

**SESSION 2020**

---

**CAPLP  
CONCOURS EXTERNE**

**Section : ÉCONOMIE ET GESTION**

**Option : GESTION ET ADMINISTRATION**

**ÉPREUVE DE SPÉCIALITÉ**

**Durée : 5 heures**

---

*Calculatrice électronique de poche - y compris calculatrice programmable, alphanumérique ou à écran graphique – à fonctionnement autonome, non imprimante, autorisée conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.*

*L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout autre matériel électronique est rigoureusement interdit.*

*Si vous repérez ce qui vous semble être une erreur d'énoncé, vous devez le signaler très lisiblement sur votre copie, en proposer la correction et poursuivre l'épreuve en conséquence. De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, vous devez la (ou les) mentionner explicitement.*

**NB : Conformément au principe d'anonymat, votre copie ne doit comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé consiste notamment en la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de la signer ou de l'identifier.**

## INFORMATION AUX CANDIDATS

Vous trouverez ci-après les codes nécessaires vous permettant de compléter les rubriques figurant en en-tête de votre copie.

Ces codes doivent être reportés sur chacune des copies que vous remettrez.

► **Concours externe du CAPLP de l'enseignement public :**

Concours	Section/option	Epreuve	Matière
EFE	8039J	101	3451

## CONTEXTE GÉNÉRAL

ALPHYR est une société spécialiste de l'intérim fondée en 2009 par Alexandre PHAM et Rémy SULTAN. Son siège social est implanté à Paris.

Devenue ensuite « **MISTER TEMP' GROUP** », elle regroupe trois marques qui correspondent à des besoins de recrutement spécifiques :

- **LYNX RH** pour les recrutements de profils Bac + 2 à Bac + 5
- **AQUILA RH** pour les recrutements de profils CAP à Bac
- **VITALIS MEDICAL** pour les recrutements de tout profil dans les secteurs paramédical, médical, et social.

À travers une démarche innovante, alliant les performances du digital et une forte présence physique, **MISTER TEMP' GROUP**, avec un réseau de près de 115 agences, dispose d'un maillage national étendu. L'objectif est de répondre, de la manière la plus complète possible, à l'ensemble des problématiques de recrutement rencontrées par les entreprises.

La société est également présente à l'international, notamment en Italie et au Canada.

**MISTER TEMP' GROUP** s'attache à fournir une réponse adaptée aux besoins de ses clients, de façon rapide, fiable et économique.

Le succès aidant, **MISTER TEMP' GROUP** s'est rapidement positionné comme un des acteurs incontournables sur le marché de l'intérim. Élue 1<sup>ère</sup> startup selon le classement de "Ernst & Young" (cf L'Express daté de 2016), le groupe est aujourd'hui le leader français du marché de l'intérim digital.

**MISTER TEMP' GROUP** emploie 500 collaborateurs pour un chiffre d'affaires de 160 millions d'Euros en 2018.

L'un des enjeux majeurs du groupe réside dans ses capacités d'une part, à assurer un développement territorial fort et, d'autre part, à fidéliser les intérimaires dans un contexte marqué par une pénurie de candidats. En outre, le respect des règles juridiques relatives à la protection des données est une préoccupation essentielle.

En tant que collaborateur(trice) du directeur général de **MISTER TEMP' GROUP** appelé à travailler sur les trois marques (Lynx RH, Aquila RH, Vitalis Médical), vous aurez à traiter les dossiers ci-après, en veillant à ce que les travaux respectent une forme professionnelle et participent à la prise de décision.

### **DOSSIER 1 : Recrutement d'un franchisé**

Monsieur Camille REYES, ancien salarié d'une franchise concurrente travaillant dans les secteurs du bâtiment et des services, a décidé de créer sa propre entreprise début janvier 2021 à PERPIGNAN sa ville d'origine. C'est ainsi qu'il choisit de candidater pour rejoindre comme franchisé la marque **AQUILA RH**.

Le comité de sélection se réunit prochainement afin de prendre une décision pour le recrutement de monsieur REYES comme nouveau franchisé. Cette commission s'appuie sur une note de synthèse rédigée à partir de l'analyse du dossier de candidature. Ce dernier regroupe des éléments fournis par monsieur REYES, les résultats des tests de personnalité le concernant ainsi que des éléments financiers.

L'analyse du dossier consiste en une analyse du profil général du candidat et une étude de la situation financière conduisant à une proposition d'avis argumenté sur la candidature.

Par ailleurs et en marge du recrutement de monsieur REYES, la direction s'interroge sur la typologie des tests utilisés par **AQUILA RH**, dans le cadre de sélection des candidats à la franchise.

#### Travail à faire :

- 1.1 Dresser, de manière synthétique, le profil général et émotionnel de monsieur REYES.
- 1.2 Procéder, pour les trois premières années, à une analyse synthétique de la situation financière de monsieur REYES en comparant la rentabilité nette d'impôt du projet avec un profil moyen de franchisé **AQUILA RH**, puis en présentant une simulation du plan de financement.
- 1.3 Conclure, à partir des deux analyses précédentes et éventuellement d'autres éléments socio-économiques, en formulant un avis argumenté sur la candidature de monsieur REYES.
- 1.4 Commenter la méthode de test utilisée et proposer d'autres types de tests pouvant être utilisés par **AQUILA RH** pour recruter des franchisés.

Nota : Tous les calculs seront arrondis à l'euro le plus proche.

#### Annexes :

- Annexe 1.A : Extrait du dossier de candidature de monsieur REYES
- Annexe 1.B : Rapport du test d'intelligence émotionnelle de monsieur REYES
- Annexe 1.C : Extrait du dossier financier du projet présenté par monsieur REYES
- Annexe 1.D : Données moyennes de franchises AQUILA RH
- Annexe 1.E : Article 219-i du code général des impôts

## DOSSIER 2 : Valorisation de la politique de fidélisation des intérimaires

Prétendre fidéliser les intérimaires suppose d'apporter une réponse rapide et fiable dès les premières interrogations portant notamment sur les aspects réglementaires de leur statut d'intérimaire. Aussi, il serait utile de disposer dans ce cadre d'un guide d'entretien facilement mobilisable pour leur apporter toutes les réponses lors de contacts téléphoniques ou digitaux.

Par ailleurs, afin d'attirer de nouveaux candidats, il serait pertinent de proposer un support de communication mettant en avant les axes qui font la force d'**AQUILA RH** dans l'accueil et l'accompagnement des intérimaires.

Les mutations rapides de l'environnement économique, des emplois et des transformations sociales rendent nécessaires le suivi et la montée en compétences des intérimaires. Cette ambition de développement professionnel constitue un atout indéniable pour fidéliser l'intérimaire tout en participant à la satisfaction du client et s'inscrit dans le respect des valeurs humaines chères à la culture d'**AQUILA RH**.

Forte du succès de l'évaluation par les clients des prestations d'intérim, **AQUILA RH** est convaincue que celle-ci doit être complétée par une auto évaluation des intérimaires. Et ce, d'autant plus que cette évaluation va les inscrire dans un processus d'évolution, en les amenant à une analyse réflexive de leur performance et faciliter ainsi leur adhésion au changement. Cette démarche est un véritable levier de la montée en compétences et donc de fidélisation.

