

# NOTRE BILAN D'ACTIVITÉ 2019



PORTRAITS DE NOS INTÉRIMAIRES SUIVIS



PLUS D'EMPLOIS PRÉVUS POUR 2020



NOTRE NOUVEAU LABEL QUALITÉ

20  
ans



Service Intérim  
20 ans d'engagement pour l'insertion et l'emploi

## QUI SOMMES NOUS ?

**Service Intérim est une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI)** créée il y a bientôt 21 ans. Notre enseigne appartient à un groupe Réunionnais spécialisé en conseil et solution RH : Le groupe Intégral. Nous opérons sur toute l'île et répondons à un véritable besoin des entreprises dans tous les secteurs. Notre agence de Saint-Pierre couvre le bassin sud, l'agence du Port est dédiée au bassin ouest, l'agence de Saint-Denis, quant à elle, officie sur les bassins nord et est de l'île.

## QU'EST-CE QU'UNE ETTI ?

**En tant qu'agence d'emploi, nous sommes soumis aux mêmes conditions de marché, juridiques et fiscales que nos confrères.**

En complément de ce défi quotidien de performance économique, nous relevons un second challenge social conventionné par la DIECTTE : celui de faire travailler exclusivement des personnes éloignées de l'emploi. Pour cela, en plus de proposer des missions en contrat d'intérim, nous réalisons un accompagnement socio-professionnel avec chacun de nos intérimaires leur permettant un retour vers l'emploi pérenne.

## NOTRE ACCOMPAGNEMENT SOCIOPROFESSIONNEL

En parallèle de leurs missions de travail, les salariés intérimaires font l'objet d'un suivi et d'un accompagnement spécifique pour renforcer leur employabilité et leur intégration. Ce parcours se déroule sur 24 mois maximum et se présente ainsi :



## NOUS ÉVOLUONS, NOS VALEURS ÉGALEMENT

Les valeurs de notre groupe, ce sont avant tout celles qui caractérisent chaque membre du groupe Intégral et de Service Intérim. Après une session de travail en groupe avec nos collaborateurs et Red Samurai, voici celles qui nous définissent et qui nous portent au quotidien.



**La performance :** Notre fil conducteur alliant notre motivation à la qualité de nos prestations.



**L'innovation :** C'est avant tout la créativité collective qui nous pousse à être innovant et donc différent.



**La solidarité et l'humanisme :** Un sens de l'intérêt collectif et de l'authenticité. C'est grâce à cela que nous participons activement à favoriser l'emploi sur le territoire.



**L'intégrité :** Nous veillons à la transparence de chacune de nos actions.

## L'INSERTION EN 2019

Des résultats toujours très encourageants d'année en année. En effet, en 2019, le nombre d'intérimaires mis au travail a progressé de **17 % par rapport à 2018**. De plus, le nombre d'heures de travail réalisées a augmenté de **11 % en 1 an**. Notons également que cette année, nous étions conventionnés par la DIECTTE pour 120 Equivalents Temps Plein contre **130 ETP réalisés, soit 8 % de plus** que l'objectif.

207 438 heures

553 personnes en insertion

130 Equivalent temps pleins

## L'ANNÉE 2019 VUE PAR STÉPHANE JAFFRY



### Stéphane Jaffry,

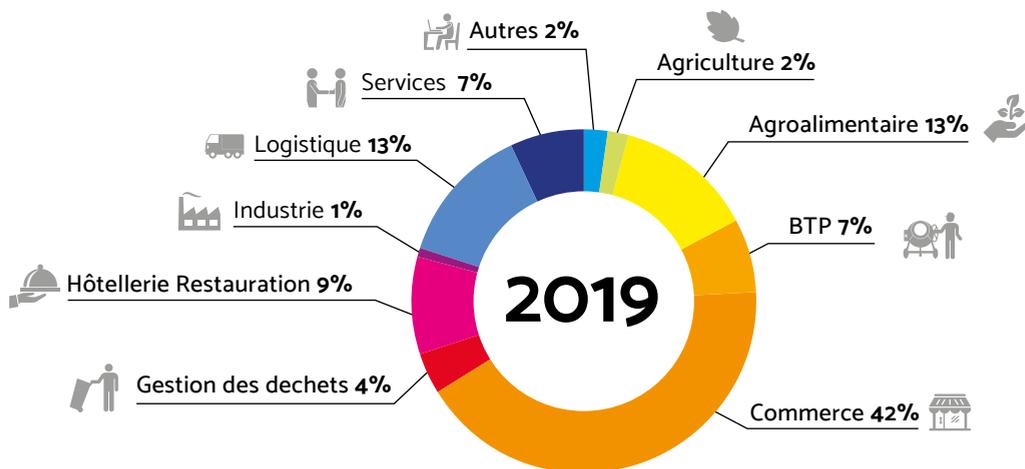
Directeur des Opérations du Groupe Intégral

