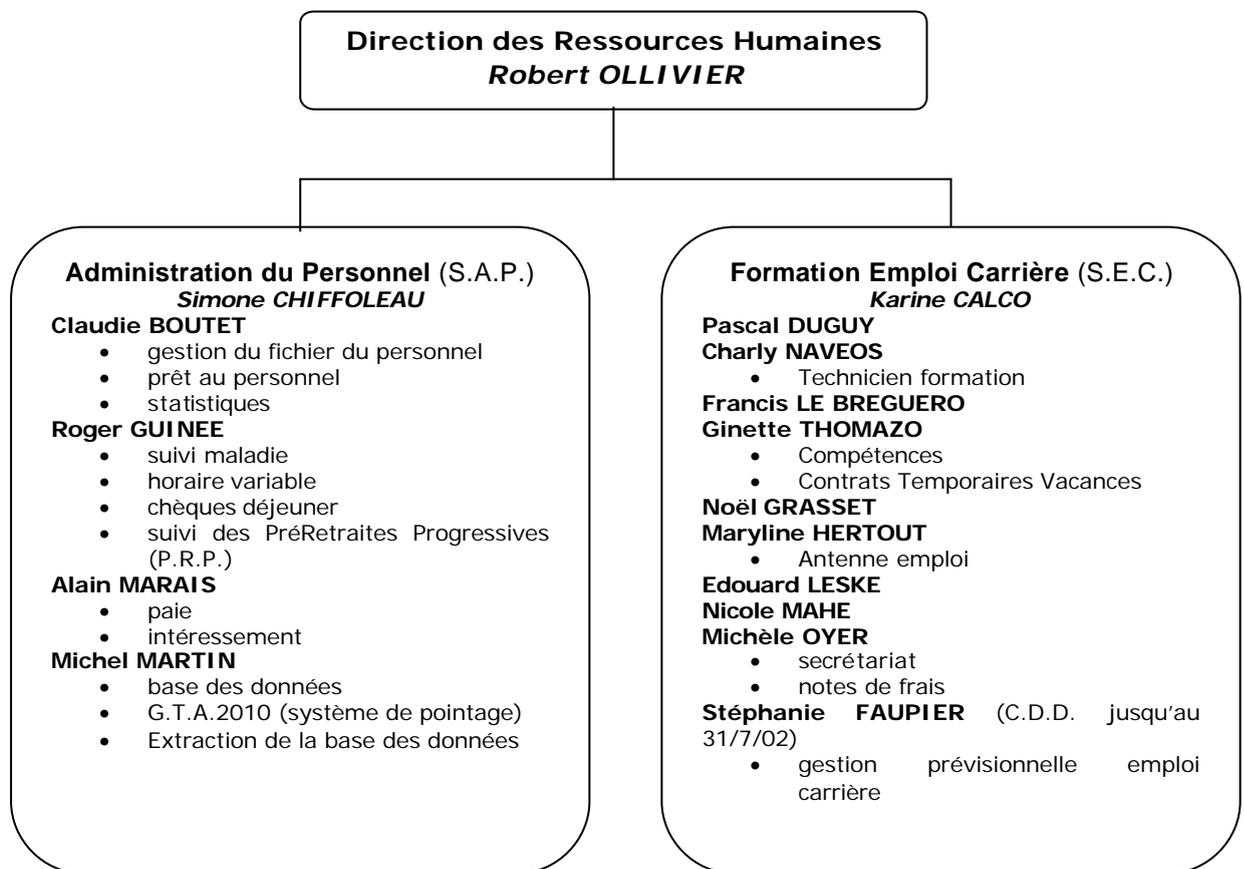
b) Organigramme



## 2. Les Ressources Humaines

Le rôle du service des Ressources Humaine en tant que Direction est d'adapter la politique de formation, de donner les orientations stratégiques, d'allouer les budgets, de contrôler les résultats, de donner l'exemple, mesures incitatives ; en tant que Gestionnaire, le responsable de l'application, définit les besoins, facilite les interventions, encourage et évalue les résultats ; quant au ServiCe de Formation, il gère la politique, stimule l'intérêt, forme les gestionnaires, gère les processus et les budgets, soutient les intervenants et évalue les résultats.

### a) Organisation



### b) Effectifs

Le site de BASSE-INDRE comportait **954** personnes en effectif actif total au 31 décembre 2001, réparti comme suit :

- Ingénieurs et cadres (I.C.) ..... 73
- Employés – Techniciens - Agents de Maîtrise (E.T.A.M)..... 409
- Ouvriers ..... 472

Il y a eu une baisse de – 2,35 % de l'effectif actif total entre 1999 et 2001.

Le personnel féminin de l'usine représente 5 % du personnel effectif total, ce pourcentage est identique depuis 3 ans, et ce personnel est en majorité dans la catégorie E.T.A.M. (4 %).

Un peu plus de 80 % de l'effectif total a plus de 40 ans, ce qui dénote un fort vieillissement de la population dont l'âge moyen est d'environ 46 ans. La pyramide des anciennetés confirme cette constatation puisque 65 % du personnel a plus de 20 ans d'ancienneté.

