

Les prestataires de services de l'emploi en Suisse 2018

Comment fonctionnent-ils.

Que font-ils.

Comment voient-ils leur avenir.

Méthodologie

À la demande de swisstafing, l'institut de sondage gfs-zürich a invité 308 administrateurs de services de l'emploi à participer à une enquête combinée en ligne et par téléphone. L'enquête, réalisée à l'automne 2017, a obtenu la participation de 129 administrateurs. Le taux de participation s'est établi à 42%, un résultat satisfaisant pour une enquête menée sur une base volontaire. Les administrateurs de toutes les entreprises membres ont reçu un courrier de swisstafing.¹ Compte tenu du taux de participation élevé et d'un taux de réponse à hauteur d'environ 17% pour toute l'industrie, les réponses peuvent être considérées comme étant représentatives pour le secteur du travail temporaire en Suisse.²

¹ Si le nombre d'administrateurs auxquels un courrier a été envoyé est inférieur au nombre total d'entreprises membres, cela tient au fait que certains administrateurs détiennent plusieurs entreprises de travail temporaire ou que chacune de leurs filiales constitue une entreprise à part entière juridiquement parlant.

² Comme toujours pour une enquête, on ne peut exclure certaines distorsions de la représentativité. Ainsi, les directeurs des grandes entreprises répondent en général plus rarement aux enquêtes par manque de temps. De même, il se peut que les questions concernant la déontologie soient mieux valorisées auprès des membres de l'association que dans l'ensemble de la branche.

Table des matières

Synthèse	3
<hr/>	
1. Portrait-type d'un prestataire de services de l'emploi	4
1.1 Profil	4
1.2 Fonction dans l'entreprise	5
1.3 Niveau d'études	5
1.4 Motivation des administrateurs	6
1.5 Appétence au risque	7
<hr/>	
2. Structure économique des services de l'emploi	8
2.1 Réseau de filiales, chiffre d'affaires et vivier de candidats	8
2.2 Conseillers en personnel employés	9
2.3 État de la concurrence	10
<hr/>	
3. L'offre de services des prestataires des services de l'emploi	11
<hr/>	
4. Recrutement et prospection de clients dans le secteur du travail temporaire	13
4.1 Recrutement de candidats	13
4.2 Prospection des clients entreprises	15
<hr/>	
5. Les services de l'emploi à l'ère du numérique	16
5.1 Objectifs des projets de transition numérique	16
5.2 État de la transition numérique dans les entreprises de travail temporaire	17
5.3 Raisons de l'échec de projets de transition numérique	18
5.4 Qui passe au numérique et comment?	19
<hr/>	
6. Les services de l'emploi se tournent vers l'avenir	21
6.1 Le monde du travail – aujourd'hui et demain	21
6.2 L'avenir du secteur	22
<hr/>	
Impressum	24