Je tiens à souligner la **forte implication de notre équipe dans l'accompagnement social, professionnel et dans la mise à l'emploi de nos intérimaires**. Cette assiduité a permis de détecter les talents et les compétences de chacun d'entre eux, que l'on a pu compléter par des formations, leur offrant ainsi toutes les chances de trouver une stabilité professionnelle.

Enfin, terminons cette rétrospective de 2019 par notre travail axé sur la Qualité de **notre accompagnement socio-professionnel**. Des actions ont été menées par tous avec rigueur afin d'être certifié par l'AFNOR comme ETTI RSEi dans les mois à venir. Un article complet est dédié à ce sujet en page 10.

2019 a donc été à nouveau une année encourageante pour Service Intérim et pour nos intérimaires.

## NOS SECTEURS D'ACTIVITÉS



Une présence moins importante dans le secteur du commerce et de l'agroalimentaire par rapport à 2018 au bénéfice du secteur de la logistique et de l'hôtellerie/restauration.

# PORTRAITS DE NOS INTERIMAIRES

## Qui sont-ils ?



**49%**  
FEMMES

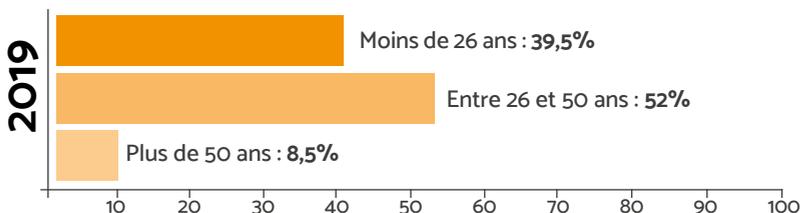


**51%**  
HOMMES

(2018 : 47% de femmes et 53% d'hommes)

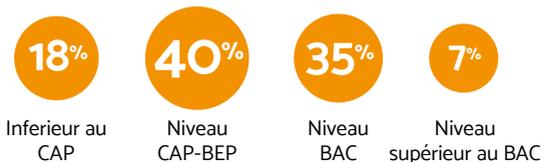
C'est désormais une parité quasiment égale que nous avons chez Service Intérim, alors que les femmes représentaient seulement 34% du public accueilli dans les ETTI Réunionnaises en 2018.

## Quels âges ont-ils ?



Cette année, c'est une progression de 3% du nombre de jeunes de moins de 26 ans que nous avons accueilli et envoyé en mission. Un constat qui peut être expliqué par les relations de fonds que nous avons entretenu avec nos partenaires : Les Missions Locales. En 2019, selon le Pôle Emploi, 1 jeune sur 3 ne travaillait pas. C'est donc un public prioritaire que nous devons ensemble, continuer à accompagner vers l'emploi.

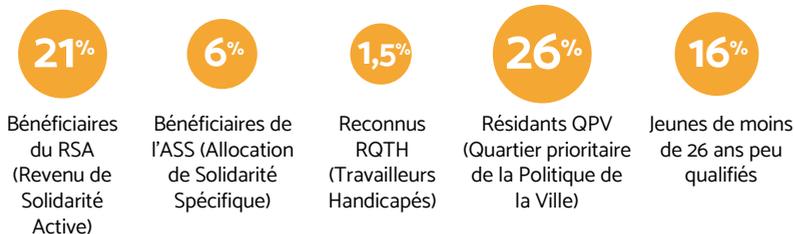
## Les niveaux de formation



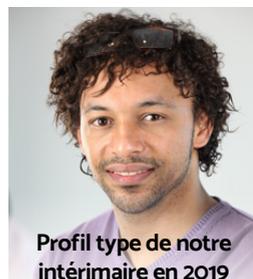
## L'ancienneté face au chômage



## Les publics prioritaires



En 2019, nous avons accompagné un nombre plus important de personnes faisant parties d'un public dit « prioritaire » : + 24% de bénéficiaires du RSA et + 40% de personnes issues des Quartier prioritaires de la Politique de la ville.