### Travail à faire :

2.1 Concevoir un guide d'entretien présentant les questions les plus fréquentes posées par les intérimaires et les réponses d'ordre réglementaire à y apporter.

2.2 Recenser les atouts d'**AQUILA RH** concernant l'accueil et l'accompagnement des intérimaires, susceptibles d'être valorisés par une campagne de communication ciblant les candidats potentiels.

2.3 Bâtir un plan de montée en compétences techniques et/ou transversales des intérimaires à partir des leviers identifiés d'**AQUILA RH**. Ce plan pourra s'inspirer des prestations FAF.TT (devenu AKTO depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020) et doit permettre :

- d'assurer le suivi de l'apprenant de l'amont vers l'aval,
- de valoriser la démarche auprès d'une entreprise cliente.

2.4 Proposer des critères d'autoévaluation par un intérimaire et une méthode de mise en œuvre. Préciser les avantages et les limites d'une telle démarche.

### Annexes :

Annexe 2.A : Aspects réglementaires de l'intérim

Annexe 2.B : Outils de suivi de MISTER TEMP' GROUP

Annexe 2.C : Points forts de MISTER TEMP' GROUP

Annexe 2.D : Ressentis d'intérimaires

Annexe 2.E : FAF.TT (Fond d'Assurance Formation Travail Temporaire)

Annexe 2.F : L'alternance dans l'intérim

Annexe 2.G : L'intérim, une opportunité pour le changement

## **DOSSIER 3 : Protection des données numériques**

Victime d'un piratage de données en 2018 et conscient des enjeux liés à la digitalisation des informations, la direction s'interroge sur la sécurisation des données personnelles dans la perspective de développement de **MISTER TEMP' GROUP**.

De plus, la loi sur le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) contraint tous les organismes, publics comme privés et quelle que soit leur taille, dès lors qu'ils traitent des données personnelles, à l'obligation de tenir un « registre de traitement des activités ».

Pour sensibiliser son personnel à la gestion et la protection des données, la direction a besoin d'expertise pour préparer une réunion à ce sujet.

### Travail à faire :

3.1 Proposer des moyens que la société **MISTER TEMP' GROUP** aurait dû mettre en place avant le piratage de 2018 pour éviter la violation des données.

3.2 Présenter le RGPD et son rôle dans la politique de sécurisation des données.

3.3 Identifier, par catégorie, les données à faire figurer dans le registre de traitement des activités d'**AQUILA RH**. Parmi celles-ci, existe-t-il des données sensibles ? Si oui, lesquelles ?

### Annexes :

Annexe 3.A : 40 000 intérimaires voient leurs données personnelles exposées en ligne

Annexe 3.B : Données sensibles

Annexe 3.C : Extrait du Registre des activités de traitement d'**AQUILA RH**

<b>2<sup>ème</sup> PARTIE : QUESTION RELATIVE À UNE PROBLÉMATIQUE DE PROFESSIONNALISATION</b>
---

La gestion des ressources Humaines joue un rôle prépondérant dans le développement de l'entreprise **MISTER TEMP' GROUP**, c'est un élément de satisfaction client, dans un contexte concurrentiel fort, marqué par des exigences clients toujours plus élevées, mais aussi par un environnement économique contraignant.

À partir de la situation connue de l'entreprise **MISTER TEMP' GROUP** et de vos connaissances, vous rédigerez une réponse, selon votre choix, à une (et seulement une) des deux questions ci-dessous :

**Question à dominante administration**

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences, peut-elle constituer une approche à développer par les entreprises de travail temporaire ?

**Question à dominante de gestion**

Le développement d'un réseau de franchisés, implique-t-il des modalités de gestion spécifiques ?

**ANNEXE 1.A : Extrait du dossier de candidature de monsieur REYES**

DOSSIER DE CANDIDATURE
------------------------

**1/ ÉTAT CIVIL**

Nom : <i>REYES</i>	Nationalité : <i>Française</i>
Prénom : <i>Camille</i>	Situation familiale : <i>Marié</i>
Sexe : <i>Masculin</i>	Nombre de personnes à charge : <i>2</i>
Adresse : <i>22 rue des Ménestrels</i>	Nombre d'enfants : <i>2</i>
Code postal : <i>66000</i>	Âge des enfants : <i>12 ans, 16 ans</i>
Ville : <i>PERPIGNAN</i>	Port. : <i>07.13.06.67.55</i>
Tel. : <i>04.68.67.15.79</i>	Email : <i>camille.reyes@orange.fr</i>
Date de naissance : <i>26/09/1977</i>	

**2/ FORMATION ET EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

- FORMATION :

Diplômes obtenus	Année d'obtention	Commentaires
<i>Bac Professionnel Travaux Publics</i>	<i>1995</i>	
<i>BTS Travaux Publics</i>	<i>2005</i>	<i>VAE</i>
<i>Licence Professionnelle Management des Organisations</i>	<i>2019</i>	<i>CIF</i>

- EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES :

Dates	Société	Profession
<i>1995- 2015</i>	<i>Entreprise MALET – Agence de PERPIGNAN</i>	<i>1995 - 2000 : Conducteur d'engins de travaux publics 2000 - 2003 : Responsable d'équipe 2003 - 2015 : Chef de chantier</i>
<i>2015- 2017</i>	<i>ADECO BTP- PERPIGNAN</i>	<i>Conducteur de travaux Chef de chantier</i>
<i>2017-2019</i>	<i>FONDEVILLE BTP – PERPIGNAN</i>	<i>Assistant chef de projet</i>

- Avez-vous déjà travaillé dans le secteur du travail temporaire ? Oui  Non

**3/ SITUATION PROFESSIONNELLE ACTUELLE**

- Salarié(e)       Employeur       Commerçant(e)       Artisan   
 Profession libérale       Sans activité       Autre
- Avez-vous déjà été franchisé(e) ?    Oui       Non

#### 4/ RENSEIGNEMENTS DIVERS

- Pourquoi voulez-vous intégrer une franchise ?  
*Après un parcours professionnel riche dans une entreprise du bâtiment, j'ai découvert le secteur de l'intérim en intégrant ADECCO BTP. J'y ai apprécié des valeurs que je partage : le respect et la confiance mutuels, l'écoute des besoins des entreprises et des candidats ainsi que l'épanouissement professionnel et personnel. L'idée de devenir franchiseur d'agence d'intérim a ainsi germé en moi mais j'ai souhaité tout d'abord me former pour acquérir les compétences nécessaires à un futur chef d'entreprise. C'est pourquoi j'ai repris mes études afin d'obtenir la licence professionnelle Management des Organisations.*
- Dans quelles villes souhaitez-vous exercer cette activité ? *PERPIGNAN*
- Précisez les indicateurs sociaux économiques de votre zone d'implantation significatifs (citez vos sources) :