Le nombre de stagiaires<sup>3</sup> (écoles, universités) est de 112 pour l'année 2001, ce chiffre est à peu près constant depuis 1999.

En ce qui concerne les **Contrats Temporaires Vacances** (C.T.V.) pour l'année 2001, leur nombre était de 120, et nous constatons une diminution de ceux-ci de – 29 % sur trois ans.

En revanche, le nombre moyen mensuel d'intérimaires de 1999 et 2001 est identique (respectivement de 45,35 et 45,83), mais nous constatons un pic en 2000 à 97,96<sup>4</sup>. Par contre, la durée moyenne mensuelle des contrats d'intérimaires a augmenté de 105,22%<sup>5</sup>.

#### c) Conditions d'hygiène et de sécurité

La sécurité est l'un des éléments phare de l'entreprise, le ratio entre les journées perdues pour accident du travail et le nombre d'heures de travail est de 0,31 %. Pour l'année 2002, le taux de fréquence d'accident du travail chez A.P.I. est de 2,3 % alors que ce taux est de 20 % pour le secteur métallurgique des Pays de la Loire.

Malgré la forte implication de l'ensemble du personnel d'encadrement à la prévention des accidents du travail, le nombre de journées perdues pour accident du travail est en augmentation de 14,91 %, alors que le nombre d'heures de travail est lui, en baisse de 14,56 %.

Chaque nouvel embauché, que ce soit en Contrat à Durée Déterminée, Contrat à Durée Indéterminée, Contrat d'Adaptation à Durée Déterminée, Contrat en alternance, ou en tant que sous-traitant, doit *obligatoirement* suivre une formation « sécurité générale », d'environ deux heures, qui sera suivie par une formation sur le poste de travail (FOPOS) adapté à celui-ci, puis une

---

<sup>3</sup> Il s'agit de stages de plus d'une semaine, effectués au cours de l'année, dans le cadre de Conventions passées entre un établissement d'enseignement et l'entreprise.

<sup>4</sup> Nombre équivalent d'agent à temps plein représenté par les missions d'intérim dans l'Etablissement. Ce nombre est calculé de la façon suivante :

$$\frac{\text{(Nombre total d'heures effectuées dans l'année)}}{\text{(horaire mensuel net plein temps * 12)}}$$

<sup>5</sup> Résultat exprimé en mois, du ratio :

$$\frac{\text{Nombre total d'heures facturées dans l'année}}{\text{Nombre de contrats temporaires échus dans l'année}}$$

réunion de sensibilisation à l'environnement avant d'avoir l'autorisation d'accès au lieu de travail, ceci, même pour le personnel administratif qui ne va pas dans les ateliers.

d) Régime et horaires de travail

Du fait des contraintes de fonctionnement de l'usine, il existe sur le site de BASSE-INDRE différents régimes de travail :

<i>Année 2001</i>	<i>I.C.</i>	<i>E.T.A.M.</i>	<i>OUVRIERS</i>	<i>TOTAL</i>
Poste 4x8		99	296	395
Poste 3x8		6	14	20
Poste 2x8		41	100	141
Jour fixe	73	263	62	398
<b>Total général</b>	<b>73</b>	<b>409</b>	<b>472</b>	<b>954</b>

**4X8** : trois équipes par jour et une équipe au repos, 7 jours sur 7.

**3X8** : trois équipes par jour et une équipe au repos, 5 jours sur 7.

**2x8** : deux équipes par jour, de 6H00 à 14H00 et de 14H00 à 22H00, 5 jours sur 7.

e) Formation

La formation développe les compétences de chacun et contribue donc à l'amélioration de la performance globale de l'entreprise.

En 2001, BASSE-INDRE a consacré 3,63 % de sa masse salariale à la formation professionnelle continue, ce chiffre est relativement stable depuis trois ans. Un tiers de cette dépense, correspond à des formations internes.

Dans les années antérieures à 1999, il faut savoir qu'USINOR consacrait environ 6 % de sa masse salariale à la formation, ce poste a donc subi une réduction importante.

f) Rémunération

Le système d'évolution des rémunérations est basé sur le développement et la reconnaissance des compétences collectives et individuelles et des performances économiques de l'entreprise. De plus, selon les résultats obtenus, ceux-ci donnent lieu au versement d'un intéressement et d'une participation.

g) Absentéisme

Le ratio du nombre d'heures d'absence par rapport au nombre d'heures totales pointées est en augmentation sur les trois dernières années de 8,4 %.

## **PARTIE II**                      **LE RECRUTEMENT DES CONTRATS** **TEMPORAIRES VACANCES (C.T.V.) ET LE** **STAGE**

API-BI doit suivre le rythme de l'industrie agro-alimentaire, qui constitue la majorité de ses clients, dont les pics de production sont de février à septembre de chaque année. En effet, les récoltes des légumes qui doivent être appertisées se font durant cette période.

C'est pourquoi, ARCELOR emploie du personnel saisonnier appelé C.T.V. pour palier les diminutions d'effectif en raison des congés annuels d'été. Ces contrats sont différenciés par l'entreprise des contrats intérimaires pour accroissement de travail, du fait que, pour les C.T.V. seulement, la priorité est donnée aux enfants du personnel, alors que pour les intérimaires autres, la priorité est donnée aux qualifications requises.

