QAPA

Notre charte Responsabilité Sociale et Environnementale

Notre raison d’être

“ La mission de QAPA est de libérer le marché de l’emploi en répondant rapidement et simplement aux aspirations des salariés et aux besoins des entreprises dans le respect du modèle légal et social français.

Nos engagements

1

100% INNOVANT
pour apporter le meilleur service aux candidats en recherche d'emploi et aux entreprises.

Plus besoin de chercher c'est QAPA qui trouve les missions et les candidats grâce à nos algorithmes.

Plus besoin de se déplacer. Tout se fait en ligne depuis le site ou avec l'application QAPA mobile et QAPA PRO mobile.

Télécharger dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google Play

Plus besoin de perdre du temps, QAPA gère tout l'administratif.

2

0% DISCRIMINATION
100% INCLUSION
sur les compétences et égalités professionnelles.

Notre **diversité** est garantie par notre large réseau de candidats dans tous les secteurs dans toute la France ainsi que par nos entreprises clientes (TPE, grands groupes) qui sont plus de 500 à nous faire confiance.

Nous assurons **l'égalité des chances** grâce à nos algorithmes de matching qui calculent la compatibilité des profils et des offres sur les compétences. Les algorithmes prennent en compte des critères en lien avec le métier, le niveau d'études, l'expérience, le type de contrat ou encore le salaire.

Nous garantissons **l'égalité des salaires** pour nos intérimaires.

La team QAPA est formée et s'engage dans la lutte **anti-discrimination**.

Chaque mercredi, **QAPA donne la parole aux recruteurs et aux candidats** sur Beur FM. Stéphanie Delestre, Fondatrice de QAPA co-anime bénévolement l'émission « Les petites annonces de l'emploi ».

ENTOURAGE
RÉSEAU SOCIAL AU SERVICE DE CEUX QUI N'ONT PLUS RIEN

Nous nous engageons pour **l'inclusion sociale** en partenariat avec Réseau Entourage qui œuvre pour l'insertion des personnes sans domicile fixe.

Nous suivons nos engagements tous les trimestres lors du **Comité d'Ethique avec l'EHESS**.

100% de nos offres sont ***handicap friendly*.**

Nos engagements

3 100% RESPONSABLE

SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Nous garantissons le respect de la santé et de la sécurité au travail pour nos collaborateurs et nos intérimaires.

Toutes nos équipes sont régulièrement formées aux règles légales et de sécurité grâce aux modules mis en place en interne dans la QAPA ACADEMY.

Chaque besoin est pris en compte par le responsable du compte dès le 1er contact ou lor de la visite de poste.

Nous mettons en place des actions de sensibilisation des intérimaires avec des modules vidéos de formation. Nous assurons la présentation des risques du poste par le chargé de compte, le suivi et paiement des EPI, le droit d'alerte et de retrait.

Nous assurons le suivi des arrêts et accidents du travail, des visites médicales et l'analyse trimestrielle des taux par une équipe dédiée. Nous offrons régulièrement des avantages uniques pour nos intérimaires afin de développer le bien-être et la qualité de vie au travail (santé, logement, vacances, CE, primes…).

RESPECT DU MODELE SOCIAL FRANCAIS

Nous garantissons le respect de la loi par les entreprises clientes grâce à notre service Juridique à disposition de tous nos clients.

Notre service assure les déclarations sociales et fiscales, le paiement de toutes les charges chaque mois et la régularisation des données CNIL.

Nous sommes en conformité avec le programme Mondial de Développement Durable des Nations Unies.

Notre politique RSE est évaluée chaque année via PmUP.

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Grâce à la plateforme QAPA, nous n'avons pas d'agence en physique. Nos bureaux sont situés dans le centre de Paris, à Bordeaux et à Grenoble et nous favorisons l'accès à l'emploi près des lieux d'habitations pour limiter les déplacements. Nous soutenons également le covoiturage.
QAPA agit donc sur la principale source d'émissions carbone, à savoir les déplacements domicile-travail.

Nous mettons tout en œuvre pour réduire les déplacements professionnels routiers et aériens, diminuer les consommations d'énergie (électricité pour les ordinateurs, climatisation…) maîtriser les consommations tertiaires (papier, gobelets, fournitures), recycler les déchets avec la sensibilisation régulière des équipes.

RESPECT DES DONNEES PERSONNELLES

QAPA a déposé ses statuts à la CNIL et a certifié que les données personnelles déposées sur le site QAPA sont la propriété de l'utilisateur et ne sont jamais partagées ou cédées.

RESPECT DES REGLES FINANCIERES

QAPA est contrôlé par un cabinet d'expertise comptable et un commissaire aux comptes qui valident annuellement les comptes et le respect des règles financières.

Nos engagements

4

100% A VOTRE SERVICE
QAPA accompagne ses intérimaires tout au long de leur carrière.

QAPA assure un **service 100% dédié** avec :

- ✓ le site et l'application QAPA **disponibles 24h/24**
- ✓ MyQAPA qui répond à toutes vos questions par chat, téléphone, email 7/7
- ✓ Un outil dédié pour **suivre la satisfaction des candidats et des entreprises**
- ✓ My QAPAjoblab, le 1er **laboratoire des tendances de l'emploi** en France
- ✓ Le **baromètre QAPA de l'emploi** tous les mois et 2 sondages faits auprès des 4,5 membres de la communauté QAPA
- ✓ MyQapanews le 1er site de **conseils emploi**
- ✓ MyQapacoach qui accompagne la **recherche d'emploi**
- ✓ MyQAPAvantages qui regroupent des **avantages uniques**
- ✓ MyQAPAteam 100% engagée et formée pour accompagner le **développement des compétences des intérimaires**
- ✓ Un budget dédiée à la **formation**
- ✓ Le **FASTT** pour toutes les questions logement, crédit, vacances, aides sociales pour les intérimaires

QAPA NEWS

fastt — Et la vie des intérimaires est facilitée

Nos résultats

+ 500
entreprises clientes

+10.000
intérimaires en poste avec QAPA

80%
des offres d'emploi reçoivent des profils en moins de 3 heures

20%
des intérimaires sont recrutés en CDI après 3 mois de mission

Sommaire

1. Relations, lien de travail et Travail dissimulé
Modalités de suivi des déclarations d'embauche faites, Attestation URSSAF, déclarations fiscales
Modalités de contrôle et suivi de la validité des titres de travail

2. Sécurité et Santé au travail, Principes généraux et mesures de prévention
Politique définie, instances de coordination, organisation en place.
Modalités en vigueur en matière d'analyse de risques et suivi des conditions de travail des salariés intérimaires.
Dispositions prises en matière de traitement des accidents d travail, suivi des visites médicales, habilitations et aptitudes.