Synthèse

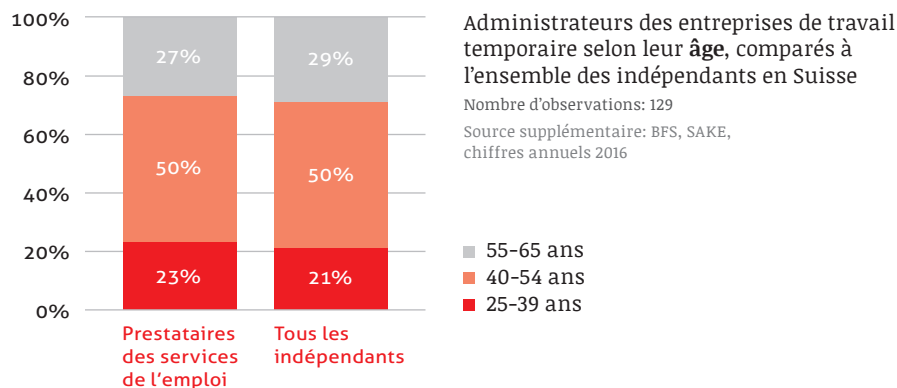
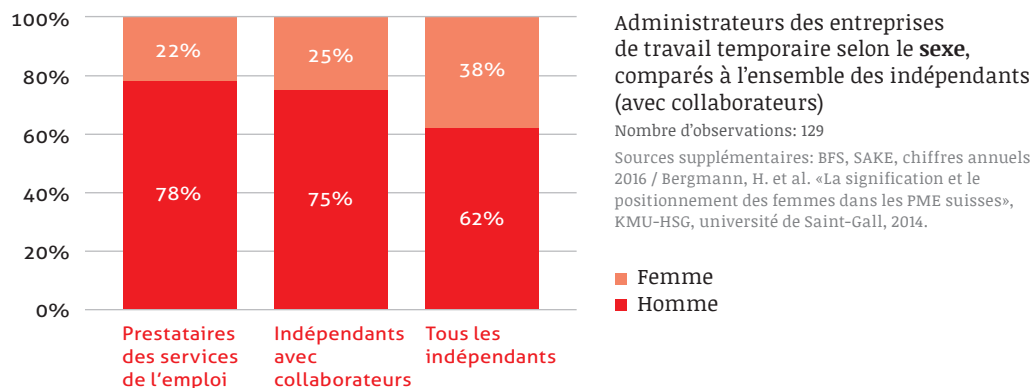
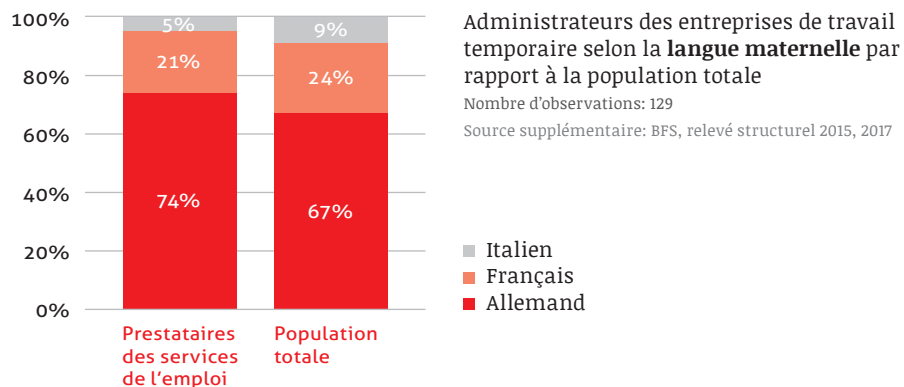
Le secteur du travail temporaire est marqué par une forte présence des PME. Sur les 800 prestataires de services de l'emploi en Suisse, 82% dégagent un chiffre d'affaires inférieur à 20 millions de francs. Les trois quarts des entreprises sont dirigées par leur propriétaire, personnellement responsable du succès ou de l'échec de son entreprise. Qu'ils soient propriétaires ou CEO, en assumant la direction de l'entreprise, les administrateurs réalisent leur rêve d'indépendance et mettent toute leur passion au service d'une cause: mettre en relation les employeurs et les chercheurs d'emploi susceptibles de s'accorder. Pour 85% ou respectivement 75% des prestataires de services de l'emploi, le fait de soutenir les entreprises dans leur procédure de recrutement et d'aider les gens à trouver un emploi est un critère important dans l'exercice de leur travail.

Les entreprises de travail temporaire installées en Suisse emploient quelque 5000 conseillers en personnel, qui procurent chaque année une activité à 340 000 travailleurs temporaires. À titre de comparaison, les ORP publics disposent de plus de 2700 collaborateurs, personnel administratif inclus. Avec ses ressources humaines et ses compétences en matière de placement, le secteur du travail temporaire prouve ainsi qu'il apporte une contribution précieuse à l'exploitation du potentiel indigène et au bon fonctionnement du marché du travail suisse (un rôle essentiel, récemment compromis par des tentatives de régulation de la part des responsables politiques et des partenaires sociaux).

La transition numérique pose un défi majeur au secteur du travail temporaire. La pression de la concurrence et la prédominance des PME dans le paysage entrepreneurial compliquent la mise en œuvre d'innovations coûteuses. Aussi n'est-il pas étonnant que le facteur coût soit le plus souvent cité comme obstacle aux projets de transition numérique. Et même si 60% des entreprises ont lancé de tels projets au cours des cinq dernières années, les processus clés, au cœur de l'entreprise, ne sont mis en œuvre sous forme numérique que dans 49% des entreprises. Si les entreprises restent concurrentielles malgré ce faible taux de passage au numérique, c'est parce que le réseau de contacts personnels avec les entreprises et les chercheurs d'emploi reste le facteur décisif dans le recrutement et la prospection des clients. Au fil de la révolution numérique, il sera toutefois de plus en plus difficile de s'imposer sur le marché en restant à l'écart des innovations techniques.

En tant que spécialistes du placement de personnel répondant au plus près à la demande, les administrateurs des services de l'emploi ont une bonne intuition des évolutions à venir sur le marché du travail. On a beaucoup spéculé ces dernières années sur un avenir marqué par les suppressions d'emplois et la recrudescence du chômage. Les administrateurs des entreprises de travail temporaire voient les choses autrement puisqu'ils sont seulement 22% à croire à une hausse du chômage et 17% à croire à la location et au placement de robots. Si l'on s'en tient aux dires des professionnels des services de l'emploi, le facteur humain continuera donc de jouer un rôle majeur dans l'économie de demain. Les hommes et les femmes qui travaillent en Suisse peuvent en être certains: dans les périodes de bouleversements structurels comme dans les périodes d'euphorie, le secteur du travail temporaire est à leurs côtés, avec toutes ses compétences en matière de coaching et de placement.