La nature des postes à remplacer concernant en majorité du travail de production, dont des qualifications de pontiers et de caristes, il y a un fort déséquilibre entre les recrutements de personnel féminin et masculin. Une vingtaine de jeunes filles sur un mois et environ soixante-dix garçons principalement sur deux mois. Par la volonté de l'entreprise, les jeunes filles sous contrat C.T.V. ne font que du travail administratif et ne font donc ni travail de nuit, ni travail dans les ateliers.

Jusqu'à présent, Monsieur Noël GRASSET s'occupait du recrutement des C.T.V., mais depuis le courant de l'été 2001, cette tâche est revenue à Monsieur Francis LE BREGUERO, pour qui cette année 2002, a été la première année où il a dû s'occuper de l'ensemble de cette mission.

La politique de l'entreprise API-BI, est de ne prendre des stagiaires que dans le domaine du métier de l'usine (production de fer plat), et surtout, lorsqu'un membre du personnel peut encadrer correctement le stagiaire.

J'ai donc eu la chance d'obtenir un stage au S.E.C., puisque le métier premier de l'usine n'est pas la G.R.H.. Madame Karine CALCO et Monsieur Francis LE BREGUERO, ont bien voulu prendre une stagiaire, mais à condition qu'ils puissent lui confier une mission intéressante. Celle-ci a été la gestion de A à Z des Contrats Temporaires Vacances. Au cours du stage, j'ai donc effectué l'ensemble des tâches qui suivent.

### **A. LE BESOIN EN CONTRATS TEMPORAIRES VACANCES**

#### **1. La demande des différents services**

Le 14 mars 2002, a été émis par Madame Stéphanie FAUPIER une note interne concernant l'organisation des congés payés de juillet et août 2002.

Cette note demandait les besoins en C.T.V. des différents services pour cette période, ainsi que le nom des personnes qui partaient en congé.

A cette note, était joint un document « CONTRATS TEMPORAIRES VACANCES ETE 2002 », que les services devaient retourner avant le 10 avril. Suite à cette note, le S.E.C. a reçu des tableaux remplis par les différents secteurs « DEMANDE DE PERSONNEL » (Cf. annexe II).

A partir de ce document, le S.E.C. avait établi un tableau sur Excel contenant les renseignements fournis (Cf. annexe III). C'est à partir de ce tableau que j'ai commencé à travailler, je l'ai modifié (Cf. annexe IV) afin qu'il contienne plus de renseignements utiles pour enregistrer les C.T.V. dans le logiciel S.I.R.H.<sup>6</sup> (n° emploi localisé, n° matricule). Je me suis servi de ce tableau pour travailler, mais dans la proposition de mode opératoire, j'en ai proposé un autre,

Le nouveau tableau que j'ai proposé pourra être transmis par intranet aux contremaîtres les années suivantes pour remplacer le document « DEMANDE DE PERSONNEL », ce qui permettrait aux contremaîtres de les remplir directement sur ordinateur et éviterait donc ainsi des erreurs suite à une mauvaise lecture d'une écriture manuscrite (Cf. annexe V).

## **2. Les contraintes imposées par la Direction**

Dans le bilan social, nous constatons que le nombre de C.T.V. est en constante diminution depuis trois ans. De 169 C.T.V. en 1999, ce chiffre est passé à 120 en 2001 et à 104 en 2002, ce qui représente une baisse de 38,46 % en quatre ans.

Les Directions Techniques et Ressources Humaines vérifient la demande des services, et chaque demande, doit être dûment justifiée.

La baisse du nombre annuel de C.T.V. ainsi que l'augmentation du nombre d'heures effectuées sous contrats intérimaires ne révèlent-elles pas la volonté du site de diminuer ses charges de personnel ainsi que nous l'avons vu PARTIE IA.4 ?

## **B. SELECTION DES CANDIDATS**

### **1. Sélection des Curriculum Vitae...**

Les C.V. commencent à arriver dès le mois de décembre de l'année précédente. Ceux-ci sont joints à un document émis par le S.E.C., « DOSSIER DE CANDIDATURE », (Cf. annexe VI).

A ce document est joint une fiche de renseignements synthétique, concernant plus particulièrement les renseignements matériels du stage : « FICHE COMPLEMENTAIRE CONTRAT TEMPORAIRE DE VACANCES » (Cf. annexe VII). Cette fiche, ne comportait pas assez de renseignements pour pouvoir affecter les candidats aux différents postes lorsqu'ils avaient déjà travaillé en tant que C.T.V.. J'ai donc proposé une nouvelle fiche que j'ai

---

<sup>6</sup> S.I.R.H. : Système Informatique des Ressources Humaines

conçue à l'aide des contremaîtres. Celle-ci se trouve en annexe VIII. De plus, cette fiche, lorsqu'elle est signée par l'intéressé, suffit aux agences de travail temporaire pour enregistrer l'employé dans leur logiciel.

En fonction du nombre de postes à pourvoir ainsi que des candidatures reçues, une réglementation adaptée « REGLES REGISSANT LES EMBAUCHES DE CTV EN 2002 » est émise par le S.E.C. et signée chaque année par le Directeur du service R.H.. Ainsi celle établie pour l'année 2002 se trouve en annexe IX.