3. Sécurité et Santé au travail, Information formation des travailleurs
Politique et dispositifs en place en matière de formation, sensibilisation des salariés intérimaires.
Dispositions prises en matière de sensibilisation et d'accompagnement des clients sur ces thématiques.

4. Développement du capital humain et des compétences et Lutte contre la précarisation.
Pratiques et dispositifs sociaux mis en œuvre afin de favoriser le maintien dans l'emploi des salariés intérimaires, de lutter contre les risques d'exclusion professionnelle et la précarisation, de faciliter l'accès à l'emploi, à la protection sociale.
Les politiques définies et déployées en matière d'accompagnement et développement des compétences, de l'expérience et de l'employabilité du personnel intérimaire.

5. Prévention de la discrimination en matière d'emploi et promotion de l'égalité des chances
Les politiques, pratiques et dispositifs mis en œuvre afin de garantir les principes de non-discrimination dans les sélections de candidatures opérées
Les dispositifs mis en œuvre afin de s'assurer du respect dans les données collectées des principes de confidentialité et de non-discrimination.
Les politiques, partenariats et actions destinés à favoriser l'égalité des chances face à l'emploi

6. Relations et conditions de travail – Rémunération et indemnités afférentes
Politiques, pratiques et dispositions mises en œuvre en matière de rémunération et autres avantages financiers réglementaires et conventionnels.
Modalités de traitement et de communication qui en sont faites aux salariés concernés

1. Relations, lien de travail et travail dissimulé

Modalités de suivi des déclarations d'embauche faites, Attestation URSSAF, déclarations fiscales

ENGAGEMENT

QAPA a lancé la 1ère plate-forme digitale de travail *on-demand* en France.

Comment ça marche ?

QAPA est a 1ère plate-forme à avoir digitalisé tous les process d'embauche en France (géolocalisation, contrat de travail, déclarations préalables à l'embauche, fiche de temps, fiches de paie, déclarations de fin de mission). QAPA est ainsi le 1er partenaire emploi du candidat en l'accompagnant dans sa carrière et a la plus grande base de candidats avec 4,5 millions de candidats en France et 70.000 nouveaux profils chaque mois. QAPA offre un service unique et innovant grâce à sa technologie de matching et son service 100% digital et mobile. Aucun site d'emploi ou société d'intérim aujourd'hui ne propose une plate-forme intelligente de ce type. Les mises en relation sont humaines par des référents qui ne peuvent pas connaître tous les métiers ou les critères des candidats et pratiquent donc une forme de discrimination.

Pour les candidats, QAPA est l'outil d'embauche simple, immédiat et interactif : 1 clic pour créer son profil en téléchargeant son CV, la présélection des offres d'emploi est automatique et le classement s'effectue par le pourcentage de matching des offrespertinentes. 1 clic pour postuler aux offres matchées, le chat pour discuter directement avec les recruteurs, 1 clic pour télécharger ses documents (carte d'identité ou passeport, carte vitale, justificatif de domicile de moins de 3 mois, visite médicale, RIB et carte de séjour avec autorisation de travail si nécessaire), 1 clic pour signer le contrat de travail. De nouvelles offres d'emploi sont proposées à chaque fin de mission pour travailler en continu avec QAPA.

Pour les recruteurs, QAPA est l'outil de recrutement le plus simple, le plus rapide et le moins cher pour avoir un nouveau collaborateur prêt à travailler sans aucune contrainte administrative : 1 clic pour déposer son offre d'emploi, la présélection des candidats est automatique et le classement se fait par pourcentage de matching des candidats pertinents et disponibles parmi plus de 4,5 millions de candidats inscrits dans la CVthèque QAPA. Tous les candidats sont alertés via par email, SMS et les réseaux sociaux. Les recruteurs ont aussi accès au chat pour discuter directement avec les candidats, 1 clic pour sélectionner le candidat qui va commencer la mission, 1 clic pour signer le contrat de mise à disposition et 1 clic pour valider chaque semaine les heures travaillées.

Le « Service Satisfaction pour les intérimaires » : la particularité de QAPA

Notre « Service Satisfaction pour les intérimaires » basé à Paris vérifie chaque jour le bon dépôt des DUE.

Chaque mois, la DADS est déposée sur le site net-entreprise avant le 14 du mois et la société est prélevée chaque mois par télépaiement du montant des charges URSSAF. Idem pour les autres charges (retraite, mutuelle, …).

Le « Service Satisfaction » répond aussi à toutes les questions ou demandes des intérimaires par chat live (ouvert de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi), téléphone, par email ou par courrier. Les questions ou demandes des intérimaires peuvent concerner leur contrat de travail, leur fiche de paie, leur mission en cours, le paiement de leur salaire, un changement de RIB, etc…

Les documents de conformité de la société avec l'URSSAF, la CNIL et l'administration fiscale sont disponibles à tout moment auprès de notre Service financier.

Modalités de contrôle et suivi de la validité des titres de travail

Si le candidat n'a pas déposé tous ses documents de travail avant le début de sa mission, il reçoit une alerte email et une alerte SMS pour le faire. 24 heures avant le début de la mission, c'est le « Service Satisfaction pour les intérimaires » qui gère l'alerte et qui contacte par téléphone l'intérimaire.
Les documents sont contrôlés automatiquement par un outil d'ID-checking.

QAPA utilise aussi un outil automatique de contrôle de la DADS qui permet de vérifier la cohérence entre nom-prénom-adresse-numéro de sécurité sociale. Lorsque cet outil détecte une anomalie, c'est à nouveau un collaborateur du « Service Satisfaction pour les intérimaires » qui contacte l'intérimaire pour vérifier les documents.

Tous les titres de travail sont envoyés automatiquement chaque jour à la préfecture concernée. Ce processus est contrôlé en interne par un collaborateur habilité pour le suivi des dossiers et autorisations.

2. Sécurité et Santé au travail, principes généraux et mesures de prévention

Politique définie, instances de coordination, organisation en place

Pour commencer une mission d'intérim, l'intérimaire a l'obligation de fournir à QAPA sa visite médicale à jour. Dans la majorité des demandes, QAPA va pourvoir la mission avec un intérimaire qui a sa visite médicale à jour. Si sa visite médicale n'est pas à jour et que l'entreprise souhaite avoir recours à cet intérimaire-là, QAPA prend rendez-vous pour que l'intérimaire puisse passer la visite médicale ans les meilleurs délais.