Dr. Marius Osterfeld
Dübendorf, janvier 2018



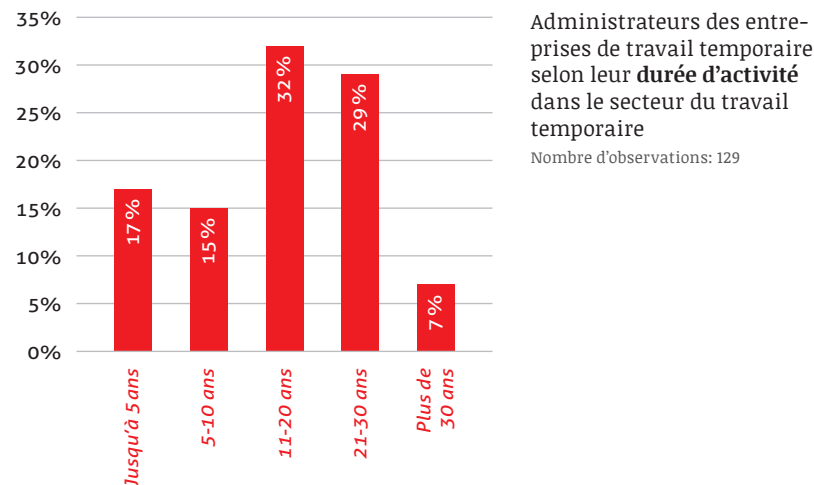
1. Portrait-type d'un prestataire de services de l'emploi

1.1. Profil

Qui sont les hommes et les femmes derrière les quelque 800 entreprises de travail temporaire en Suisse? Les administrateurs des entreprises de travail temporaire viennent de toutes les régions du pays. Il apparaît que la répartition linguistique parmi les membres de swissstaffing correspond à la répartition linguistique au sein de la population générale. Preuve que swissstaffing est une association de branche d'envergure nationale au regard de la structuration de ses membres.

En moyenne, les administrateurs sont âgés de 49 ans et travaillent depuis 18 ans dans le secteur. Seules 17% des personnes interrogées ont à leur actif une expérience du secteur inférieure à cinq ans. Autrement dit, les administrateurs d'une entreprise de travail temporaire connaissent généralement le secteur depuis de nombreuses années et intègrent cette expertise dans la conduite de leur entreprise.

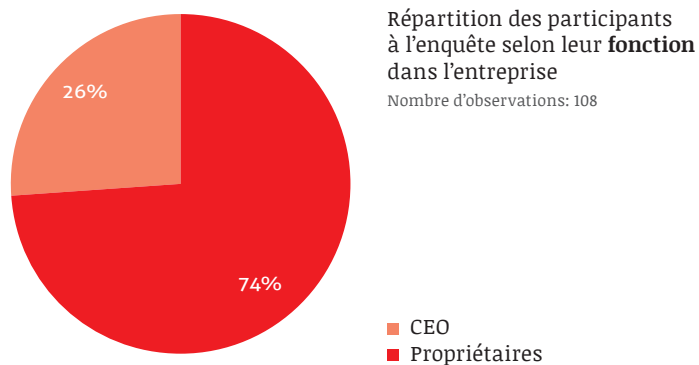
La grande majorité des entreprises de services de l'emploi est dirigée par un homme (78%). Les hommes sont donc légèrement surreprésentés aux postes de direction par rapport à l'ensemble des indépendants en Suisse.



1.2. Fonction dans l'entreprise

74% des administrateurs sont propriétaires de leur entreprise de travail temporaire. Ces entreprises dirigées par leur propriétaire répondent à l'idéal social de l'entrepreneur qui travaille pour son propre compte et s'occupe personnellement des affaires de son entreprise. Le propriétaire doit répondre lui-même des succès et des échecs de sa société et en assume la responsabilité à titre personnel.