S'il n'y a pas assez de candidats ayant des permis cariste<sup>7</sup> ou pontier<sup>8</sup>, pour choisir ceux qui suivront une formation, il faut regarder quelles études effectuent les candidats et retenir en priorité ceux qui font des études longues ainsi que ceux qui sont en début de parcours : ils resteront plus longtemps demandeurs de C.T.V. afin de financer leurs études, et donc l'investissement de la formation pourra être rentabilisé sur plusieurs années.

Le S.E.C. répartit les candidatures retenues entre les agences intérimaires. En règle générale, chez API-BI, tout le personnel féminin est placé par l'une de ces sociétés, ce qui fait que pour cette entreprise, nous avons eu des relations avec deux interlocuteurs : un pour le tertiaire et un pour l'industrie ; alors qu'avec l'autre entreprise de travail intérimaire, nous ne traitons qu'avec le commercial du secteur industriel. De plus, les formations pontier et cariste ont été réparties équitablement entre ces deux prestataires. Par ailleurs, une seule personne (qui n'est pas un enfant du personnel) sera placée par une agence intérimaire spécialisée dans l'insertion en 2002.

J'ai établi un mailing afin de prévenir en premier par courrier les candidats non retenus (Cf. annexe X) afin qu'ils puissent prendre leurs dispositions pour trouver un autre travail rapidement, puis, suivant le planning qui m'a été fourni par le service médical de l'entreprise, j'ai téléphoné à chaque candidat retenu afin de prendre rendez-vous pour la visite médicale avant embauche en leur précisant qu'ils seraient prochainement contactés par l'agence intérimaire qui leur était affectée.

## **2. ...Et relations avec les agences intérimaires**

API-BI travaille principalement avec les deux plus importantes agences intérimaires. La société de travail temporaire spécialisée dans la réinsertion a fait l'objet d'un essai avec un de ses demandeurs d'emploi.

Une première rencontre, à la fin mai, se fait entre le S.E.C et les agences intérimaires, afin de répartir les formations cariste et pontier entre les deux agences intérimaires.

---

<sup>7</sup> Cariste : conducteur d'un chariot élévateur de manutention

<sup>8</sup> Pontier : conducteur d'un pont roulant

En effet, les formations de cariste et de pontier sont réparties à peu près pour moitié entre chaque prestataire. Chacune des deux agences intérimaires travaille avec une société de formation différente.

Une fois la sélection effectuée par API-BI, la liste des candidatures retenues est envoyée aux agences intérimaires, qui prennent contact avec les candidats afin de remplir les contrats et effectuer les « déclarations uniques d'embauche » auprès de l'U.R.S.S.A.F..

Du fait que les candidatures sont gérées par API-BI, la marge sur affaire des agences de travail temporaire, et suite à un accord national entre ARCELOR et les agences de travail temporaire, est de 1,89 au lieu de 2.

Le pointage des intérimaires est fait directement par le S.A.P. et est donc transparent pour le S.E.C.

### **C. DEMARCHES ADMINISTRATIVES AVANT EMBAUCHE**

#### **1. Planification des formations cariste et pontier**

La planification des formations cariste et pontier n'est pas facile à effectuer, car en effet, ces formations se passent souvent durant la période des cours ou des examens du baccalauréat. Les enfants du personnel qui postulent pour un travail d'été, sont pour la majorité des élèves de 18 à 21 ans qui désirent avoir de l'argent de poche ou financer leurs études.

Pour ces formations, il faut compter environ une semaine de stage. La formation pontier prise en charge par l'une des agences intérimaires se fait sur des ponts roulants appartenant à l'usine et donc sur le site, elle dure trois jours. La formation par l'autre prestataire dure cinq jours et se fait à Sainte Luce sur Loire.

#### **2. Planification des visites médicales avant embauche**

Les visites médicales avant embauche, doivent impérativement être effectuées avant le début du travail sur le poste ou la formation pontier / cariste, car le service médical de l'entreprise doit retourner au S.E.C. les feuilles d'aptitude, avec approbation du médecin du travail pour les personnes devant suivre une formation chariot ou pont.

Tous les soirs du mois de juin, je déposais le planning rempli auprès du service médical, et envoyais par la messagerie intranet La liste des noms et prénoms des personnes qui devaient rentrer dans l'usine.

#### **3. Vérification des contrats**

Le contrat de travail temporaire correspond à une relation triangulaire entre l'entreprise utilisatrice, l'entreprise de travail temporaire et l'intérimaire. L'entreprise de travail temporaire est donc liée à chacune des parties : par un contrat de mise à disposition avec API-BI et par un contrat de mission avec le salarié intérimaire.

A.P.I. demande que les contrats de mise à disposition soient impérativement édités puis signés par le personnel intérimaire avant le commencement de la mission. Car selon l'article L124-3 du code du travail « *Lorsqu'un entrepreneur de travail temporaire met un salarié à la disposition d'un utilisateur, un contrat de mise à disposition liant l'utilisateur à l'entrepreneur de travail temporaire doit être conclu par écrit au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la mise à disposition* ». Donc, le défaut de contrat mettrait l'entreprise de travail temporaire et A.P.I. sous le coup d'une sanction pénale punie de 600 € à 3 000 € (Cf. article L. 152-2 du code du travail).