Modalités en vigueur en matière d'analyse de risques et suivi des conditions de travail des salariés intérimaires

QAPA a mis en place un comité de pilotage interne trimestriel pour analyser les statistiques de la Sécurité et la Sante au Travail.

QAPA est aussi labellisé PM'UP. Avec le programme PM'up, la Région Ile-de-France soutient les petites et moyennes entreprises à fort potentiel, porteuses de projets ambitieux et responsables intégrant les principes du développement durable. Ainsi, dans le cadre du label PM'up, l'entreprise QAPA s'engage à réaliser les actions suivantes :

EMPLOI – INSERTION - SOCIAL

Favoriser la diversité en dénombrant et augmentant la part des publics suivants au sein de la masse salariale globale de l'entreprise :

- demandeurs d'emploi de longue durée
- jeunes diplômés
- Seniors
- travailleurs handicapés
- salariés issus de quartiers en politique de la ville

Recourir de manière régulière aux services de :

- régies de quartier
- groupement d'employeurs

Engager des actions en faveur de la santé, de la sécurité au travail et de la qualité de l'emploi :

- Programme de formation, d'informations ou de prévention en matière de santé et de sécurité
- Investissements en faveur de la sécurité, de la santé et de l'ergonomie des postes de travail
- Réalisation de plans de suivi et d'accompagnement à l'évolution professionnels des travailleurs temporaires
- Elaboration d'un plan de formation
- Mise en place d'actions visant à favoriser la mobilité professionnelle
- Mise en place d'une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)

Engager des actions en faveur de la diversité :

- Formation de l'encadrement
- Actions de sensibilisation du personnel
- Plan d'action visant à la disparition des écarts de rémunération entre hommes et femmes à poste égal

- Plan d'action visant une plus grande parité hommes/femmes dans les catégories de salariés, l'encadrement et les instances de gouvernance
- Respect des obligations de l'entreprise concernant les travailleurs handicapés

Réaliser des achats socialement responsables

ENVIRONNEMENT

Mettre à disposition du personnel des services visant à la réduction de l'empreinte écologique :
- formation et sensibilisation aux bonnes pratiques environnementales
- actions en faveur des transports collectifs : co-voiturage, auto-partage, circulation douce, participation à l'achat des titres de transport au-delà des obligations en vigueur, etc.
- pas de véhicule de société

Mettre en œuvre des actions visant à la réduction de l'empreinte écologique de l'entreprise :
- Achats écologiquement responsables
- Limitation des pollutions liées au transport de personnel intérimaire

VIE DU TERRITOIRE ET DU TISSU ECONOMIQUE

Nouer des partenariats actifs avec :
- les écoles, universités et centre de formation
- les acteurs locaux de l'emploi et de l'insertion

Participer à des projets collectifs :
- Adhérer à un réseau d'entreprises implanté sur le territoire régional
- Participer à un(des) projet(s) au sein d'un pôle de compétitivité ou d'un cluster (SPL, grappe d'entreprises, etc.) : CAP DIGITAL
- Participer à une action collective relevant d'un Pacte pour l'emploi, la formation et le développement économique ou d'un plan filière

Parrainer et/ou financer des créateurs d'entreprise dans le cadre des réseaux et associations :
- France Digitale

Participer aux opérations de promotion des métiers et de l'entrepreneuriat

La mise en œuvre des engagements listés ci-dessus fait l'objet d'un compte-rendu annuel adressé à la Région Ile-de-France, siège de la société.

Dispositions prises en matière de traitement des accidents de travail, suivi des visites médicales, habilitations et aptitudes

QAPA a développé un back-office interne qui permet de suivre la carrière du candidat ainsi que les événements qui la jalonnent.

Toutes les informations fournies par le candidat ou l'entreprise concernant les accidents du travail (arrêt de travail consécutif à un accident du travail), les visites médicales, les justificatifs des habilitations et aptitudes sont enregistrées dans le profil du candidat et sont suivies de façon automatique. Par exemple, une alerte est envoyée aux équipes en charge des intérimaires si une visite médicale arrive à expiration, etc.

Les accidents du travail sont déclarés dans la journée à l'URSSAF.

3. Sécurité et Santé au travail, Information formation des travailleurs

Politique et dispositifs en place en matière de formation, sensibilisation des salariés intérimaires

Tous les collaborateurs QAPA internes et intérimaires sont informés avant leur acceptation du poste de tous les éléments concernant leur sécurité et leur santé au travail : d'abord dans la description de l'offre d'emploi qu'ils reçoivent et aussi oralement par le/la chargé(e) de recrutement avant la signature du contrat.

Les intérimaires QAPA sont aussi sensibilisés au fait de garantir leur sécurité et leur santé au travail et peuvent contacter le Service de Satisfaction pour les intérimaires en cas de risque ou s'ils ont des questions. Ce service est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Dispositions prises en matière de sensibilisation et d'accompagnement des clients sur ces thématiques

QAPA respecte toutes les obligations légales en matière de Sécurité et de Santé au Travail.

QAPA s'assure également avec l'entreprise cliente dans laquelle elle délègue les intérimaires du respect des règles de sécurité et de santé au travail par l'obligation d'informer les intérimaires sur les règles de sécurité et de santé lors de la prise de poste et de faire porter les équipements de protection individuelle (EPI) si nécessaire.
Dans certains cas validés avec l'entreprise cliente, les intérimaires sont sensibilisés par vidéo ou via un questionnaire à remplir.

4. Développement du capital humain et des compétences et lutte contre la précarisation

Pratiques et dispositifs sociaux mis en œuvre afin de favoriser le maintien dans l'emploi des salariés intérimaires, de lutter contre les risques d'exclusion professionnelle et la précarisation, de faciliter l'accès à l'emploi, à la protection sociale

Le recrutement d'un intérimaire QAPA en CDI est gratuit au terme de 3 mois de mission en intérim. QAPA souhaite ainsi favoriser le maintien dans l'emploi des salariés intérimaires.

En moyenne 20% des contrats d'intérim QAPA ont débouché sur un contrat CDI.

A chaque fin de mission, QAPA fait ses meilleurs efforts pour proposer un nouveau contrat d'intérim à l'intérimaire soit dans la même entreprise soit dans une nouvelle entreprise.

Pour lutter contre les risques d'exclusion et de précarisation, QAPA a créé un consortium avec INRIA, Dataiku et l'EHESS-CNRS. Ce consortium travaille depuis quelques années sur des algorithmes uniques pour mieux matcher l'offre et la demande en particulier pour les personnes peu ou pas qualifiées. Ce consortium a gagné en août 2017 l'appel à projets Grands Défis du numérique, dispositif de soutien à l'excellence dans le numérique de la BPI financé par l'Etat français.