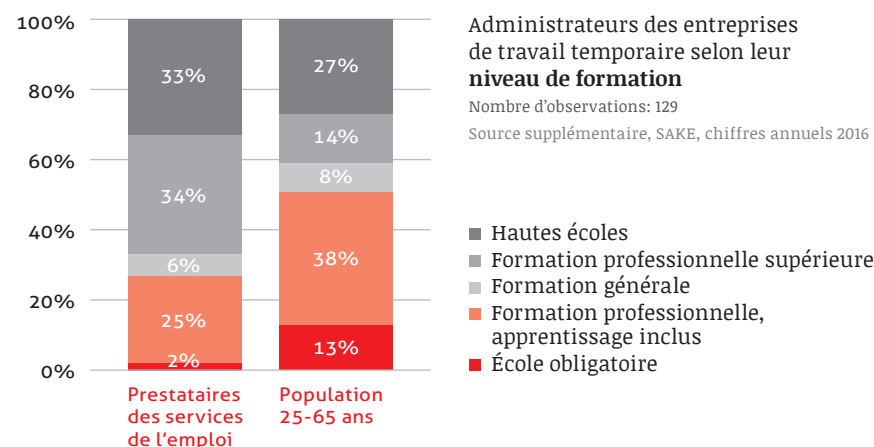
Environ 25% des prestataires de services de l'emploi sont dirigés par un CEO que les actionnaires ont chargé de la conduite des affaires. Ce mode d'organisation présente un intérêt particulier pour les entreprises de travail temporaire de plus grande taille. La moitié des entreprises dirigées par un CEO dispose d'un réseau de trois filiales ou plus dans toute la Suisse. Les entreprises disposant d'une ou deux filiales ne sont que 14% à avoir un CEO. L'une des raisons qui poussent à confier la gestion d'une grande entreprise à un CEO tient à la complexité toujours plus grande des tâches de direction. D'autre part, les filiales nationales des groupes internationaux sont également dirigées par un CEO. En effet, ces entreprises cotées en Bourse sont sous les feux de la rampe et soumises en tant que telles à des impératifs rigoureux en matière de conformité ainsi qu'à des engagements de responsabilité sociale.



1.3. Niveau d'études

En règle générale, les administrateurs d'une entreprise de location de services ont suivi un cursus d'enseignement professionnel. Un quart d'entre eux a obtenu un diplôme de formation professionnelle et un tiers dispose d'une formation professionnelle de niveau supérieur. Ces chiffres reflètent d'ailleurs le parcours relaté par de nombreux conseillers en personnel. Avant de rejoindre le secteur des services de l'emploi, il est fréquent qu'ils suivent une formation dans le secteur où ils placeront ultérieurement le personnel. Cette expérience professionnelle leur permet de parler en connaissance de cause lorsqu'ils sont en contact avec les entreprises locataires de services, et de fournir à ces dernières le personnel approprié.

Un tiers des administrateurs a suivi des études supérieures. Si on peut en conclure que ces études auront permis aux administrateurs d'acquérir les bases économiques et juridiques nécessaires à la conduite d'une entreprise, on retiendra également que ce chiffre témoigne d'une évolution du secteur vers le placement d'une main-d'œuvre hautement spécialisée. En règle générale, les conseillers en personnel qui travaillent dans les secteurs de croissance que sont l'informatique, la finance et la comptabilité, les sciences de la vie ou encore l'industrie pharmaceutique et chimique, ont souvent suivi des études dans ces domaines. Sans une telle qualification, ils seraient dépourvus du savoir-faire technique nécessaire aux échanges avec les responsables de gamme dans les entreprises.



Motivations citées par les administrateurs d'entreprises de travail temporaire pour le choix de leur activité

Nombre d'observations: de 116 à 128 selon les variables

	1 très faible	2	3	4	5 très forte
Motifs personnels					
Être indépendant	2%	4%	6%	29%	59%
Mettre en œuvre une idée	1%	5%	12%	29%	53%
Contact humain	2%	2%	15%	27%	54%
Considération au sein de la société	13%	15%	24%	25%	23%
Perpétuation de la tradition familiale	70%	8%	7%	6%	9%
Motifs matériels					
Perspective de revenus satisfaisants	4%	9%	33%	37%	17%
Recherche d'un emploi	67%	9%	7%	9%	8%
Éthique professionnelle					
Contribution à la société	5%	9%	21%	38%	27%
Aider à trouver du travail	2%	10%	13%	30%	45%
Conditions de travail & salaires équitables	2%	2%	17%	25%	54%
Aider les entreprises à recruter	3%	2%	10%	28%	57%
Aider au choix d'une carrière professionnelle	1%	6%	20%	32%	41%

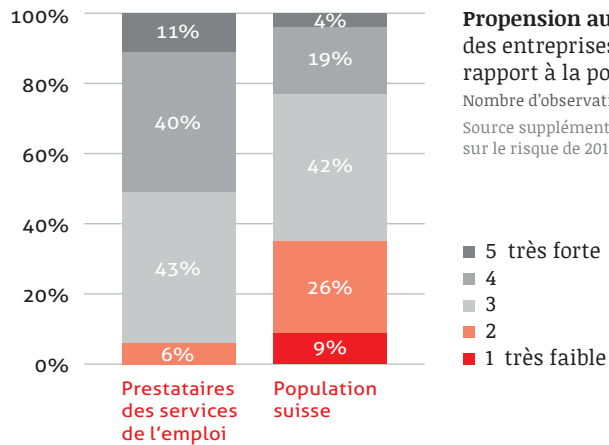
1.4. Motivation des administrateurs

Le choix d'un métier répond souvent à une vocation. Les prestataires des services de l'emploi en font l'expérience quotidienne au contact des travailleurs temporaires. Mais quelles sont les motivations qui poussent les administrateurs vers les services de l'emploi? La réponse apportée par les propriétaires et par les CEO permet d'éclairer les intentions profondes de leur action. On peut rassembler les motifs indiqués en trois catégories: motifs personnels, matériels et éthiques.