Le contrat de mise à disposition pour chaque salarié doit comporter les mentions suivantes (Cf. article L124-3 annexe VII du code du travail) :

- *Le motif de recours et les justifications précises, c'est pourquoi les contrats doivent indiquer les noms des personnes remplacées durant leurs congés d'été,*
- *La rémunération de référence ainsi que ses différentes composantes (primes...),*
- *Le terme de la mission,*
- *Les caractéristiques particulières du poste à pourvoir ; référence à la liste de l'article L.231-3-1 du code du travail,*
- *Le lieu et les horaires de la mission,*
- *La nature des équipements protection individuelle que le salarié doit utiliser,*
- *La modification éventuelle du terme de la mission,*

Le contrat de mise à disposition, doit reproduire les clauses figurant sur le contrat de mission entre l'intérimaire et l'entreprise de travail temporaire, en plus, il doit contenir des clauses spécifiques :

- *La qualification du salarié demandée par l'entreprise utilisatrice,*
- *Les modalités de la rémunération (indemnité destinée à compenser la précarité de la situation. Cf. article L124-4-4 du code du travail),*
- *La précision que l'embauche par l'utilisateur à l'issue de la mission n'est pas interdite,*
- *La protection sociale (nom et adresse de la caisse de retraite complémentaire et de l'organisme de prévoyance dont relève l'agence intérimaire.*

Un contrat est obligatoire pour chaque mission. Donc chaque intérimaire doit avoir un contrat pour chacune des personnes qu'il remplace, ce qui fait que chaque intérimaire reçoit entre deux et cinq contrats pour un mois ou deux de travail. Il s'en suit donc un travail administratif assez lourd (il faut

commander, vérifier, signer et répartir chaque contrat que ce soit de mission ou de mise à disposition).

## **D. ACCUEIL DES C.T.V.**

### **1. Organisation de la journée d'intégration des intérimaires**

#### a) Présentation de l'usine

Un dossier présentant l'usine (historique, plan du site, règlement intérieur...) est remis à chaque nouvel arrivant. L'organisation d'A.P.I.-BI ayant été modifiée entre 2001 et 2002, je me suis rendue compte la veille de la journée d'accueil que l'organigramme inséré dans ces dossiers était obsolète. J'ai trouvé un organigramme à jour dans le système informatique, et la veille, j'ai remis cette centaine de dossiers à jour.

De plus, ainsi qu'on peut le voir dans l'annexe XI « ACCUEIL DES C.T.V. », nous pouvons constater que la première journée de la mission est réservée à la présentation de l'usine, des règles de sécurité et de protection de l'environnement et du poste.

L'accent est fortement mis sur la sécurité. Durant cette saison 2002, aucun accident grave de travail n'a été signalé pour les C.T.V., il y a eu seulement une coupure sur un doigt.

#### b) Accueil sécurité et environnement

A.P.I. est responsable de l'application des règles de sécurité par les intérimaires. Dans ce cadre, A.P.I. doit assurer la formation à la sécurité des intérimaires sur le poste de travail.

Cette formation sécurité a pour but de faire connaître aux C.T.V. les précautions à prendre pour assurer leur propre sécurité ainsi que celle des autres personnes de l'entreprise. Cette formation est faite le jour de l'intégration, et dure environ deux heures le matin. De plus une formation plus personnalisée est réalisée l'après-midi sur le poste de travail.

Une « Charte Sécurité » a été signée avec les Entreprises de Travail Temporaire (E.T.T.). Elle formalise les engagements de l'établissement et des E.T.T. en matière de sécurité.

Quelques points clefs de la politique de sécurité d'API-BI :

- seules les E.T.T. signataires de la charte peuvent être sollicitées,
- chaque poste, figurant sur la liste limitative des postes pouvant être confié à de la main d'œuvre intérimaire, fait l'objet d'une analyse activité / risque / formation nécessaire,
- le salarié intérimaire mis sur l'un des postes d'une liste limitative ne doit faire que les activités prévues sur la fiche d'analyse et doit au préalable avoir été formé au poste de travail

(connaissance des risques, moyens de prévention, modes opératoires à respecter...),

- la traçabilité des différentes étapes, accueil et formation au poste de travail (FOPOS) est assuré par la fiche de suivi sécurité prévue dans la charte sécurité,
- l'encadrement de l'atelier dans lequel on a affecté un intérimaire est garant du respect de ces obligations.

L'une des agences intérimaire, lors de la signature des contrats de mission, fait passer des tests de sécurité, afin de sensibiliser ses salariés à la sécurité (Cf. annexe XII).