Le contexte

En juillet 2015, un rapport de la Cour des Comptes révélait qu'en moyenne, 13% des demandeurs d'emploi retrouve du travail grâce à Pôle Emploi. Il semblerait bien qu'un système administré et centralisé soit devenu inapte à réaliser efficacement l'adéquation entre les offres et les demandes d'emploi. Aujourd'hui, la qualification des demandes d'emploi par les institutions spécialisées, notamment les opérateurs publics, se fait par des références à des nomenclatures préexistantes et faiblement évolutives (ex : nomenclature ROME), peu adaptées à l'accélération des mutations économiques et technologiques ou aux changements de parcours professionnels. Les offres d'emploi présentées à un demandeur d'emploi par les institutions spécialisées sont souvent peu lisibles. Les sites de recrutement en ligne traditionnels, qui recourent pour l'essentiel à des critères de sélection prédéfinis, présentent les mêmes limites, même s'ils parviennent par la multiplicité des interactions que permettent les plateformes en ligne à se montrer plus proches des attentes de leurs utilisateurs.

Dans ces conditions, c'est souvent la stratégie individuelle d'un demandeur d'emploi (recours à ses réseaux sociaux et professionnels, candidatures spontanées) qui lui permet de trouver le bon employeur, intéressé par ses compétences et son parcours et lui proposant un emploi correspondant à sa recherche et à ses souhaits d'évolution professionnelle. Or les stratégies individuelles sur le marché de l'emploi font encore assez peu l'objet d'une observation et d'une interprétation fine pour en faire émerger une intelligence collective propice à l'efficience du marché. Cette lacune s'explique notamment par des difficultés d'accès à des données individuelles suffisamment détaillées, notamment en France.

Les demandeurs d'emploi sont confrontés à des difficultés sociales bien connues, conséquences directes de leur situation. Difficultés économiques, obsolescence de leurs savoirs et rupture progressive du lien social rendent d'autant plus difficile dans la durée leur réinsertion sur le marché du travail. De nombreux travaux de recherche montrent que l'intensité de la recherche d'emploi diminue substantiellement au cours d'une période de chômage. Il est ainsi observé sur un échantillon de demandeurs d'emploi américains qu'après trois mois de chômage la durée quotidienne de recherche d'emploi chute de 2 heures à 30 minutes par jour. L'attribution du prix Nobel d'économie 2010 à P. Diamond, D. Mortensen et C. Pissarides souligne l'apport de la théorie moderne de la recherche d'emploi et de l'appariement, dans les explications des dysfonctionnements sur le marché du travail. Ces auteurs ont étudié les imperfections informationnelles des marchés qu'ils désignent de façon générique sous le terme de frictions. Les acteurs du marché du travail (offreurs et demandeurs d'emploi) doivent prendre des décisions dans un environnement incertain : cela recouvre l'existence de coûts de collecte et de traitement de l'information, les asymétries d'information entre offreurs et demandeurs, les limitations cognitives des individus ou encore les asymétries d'offre et de demande (ceux qui offrent un emploi recherchent des compétences qui ne se trouvent pas forcément côté demande).

Le constat initial est que le marché du travail, comme sur les autres marchés, n'est pas transparent, l'information n'est ni parfaite ni disponible sans coût. Cela affecte les niveaux agrégés de l'emploi et du chômage qui résultent pour ces théoriciens de la rencontre entre un flux d'offres de salaire émanant des entreprises et un flux de demandes d'emploi. Pour décrire cet équilibre de flux, la fonction d'appariement formalise mathématiquement la rencontre entre les emplois vacants et les demandes d'emploi. La qualité de cette rencontre, la possibilité de phénomènes de congestion sur le marché du travail, la coexistence entre un niveau élevé d'emplois vacants et de demandes d'emploi représentées par la courbe de Beveridge deviennent parties prenantes d'une analyse du chômage cohérente avec les pré-requis de la macroéconomie contemporaine (anticipations rationnelles, fondements microéconomiques, environnement incertain). Le rôle du marché du travail n'est pas d'équilibrer une quantité d'offres et de demandes comme dans les modèles classiques de stock. Il s'agit surtout d'apparier des flux continus d'offres et de demande dont les qualités sont distribuées de façon hétérogène. La qualité de la circulation de l'information joue dès lors un rôle crucial pour réduire les frictions du marché du travail, ce qui contribue à améliorer son fonctionnement et permet de réduire le chômage tout en sécurisant la relation emploi.

Si le chômage est un problème social et économique majeur pour la France, il touche les travailleurs différemment selon leur âge ou leur niveau de qualification. Que les travailleurs soient jeunes ou confirmés, leur situation diffère largement selon qu'ils sont diplômés ou pas. Selon l'Observatoire des Inégalités (janvier 2015), le taux de chômage des non diplômés est trois fois plus élevé que celui des personnes qui disposent d'un diplôme niveau bac + 2. On compte 6 % de chômeurs chez les détenteurs d'un diplôme supérieur à bac + 2, contre 16,8% chez les non diplômés. Chez les jeunes de moins de 29 ans et non diplômés, le taux de chômage n'est pas loin de 40%. Si les explications du chômage sont multiples, les difficultés d'appariement entre recruteurs et demandeurs d'emplois sont un facteur frictionnel significatif comme nous venons de le voir qui fait que même avec un chômage important des emplois restent inoccupés.

Nous développons ici une plateforme d'appariement qui cible les offres et les demandes d'emplois à bas salaire (dont l'intérim, qui correspond à 92% des contrats signés chaque mois (source DARES) qui font face à des difficultés spécifiques. Un paradoxe est que, malgré le nombre élevé de demandeurs d'emploi, les offres d'emploi non qualifiées ont beaucoup de mal à être pourvues. L'Enquête Besoin en Main d'œuvre menées par Pôle Emploi affiche chaque année des taux élevés de difficultés de recrutement . Ainsi, le secteur non qualifié semble bien être caractérisé par un grand nombre d'offre d'emplois, un grand nombre de demandeurs d'emploi mais pas de plateforme dédiée, à la différence des autres segments du marché du travail.

La réponse de QAPA

La valeur ajoutée technologique de l'approche QAPA est d'utiliser l'information contenue dans les usages (qui clique sur quelle offre/demande), qui va au-delà des informations explicites disponibles (textes des offres d'emploi et des demandes dans le CV). En particulier, les usages révèlent les priorités implicites des acteurs et leur compréhension des informations explicites des autres acteurs.

Cette avancée technologique s'appuie sur la conjonction de trois facteurs chez QAPA : Les données d'usage sont disponibles ; nous disposons des compétences technologiques et scientifiques pour le passage à l'échelle et la validation des algorithmes en vraie grandeur.