Zone d'implantation : <i>PERPIGNAN et Pyrénées orientales</i>	
Intensité de la concurrence :	<i>Moyenne</i>
Indice de dynamisme économique :	<i>0,70 %</i>
Secteurs porteurs :	<i>"Commerce de détail, grande distribution", "Services aux particuliers, collectivités, entreprises", "Immobilier", "Hôtellerie, restauration, tourisme", "Construction, bâtiment, travaux publics"</i>
Taux de chômage :	<i>14,20 %</i>
Taux de croissance démographique sur un an entre 2011 et 2016 :	<i>0,90 %</i>
Taux de croissance des actifs sur un an entre 2011 et 2016 :	<i>0,80 %</i>
Excédent migratoire :	<i>1,03 %</i>
Taux de croissance des intérimaires sur un an :	<i>5,10 %</i>
Taux de croissance intérimaire secteur construction sur un an :	<i>20,6 %</i>
Sources utilisées par : <i>M. REYES</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les atouts économiques de Perpignan (66) <a href="https://www.manageo.fr">https://www.manageo.fr</a> Juillet 2019 à Septembre 2019</i></li> <li>• <i>Diagnostic territorial 2019 –Pyrénées orientales / L'EMPLOI INTÉRIMAIRE DANS LES PYRÉNÉES-ORIENTALES Situation à fin juin 2019 <a href="https://www.observatoire-emploi-occitanie.fr">https://www.observatoire-emploi-occitanie.fr</a></i></li> <li>• <i>Les Pyrénées-Orientales, un département parmi les plus attractifs, mais des niveaux de chômage et de pauvreté élevés – Octobre 2018 – <a href="https://www.insee.fr">https://www.insee.fr</a></i></li> </ul>	

**Source : MISTERTEMP'GROUP (extrait)**

## ANNEXE 1.B : Rapport du test d'intelligence émotionnelle de monsieur REYES



### RAPPORT DU TEST D'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE



Monsieur Camille REYES

Test passé le 8 février 2020 en 13 min 1 sec

#### 1. Indicateurs spécifiques au test

- **Désirabilité sociale**



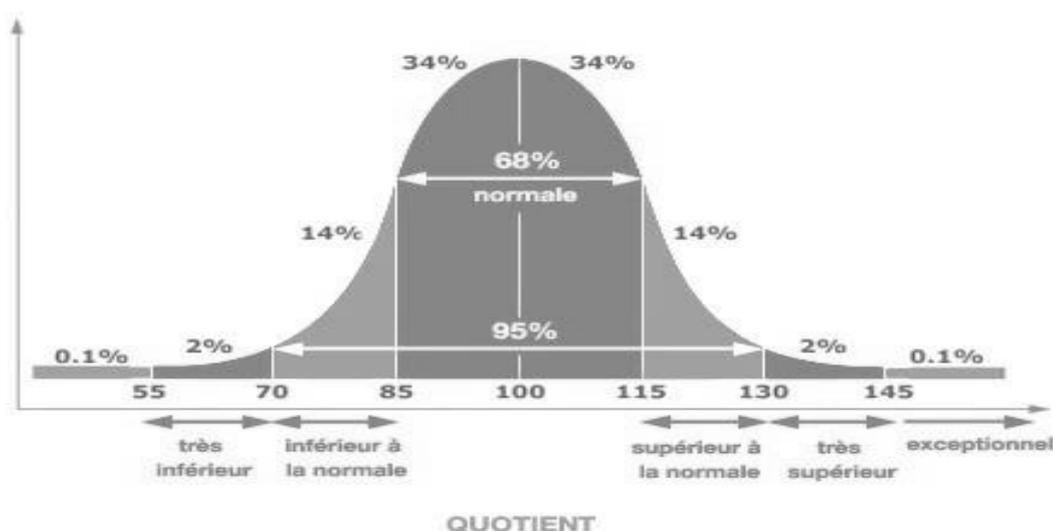
Ensemble des facteurs qui amènent une personne à montrer les meilleures facettes de sa personnalité afin de se faire apprécier des autres. Une note élevée (au-delà de 5 ou 6 points sur 10) peut signifier que le candidat a voulu répondre dans un sens "favorable" et tend à invalider l'ensemble de ses résultats. Cet indicateur est mesuré sur la base d'une dizaine de questions du test.

- **Quotient émotionnel**

**Quotient 116**

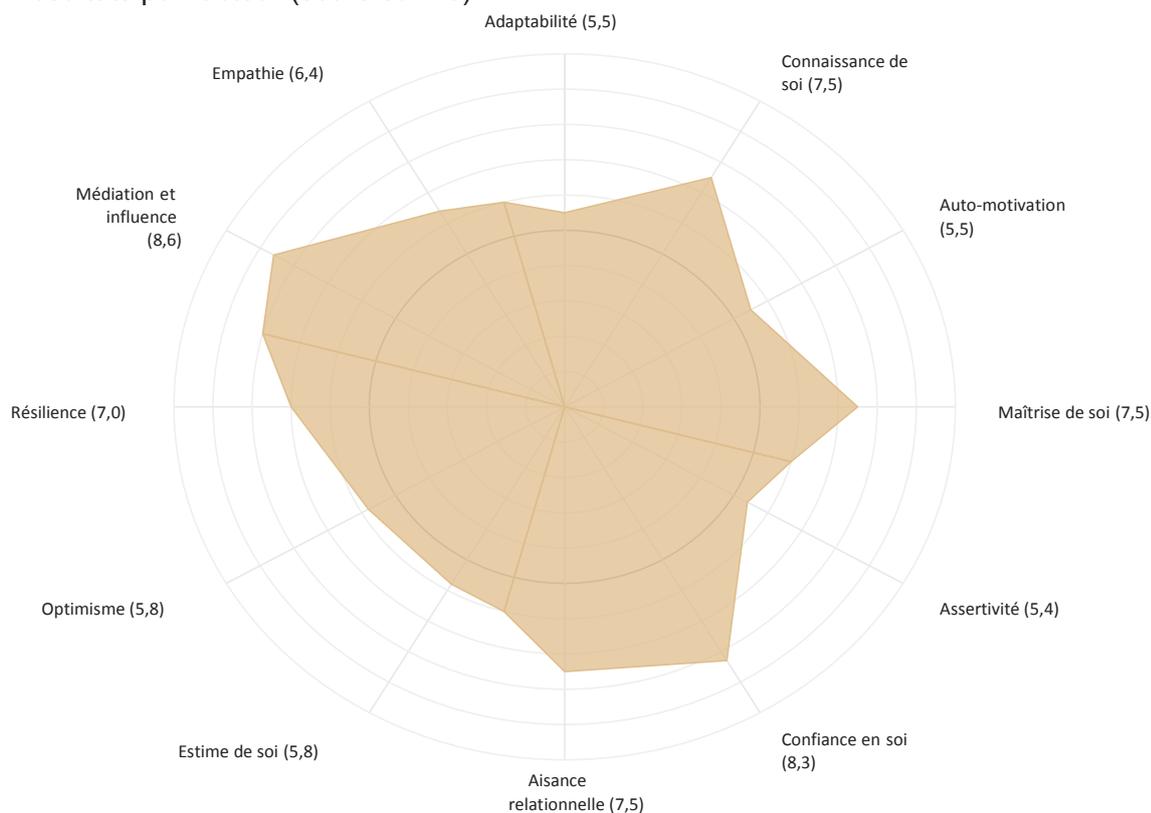
Cet indicateur permet d'évaluer une personne sur sa capacité à gérer les émotions. Un quotient supérieur à la normale démontre qu'elle est à l'aise avec ses émotions et celles des autres. Ce rapport pourra l'aider à identifier ses points faibles et à s'améliorer.

