



Emploi

Le travail temporaire se remettra de la crise

Au fil de la crise sanitaire, les agences de travail temporaire ont vécu une douche écossaise: certains secteurs ont été soudain très demandés tandis que d'autres restaient aux abonnés absents. Dans cette situation d'exception, la branche a su faire valoir ses atouts puisqu'il n'a jamais fallu autant de souplesse et d'agilité. C'est une tendance qui devrait se poursuivre

9 avril 2021, Pirmin Schilliger

A en croire Swissstaffing, le centre de compétences et de services des agences suisses de placement privé et de location de services, le travail temporaire a chuté en 2020 de 14,3% en raison de la pandémie. Presque aucune agence n'a échappé à ce recul. Adecco Group, par exemple, a enregistré une baisse de chiffre d'affaires de 15%. Or l'année avait brillamment commencé chez le numéro un de la branche, avec une notable hausse sur les deux premiers mois. Le semi-confinement a alors eu des effets d'autant plus dévastateurs et Adecco ne s'en est que lentement remis jusqu'à fin 2020. Randstad, deuxième poids lourd du secteur, a également été très affecté par la pandémie. Dans l'ensemble, la branche a souffert au terme du premier confinement d'un recul de 23%. Il s'est réduit peu à peu au fil de l'année, si bien que le chiffre d'affaires du quatrième trimestre ne fut plus que de 10% au-dessous de la même période de l'exercice précédent.

Les gagnants et les perdants

A l'instar de la plupart des agences de placement privé, Randstad et Adecco ont déplacé leur propre activité en télétravail dans toute la mesure du possible et recouru au chômage partiel, «tant pour les collaborateurs à l'interne que pour les externes», indique Annalisa Job, porte-parole d'Adecco. Si le placement temporaire ne s'est pas complètement effondré durant les pires semaines, c'est que certains secteurs ont soudain vécu un formidable essor. «La demande de travailleurs temporaires a rapidement augmenté de 40% dans la logistique et dans l'e-commerce», relate la porte-parole. Dans le secteur santé, médecine et soins à la personne, on a également cherché désespérément des renforts flexibles, de même d'ailleurs que dans la pharma et la chimie. Dans les IT, la demande est demeurée stable. En revanche, plus rien n'a marché dans le tourisme, l'hôtellerie-restauration et chez leurs fournisseurs.

Passées à toute allure en mode crise, les agences de placement ont tenté de réagir avec agilité et souplesse. Bien des entreprises ont rapidement mis sur pied des services particuliers et développé de nouvelles offres spécifiques. Le Groupe Manpower Suisse a par exemple lancé en juillet 2020 son projet Jobcenter «en réponse à de possibles licenciements massifs», commente Larissa Probst, porte-parole. Avec ce Jobcenter, les conseillers de Manpower sont immédiatement sur place en cas de licenciements, pour aider les travailleurs concernés en leur suggérant de nouveaux accès au marché du travail. Pour y parvenir, Manpower met à disposition l'ensemble de son réseau afin d'aider les gens à retrouver aussi vite que possible un emploi temporaire ou stable.

Les plus rapides

Coople passe pour le leader de la branche dans les technologies. Fondée à Zurich en 2009, l'entreprise mise à fond sur le numérique à l'aide des algorithmes qu'elle a développés, qui remplacent entièrement les traditionnels conseillers. La communauté Coople enregistre aujourd'hui plus de 400 000 salariés et 20 000 établissements d'affectation en Europe. Au-delà de Zurich, Coople a ouvert des filiales à Lausanne, Londres et Minsk. La porte-parole Sabina Neuhaus ne veut pas parler de gagnants et de perdants dans le contexte de la pandémie mais, en toute neutralité, de «déplacements». Pour les segments où s'active Coople, cela signifie concrètement moins de main-d'œuvre flexible pour l'aviation, les aéroports, l'hôtellerie, la restauration et l'événementiel, mais davantage pour le commerce de détail, le secteur de la santé, l'agriculture et la logistique.

Partenaire officiel du plan de vaccination zurichois, Coople a rapidement trouvé le personnel administratif et médical nécessaire aux centres de vaccination. Et au printemps 2020, l'entreprise a placé beaucoup de gens qui



se trouvaient en chômage partiel ou sans emploi en guise de renforts pour les récoltes chez les maraîchers et les arboriculteurs. Opération spéciale peu après: recruter en un week-end 800 collaborateurs pour un discounter – ce personnel était pour l'essentiel nécessaire afin d'appliquer les concepts de sécurité sanitaire dans les filiales. «Un tel mandat a exigé de nous une nouvelle dimension de vitesse et nous n'y sommes parvenus que grâce à notre approche automatisée», commente Sabina Neuhaus.

Pour toutes les agences de placement, le fait que le Conseil fédéral ait étendu le chômage partiel aux travailleurs temporaires a été d'un grand secours. «Cela nous permet de garder sous contrat nos temporaires même en ces temps difficiles et de les soutenir financièrement», ajoute Sabine Neuhaus.

Face-à-face par vidéo

A l'inverse de Coople qui mise tout sur le numérique, la société Dasteam SA, qui a son siège à Bâle et compte 21 filiales en Suisse, continue de parier sur un modèle d'affaires traditionnel. «Le cœur de notre métier est toujours le contact personnel avec le client», explique le CEO Claudio Suter. Cela ne signifie pas que les Bâlois ont négligé le numérique: ils ont d'ailleurs leur propre département IT et ne cessent de développer de nouveaux outils. Mais, de l'avis de Claudio Suter, on ne trouve pas tout le personnel voulu en s'en remettant uniquement au Net. Au fil de la crise sanitaire, justement, on a pu voir à quel point les contacts clients personnels étaient essentiels, même si, pour un temps considérable, ils ne fonctionnent que par vidéotéléphone.

