

# Plaidoyer pour une rémunération des prestations des services de l'emploi

Si le client n'engage pas le collaborateur temporaire, tout le travail de recrutement et de préparation des dossiers n'est pas rémunéré. Cette situation provoque des distorsions dans la concurrence. Swisstaffing estime au contraire qu'une indemnisation de ce travail de sélection (même en cas de non engagement) profiterait à tout le monde.

Le prestataire classique du service de l'emploi travaille souvent gratuitement. Dans le modèle d'affaires usuel, les entreprises recherchant une aide dans le recrutement reçoivent conseils et soutien de ce prestataire. En effet, celui-ci active ses canaux de recrutement, examine les candidatures, mène des interviews, recherche la perle rare dans le pool de ses candidats, présente à ces derniers le poste vacant du client, établit un dossier de candidature et l'adresse à l'entreprise. Ce travail se fait généralement gratuitement. Ce n'est qu'au moment où le mandant décide d'engager un candidat proposé que le service de l'emploi adresse une facture. Mais s'il n'y a pas engagement, le prestataire doit tirer un trait sur le travail fourni.

## La culture du tout gratuit ne profite à personne

Les intéressés se sont accoutumés à ce modèle d'affaires, alors même qu'il présente divers inconvénients. Un modèle alternatif avec rémunération pour le traitement du mandat éliminerait nombre de conséquences perturbantes et apporterait des avantages à tous les intéressés.

Voyons d'abord les conséquences: une entreprise n'éprouve guère de retenue à faire appel à un service de l'emploi pour une procédure de recrutement, car il ne lui en coûte rien. Ce qui fait que les firmes en quête de personnel s'adressent sans plus de préparation – et parfois au hasard – à des bureaux de placement. Dans le choix d'autres prestataires au contraire, par exemple en matière de téléphonie, de gestion de fortune ou dans le domaine de la construction, on demanderait des offres et on les comparerait avant de passer commande. De telles analyses comparatives favorisent la concurrence entre les prestataires et permettent à ceux qui offrent le meilleur

rapport prix/prestations de s'imposer. Mais lorsque les entreprises s'abstiennent de procéder à une telle analyse et ne mandatent donc pas uniquement les meilleurs, elles créent une distorsion de concurrence entre services de l'emploi.

Quand un client n'a rien à payer pour un service, examiner attentivement si un prestataire convient à ses exigences lui apparaît sans importance. Il se peut que ces clients ne sachent même pas très bien ce qu'ils attendent du service de l'emploi et ne peuvent donc pas lui communiquer leurs souhaits précis. Et ceci permet difficilement au prestataire de travailler à la satisfaction des besoins de son client. En se comportant de la sorte, les mandants se créent d'ailleurs une grande charge supplémentaire, car ils veulent contrôler les propositions de candidats émanant du mandataire. Moins l'entreprise a été précise dans la communication de ses besoins, plus elle doit travailler en aval sur des dossiers qui ne conviennent pas. En préparant comme il se doit le mandat confié au service de l'emploi, les entreprises pourraient éviter tout ce travail et augmenter le taux de réussite. Par conséquent, un obstacle sous forme d'honoraires pour la prise en charge de la prestation du bureau de placement serait avant tout à l'avantage du mandant.

## Une meilleure collaboration a un prix

La qualité de la collaboration entre la société recherchant de la main-d'œuvre et le prestataire serait donc meilleure si celui-ci exigeait un prix pour son travail de recrutement et de sélection. Le client payant ce travail exprimerait plus clairement ses besoins. Le prestataire aurait pour sa part davantage de ressources à disposition pour apprendre à connaître l'entreprise recruteuse, ses départements et collaborateurs. Il pourrait procéder à des assessments plus détaillés et suivre des voies inédites dans l'acquisition de la main-d'œuvre qualifiée, souvent rare.

Si le recours aux services de l'emploi était payant, ceci aurait vraisemblablement pour conséquence que dans l'ensemble, moins de mandats seraient confiés. Les services en question pourraient ainsi s'accorder plus de

temps pour un mandat particulier. La diminution du volume des mandats serait compensée par le fait que les entreprises paieraient des honoraires pour le travail de recrutement et de sélection.

Il va de soi que ces honoraires devraient dépendre de l'issue du mandat, à savoir si finalement le mandant engage ou non le candidat du service de l'emploi. Mais pour le travail de recrutement et de sélection fourni préalablement et en tout cas, ce service devrait pouvoir exiger un prix de base – par exemple 20 pour cent du forfait demandé pour un placement réussi.

## La vraie valeur du service de l'emploi

Les services de l'emploi fournissent, avant la réelle conclusion d'un placement, des prestations de service dont le client bénéficie en tout état de cause. Si l'entreprise recruteuse ne dispose pas d'un propre service du personnel ou n'a qu'un service très rudimentaire, le mandataire prend en charge des fonctions vitales que l'entreprise s'évite ainsi, voire qu'elle ne pourrait absolument pas exercer elle-même. Ce service doit être rémunéré indépendamment du résultat de la recherche de personnel. Le fait que dans le processus de recrutement du personnel, la majeure partie du travail est effectuée «en vain» est une loi qui s'applique également aux services du personnel de l'entreprise. Car, en fin de compte, il n'y a toujours qu'un/e seul/e candidat/e qui termine la course. Le reste du travail de recherche et de sélection sert à séparer le bon grain de l'ivraie. Mais il ne viendrait à l'esprit d'aucune entreprise de retenir le salaire des recruteurs internes pour ce travail apparemment inutile. Pourquoi doit-il en être ainsi pour les services de l'emploi?

En tout cas, ceux-ci représentent pour les entreprises un canal supplémentaire les menant aux candidats. Souvent, l'entreprise profite dans ce contexte des noms connus du bureau de placement. Avec le travail de recrutement et de sélection qui suit, le service de l'emploi prend encore plus de valeur. Y avoir recours gratuitement est faux, et la facturation d'un prix s'avère indiquée.

*Myra Fischer-Rosinger, trad. Pierre Prince*



### L'auteure

Myra Fischer-Rosinger est la Vice-directrice de swisstaffing, l'association faîtière des entreprises de travail temporaire. myra.fischer-rosinger@swisstaffing.ch