#### Répartition des scores



## 2. Graphique

Résultats par facteur (score sur 10)



## 3. Commentaires

Interprétation du score pour chaque facteur (score sur 10)

Connaissance de soi <b>Score 7,5</b>	Bien se connaître, c'est savoir identifier clairement ses émotions et leurs origines, savoir écouter ses envies, besoins et motivations. Une personne dotée de cette qualité saura analyser ses propres réactions et comportements.
Maîtrise de soi <b>Score 7,5</b>	La maîtrise de soi est un atout important pour s'intégrer socialement. Les personnes faisant preuve d'une bonne maîtrise d'elles-mêmes renvoient une impression de stabilité ; elles savent faire face à des situations difficiles (conflits, stress...) sans laisser transparaître leur ressenti et arrivent alors à apaiser la situation.
Auto-motivation <b>Score 5,5</b>	Une personne disposant de ce potentiel adoptera une attitude positive face à toute situation et fera preuve de persévérance et de ténacité.
Adaptabilité <b>Score 5,5</b>	L'adaptabilité est une caractéristique essentielle pour instaurer de bonnes relations socioprofessionnelles et s'intégrer dans son environnement.
Estime de soi <b>Score 5,8</b>	En reconnaissant ses forces et faiblesses, on s'apprécie à sa juste valeur et on peut ainsi s'affranchir du regard des autres et s'épanouir plus facilement.
Optimisme <b>Score 5,8</b>	L'optimisme est l'une des facettes de l'intelligence émotionnelle et elle en est également une conséquence : être bien dans sa peau et ses relations avec autrui rend plus confiant en l'avenir.

Résilience <b>Score 7</b>	La résilience représente la capacité à se "reconstruire" après une déception, un échec. En sachant tirer des leçons de ses erreurs on est mieux armé face aux échecs et difficultés que l'on rencontre.
Confiance en soi <b>Score 8,3</b>	La foi en ses compétences personnelles pousse à agir, à se dépasser, et procure une certaine autonomie dans la prise de décisions.
Aisance relationnelle <b>Score 7,5</b>	L'aisance relationnelle représente l'aptitude à nouer et entretenir de bons rapports avec son entourage.
Assertivité <b>Score 5,4</b>	L'assertivité est la capacité à s'exprimer et à s'imposer sans agressivité inutile. On peut ainsi trouver plus facilement sa place au sein d'un groupe et véhiculer ses opinions et sentiments aux autres avec efficacité.
Empathie <b>Score 6,4</b>	L'empathie, c'est pouvoir se mettre à la place de l'autre pour mieux partager un état d'esprit ou un sentiment tout en restant soi-même.
Médiation et influence <b>Score 8,6</b>	Ce trait évalue la capacité à argumenter, motiver, susciter l'enthousiasme chez les autres, grâce à une bonne compréhension de leur façon d'être et de réagir.

#### 4. Synthèse

Cette section propose une synthèse du profil observé précédemment selon quatre dimensions comportementales types de l'intelligence émotionnelle. Une adéquation parfaite correspondrait à un taux de 100 %.

##### Intelligence émotionnelle :

- 1 Affirmation de soi : **76 %** (Facteurs liés : assertivité, confiance en soi et aisance relationnelle)
- 2 Leadership : **73 %** (Facteurs liés : médiation et influence et empathie)
- 3 Intelligence intra-personnelle : **72 %** (Facteurs liés : adaptabilité, auto-motivation, connaissance de soi et maîtrise de soi )
- 4 Épanouissement personnel : **70 %** (Facteurs liés : estime de soi, optimisme et résilience )



**Source :** MISTER TEMP'GROUP (extrait)

#### **ANNEXE 1.C : Extrait du dossier financier du projet présenté par monsieur REYES**

- **Structure de l'investissement projeté :**

Monsieur REYES estime nécessaire un budget global de 80 000 € pour le lancement de son projet sous la marque **AQUILA RH**.

Le financement pourra selon ses prévisions, se faire comme suit :

- Un apport personnel de fonds propres de 25 000 €,
- L'obtention d'un prêt de 55 000 € au nom de la société (en négociation).

PROJET de monsieur REYES			
EMPLOIS		RESSOURCES	
<b>Investissement initial :</b>		<b>Apport personnel</b>	25 000 €
- Redevance initiale forfaitaire	25 000 €		
- Immobilisations diverses (équipement informatique, aménagement local...)	34 950 €		
- Caution pour le loyer	1 700 €	<b>Emprunt bancaire</b>	55 000 €
- Frais de société	300 €		
- Besoin en fonds de roulement	8 050 €		
<b>Réserve de trésorerie</b>	10 000 €		
<b>Totaux :</b>	<b>80 000 €</b>		<b>80 000 €</b>

• **Simulation d'emprunt professionnel sur 3 ans négocié par monsieur REYES :**

N° période (mois)	Capital restant dû	Cumul capital remboursé	Intérêts	Cumul des intérêts	Mensualité constante
1	53 527,21	1 472,79	114,58	114,58	1 587,38
2	52 051,35	2 948,65	111,52	226,10	1 587,38
3	50 572,41	4 427,59	108,44	334,54	1 587,38
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
12	37 122,57	17 877,43	80,48	1 171,08	1 587,38
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	1 587,38
24	18 793,05	36 206,95	42,37	1 890,06	1 587,38
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
36	0,00	55 000,00	3,30	2 145,52	1 587,38

• **Données relatives à l'activité prévisionnelle de monsieur REYES :**

ANNÉES :	2021	2022	2023
<b>Chiffre d'affaires</b>	421 990 €	1 056 525 €	1 596 424 €
<b>Marge brute</b>	82 752 €	207 185 €	298 298 €

• **Informations complémentaires :**

- **La marge brute** ne comprend pas les charges d'exploitation courantes évaluées à 16 % du chiffre d'affaires, les amortissements des immobilisations, les charges financières et l'impôt sur les sociétés.
- **Les amortissements des immobilisations** (investissement initial = équipements informatiques, aménagement local...) ont un taux moyen d'amortissement de 25 %.
- On tiendra compte de **l'impôt sur les sociétés** sachant que M. REYES pourra bénéficier du **régime des PME au taux réduit**.
- Le **Besoin en fonds de roulement** est par souci de simplification, estimé à 2 % du chiffre d'affaires.