**Profil type de notre intérimaire en 2019**

- Homme
- Entre 26 et 50 ans
- Niveau CAP-BEP
- Demandeur d'emploi depuis moins d'un an
- Résident QPV

# QUE SONT DEVENUS NOS INTERIMAIRES APRÈS NOTRE ACCOMPAGNEMENT

## La fin d'un accompagnement : explications

Nos équipes en charge de suivre nos intérimaires ont pour finalité de les insérer idéalement dans la vie active. Nous appelons cela des sorties et elles sont classifiées en 2 catégories :

### Les sorties dynamiques :

- Les sorties vers un emploi durable : Création d'entreprise, CDI de tout type et CDD de plus de 6 mois
- Les sorties vers un emploi de transition : CDD de moins 6 mois et contrat aidé en CDD (hors IAE)
- Les sorties positives : Contrat en CDD dans une SIAE, entrée en formation, retraite

### Et les autres sorties :

- Chômage inactivité, rupture de contrat...

## Nos résultats en termes de sorties dynamiques

Chaque année, nous essayons au mieux d'insérer nos intérimaires vers une sortie dite « dynamique ». L'année 2019 se traduit par des résultats à nouveau encourageants malgré une part moins importante des sorties dynamiques par rapport à l'année précédente.

Nous passons de 70 en 2018 à 66% cette année. Une baisse de 4 points liée, peut-être, en partie, à l'effet post « gilets jaunes » avec la disparition de certaines entreprises et une baisse avérée du niveau de confiance des chefs d'entreprise par rapport à la situation économique.

Un des points positifs à retenir à travers ces résultats est le travail mené avec nos partenaires. En effet, nos relations se sont intensifiées et ont permis à 28% des personnes orientées par Les Missions Locales de bénéficier de sorties « dynamiques » après leur accompagnement chez Service Intérim.



\*Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

## VERS UNE MONTÉE EN COMPÉTENCE

Faire monter en compétence nos collaborateurs intérimaires et permanents est dans notre ADN. Cette année, de nouveaux dispositifs et de nouvelles formations ont pu être mis en place grâce à l'investigation de nos équipes et grâce au soutien de notre partenaire AKTO (anciennement FAFTT).

### Des formations pour nos collaborateurs permanents



Afin d'accueillir au mieux notre public, nos collaborateurs permanents de Service Interim ont suivi cette année la formation intitulée : « Parcours TH\* ».

Une formation complète afin :

- d'identifier les représentations sur le handicap et le \*Travailleur Handicapé,
- d'identifier les enjeux de la réforme,
- de sourcer, d'accueillir, de recruter le public concerné,
- et de mesurer les écarts entre le candidat et le poste.

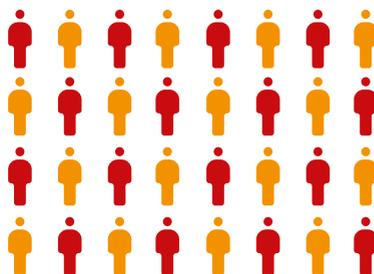
En 2019, nous avons accueilli 8 personnes reconnues comme travailleurs handicapés. Avec cette formation, nous espérons qu'ils seront plus nombreux à partir en mission dans des conditions toujours plus optimisées.

### Le PIC IAE pour favoriser l'insertion de nos intérimaires

AKTO a signé un accord cadre de 2018 à 2022 pour la formation des salariés intérimaires de l'insertion par l'activité économique au titre du PIC (Plan Investissement Compétences). Son but est de mettre la formation au cœur du parcours professionnel pour les intérimaires en insertion. Un dispositif que nous avons sollicité afin que certains de nos intérimaires puissent suivre la formation HACCP (Hygiène alimentaire en restauration commerciale et collective)