Le classement des différents motifs indiqués montre que les administrateurs des entreprises de travail temporaire sont avant tout des entrepreneurs. Désireux d'être indépendants, ils profitent de leur liberté d'entreprendre pour mettre leurs idées en pratique. Le contact humain et les échanges avec les autres s'inscrivent au cœur de leur action d'entrepreneur.

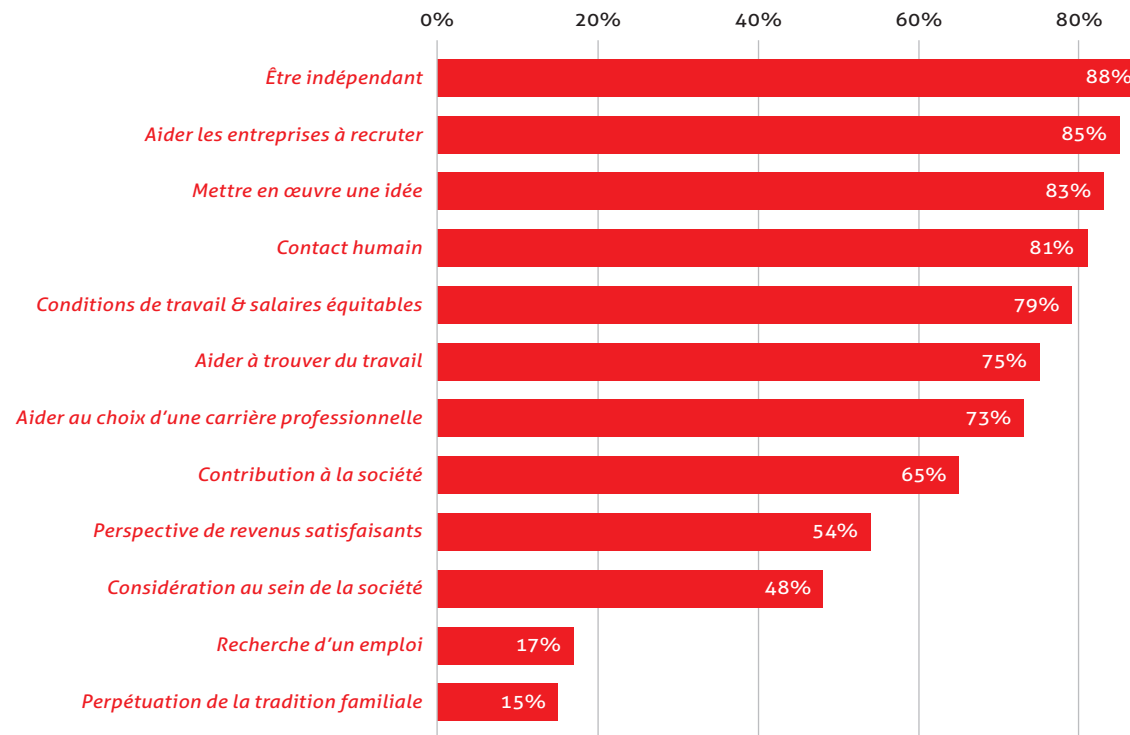
Au-delà de ces motifs personnels, l'éthique professionnelle est une motivation majeure pour les administrateurs. La possibilité d'aider les entreprises à recruter joue un rôle essentiel pour 85% d'entre eux. 79% jugent important de s'engager en faveur de conditions de travail et de salaires équitables et 75% voient dans l'aide apportée aux chercheurs d'emploi une motivation importante. Les administrateurs apportent ainsi une contribution précieuse au bon fonctionnement du marché de l'emploi suisse et de la société en général.

Les motifs matériels tels que la perspective de revenus satisfaisants ou la quête d'un emploi sont d'ordre secondaire, sans pour autant devoir être jugés comme mineurs. Comme le montre l'enquête, l'immense majorité des personnes interrogées considère les perspectives de revenus comme un critère relativement important, voire très important. En d'autres termes, si elle n'est pas une motivation essentielle pour les administrateurs, la sécurité matérielle est une condition préalable.



