

# Comment nous allons soutenir les services de l'emploi demain

La branche du travail temporaire est en plein essor depuis deux décennies. L'avenir réserve d'autres bouleversements. Voici comment swisstaffing va poursuivre son soutien à la branche.



**Myra Fischer-Rosinger** est la directrice de swisstaffing.  
www.swisstaffing.ch

Le service de l'emploi est une noble tâche qui consiste à faire le lien entre des personnes cherchant à travailler – et donc à se réaliser – et les entreprises. Les services de l'emploi organisés dans l'association swisstaffing sont exclusivement actifs dans l'économie privée. A chaque placement de personnel, ils créent une plus-value pour le travailleur comme pour l'employeur, plus-value qui se traduit par une marge pour le service de l'emploi. Cette marge permet de maintenir les conditions nécessaires au plan du personnel et des infrastructures pour poursuivre les activités. C'est donc un cercle vertueux.

La palette de compétences que tout service de l'emploi doit maîtriser est large. Connaissance des hommes, empathie et doigté sont indispensables. Car le service de l'emploi est une activité que l'on exerce avec et pour des personnes. En outre, comme les services de l'emploi font partie de l'économie privée, ils doivent avoir un esprit rationnel et être capables de bien calculer. Trouver un équilibre entre ces deux pôles est une véritable prouesse! Mais cela ne suffit pas. Mettre en lien avec succès demandeurs d'emploi et entreprises exige une observation et connaissance précises du marché du travail, un réseau d'entreprises et de candidats à consolider en permanence, tout en maintenant des rapports de confiance avec tous ces acteurs.

Enfin, il faut aussi des connaissances techniques approfondies dans le domaine du droit du travail, des assurances sociales et, surtout, de l'informatique. La branche du travail temporaire, qui représente 2 pour cent de l'emploi, conclut chaque année presque autant de contrats de travail que tout le reste de l'économie! Cette quantité ne peut être maîtrisée qu'au moyen d'une organisation très professionnelle des processus.

## Le service de l'emploi du futur: un coach personnel pour l'emploi

Ce mélange d'exigences prendra encore de l'ampleur à l'avenir. L'élément humain sera une exigence encore plus forte. La partie purement administrative du placement de personnel peut être assumée de mieux en mieux par la technologie de l'information et les médias sociaux. Il est même possible qu'à l'avenir, il n'y ait plus besoin d'entreprises pour réaliser ces processus administratifs. Cette tendance a été observée dans diverses branches, par exemple celle des voyages. Les agences de voyage ont été presque entièrement remplacées par des plateformes sur Internet. A l'heure actuelle, les voyageurs s'informent, choisissent et réservent eux-mêmes et, ce faisant, ils obtiennent des conseils d'autres touristes. Ce scénario peut également se retrouver dans le service de l'emploi. Mais pas si ce service se focalise sur son activité de conseil. Recruter les bons profils sera toujours décisif pour la progression d'une entreprise. Et les relations humaines jouent à cet égard un rôle

crucial. C'est pourquoi le rôle du conseiller en personnel devrait gagner en importance à l'avenir. Son rôle sera comparable à celui du médecin, du psychologue ou de l'avocat. Car le jour où les citoyens devront résoudre eux-mêmes leurs problèmes de santé et de droit, uniquement via Internet, sans en parler avec un conseiller, n'est pas encore arrivé. L'image du conseiller en personnel doit cependant changer. Il doit devenir un coach personnel pour le travail.

Au niveau technique aussi, les services de l'emploi doivent tout faire pour demeurer à la pointe. Quiconque ne se familiarise pas avec les possibilités offertes par les nouveaux médias ne survivra pas. Tout le travail administratif doit se régler avec quelques clics. Celui ou celle qui perd du temps dans la bureaucratie génère des coûts que ses concurrents tournés vers la

«Le rôle du conseiller en personnel devrait gagner en importance à l'avenir. Son rôle sera comparable à celui du médecin, du psychologue ou de l'avocat.»

Myra Fischer-Rosinger

technologie n'auront pas. L'interaction humaine passera également toujours plus via le web et les réseaux sociaux. Les clients de demain seront abordés, persuadés d'acheter et conseillés en passant par ces canaux.

## swisstaffing: soutien et stimulation en même temps

La branche des services de l'emploi et son association swisstaffing sont le reflet l'une de l'autre. Lorsque la branche se développe – elle a multiplié sa taille par cinq au cours des deux dernières décennies! –, l'association doit suivre. Mais de temps à autre, la dynamique prend un autre cours. Etant en quelque sorte une division d'état-major externalisée des services de l'emploi, swisstaffing a pour tâche de saisir l'ensemble de la situation, scruter l'horizon, se faire une idée des tendances et des bouleversements, soigner les contacts avec les personnes clés de l'économie, de la société et du monde politique, récolter des informations et trouver des idées. Avec ses analyses et les connaissances, swisstaffing stimule ses membres et la branche. Grâce à son équipe étoffée, qui compte aujourd'hui 20 personnes, swisstaffing est en mesure de proposer aux membres une large palette de services et de réagir avec souplesse aux changements intervenant dans le contexte du marché. L'association de la branche continuera à professionnaliser son lot de services et à les adapter aux exigences de l'avenir. ■

Myra Fischer-Rosinger