Enfin, pour favoriser l'accès à l'emploi, QAPA met plusieurs ressources à disposition des recruteurs et demandeurs d'emploi :

1. Un site d'information gratuit www.QAPA.fr/news consulté par 350 000 personnes environ par mois. Les intérimaires peuvent retrouver du contenu concernant :

- Des informations économiques sur sa région
- Des informations sur le marché de l'emploi
- Des conseils emploi : CV, lettre de motivation, entretien d'embauche
- Des milliers de modèles gratuits de CV par métier
- Des exemples de lettres de motivation par métier également
- 10 nouveaux conseils publiés chaque semaine

2. Une chaîne Youtube qui rassemble des vidéos consacrées aux conseils pour l'emploi emploi (recrutement, rédaction de CV, entretiens d'embauche…).

3. Des ateliers thématiques en physique ou sous forme de webinar. Ces ateliers ont lieu une fois par mois pour aborder une thématique différente (les 20 top conseils pour faire son CV, comment conclure un entretien d'embauche…). 100% interactifs, ces ateliers permettent à chaque intérimaire de poser toutes les questions qu'il souhaite.

Les politiques définies et déployées en matière d'accompagnement et développement des compétences, de l'expérience et de l'employabilité du personnel intérimaire

Chaque mois, QAPA analyse toutes ses données (Big Data) pour une visualisation agrégée des offres d'emploi (côté entreprises) et des demandes (côté candidats). QAPA obtient ainsi une visualisation spatiale (avec des outils de type SIG) de la répartition des demandes, par secteur d'emploi et/ou par catégorie de compétences. Ensuite, QAPA caractérise ces demandes avec l'analyse automatique des données combinées avec l'expertise sociologique.
Certaines analyses essentielles, par exemple sur les corrélations entre genre et demande par secteur, deviennent de fait accessibles compte tenu de la richesse et de la précision des données de QAPA (dans la limite du segment considéré des emplois à bas salaires). QAPA est ainsi en mesure de proposer de façon automatique la bonne formation au candidat en fonction de son profil, de son expérience, de ses souhaits et du marché local de l'emploi.

Chaque mois, les statistiques QAPA nourrissent un observatoire du marché de l'emploi. Ce baromètre permet des analyses de type nouveau (par la quantité et la précision des données) dans une perspective tant sociologique qu'économique. Il est ainsi un outil précieux d'aide aux choix des orientations QAPA pour le développement de ses algorithmes (comment mieux adapter l'appariement entre des compétences et un marché de l'emploi local). Il sert aussi beaucoup aux journalistes (TV, radio, presse, web) qui reprennent ses analyses régulièrement ainsi qu'aux entreprises qui le consultent :

- Analyse de l'évolution des demandes et des offres ;
- Analyse des compétences demandées et existantes.

Des collaborateurs d'OPCA en sont aussi destinataires chaque mois. Ce baromètre gratuit et public est utilisable par toutes les entreprises et tous les organismes liés à l'emploi et à la formation.

En plus du baromètre du marché de l'emploi publié gratuitement chaque mois (voir ci-dessus), QAPA a mis en place 2 autres dispositifs en matière d'accompagnement et de développement des compétences, de l'expérience et de l'employabilité du **personnel intérimaire avec :**

Un programme de coaching « 21 jours pour trouver un emploi » proposé sous forme de guide numérique à télécharger gratuitement.
Tous les chapitres de ce guide suivent la chronologie logique depuis la perte d'un emploi jusqu'à la nouvelle embauche. Etape par étape, ce guide permet de faire face et de se donner tous les moyens possibles pour s'en sortir. Ce programme de coaching se double des ateliers et des vidéos QAPA sur Youtube.

SOMMAIRE

Je suis au chômage...
La règle du STOP
Faire le deuil de ce qu'il y avait avant
Les déclarations administratives
Faire le tri !

Assurer ses besoins physiologiques

Manger et boire
Dormir
Les palliatifs

Booster son mental : la psychologie de la réussite

Rester optimiste
Se relaxer
Bien réfléchir

Prendre soin de son corps

Entretenir son image
Faire du sport
Retrouver la confiance en soi

Préparer ses outils pour combattre

Faire son Curriculum Vitae
Penser à une nouvelle carrière
Créer son entreprise

Connaitre et s'adapter à l'environnement
Le marché du travail en 2014
Être mobile

Trouver les bonnes informations sur le poste, l'entreprise

Partir en chasse
La candidature spontanée
Sur internet
Répondre à une offre d'emploi par email
Bien communiquer

Se préparer à l'entretien d'embauche
Communiquer les bonnes informations
Les 4 erreurs qui arrivent le plus souvent pour un entretien d'embauche et les solutions

Attirer l'attention
Être reconnu
Sortir du lot
Relancer le recruteur

Bouger vite
Être joignable
Réagir à une proposition d'embauche

L'entretien d'embauche
La définition de poste
Négocier son salaire
La conclusion

Quitter le mode survie et passer en mode "vie"
Réussir l'entrée dans son nouveau poste
Les 5 erreurs à ne pas faire s'il s'agit de son premier job
Carpe diem

Un outil de suivi statistique de la carrière de chacun des intérimaires QAPA avec son taux d'emploi par rapport à ses compétences et sa localisation. Les statistiques sont disponibles pour tous les chargé(e)s de recrutement et font l'objet d'une analyse plus poussée chaque trimestre pour proposer aux intérimaires QAPA des postes encore plus pertinents par rapports au marché de l'emploi selon leur zone géographique.

5. Prévention de la discrimination en matière d'emploi et promotion de l'égalité des chances

Les politiques, pratiques et dispositifs mis en œuvre afin de garantir les principes de non-discrimination dans les sélections de candidatures opérées

ENGAGEMENT

QAPA édite un site Web (www.QAPA.fr) et une application disponible sur les plateformes iOS et Android qui, depuis son origine en 2011, recense des centaines de milliers d'offres d'emploi en France. QAPA permet ainsi aux candidats utilisant le service de trouver un emploi, et aux entreprises de pourvoir leurs postes. L'avantage concurrentiel de QAPA provient notamment d'une technologie de matching propriétaire qui permet de pro-activement proposer aux candidats et aux employeurs les offres et les profils les plus adéquats pour leur recherche. QAPA a gagné le Prix Spécial de l'Intelligence Economique JIEE de l'Ecole Polytechnique pour son algorithme de matching.

Comment ça marche ?