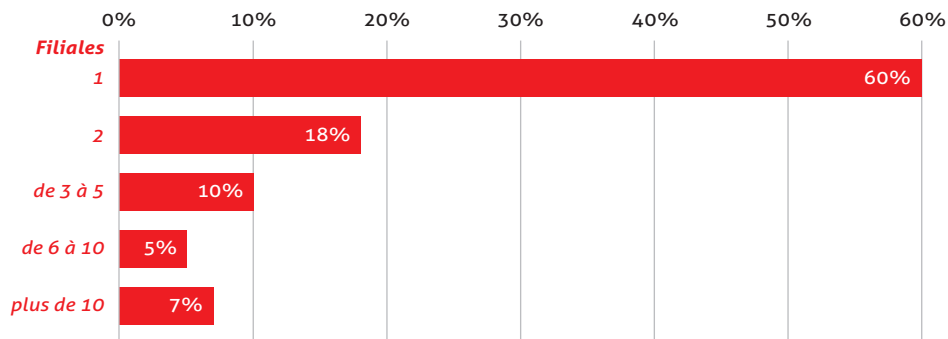
1.5. Appétence au risque

La prise de risques est une condition sine qua non de l'entrepreneuriat. Le fait de contracter des dettes et de consentir des investissements élevés s'accompagne d'incertitudes. Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que les administrateurs des entreprises de travail temporaire aient une appétence au risque largement supérieure à la moyenne de la population suisse. Alors que 23% de la population suisse estimaient avoir une propension au risque élevée ou très élevée dans l'étude SRF/EPF sur le risque de 2013, ce chiffre atteignait 51% parmi les administrateurs, soit plus du double. Il est intéressant de noter que dans l'enquête menée par swisstaffing, seuls 11% des administrateurs indiquent avoir une propension au risque élevée. Preuve que les propriétaires et CEO ont un goût du risque certain, mais mesuré.



Classement des **motivations** pour exercer l'activité de prestataire de services de l'emploi

Valeurs d'échelle 4 & 5 réunies
Nombre d'observations: de 116 à 128 selon les variables



Entreprises membres de swissstaffing selon la taille de leur réseau de filiales

Nombre d'observations: 129

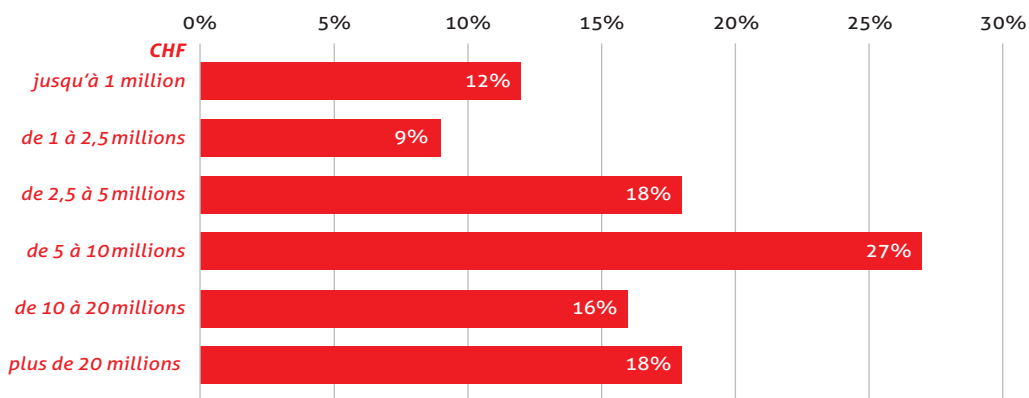
2. Structure économique des services de l'emploi

2.1. Réseau de filiales, chiffre d'affaires et vivier de candidats

Le secteur du travail temporaire est marqué par une forte proportion de petites et moyennes entreprises. En effet, 78% des entreprises membres de swissstaffing comptent seulement une ou deux filiales, tandis que 7% d'entre elles déploient leur activité sur plus de dix sites. Les PME du secteur disposent d'un fort ancrage régional et aident les entreprises locales à répondre dans les meilleurs délais à leurs besoins de personnel.