En ce qui concerne l'environnement, A.P.I. est certifié ISO 14001. En 2001, le taux de performance du tri sélectif des déchets a été supérieur à l'objectif fixé de 90 %. Les investissements pour 2001 s'élevaient à 1300 K€, ils se répartissent de la manière suivante :

- plus de la moitié pour l'aménagement du réseau incendie indépendant au laminage à froid,
- plus d'un tiers consacré au bac de 1 000 m<sup>3</sup> en amont de la station Degrémont<sup>9</sup>,
- de l'ordre de 15 % pour les trois réalisations suivantes :
  - étude de danger sur l'exploitation du recuit continu<sup>10</sup>,
  - 2 premières étapes de l'évaluation simplifiée des risques en matière de pollution des sols,
  - travaux de réduction des nuisances sonores de l'atelier laminage à froid.

Par ailleurs, l'arrêt de la vernisseuse a entraîné un gain important sur les émissions de Composants Organiques Volatiles. Le problème du remplacement du trichloréthylène reste à résoudre, car en 2005, son utilisation sera interdite.

Le matin du jour de l'intégration Madame Françoise BELLIER, Technicien du service environnement, explique durant environ une heure, quelle est la politique environnementale de l'entreprise, et quelles sont les attitudes à adopter lors de problèmes de pollution (renversement de chrome par exemple).

#### c) Distribution des vêtements de travail

Selon l'article L 124-4-6 du code du travail « *Les équipements de protection individuelle sont fournis par l'utilisateur. Toutefois, certains équipements de protection individuelle personnalisés, définis par voie de convention ou d'accord collectif, peuvent être fournis par l'entrepreneur de*

---

<sup>9</sup> Station Degrémont : station de dépollution de l'eau utilisée sur les installations

<sup>10</sup> Recuit continu : outil de process

*travail temporaire. Les salariés temporaires ne doivent pas supporter la charge financière des équipements de protection individuelle ».*

Les équipements de sécurité et vêtements de travail sont fournis par API, car ceux-ci doivent être conformes à la réglementation interne au site. Le service sécurité se charge de l'approvisionnement de ceux-ci en fonction des indications fournies par le S.E.C., il s'agit de :

- chaussures de sécurité, dont la taille a été demandée sur la fiche de renseignements complémentaires et qui seront gardées par l'intérimaire à la fin de la mission
- bleus de travail, qui seront rendus à la fin de la mission
- casques de chantier, qui seront rendus à la fin de la mission

J'ai donc fourni au service sécurité, une liste des personnes avec leur affectation ainsi que leur pointure.

## **2. Saisie des dossiers dans le logiciel S.I.R.H.**

La saisie dans le logiciel « **S**ystème **I**nformatique de **R**essources **H**umaines » (S.I.R.H.) n'est pas une mince affaire. Car lorsqu'il a fallu saisir les dossiers dans ce système afin que les intérimaires puissent être pointés auprès de l'agence de travail temporaire et donc percevoir leur salaire, Madame Ginette THOMAZO, qui s'en occupe habituellement, était en congé et les explications qu'elle m'avait fournies un mois auparavant étaient bien loin en mémoire (cf. annexe XIII) vu la complexité de ce logiciel.

Je me suis donc retournée vers Madame Maryline HERTOUT, qui s'occupe des intérimaires de structure et qui les années précédentes s'occupait des C.T.V., car l'enregistrement dans le logiciel se fait d'une manière identique. Un vendredi soir, elle est restée avec moi, afin que les contrats soient enregistrés dans le logiciel S.I.R.H. et que les C.T.V. puissent percevoir leur salaire. Je la remercie pour son aide qui m'a été précieuse. Suite à ses renseignements, j'ai établi une « PROCEDURE POUR ENREGISTRER LES C.T.V. DANS SIRH » (Cf. annexe XIV).

## **PARTIE III**                      **ANALYSE ET BILAN DU STAGE**

### **A.**      **LES RELATIONS HUMAINES**

En entreprise, il y a les activités des Ressources Humaines mais aussi les relations humaines. Les premières peuvent être quantifiables, gérées selon des procédés de management, les secondes sont plus affectives et personnelles, mais on ne peut en faire abstraction. C'est pourquoi, j'ai souhaité inclure dans ce rapport des faits qui se sont passés et qui concernent plus les relations humaines que les Ressources Humaines.

Au cours du stage, je n'ai rencontré aucun problème d'encadrement. Toute l'équipe de la D.R.H. a fait preuve d'une grande disponibilité et était prête à me fournir tous les renseignements dont j'avais besoin.

Je pense m'être bien intégrée à l'équipe du S.E.C. et je garderai un bon souvenir de ces deux mois.

En revanche, je me suis rendu compte que les comportements de certains membres du personnel sont différents lorsqu'ils se trouvent face à un stagiaire ou à un employé. En effet, j'ai eu au cours de ma carrière l'occasion de travailler dans diverses entreprises, en tant que C.D.I. ou intérimaire, et j'ai constaté au cours du stage que, lorsque je me suis présentée au téléphone en tant que stagiaire, deux personnes sont parties du principe qu'elles avaient à faire à quelqu'un de *forcément* inexpérimenté et qui ne resterait pas dans l'entreprise, donc elles n'ont fait aucun effort dans leur comportement. Attitude qu'elles n'auraient sûrement pas eu si j'avais eu un autre statut au sein de l'entreprise.