## Annexe 1.D : Données moyennes de franchises AQUILA RH

Moyenne des chiffres d'affaires des 3 premières années	1 360 000,00 €
% Marge brute d'exploitation (/ au Chiffre d'affaires)	20,00 %
% Résultat ou marge nette / Chiffre d'affaires (rentabilité nette)	3,00 %

**Remarque** : données calculées à partir de statistiques internes de MISTER TEMP' GROUP.

## Annexe 1.E : Article 219-i du code général des impôts

Pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 7 630 000 € et dont le capital est détenu pour au moins 75 % par une personne physique, le taux normal de l'impôt sur les sociétés est progressivement abaissé à compter des exercices ouverts au 1<sup>er</sup> janvier 2017 comme suit :

<b>BÉNÉFICE COMPRIS :</b>	<b>à compter du 1/01/2021</b>	<b>à compter du 1/01/2022</b>
Entre 0 et 38 120 €	15,00 %	15,00 %
> 38 120 €	26,50 %	25,00 %

## **Annexe 2.A : Aspects réglementaires de l'intérim**

(...)

Il existe des circonstances spécifiques qui justifient le recours à des travailleurs temporaires (« intérimaires ») par une entreprise utilisatrice. Le contrat de mission « ne peut avoir ni pour objet ni pour effet de pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente [d'une] entreprise » (article L1251-5 Code du travail) et ne peut être utilisé que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire dénommée « mission ». Cependant, toutes les missions ne peuvent donner lieu au travail temporaire. Il existe des cas de recours limités au travail temporaire (ces derniers sont mentionnés aux articles L1251-6 et suivants du Code du travail).

(...)

Possibilité de prévoir une période d'essai : le contrat de travail temporaire conclu entre l'agence d'intérim et l'intérimaire peut tout à fait prévoir une période d'essai au cours de laquelle chacune des parties pourra rompre le contrat sans délai de préavis pour n'importe quel motif (sauf stipulation contraire).

Durée de la période d'essai : si la durée de la période d'essai n'est pas prévue par une convention ou un accord, elle ne devra pas dépasser les seuils prévus par la loi (art. L. 1251-14 du Code du travail), ex. : 2 jours si le contrat est d'une durée inférieure ou égale à 1 mois etc.

(...)

Le contrat de travail doit comporter un terme précis (article L. 1251-11 Code du Travail) : la durée du contrat de travail temporaire dépend de la durée du contrat de mise à disposition conclu entre l'agence d'intérim et l'entreprise utilisatrice. La durée du contrat (y compris en cas de renouvellement) ne peut en principe dépasser 18 mois.

Cette durée peut être réduite à 9 mois ou augmentée à 24 mois, 36 mois selon des cas précis mentionnés à l'article L1251-12 du Code de travail (ex. : 24 mois si mission exécutée à l'étranger etc.).

Toutefois, le contrat de travail peut ne pas comporter de terme précis.

(...)

Le contrat de travail prendra automatiquement fin à l'échéance du terme précisé dans le contrat.

(...)

En tant que salarié de l'agence d'intérim, l'intérimaire bénéficie de certains droits comme tout salarié embauché sur la base d'un contrat classique tel que le CDI ou le CDD.

**Source :** <https://www.legalplace.fr>

## Annexe 2.B : Outils de suivi de MISTER TEMP' GROUP

Notre base de données interne de candidatures est une réelle CVthèque. Elle est partagée et alimentée par les membres du réseau ALPHYR et accessible sous l'environnement sécurisé de notre TSE <sup>(1)</sup>. Véritable solution de recrutement, cet outil a été développé en tenant compte des besoins spécifiques des réseaux Aquila RH, Lynx RH et Vitalis Médical. Il permet d'effectuer une recherche précise et intuitive par mots-clés.

Les CV présents dans le logiciel sont issus de ceux joints aux fiches candidats et intérimaires entrés dans notre logiciel de gestion (...)

\*\*\*

Pour rendre les recrutements plus fiables nous vous donnons l'opportunité d'évaluer vos candidats.

Pour compléter l'analyse du savoir-faire et du savoir-être de vos candidats suite à un entretien, ALPHYR met à votre disposition des séries de tests vous permettant d'évaluer leurs compétences sur un poste précis et/ou leurs aspects comportementaux et leur personnalité.

Les résultats aux tests peuvent être un outil d'aide à la décision dans un recrutement et peuvent venir renforcer le choix d'un client (...)

\*\*\*

Nos intérimaires sont nos ambassadeurs. Il est primordial pour nous de les valoriser et de les récompenser.

Sur ce principe, nous avons développé depuis plus d'un an un programme de fidélisation leur donnant accès à 150 000 offres loisirs cultures et bon d'achat remisés.

Ce programme de fidélisation procure aux intérimaires de notre réseau les mêmes privilèges qu'un Comité d'Entreprise.

Cette offre est accessible à tous les intérimaires qui ont travaillé plus de 455 heures avec l'une de nos agences au cours des 12 derniers mois et réalisé une mission d'intérim au cours des 4 derniers mois (...)

\*\*\*

Tous les mois nous envoyons des enquêtes qualité à nos intérimaires pour suivre la qualité de notre prestataire et son ressenti.

Les résultats de ces enquêtes sont disponibles en ligne en temps réel grâce à un portail web sécurisé.

Le directeur d'agence peut visualiser les résultats globaux de son agence et ceux de chacun de ses collaborateurs.

Aujourd'hui nous disposons de deux types d'enquêtes :

- **Début de mission** : la première enquête évalue des intérimaires ayant commencé une mission dans le mois, la qualité de l'accueil en agence lors de son entretien, la clarté des informations fournies, le suivi accordé à sa candidature, les aspects administratifs, l'adéquation entre les informations données et la réalité...
- **Fin de mission** : la seconde enquête s'adresse aux intérimaires ayant terminé leur mission dans le mois et porte sur la qualité de la gestion administrative, la disponibilité de son interlocuteur pendant sa mission et l'évaluation de notre prestation par rapport à celle de la concurrence.

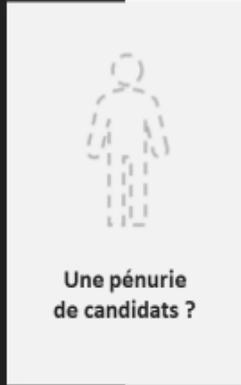
(1) "Terminal Server Edition" permet à un utilisateur d'accéder à des applications ou des données stockées sur un serveur distant au moyen d'une connexion réseau.

**Source** : MISTER TEMP' GROUP

## Un sourcing alliant puissance et qualité !

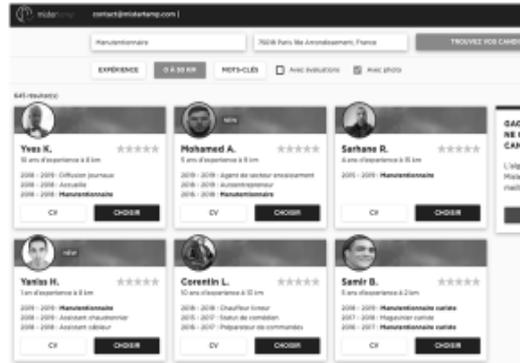
Recrutement digitalisé :

- Partenariats **automatisés** avec de nombreux sites d'emploi
- Parrainage & cooptation
- Réseaux sociaux



**450 000**  
CANDIDATS  
DISPONIBLES  
recrutés en ligne

➔ **800** CANDIDATS  
PAR JOUR



Propriété exclusive du groupe Mistertemp - 2019



## Une fiabilité à toute épreuve

- + Prise de référence systématique automatisée dès l'inscription
- + Notation à la fin des missions ★★★★★
- + Rappel automatique avant mission pour limiter l'absentéisme