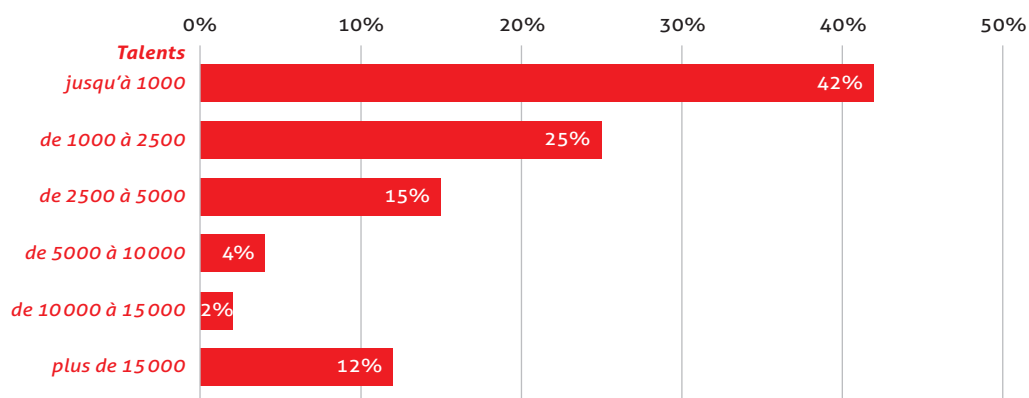
Ce tissu industriel marqué par une forte proportion de PME se traduit également dans la répartition du chiffre d'affaires entre les membres. En 2016, 67% des entreprises interrogées ont dégagé un chiffre d'affaires inférieur à 10 millions de francs. Il est à noter que les salaires versés aux travailleurs temporaires ainsi que les cotisations aux assurances sociales sont inclus dans ces chiffres. Les coûts d'exploitation et de personnel, de même que les marges éventuelles, ne représentent qu'une fraction du chiffre d'affaires. Ces PME font face aux acteurs majeurs du marché. En 2016, 18% des entreprises membres de swissstaffing ont réalisé un chiffre d'affaires supérieur à 20 millions de francs, parmi lesquelles les filiales suisses de grandes entreprises internationales de services de l'emploi.

La clé de voûte d'une entreprise de travail temporaire prospère réside dans son vivier de candidats. Compte tenu du caractère le plus souvent immédiat des besoins en personnel exprimés par leurs clients, les entreprises de travail temporaire recrutent en permanence de nouveaux candidats. Cela leur permet de fournir une main-d'œuvre spécialisée aux entreprises locataires en l'espace de quelques jours. Pour la majorité des entreprises membres, le vivier de candidats inclut 1000 références ou moins. 14% des membres ont accès rapidement à plus de 10 000 candidats.



Entreprises membres de swissstaffing selon leur chiffre d'affaires

Nombre d'observations: 120



Entreprises membres de swissstaffing selon la taille de leur vivier de candidats

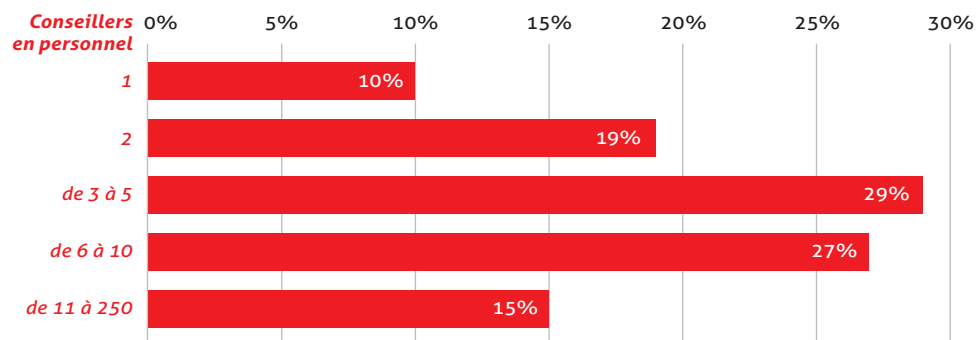
Nombre d'observations: 129

2.2. Conseillers en personnel employés

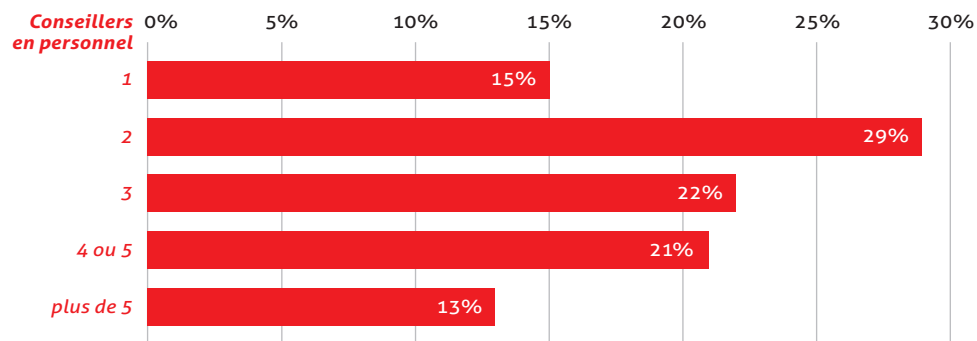
La location de personnel à court terme est la prestation numéro un d'une entreprise de travail temporaire. Malgré la transition numérique en cours au sein du secteur, les conseillers en personnel jouent un rôle central dans la fourniture de cette prestation. 58% des entreprises membres de swissstaffing emploient jusqu'à cinq conseillers en personnel. Chez 15% des membres, leur nombre s'élève à plus de dix. Et la plus grande entreprise ayant participé à l'enquête en emploie 250.