Dasteam s'est dans l'ensemble bien tirée de la crise, estime Claudio Suter. L'état-major de crise mis en place au siège de Bâle dès le début de la pandémie aura été un atout crucial pour réagir professionnellement et à toute allure aux développements quasi quotidiens. «Grâce à notre flexibilité, nous avons pu respecter en tout temps les prescriptions de sécurité, tant avec nos clients qu'avec nos collaborateurs internes et temporaires. En même temps, nous avons tenté d'amortir autant que faire se peut les dommages économiques.»

Les leçons de la pandémie

La crise du Covid-19 n'est certes pas encore vaincue mais le pire semble derrière. En tout cas, les chiffres de Swissstaffing mettent en évidence que le recul des heures de travail fournies pendant la deuxième vague de la pandémie entre novembre et janvier n'a été plus que de 9,6%, soit bien plus modéré que lors du premier semi-confinement.

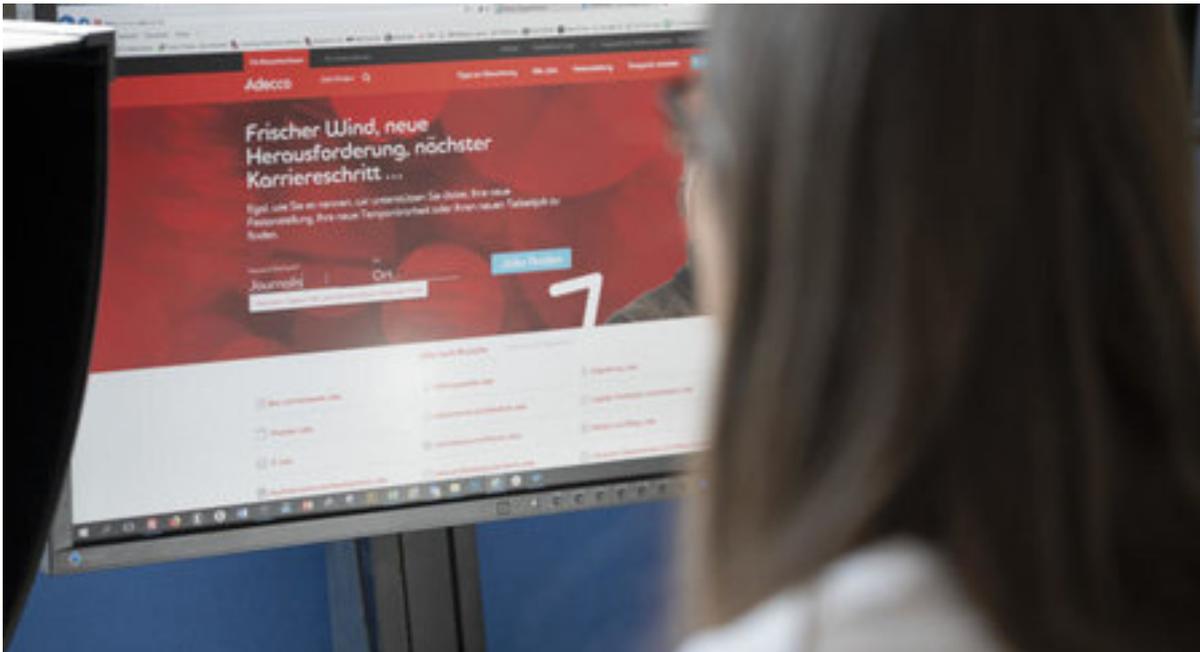
Et il y a quelques lueurs d'espoir. Le marché du travail a touché le fond et divers secteurs enregistrent déjà une claire tendance à la reprise. Selon les chiffres de Manpower, les employeurs suisses s'attendent à une croissance nette de l'emploi de 2% entre avril et juin. Cela représenterait une amélioration de 5% par rapport au trimestre précédent. Cela dit, seuls 11% des employeurs interrogés s'attendent à retrouver à fin juillet 2021 les effectifs qu'ils avaient début 2020. Il se passera donc encore du temps jusqu'à ce que les pertes de postes de travail dues à la pandémie soient entièrement compensées.

A moyen terme, les agences de placement temporaire pourraient aussi faire partie des gagnantes de la crise. «La pandémie a illustré l'importance de la branche du placement de personnel», souligne Véronique Traber, porte-parole de Randstad. Incontestablement, l'estime portée au travail flexible est nettement montée ces derniers mois. Sabine Neuhaus parle même d'une tendance qui se décrit comme suit: moins de profils d'emploi définis, plus d'embauches sur la base de compétences utilisables dans diverses tâches et divers rôles. La probabilité est grande qu'à l'avenir beaucoup d'entreprises constitueront des équipes plus flexibles, autrement dit faites de moins de main-d'œuvre fixe et de davantage de temporaires. «Le management qui s'appuie sur une main-d'œuvre flexible deviendra la norme», pense Sabine Neuchaus.

Le fait est que la contrainte du télétravail a donné un élan supplémentaire à la numérisation et modifié l'attitude



par rapport aux travailleurs flexibles. C'est ce qu'illustre d'ailleurs le baromètre Manpower du marché du travail: désormais 53% des employeurs suisses interrogés pensent que leurs collaborateurs, s'il leur est permis de choisir librement, privilégient un modèle de travail hybride. Avant que ne déferle la pandémie, la proportion était nettement plus basse, à 35%.



Selon les chiffres de Manpower, les employeurs suisses s'attendent à une croissance nette de l'emploi de 2% entre avril et juin.
— © Keystone