**98%**

DE TAUX DE PRÉSENCE

**97%\***

DE SATISFACTION CLIENT

\* Source : Médiamétrie 2018

**Fiabilité juridique et proximité** : vérification des documents, audits juridiques, équipe juridique interne, gestion des AT/EPI, responsable QSE...  
**Requalification : 0,001% depuis 10 ans.**

Propriété exclusive du groupe Mistertemp - 2019



# L'acquisition des candidats

UN SOURCING AUTOMATISÉ



DOCUMENTS RÉCUPÉRÉS ET VÉRIFIÉS

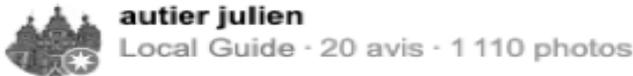


CONTRÔLE DE RÉFÉRENCE



Source : MISTER TEMP' GROUP

## Annexe 2.D : Ressentis d'intérimaires



Vincent est un excellent agent de recrutement, un super collaborateur sérieux sur qui on peut compter. Il prend de vos nouvelles et sais adapter la Mission en fonction des capacités de chacun. Je recommande à 100%



Entreprise très professionnelle. J'ai été prise en charge par Betty . Elle fait preuve d'un grand professionnalisme, et d'une très grande réactivité. Franchement rien à dire, je recommande.



*"20/20 c'est vraiment une très bonne agence et très très fiable ! Une mission superbe et rapide qui a été trouvé pour ma part, ils sont à l'écoute avec Des réponses super rapides au cas où si besoin d'aide. Vraiment merci à toute l'équipe !"*

★★★★★ - Mickael Lefort

*"Toujours dans la même entreprise depuis le 15 octobre pour une mission à la base d'une semaine, et en ayant été contactée 5 mns après que j'ai postulé sur l'offre. Merci infiniment à Marguerite , c'est une très bonne agence ou le personnel est à l'écoute et de plus très agréable..."*

★★★★★ - Lali Martinez

Source : <https://www.linkedin.com/company/aquila-rh/>

## Annexe 2.E : FAF.TT (Fond d'Assurance Formation Travail Temporaire)

### Présentation

Conformément à l'engagement pris avec le FPSPP <sup>(1)</sup> dans le cadre d'une charte des bonnes pratiques, le FAF.TT s'engage à contribuer à l'amélioration de l'offre de formation par :

- La prise en compte des politiques de branche et de l'inter profession, des travaux prospectifs des Observatoires permettant d'anticiper les évolutions des métiers, des emplois et des qualifications. Les outils de diagnostic et d'accompagnement doivent être développés pour favoriser la réflexion sur les métiers et les qualifications ;
- L'individualisation des parcours de formation, l'optimisation de la durée de formation, le renforcement de l'accompagnement et de la fonction tutorale ;
- La mise en place d'une démarche d'évaluation de l'offre de formation, notamment du Contrat de Développement Professionnel Intérimaire et du Contrat de Professionnalisation Intérimaire ;
- La prise en compte des politiques de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences nationales et territoriales, interprofessionnelles ou sectorielles lorsqu'elles existent ;
- L'élaboration de procédures communes et partagées en matière d'achat de formation ;
- Une vigilance renforcée sur toutes dérives sectaires et pratiques frauduleuses.

Cette rubrique marque la volonté du FAF.TT de conforter et développer les partenariats avec les organismes de formation, autour d'un enjeu partagé : développer la formation au service des entreprises, des territoires et des intérimaires. Il s'agit ainsi de :

- Sécuriser le parcours professionnel des salariés de premier niveau par la qualification,
- Favoriser le développement de la professionnalisation dans les entreprises de la branche notamment les PME,
- Promouvoir les bonnes pratiques dans le respect d'engagements qualité,
- Innover et expérimenter.

(...)

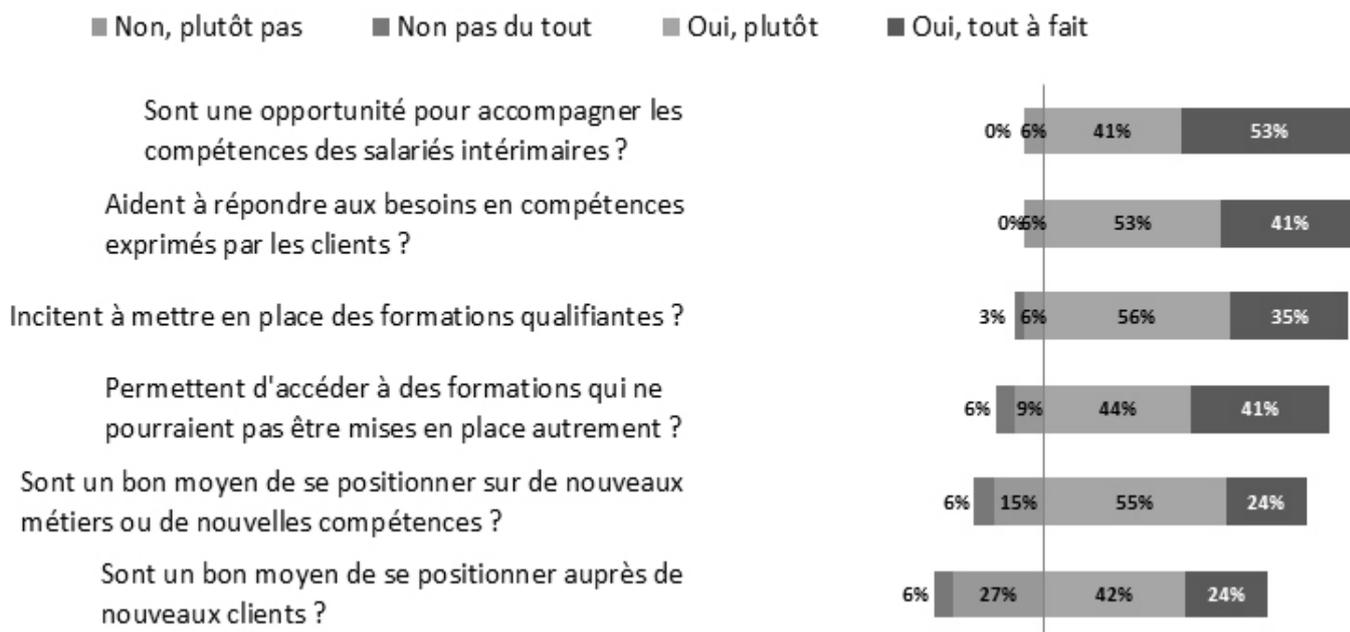
Dans le cadre de sa politique d'évaluation systématique des services proposés aux agences d'emploi et aux salariés, le *FAF.TT* a mesuré l'attrait et l'intérêt des projets collectifs de formation. « *C'est un excellent moyen de valoriser et de faire monter en compétences nos collaborateurs* », disent-elles.