QAPA dispose d'une expérience et d'une expertise unique en Big Data et algorithmes de machine learning. QAPA met en relation candidats et recruteurs/entreprises à travers la place de marché innovante la plus efficace et la plus intuitive utilisant des outils de matching, d'indexation et de machine-learning qui s'appuient sur le traitement et l'analyse des datas des utilisateurs. Ces outils technologiques permettent de faire correspondre les compétences des demandeurs d'emploi avec les savoir-faire demandés par les recruteurs (et pas seulement le métier exercé par un candidat avec une offre d'emploi pour un métier donné). Ce matching est réalisé en temps réel en se basant sur les compétences réelles liées à chaque métier.

Le matching QAPA est asynchrone pour pouvoir matcher 5 millions de candidats en temps réel et asymétrique car les recruteurs et les candidats n'ont pas les mêmes attentes quant à la pondération des résultats du matching.

Au-delà des critères activement fournis par les utilisateurs de l'algorithme, ceux-ci devant rester en nombre raisonnable afin de ne pas rendre l'utilisation du système fastidieuse, il nous est apparu important, afin d'améliorer encore la pertinence des résultats, de prendre également en compte des comportements récurrents permettant d'affiner et de personnaliser en arrière-plan ces critères avec une couche de machine-learning. Ainsi, l'algorithme prend en compte les comportements des utilisateurs et s'enrichit suite aux réactions et/ou non réactions qu'ont ceux-ci face aux résultats au sein d'un processus itératif et indépendant.

Outils

QAPA a développé des algorithmes de matching basés sur les compétences des candidats. Lorsqu'une mission d'intérim est déposée sur le site, les algorithmes vont sélectionner automatiquement, sur les compétences, les profils les plus en adéquation. Les chargé(e)s de recrutement ont alors l'obligation d'appeler tous les candidats ayant un taux de correspondance de plus de 70%.

Contrôle

Le responsable des chargé(e)s de recrutement reçoit une alerte par candidat correspondant à une mission présentant un taux de matching de plus de 70% et non encore appelé. Dès réception de cette alerte, le manager fait contacter le candidat par un(e) chargé(e) de recrutement. Ainsi, tous les candidats compétents sans aucune distinction d'origine, de sexe, de lieu d'habitation sont contactés de la même façon.

QAPA a aussi mis en place un comité d'éthique trimestriel dont le compte-rendu est envoyé aux investisseurs de la société. La société a des conditions de respect d'Ethique forts dans le cadre de son pacte d'actionnaires.

Les dispositifs mis en œuvre afin de s'assurer du respect dans les données collectées des principes de confidentialité et de non-discrimination

ENGAGEMENT

QAPA a déclaré toutes ses activités et ses bases de données à la CNIL qui est en charge en France de s'assurer que QAPA respecte bien les principes de confidentialité pour les données collectées.

QAPA a aussi fait l'objet de contrôles de l'Inspection du Travail et cet organisme n'a jamais décelé de pratiques discriminantes au sein de la société.

Enfin, QAPA a déclaré ses activités à la HALDE (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité) afin de s'assurer de la bonne conformité des offres d'emploi diffusées sur le site www.QAPA.fr et de nos process de recrutement.

Outils

Lors de l'inscription, chaque candidat signe les Conditions Générales d'Utilisation du site et des applications mobiles dans lesquelles QAPA explique comment les données sont enregistrées, protégées et utilisées.

Contrôle

QAPA a déclaré toutes ses bases de données à la CNIL qui est en charge du contrôle de la protection et de la confidentialité des données pour tous les sites et applications mobiles en France. Lors de ces déclarations, QAPA signe le contrat de la CNIL avec les engagements de protection et de confidentialité de ses bases de données.

Les politiques, partenariats et actions destinés à favoriser l'égalité des chances face à l'emploi

ENGAGEMENT

Depuis sa création, QAPA s'est engagé à mettre en relation les candidats et les entreprises en fonction des compétences proposées et recherchées sans aucune forme de discrimination. C'est la raison pour laquelle QAPA a digitalisé tous les process de sourcing et de matching afin de les rendre encore plus efficaces.
QAPA s'est aussi engagé à recruter ses équipes en interne sans discrimination.

Outils
Comme nous l'avons vu, l'utilisation des nouvelles technologies et le développement d'algorithmes de matching basés sur les compétences des candidats et les compétences recherchées par l'entreprise avec une couche de machine-learning permet de limiter au maximum la discrimination et a contrario de favoriser l'égalité des chances puisque les chargé(e)s de recrutement QAPA reçoivent directement en temps réel les CV pré-sélectionnés par les algorithmes en fonction des critères suivants :

- Métier
- Compétences

Afin de développer les meilleurs algorithmes du marché de l'emploi, QAPA a signé en 2015 un partenariat avec L'INRIA (laboratoire de recherche publique) pour le développement des algorithmes de "machine-learning" pour faire évoluer l'efficacité et la pertinence de la mise en relation sur QAPA.fr.

Inria, Institut national de recherche dé, promeut « l'excellence scientifique au service du transfert technologique et de la société ». Inria emploie 2700 collaborateurs issus des meilleures universités mondiales, qui relèvent les défis des sciences informatiques et mathématiques. Son modèle ouvert et agile lui permet d'explorer des voies originales avec ses partenaires industriels et académiques. Inria répond ainsi efficacement aux enjeux pluridisciplinaires et applicatifs de la transition numérique et est à l'origine de nombreuses innovations créatrices de valeur et d'emplois.
L'équipe TAO (Thème Apprentissage et Optimisation) avec laquelle travaille QAPA depuis 2015 comprend 14 chercheurs et enseignants chercheurs permanents et une vingtaine de membres non permanents (14 doctorants, 4 post-docs, 3 ingénieurs de recherche, 1 assistante de projets).

MICHELE SEBAG
Directrice de recherche au CNRS au LRI depuis 2003, est co-responsable de l'équipe Apprentissage et Optimisation, directrice adjointe du LRI, ECCAI Fellow, présidente du Steering Committee of Eur. Conf. on Machine Learning and Principles and Practice of Knowledge Discovery from Databases, membre du conseil scientifique de l'IRT SystemX et membre du conseil scientifique du Labex Agence pour les Mathématiques en Interaction avec l'Entreprise et la Société. Elle a encadré ou co-encadré 16 thèses soutenues et encadre trois thèses en cours. Elle s'intéresse à la science des données et aux sciences humaines et sociales, et à la question de l'évaluation par les SHS des modèles issus de l'apprentissage statistique.