#### **1. Avec les Employés**

J'ai trouvé intéressant d'avoir à jongler avec les susceptibilités de chacun, car les C.T.V. sont pour la grande majorité des enfants ou des membres de la famille du personnel, ce qui parfois génère des comportements atypiques. Il est arrivé pour l'un des jeunes que nous avons recrutés, que sa maman insiste pour que nous lui trouvions un poste à la journée, alors qu'il était prévu en 2 x 8, car il habitait à environ 5 km de l'usine et que pour le poste du matin, soit une semaine sur deux, le service des bus ne commençait qu'à 6h, heure de son embauche. Mais comme je l'ai déjà précisé, ces postes là étaient réservés au personnel féminin, donc sa maman lui a acheté une voiture pour qu'il puisse se rendre facilement à son travail.

Il est arrivé aussi, que des chefs de secteurs refusent absolument que le fils de tel autre membre du personnel soit affecté à leur équipe, ce qui évidemment ne nous était dit que lorsque les affectations étaient faites et que le planning était bouclé. Ceci nous permet de constater qu'il est difficile de ne pas projeter ce que l'on connaît de quelqu'un sur son fils et que l'adage « tel père, tel fils » a de beaux jours devant lui.

Nous avons eu aussi le cas d'un jeune dont la formation de pontier à Sainte Luce sur Loire avait commencé le matin, et qui n'est pas revenu après l'heure du déjeuner, car son père (membre du personnel !) voulait qu'il soit formé sur le site de l'usine. Il estimait que cela faisait un déplacement trop important pour son fils. Malgré le désaccord de son père, ce jeune a trouvé une solution pour pouvoir se rendre sur le lieu de la formation. C'est suite à ce genre de situation, que l'on peut constater que la maturation d'un comportement n'est pas l'apanage de l'âge.

Le temps de formation cariste ou pontier est rémunéré comme une période travaillée par l'entreprise de travail temporaire, et le travail ensuite n'en est que plus intéressant parce qu'ils ont fait cette formation.

## **2. Avec les C.T.V.**

Nous avons eu aussi, le cas d'un jeune qui, lorsque je l'ai appelé pour lui proposer une formation de cariste, a refusé. Nous manquons de personnes pour les formations du fait des dates du bac qui tombaient en même temps. Je l'ai donc affecté sur un poste où il n'aurait travaillé qu'un mois. Sa maman est venue me trouver en me disant qu'il était hors de question que son fils ne travaille qu'un mois, car il devait partir en vacance en Asie au mois de septembre, et elle devait financer seule le complément de ses dépenses par rapport à son salaire. Je lui ai expliqué que son fils ne voulait pas suivre la formation. Le lendemain, elle est revenue en me disant que son fils était d'accord, et était disponible. Il a donc commencé son contrat fin juin par une semaine de formation cariste et a travaillé deux mois. Ensuite, elle m'a dit que son fils avait aimé ce travail saisonnier où il avait trouvé amusant de conduire des chariots, n'ayant pas encore son permis B.

D'autres, ne veulent travailler qu'un mois, de façon à prendre des vacances et profiter du salaire qu'ils ont acquis. Mais pour des raisons économiques, sont prioritaires, les garçons demandant un contrat de deux mois.

Nous avons eu le cas d'un jeune, qui avait passé sa visite médicale d'embauche, et dont nous avons appris par hasard et par son frère, une semaine avant le début de son contrat, qu'il ne viendrait pas. Il n'avait pas eu la politesse de prévenir le S.E.C, ou l'entreprise de travail temporaire.

Le personnel féminin étant restreint dans ce contexte de travail d'usine les C.T.V. sur les postes administratifs sont donc réservés aux filles. C'est pourquoi, beaucoup de jeunes hommes refusent le travail d'usine qu'on leur propose lorsqu'on les appelle suite à une candidature, alors que ce système est en place depuis des années et qu'une note d'information est distribuée avec les dossiers de candidature. En fait, ils tentent quand même d'avoir un emploi dans leur métier lorsqu'ils suivent une formation du secteur tertiaire.

## **B. L'INFORMATIQUE**

### **1. Matériel**

A.P.I. est pourvu d'un équipement informatique intéressant, et dès les premiers jours, j'ai eu à disposition un ordinateur ainsi qu'une adresse informatique (cf. annexe XV) qui me permettaient de travailler sur des tableaux Excel, d'envoyer des courriers ainsi que des messageries par le système Intranet.

### **2. Intranet**

A.P.I. est équipé d'un système Intranet très performant et sur lequel nous pouvons trouver beaucoup de renseignements.

### **3. Logiciel**

Par contre, il est surprenant, pour une entreprise de la taille d'ARCELOR, de constater que le logiciel de gestion du personnel (S.I.R.H.) est aussi peu performant. En effet, j'ai eu l'occasion de travailler sur des logiciels de cette même génération, et aucun n'était aussi peu fiable ; lorsque je saisisais le dossier d'un C.T.V., et que j'avais validé chaque page, si après avoir validé la dernière page je retournais sur une des pages antérieures, les renseignements parfois n'étaient pas ceux que j'avais validés. Je me suis donc retourné vers le service informatique avec pour preuve les impressions des pages avec la date et l'heure de la saisie et comme réponse j'ai eu « c'est une anomalie normale ». Surprenant !.