Le FAF.TT a lancé en 2013 une enquête auprès d'un échantillon d'agences d'emploi afin de recueillir leur perception sur :

- Leurs motivations à s'engager dans un projet collectif de formation, avec d'autres agences
- Les effets attendus/réels de cette démarche
- La mise en œuvre : repérage et positionnement des publics, bilan, difficultés...
- Leurs attentes vis-à-vis de la formation, le retour qu'elles en ont perçu
- Le lien avec les entreprises utilisatrices
- Les partenaires et outils mobilisés

95 agences d'emploi ont été contactées dans le Centre, le Nord-Pas-de-Calais et la Franche-Comté.

### Selon vous, diriez-vous que les OPAL...



Quand on interroge les agences sur ce qu'elles ne pourraient pas faire sans les OPAL, 68% répondent qu'elles disposeraient d'une capacité financière moins importante pour former les intérimaires.

Pour sélectionner l'offre de formation, l'expertise du FAF.TT est plébiscitée : le cahier des charges élaboré par le FAF.TT, le comparatif des offres, les retours d'expériences des anciennes actions sont autant de ressources que les agences considèrent comme indispensables.

Les critères de sélection de l'offre reposent essentiellement sur la mise en situation professionnelle, l'expertise métier du formateur, le rapport qualité / prix et le matériel utilisé pendant la formation.

### ***FAF.TT : Fond d'Assurance Formation du Travail Temporaire.***

Créé en 1983, le FAF.TT, ou Fond d'Assurance Formation du Travail Temporaire, est l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) des entreprises du secteur du travail temporaire.

<sup>(1)</sup> Fond Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels

**Source :** <https://www.faf.tt.fr>

## Annexe 2.F: L'alternance dans l'intérim

2 contrats en alternance dans le régime légal :  
le Contrat de pro et le Contrat d'apprentissage

2 contrats spécifiques dans l'intérim :  
le CIPI & le CDPI

Et un nouveau dispositif de professionnalisation pour les permanents & CDII

INTERIMAIRES	2019	2020
CIPI	FAF.TT	FAF.TT
CDPI	FAF.TT	FAF.TT
Contrat Apprentissage	Régions	FAF.TT
Contrat professionnalisation	FAF.TT	FAF.TT
PERMANENTS et CDII		
Contrat Apprentissage	Régions	FAF.TT
Contrat professionnalisation	FAF.TT	FAF.TT
Pro A (sauf permanents CDD)	FAF.TT	FAF.TT

**CIPI** (Contrat d'Insertion Professionnel Intérimaire) : ce contrat a pour objet de faciliter l'insertion ou la réinsertion dans l'emploi de personnes sans emploi inscrites ou non comme demandeurs d'emploi.

**CDPI** (Contrat de Développement Professionnel Intérimaire) : ce contrat permet à des intérimaires peu ou pas qualifiés d'accéder à un premier niveau de qualification ou à une qualification différente voire complémentaire.

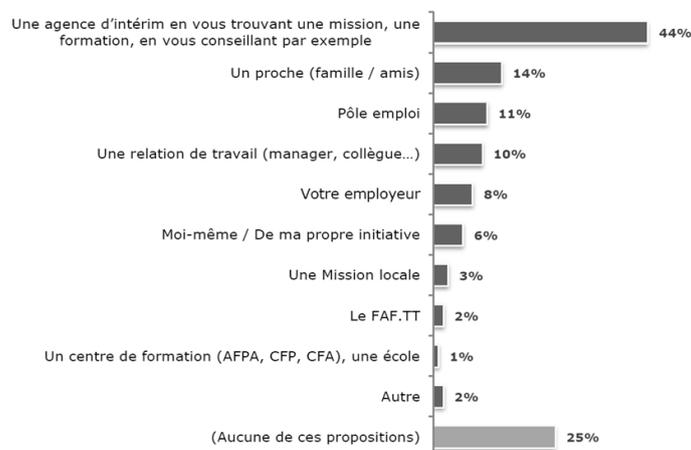
Source : FAF.TT

## Annexe 2.G : L'intérim, une opportunité pour le changement

**L'agence d'intérim apparaît comme le principal soutien des salariés intérimaires dans leur changement de métier**

### Aide pour le changement de métier

Par qui avez-vous été aidé pour ce changement de métier ?



Près d'1 salarié intérimaire sur 2 (44%) déclare avoir été accompagné par son agence d'intérim dans son changement de métier.

L'agence d'intérim est ainsi largement plébiscitée nettement devant les autres acteurs de l'emploi.

Dans la pratique, l'aide de l'agence d'intérim s'est avant tout matérialisée par une aide pour trouver des missions d'intérim (79%), pour trouver une formation (22%), un emploi hors intérim (18%), une aide administrative (16%) ou encore un coaching / suivi (15%).

## ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

<b>Congé Bilan de Compétences (CBC intérimaire)</b>	<b>Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)</b>
<p>Le CBC intérimaire vous permet d'analyser vos compétences professionnelles et personnelles, vos aptitudes et vos motivations pour s'engager dans un projet. Vous devez déposer votre demande d'autorisation d'absence en cours de mission ou dans un délai maximum de 3 mois après votre dernier jour de mission. Il faut que vous totalisiez 5 années d'activité professionnelle, consécutives ou non, en tant que salarié (tout type de contrat) dont au minimum 1600 heures de mission d'intérim au cours des 18 derniers mois et 600 heures dans l'entreprise de travail temporaire qui vous signe votre autorisation d'absence. L'ancienneté et le délai sont appréciés à la date de demande d'autorisation d'absence. Il faut également respecter un délai de franchise de 3 ans, si vous avez déjà effectué un bilan de compétences par le passé.</p> <p>FAF.TT Tél : 01 73 78 13 30</p>	<p>La VAE permet de valider les acquis de l'expérience en vue d'obtenir, en totalité ou en partie, une certification figurant au Répertoire National des Certifications Professionnelles. Pour en bénéficier vous devez justifier d'au moins 1 an d'expérience en rapport avec la certification visée. Vous devez vérifier au préalable avec l'organisme de formation qu'il répond bien aux conditions d'accès à la VAE avant de déposer un dossier auprès du FAF.TT.</p> <p>FAF.TT Tél. : 01 73 78 13 30</p>

**Source :** <https://www.aquila-rh.com/travailler-en-interim/avantages-interimaires/>

## **ANNEXE 3.A : 40 000 intérimaires voient leurs données personnelles exposées en ligne**

*Alexandre Boero Contributeur  
18 janvier 2019 à 13 h 29*

**Les profils de plusieurs dizaines de milliers d'utilisateurs de l'agence d'intérim en ligne MISTER TEMP' GROUP ont été librement accessibles suite à une erreur humaine.**

MISTER TEMP' GROUP est une agence d'intérim en ligne qui se targue de pratiquer un coût 20 % inférieur à celui d'une agence physique et revendique quelques 210 000 intérimaires inscrits, pour un total de 3 000 clients et 6 000 contrats signés chaque mois. Alors forcément, un couac majeur sur la sécurité des données hébergées par cette agence ne passe pas inaperçu. C'est le chercheur ukrainien Bob DIACHENKO qui avait alerté la plate-forme sur cette brèche, via le blog HACKEN PROOF, relayé par Le Monde, en contactant MISTER TEMP' GROUP dès sa découverte, le 21 décembre 2018.