ISABELLE GUYON
Professeure à l'université Paris-Sud (Paris-Saclay), est titulaire de la chaire Big Data et présidente de ChaLearn, une association à but non lucratif dédiée à l'organisation de défis en science des données. Avant de joindre Paris-Sud, elle était ingénieure conseil, spécialisée dans l'analyse de données statistiques, la reconnaissance des formes et l'apprentissage des machines. Ses domaines d'expertise comprennent la vision des ordinateurs et la bio-informatique. Ses recherches portent aussi sur la découverte de relations causales. Avant de démarrer son activité d'ingénieure conseil en 1996, Isabelle Guyon était chercheur chez AT&T Bell Laboratories où elle a travaillé sur des applications de réseaux de neurones formels à des interfaces homme-machine et co-inventé les Support Vector Machines (SVM), une technique d'apprentissage qui est devenu une méthode de référence. Elle est également l'inventeur principal du SVM-RFE, une technique de sélection de variables basée sur les SVMs ayant des milliers de citations. Elle a organisé de nombreux défis dans l'apprentissage automatique au cours des dernières années, pris en charge par le réseau d'Excellence PASCAL2, NSF et DARPA, avec des prix parrainés par Microsoft, Google, Amazon et Texas Instrument. Isabelle Guyon est "program chair" de la conférence NIPS 2016, la première conférence internationale dans le domaine du machine learning

PHILIPPE CAILLOU
Maitre de conférences en informatique à l'université Paris Sud – LRI – INRIA TAO – IUT de Sceaux. Il s'intéresse à l'analyse informatique des sciences sociales. Il a notamment travaillé sur la catégorisation automatique des pôles de compétitivité, l'analyse des recrutements locaux sur le marché du travail académique et l'identification des influenceurs sur le réseau Twitter.

En 2017, QAPA a étendu ce partenariat avec l'EHESS (Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales) et avec la société Dataiku dans le cadre du développement de nouveaux algorithmes de matching entre candidats et offres d'emploi. Ce projet soutenu par Cap Digital a gagné le 22ème appel à projets FUI (Fonds Unique Interministériel) en août 2017. La valeur ajoutée de la société Dataiku est le développement de plateformes d'analyse de grands flux de données, ayant permis avec succès l'industrialisation de méthodes analytiques dans le cadre de plusieurs projets ambitieux dans différents secteurs. La valeur ajoutée du laboratoire CAMS-CNRS (de l'EHESS) est d'être le garant de la pertinence socio-économique des algorithmes développés.

La société Dataiku est Grand Prix du Concours National des Entreprises Innovantes (Catégorie Création Développement) pour son DATA SCIENCE STUDIO, une plateforme analytique permettant l'accélération de projets BIG DATA et utilisée opérationnellement dans de nombreux secteurs d'activité, y compris dans le domaine des Objets connectés.

FLORIAN DOUETTEAU
CEO, Dataiku Florian a participé au succès d'une des startups françaises phare des années 2000 : Exalead, leader français des technologies de moteur de recherche, revendue à Dassault Système en 2010. Florian a dirigé la R&D logicielle d'Exalead en tant que Vice-Président R&D avec des responsabilités telles que la définition de la stratégie produit. Au-delà de son expertise sur la R&D logicielle, il a également une forte culture entrepreneuriale acquise pendant 12 ans dans diverses start-ups et un rayonnement auprès de profils aussi variés que des Architectes ou Business Angels et VC.

PATRICE BERTIN
VP Engineering - Dataiku Polytechnicien et docteur en informatique, Patrice Bertin a rejoint les équipes de R&D de Digital aux USA. En 2000, Patrice Bertin co-fonde Exalead avec François Bourdoncle, et en assume la direction technique pendant 14 ans. Il a rejoint Dataiku en 2014 comme VP Engineering.

Le CAMS, Centre d'Analyse et de Mathématique Sociales, UMR8557 CNRS-EHESS (http://cams.ehess.fr/), est un laboratoire pluridisciplinaire composé de 15 chercheurs ou enseignants- chercheurs permanents, 5 ITA, 6 postdoctorants, 10 doctorants. Implanté au cœur de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales (EHESS), le principal organisme français de recherche en SHS, le CAMS dépend, au CNRS, de l'Institut des sciences humaines et sociales (INSHS), ainsi que, à titre secondaire, de l'institut national des sciences mathématiques et de leurs interactions (IN- SMI) et de l'Institut des sciences de l'information et de leurs interactions (INS2I). Les chercheurs et enseignants-chercheurs du CAMS sont issus de champs disciplinaires variés (mathématiques, informatique, physique, économie, anthropologie, géographie...), et ont acquis et développent des compétences aux interfaces. Le CAMS occupe une place originale dans le paysage de la recherche en France, à l'articulation entre sciences sociales d'une part, et mathématiques, informatique, et physique théorique d'autre part. Comme centre de l'EHESS et comme unité mixte du CNRS, le CAMS porte une double ambition : celle de participer à la recherche mathématique internationale au meilleur niveau dans les domaines de compétence ou` il a acquis une notoriété, et celle de remplir pleinement son rôle d'innovation, de diffusion et de passage à la fois de la mathématique et de l'informatique vers les sciences sociales et, en sens inverse, de problématisation mathématique originale de questions venant des sciences sociales.

JEAN-PIERRE NADAL
Directeur de recherche au CNRS et Directeur d'études à l'EHESS, Di- recteur du CAMS, est reconnu pour ses travaux de modélisation en sciences cognitives et dans le domaine des systèmes complexes en sciences sociales. Diplômé de l'Ecole Polytechnique (1980), avec une formation complémentaire en physique théorique, il a une thèse d'Etat de l'université Paris XI en physique statistique. Il a une longue expérience de l'interdisciplinarité à travers ses activités de recherche (collaborations pluridisciplinaires), d'enseignement et d'organisation d'évènements scientifiques. Il a également une importante expérience des interactions entre universitaires et industriels, avec notamment pendant 8 ans une activité de consultant.

ANNICK VIGNES
Economiste, directrice de recherche à l'Ecole des Ponts ParisTech et chercheur au CAMS est connue pour son approche interdisciplinaire des grandes questions de microéconomie. Elle s'interroge notamment sur l'influence des interactions inter-individuelles, des interactions individus/ institutions et l'influence des normes sociales sur les résultats des marchés (prix et quantités). Elle dirige actuellement une thèse sur l'influence des réseaux sociaux sur la probabilité des jeunes de trouver du travail (analyse empirique à partir des données de l'enquête-emploi). A l'Ecole des Ponts ParisTech, elle est responsable de la dernière année de formation des IPEF (Ingénieurs des Ponts et Eaux et Forêts). Elle fait partie d'un groupe de travail au MEER (Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer) sur les questions d'inégalités salariales H/F et les différences de carrière selon les genres.