Durée : **14h par stagiaire**

**32 intérimaires** sous Service Intérim formés en 2019



## Lutter contre l'illectronisme, l'AGAME, un nouveau partenaire

Né de la contraction du mot : « illettrisme » et « électronique », l'illectronisme se définit comme étant la difficulté voire l'incapacité d'une personne à utiliser des appareils (PC, tablettes, smartphones...) ou des outils informatiques comme internet. Pour y remédier auprès de nos intérimaires, nous avons fait appel à l'association Portoise : l'AGAME afin de les initier « aux savoirs de base informatique et d'internet »

Durée : **63h de formation au total**

**7 intérimaires** sous Service Intérim



**2019**

**CHEZ SERVICE  
INTÉRIM**

**1400**  
heures de  
formation  
dispensées

**88**  
intérimaires  
en  
formation



## ON PASSE A L'ACTION AVEC LE PACTE D'ENGAGEMENTS ETTI



**Interview de Francois PROUST**  
*en tant que représentant à la fédération des  
entreprises d'insertion*

## Quel est l'histoire de ce pacte ?

Ce pacte n'a pas été créé du jour au lendemain. C'est un travail de plusieurs années qui a été mené en intelligence collective entre le gouvernement et les professionnels du secteur. Retraçons les 3 grandes étapes essentielles à la compréhension de cet engagement :

- **Le 13 septembre 2018** : Présentation de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté par notre Président de la République, Emmanuel Macron. Pour l'insertion par l'activité économique, son ambition est de passer le nombre de contrats 140.000 aujourd'hui à 240.000, demain.
- **Le 10 septembre 2019** : Pour ce faire, Thibaut GUILLY, Haut-commissaire à l'inclusion dans l'Emploi et à l'engagement des entreprises propose avec les professionnels du secteur « Le Pacte d'ambition ». Il a ensuite été remis à Madame Muriel Pénicaud, notre Ministre du Travail.
- **Le 10 février 2020** : Muriel Pénicaud, Ministre du Travail, Thibaut Guilluy, Haut-commissaire à l'inclusion dans l'Emploi et à l'engagement des entreprises, ainsi que Luc de Gardelle, président de la fédération des entreprises d'insertion, ont signé le Pacte d'engagements pour développer le travail temporaire d'insertion comme passerelle à l'emploi durable. Ces engagements permettent de passer à l'action pour doubler l'offre de parcours dans l'intérim d'insertion d'ici fin 2022.

## Qu'apporte-t'il concrètement ?

Ce Pacte ne se veut être pas un rapport de plus mais un véritable guide pour l'action que nous proposons à la Ministre du Travail et à travers elle à la société toute entière. Il permettra collectivement d'être plus agiles et plus efficaces au service des femmes et des hommes en parcours d'insertion.

## Comment sera-t-il visible chez Service Intérim ?

Par plus d'emplois conventionnés par la DIECTTE.



Une augmentation de 50 % sur 2 ans de nos possibilités d'accueil pour nos intérimaires en parcours d'insertion. C'est également l'occasion pour nous de créer de nouvelles compétences chez Service Intérim avec 3 nouveaux postes pour nos futurs permanents afin d'accompagner ce développement.

\*Equivalent Temps Plein

# DE CERTIFICATION À LA LABELLISATION

En juin 2011, une certification à destination des entreprises d'insertion avait été créée : l'AFAQ- EI/ETI. Basée sur le référentiel du même nom, elle portait sur l'architecture globale de l'organisation de l'entreprise et sur son « cœur de métier » : la gestion des parcours des salariés en insertion. Aujourd'hui, la certification AFAQ ETI est remplacée par le label RSEi (Responsabilité Sociétale des Entreprises Inclusives). La Responsabilité Sociétale Des Entreprises désigne la prise en compte par les entreprises qui le souhaitent, des enjeux environnementaux, sociaux et éthiques dans leurs activités et le « i » de RSEi, intègre une approche métier.

## Qu'est-ce que le label RSEi ?

Le Label RSEi est le résultat du travail collectif engagé entre la fédération des entreprises d'insertion, l'ensemble des entreprises d'insertion et leurs parties prenantes. Il a été élaboré en collaboration avec l'AFNOR et s'est appuyé sur la norme internationale de la responsabilité sociétale ISO 26000. Ce label s'appuie également sur un référentiel du même nom, un guide pour les entreprises inclusives qui souhaitent inscrire leur activité dans les 3 piliers du développement durable : économique, sociétal et environnemental.