### *Un serveur mal configuré à l'origine de la brèche*

Selon DIACHENKO, la base de données exposée comportait plus de 2,8 millions d'entrées, alors que le site de l'agence indique « *au cours des 12 derniers mois, nous avons mis en poste plus de 7 500 personnes et réalisé plus de 80 000 contrats* ». Parmi les informations qui ont été accessibles, on retrouve des données sur l'identité des inscrits comme des noms, dates et adresses de naissance, mais aussi des adresses électroniques et physiques, des numéros de téléphone et même des numéros de Sécurité sociale.

Tout est parti d'un serveur, hébergeant ces informations, qui fut mal configuré. Celui-ci est devenu accessible à celles et ceux qui disposaient de son adresse, et ce sans aucun mot de passe. Alexandre PHAM, le directeur d'ALPHYR (maison mère de MISTER TEMP' GROUP), indique qu'une erreur humaine suite à un test est à l'origine de la brèche. Celui-ci tempère en précisant que seuls 40 000 profils ont été touchés par la faille de sécurité, sur les 400 000 dont l'entreprise disposerait.

Nul ne sait combien de temps les données ont été exposées.

Si l'alerte a été lancée le 21 décembre 2018, on ignore combien de temps la faille est réellement restée ouverte. HACKEN PROOF indique n'avoir reçu qu'une réponse automatisée de congés de fin d'année. Ce n'est qu'en passant par le journaliste spécialisé Damien Bancal, le 9 janvier, que MISTER TEMP' GROUP a bien été alerté. La société a alors immédiatement mis hors ligne la base de données.

Pour le moment, il est impossible de savoir si les données ont été ponctionnées par de malveillants individus. Mais Bob DIAKENKO note tout de même avoir repéré une note (un fichier *readme*) sur le serveur, qui est une sorte de « marque » généralement déposée par des acteurs friands de données personnelles accessibles sur des bases de données insuffisamment protégées.

Alexandre PHAM a informé la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) de cette faille, comme la loi l'exige, et indique qu'aucune donnée bancaire ni aucun document d'identité n'ont été librement exposés, puisque ces derniers seraient enregistrés sur une autre base de données. MISTER TEMP' GROUP promet d'avertir ses utilisateurs.

**Source :** <https://www.clubic.com/pro/legislation-loi-internet/donnees-personnelles/actualite-849793-40-000-interimaires-voient-donnees-personnelles-exposees-ligne.html>

### **ANNEXE 3.B : Données sensibles**

Définition simplifiée de la CNIL : c'est une information qui révèle les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou la vie sexuelle d'une personne physique.

Il est interdit de recueillir et d'utiliser ces données. Sauf dans certains cas précis et notamment :

- Si la personne concernée a donné son consentement exprès (écrit, clair et explicite) ;
- Si ces données sont nécessaires dans un but médical ou pour la recherche dans le domaine de la santé ;
- Si leur utilisation est justifiée par l'intérêt public et autorisée par la CNIL;
- Si elles concernent les membres ou adhérents d'une association ou d'une organisation politique, religieuse, philosophique, politique ou syndicale.

À noter : Les informations relatives aux infractions ou condamnations ne sont pas considérées comme des données sensibles mais elles font l'objet de la même protection. Seules les juridictions et certaines autorités publiques peuvent les utiliser, ainsi que la personne morale victime dans le cadre de la défense de ses intérêts.

#### LES CATÉGORIES :

- Données révélant l'origine raciale ou ethnique
- Données révélant les opinions politiques
- Données révélant l'appartenance syndicale
- Données concernant la vie ou l'orientation sexuelle
- Numéro d'identification national unique (*NIR pour la France, encore appelé numéro de sécurité sociale ou numéro INSEE*)
- Données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique
- Données relatives à des condamnations pénales ou infractions
- Données révélant les convictions religieuses ou philosophiques
- Données génétiques
- Données concernant la santé

#### **Un traitement de données à caractère personnel c'est quoi ?**

Définition simplifiée de la CNIL : c'est toute opération portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé.

Par exemple, enregistrer, organiser, conserver, modifier, rapprocher avec d'autres données, transmettre, etc. des données personnelles.

**Source** : CNIL, juillet 2018

**ANNEXE 3.C : Extrait du registre des activités de traitement d'AQUILA RH**

**REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DE :**

*Indiquer le nom du franchisé*

<b>Coordonnées du responsable de l'organisme</b>	<p><u>Nom</u> : Cliquez ici.    <u>Prénom</u> : Cliquez ici.</p> <p><u>Adresse</u> : Cliquez ici.</p> <p><u>CP</u> : Cliquez ici.    <u>Ville</u> : Cliquez ici.</p> <p><u>Téléphone</u> : Cliquez ici.    <u>Adresse de messagerie</u> : Cliquez ici.</p>
<b>Nom et coordonnées du délégué à la protection des données</b>	<p><u>Société</u> (si DPO externe) : ALPHYR</p> <p><u>Adresse</u> : 85 rue Jouffroy d'Abbans</p> <p><u>CP</u> : 75017    <u>Ville</u> : Paris</p> <p><u>Téléphone</u> : 01.43.18.12.11</p> <p><u>Adresse de messagerie</u> : protectiondesdonnees@aquila-rh.com</p>

Activités de l'organisme impliquant le traitement de données personnelles

Activités	Désignation des activités
<b>Activité 1</b>	<i>Gestion des candidats (intérimaires)</i>
<b>Activité 2</b>	<i>Gestion des intérimaires</i>
<b>Activité 3</b>	<i>Gestion des permanents</i>
<b>Activité 4</b>	<i>Gestion des prospects</i>
<b>Activité 5</b>	<i>Gestion des clients</i>

## Activité 2. - Gestion des intérimaires

<b>Date de création de la fiche</b>	
<b>Date de dernière mise à jour de la fiche</b>	
<b>Nom du responsable conjoint du traitement</b>	Néant
<b>Nom du logiciel ou de l'application</b>	TEMPO/BANCO

- **Objectifs poursuivis**

Le traitement mis en œuvre a pour finalité :

- La rédaction des contrats de mission
- La saisie des heures travaillées et des absences
- L'établissement des bulletins de paie
- La gestion des accidents de travail/trajet et arrêts de travail
- L'établissement des documents de fin de contrat (attestation pôle emploi ; certificat de travail ; reçu pour solde de tout compte).
- La gestion des ressources humaines (adhésion à la mutuelle ; formation ; etc.).

- **Catégories de personnes concernées**

- **Catégories de données collectées**

- État-civil, identité, données d'identification, images
- Vie personnelle
- Vie professionnelle
- Informations d'ordre économique et financier
- Données de connexion
- Données de localisation
- Internet
- Autres catégories de données

- **Durées de conservation des catégories de données**

Catégories de destinataires des données

Destinataires internes

Organismes externes

- **Transferts des données hors UE**  Oui  Non

- **Mesures de sécurité**

- Contrôle d'accès des utilisateurs
- Mesures de traçabilité
- Mesures de protection des logiciels
- Sauvegarde des données
- Chiffrement des données

**Source : MISTER TEMP' GROUP**