FATHI FAKHFAKH
Econométre, maître de conférence à l'université Paris 2 Panthéon-Assas, chercheur associé au CAMS, habilité à diriger des recherches, est connu pour ses travaux empiriques sur le marché du travail. Il connaît bien les grandes bases de données françaises comme les différentes vagues d'Enquête-Emploi. Il a notamment publié sur les questions de productivité du travail ou sur les bénéfices de la formation continue et de la R&D.s

QAPA est aussi partenaire de l'émission « Les petites annonces de l'Emploi » sur Beur FM tous les mercredis en direct.

C'est Stéphanie Delestre, Présidente Fondatrice de QAPA, qui co-anime l'émission avec l'animateur-journaliste Philippe Robichon. Stéphanie Delestre présente lors de cette émission, les offres d'emploi d'intérim de QAPA (sélectionnées en amont avec les clients de QAPA) et répond en direct aux questions des auditeurs. Les questions sont de tout ordre : comment mettre en avant ses compétences sur un CV ? comment bien conclure un entretien d'embauche ? etc

Enfin, les équipes en interne sont formées au recrutement sans discrimination grâce à des modules de formation mis en place en interne. Chaque collaborateur est sensibilisé aux valeurs de QAPA ainsi qu'aux outils QAPA garants de la non-discrimination.

6. Relations et conditions de travail – Rémunération et indemnités afférentes

Politiques, pratiques et dispositions mises en œuvre en matière de rémunération et autres avantages financiers réglementaires et conventionnels

ENGAGEMENT

C'est l'entreprise utilisatrice qui indique à QAPA les éléments suivants à appliquer pour la rémunération de l'intérimaire :

- Le salaire brut
- Les avantages (panier repas, indemnités kilométriques, taux de remboursement des frais de transport, primes, etc)
- Les taux à appliquer et les seuils de déclenchement pour le calcul des heures supplémentaires
- Les indications pour le traitement des jours fériés
- Tout autre élément que l'entreprise utilisatrice juge nécessaire de communiquer à QAPA.

QAPA applique scrupuleusement les indications fournies par l'entreprise utilisatrice afin de respecter le principe de l'égalité de traitement entre les salariés de l'entreprise utilisatrice et les intérimaires mis à disposition.

Toutes ses indications données par l'entreprise utilisatrice sont indiquées dans le contrat de mise à disposition signé par l'entreprise utilisatrice

Les congés payés sont calculés et payés à l'intérimaire chaque mois.

L'indemnité de fin de mission s'applique automatiquement sur le calcul du salaire de l'intérimaire à la fin de sa mission, sauf si l'entreprise utilisatrice confirme à QAPA l'embauche avec un contrat à durée indéterminée (CDI) de l'intérimaire au poste sur lequel il a fait sa mission.

QAPA met à disposition de l'entreprise utilisatrice toutes les fiches de paie des intérimaires afin que celle-ci puisse contrôler la bonne application des indications données par l'entreprise utilisatrice pour le calcul et le paiement des salaires des intérimaires mis à disposition.

Outils
QAPA rajoute dans ses contrats de mise à disposition que l'entreprise utilisatrice porte la responsabilité que les intérimaires soient à poste et qualifications égaux payés de façon minimum aux salariés remplacés.

Contrôle
L'entreprise utilisatrice fournit aussi à QAPA tous les documents qu'elle juge nécessaire (convention collective, accords de branches, etc) pour que QAPA remplisse ses obligations (bons taux appliqués sur les heures supplémentaires, jours fériés, heures de nuit, modulation,…)

Modalités de traitement et de communication qui en sont faites aux salariés concernés

Chaque fin de mois, l'intérimaire reçoit sa fiche de paie électronique via email.

QAPA met aussi à disposition un coffre-fort électronique pour chaque intérimaire dans lequel il a à sa disposition en temps réel et sans limite de temps (tant qu'il est inscrit sur le site ou l'application QAPA.fr et qu'il respecte les CGU) sa fiche de paie du mois et aussi toutes les fiches de paie pour toutes les missions qu'il a effectuées avec QAPA.

Notre « Service Satisfaction pour les intérimaires » de 10 collaborateurs basés à Paris est aussi en charge de répondre à toutes les questions ou demandes des intérimaires par téléphone, par email ou par courrier. Les questions ou demandes des intérimaires peuvent concerner leur contrat de travail, leur fiche de paie, leur mission en cours, le paiement de leur salaire, un changement de RIB, etc…

Chaque nouveau collaborateur qui est recruté pour le « Service Satisfaction pour les intérimaires » est formé pendant une semaine par le responsable du service. Ensuite il travaille en binôme pendant 3 semaines avec son « parrain ou marraine » (un collaborateur présent depuis plus de 6 mois dans le Service). Un Wiki a également été mis en place au sein de QAPA pour le « Service Satisfaction pour les intérimaires » qui recense tous les cas pratiques sous forme de fiche de travail qui vont aider les collaborateurs du Service à apporter un service de qualité aux intérimaires.

Le « Service Satisfaction pour les intérimaires » est ouvert 5 jours sur 7 du lundi au vendredi de 9h à 19h30. Le taux de réponse est de 100%. Le temps de réponse est instantané au téléphone. Chaque email reçu est pris en charge immédiatement et la réponse finale est de 48 heures maximum. Chaque courrier est pris en charge dans les 24 heures et la réponse est de 4 jours maximum.

Afin de mesurer la satisfaction des intérimaires, QAPA utilise le logiciel Zendesk. Il s'agit d'un outil Saas qui permet de mesurer en temps réel les temps de réponse apportés aux emails reçus et la note de satisfaction donnée par chaque intérimaire à la résolution de son problème. Les indicateurs sont communiqués chaque jour aux collaborateurs du « Service Satisfaction pour les intérimaires ». A ce jour, les temps de réponse indiqués ci-dessus sont respectés et le taux de satisfaction est de 91%.

Outils

Toutes les indications concernant la rémunération et autres avantages financiers sont indiqués dans le contrat de travail signé par l'intérimaire. Si l'intérimaire constate un déséquilibre par rapport à d'autres salariés, il en informe le service client QAPA qui fait, dès réception de la demande, la vérification auprès de l'entreprise.

Contrôle

L'entreprise utilisatrice fournit à QAPA tous les documents qu'elle juge nécessaire (convention collective, accords de branches, etc) pour que QAPA remplisse ses obligations (bons taux appliqués sur les heures supplémentaires, jours fériés, heures de nuit, modulation,…). QAPA peut aussi demander à l'entreprise utilisatrice des documents complémentaires pour s'assurer qu'elle remplit bien ses obligations.

Et voilà le travail ! 🚀

QAPA