## **C. LES PLUS DE LA MISSION**

### **1. Mise en forme d'un mode opératoire**

Monsieur Francis le BREGUERO reprenant cette année la gestion complète des C.T.V., n'avait comme seule procédure à suivre pour le déroulement de ces recrutements que la fiche « instruction accueil des contrats temporaires vacances. I.SEC.G.013 » qui date de 1999.

C'est pourquoi, il m'a semblé intéressant de mettre en place un mode opératoire visant à définir les différentes actions ainsi qu'à les planifier, ce qui est utile lors de changement de personnel au S.E.C. (Cf. annexe XVI).

J'ai aussi fait un résumé de la procédure à suivre pour le recrutement des C.T.V., en récapitulant mois par mois quelles tâches accomplir et quels formulaires utiliser. Ces formulaires pourront facilement être retrouvés par tous les membres du personnel, car j'ai inscrit comment les rechercher dans la base de données (Cf. annexe XVII).

## **2. Formation aux entretiens professionnels annuels**

Durant une journée Monsieur Francis le BREGUERO a animé avec Madame Stéphanie FAUPIER une formation sur les entretiens annuels. J'ai pu y assister et y participer.

Ayant déjà eu l'occasion de participer à des entretiens professionnels annuels en qualité de collaborateur lors de ma carrière, j'ai pu constater que s'il n'est pas agréable de les subir, il n'est pas évident non plus d'en être le manager. Un entretien se prépare et pour cela il faut connaître le support et avoir préparé ce que l'on a dire et surtout comment le dire, de façon à n'être pas pris au dépourvu par son collaborateur. Il faut aussi bien connaître la vie de l'entreprise ainsi que celle du service du collaborateur.

## **3. Contrats en alternance**

Madame Karine CALCO partant en vacances avant que j'ai fini mon stage, m'a demandé de seconder Monsieur Francis LE BREGUERO dans la gestion administrative des contrats en alternance.

En effet, le choix parmi les candidats se fait courant juillet, dès la connaissance des résultats du baccalauréat. Il faut donc trier les dossiers des jeunes parmi ceux proposés par les différentes écoles.

Les différents services font parvenir au S.E.C. leurs besoins suivant les filières qui les intéressent, ensuite le S.E.C. se rapproche des écoles pour consulter les dossiers des étudiants, puis ceux qui sont retenus doivent passer un entretien avec un cabinet de recrutement afin de définir leur profil psychologique. Ensuite, les responsables des différents services rencontrent les candidats retenus et informent le S.E.C. de ceux qui les intéressent.

Afin de pouvoir seconder Francis LE BREGUERO, dans cette mission, j'ai pu assister aux réunions avec les différents établissements scolaires présentant leurs candidats, puis j'ai pu rencontrer ces candidats lors de leur visite auprès des chefs de secteur, et surtout j'ai eu accès à leurs dossiers.

Ce travail m'a permis de me conforter dans l'idée que le secteur R.H. d'une grande entreprise peut fournir un panel de travaux très étendu.

# CONCLUSION

Au travers de ces deux mois de stage chez A.P.I.-B.I. j'ai pu renouer avec le monde du travail, que j'ai quitté depuis octobre 1997 afin de reprendre mes études, et j'ai apprécié cela.

J'ai pu découvrir de l'intérieur un des aspects de la Gestion des Ressources Humaines dans une grande entreprise. En effet, Je ne connaissais le service des Ressources Humaines, dans mes expériences passées, que comme un service très éloigné car souvent situé au siège social et donc déconnecté des besoins et des attentes du personnel. C'est pourquoi j'ai essayé de ne pas reproduire ce que je pense être un défaut, en étant régulièrement en contact avec les autres services de l'entreprise, afin de connaître au mieux leurs besoins et de pouvoir leur expliquer les raisons des décisions prises dans les « bureaux ».

Par ailleurs, l'examen des dossiers de candidatures a été très enrichissant. J'ai vu comment se passe un recrutement à grande échelle, ce qui est une expérience assez rare, puisque le plus souvent les entreprises ne recherchent du personnel qu'en nombre limité. De plus, le recrutement des enfants du personnel est différent d'un recrutement suite à une annonce passée dans la presse, car ainsi que je m'en suis rendue compte au cours du stage, il faut tenir compte des liens de travail qui unissent leurs parents, et les choix sont difficile à faire pour le recruteur qui forcément ne pourra pas contenter tout le monde.

Ces deux mois de stage se sont déroulés dans une ambiance de travail très agréable, et m'ont conforté dans le choix de prendre l'option G.R.H. en Maîtrise.

La mission réalisée au cours de ce stage a été très enrichissante et formatrice. En effet, j'ai pu mettre en pratique ce que j'ai étudié à la faculté ; la formation prodiguée couvre bien l'ensemble des fonctionnements des différents services d'une entreprise.

Avec l'uniformisation européenne des diplômes, les postes à responsabilité ne seront plus accessibles qu'à Bac. +5, de plus, j'ai apprécié cette remise en cause qu'induit la reprise d'études en modifiant les schémas de pensée, c'est pourquoi, j'envisage de continuer à me former régulièrement tout au long de ma vie.