## Sur quels critères peut-on obtenir ce label ?

C'est un travail qui se déroule en 4 grandes étapes :

### ETAPE 1

#### RÉFLEXION SUR LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE



- Quel est mon projet social ?
- Quelles sont les caractéristiques de mon territoire ?
- Qui sont mes parties prenantes ?
- Quels sont mes enjeux environnementaux ?
- Comment m'assurer de la viabilité économique de mon entreprise ?



SOCIÉTAL



ENVIRONNEMENT  
ÉCONOMIQUE

€

### ETAPE 2

#### ÉLABORATION DU PROJET D'ENTREPRISE

## Pourquoi être labellisé ?

Ce nouveau label RSEi à destination de toutes les entreprises inclusives vise à évaluer leur expertise en matière d'inclusion ou bien leurs bonnes pratiques en matière de gouvernance mais aussi à maximiser leur empreinte positive sur les territoires auprès de leurs parties prenantes. Il permet ainsi de mesurer la maturité RSE de l'entreprise à travers 4 niveaux : initial, engagé, confirmé et exemplaire. Un gage de confiance et d'engagement auprès d'un large public.

### Karine GATOIL,

*Auditrice interne chez Service Intérim*

La labellisation RSEi s'obtient suite au passage des auditeurs externes de l'AFNOR qui vont évaluer notre niveau vis-à-vis du référentiel RSEi.

Afin de se préparer à cela, j'ai été nommée auditrice interne. Depuis 1 an et demi, ma mission consiste à évaluer régulièrement (tous les 6 mois) les pratiques et la mise à jour des documents de Service Intérim afin de réduire des écarts éventuels entre ce qui est fait et ce qui est demandé. J'audite les collaborateurs permanents puis rédige une synthèse avec des préconisations pour se préparer au mieux au jour J.

Mon métier d'auditrice permet d'avoir une vue d'ensemble sur la stratégie, les résultats et les choix du groupe. Ce statut requiert de l'écoute et de flexibilité dans mon discours. Ce qui m'attire c'est le caractère pédagogique car le but n'est pas seulement de contrôler, il faut aussi aider les opérationnels à prendre du recul sur leurs tâches quotidiennes. Un peu d'humour peut être aussi utile afin de partager de bons moments avec les personnes auditées. Par ailleurs, j'ai récemment eu l'occasion de suivre une formation en métropole (avant l'arrivée du Covid 19) afin de préparer Service Intérim à certification RSEi. Je pense que nous avons désormais tous les outils pour avancer dans ce sens.

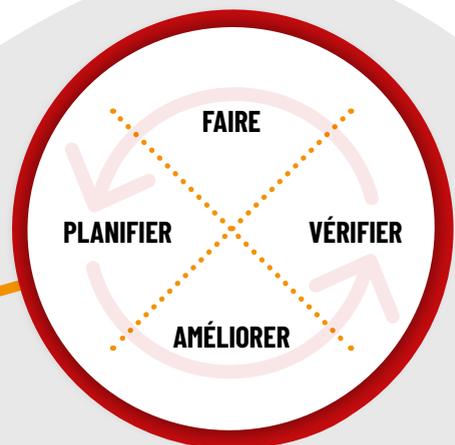


### ETAPE 3

#### PLAN D'ACTION



Pilotage du projet d'entreprise  
et mise en oeuvre d'un plan  
d'action RSE



### ETAPE 4

#### SUIVI & AMÉLIORATION



[www.serviceinterim.fr](http://www.serviceinterim.fr)

# Service Intérim

20 ans d'engagement pour l'insertion et l'emploi

Nous intervenons sur l'ensemble du territoire de l'île de La Réunion

### Agence du Port

3, rue Gustave Eiffel  
97 420 Le Port  
Tél. : 02 62 45 22 45

Le Port

### Agence de Saint-Denis

246, rue du Maréchal Leclerc  
97 400 Saint-Denis  
Tél. : 02 62 20 93 93

Saint Denis

Saint Pierre

### Agence de Saint-Pierre

47 rue du presbytère  
97 410 Saint-Pierre  
Tél. : 02 62 33 93 93

Avec le soutien de :

Adhérent aux syndicats professionnels locaux et nationaux du travail temporaire et de l'insertion



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
RÉUNION



Groupe Intégral  
Conseils et solutions RH