Chez 87% des entreprises membres de swissstaffing, les conseillers en personnel travaillent dans des équipes réunissant jusqu'à 5 personnes. Cela montre que, indépendamment de la taille totale d'une entreprise de travail temporaire, les équipes restent petites de manière à garantir une collaboration étroite et personnalisée. Compte tenu de cette faible taille, on comprend mieux l'enjeu important que représentent les indicateurs de marché du type Swiss Staffingindex. Dans un secteur volatile, ils fournissent aux conseillers des informations précieuses sur l'évolution d'une entreprise ou d'une filiale par rapport au reste du marché.

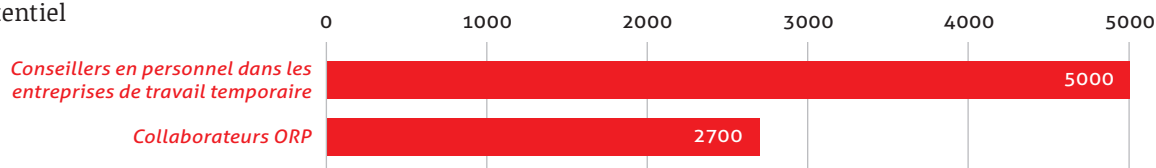
En partant d'une moyenne de cinq conseillers en personnel par entreprise et en tenant compte des grandes entreprises, on peut raisonnablement estimer le nombre de conseillers en personnel employés dans les 800 entreprises de travail temporaire en Suisse à environ 5000 personnes. Comparé aux quelque 2700 collaborateurs qui travaillent dans les ORP selon les indications du Seco, le nombre de conseillers en personnel dans le secteur du travail temporaire est presque deux fois plus élevé que dans le service public de l'emploi. Cela montre bien qu'avec ses ressources humaines, le secteur privé apporte une contribution précieuse à l'exploitation du potentiel indigène en Suisse.³



Entreprises membres de swissstaffing selon le nombre de conseillers en personnel employés
Nombre d'observations: 129



Entreprises membres de swissstaffing selon le nombre de conseillers en personnel par filiale
Nombre d'observations: 129



Estimation du nombre de conseillers en personnel en activité dans la branche par rapport à tous les collaborateurs ORP
Nombre d'observations: 129

³ L'enquête a demandé explicitement le nombre de conseillers en personnel aux prestataires des services de l'emploi. Le rapport du Seco «Efficacité et efficacité du service public de l'emploi» évalue le nombre de collaborateurs dans les ORP à 2700. Cependant, dans la mesure où il inclut le personnel administratif, ce nombre ne peut être comparé à celui du secteur temporaire qu'avec les réserves qui s'imposent..

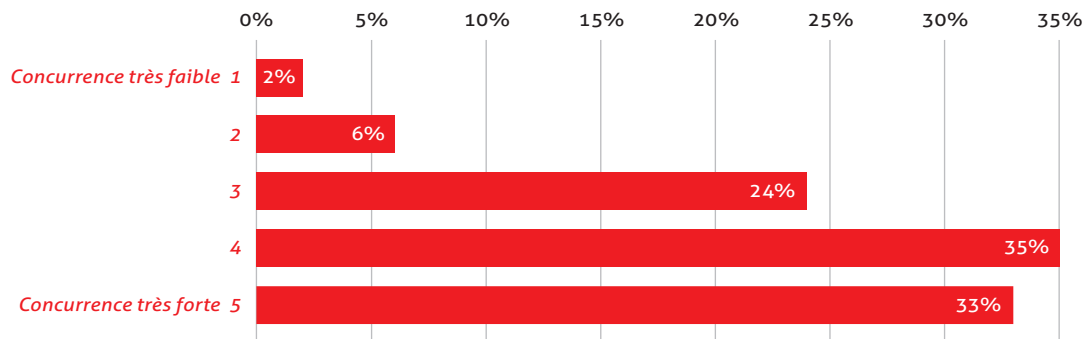
2.3. État de la concurrence

Le secteur du travail temporaire en Suisse est un marché concurrentiel qui réunit de nombreux acteurs régionaux et nationaux. Selon les indications de l'Office fédéral de la statistique, il rassemble quelque 800 entreprises, dont la principale activité économique est la location de services. Selon les estimations de swissstaffing, les six plus grandes entreprises de travail temporaire représentent une part de marché de seulement 25%. Le nombre élevé de concurrents et la faible concentration du marché se traduisent par une forte concurrence. Celle-ci est encore exacerbée par la facilité à changer de prestataire compte tenu de la volatilité du marché, et par le peu de difficulté qu'ont les entreprises locataires à obtenir des offres comparatives.

La situation concurrentielle sur le marché est perçue comme étant rude par les entreprises membres de swissstaffing. Pour un administrateur sur trois, la concurrence à laquelle son entreprise est soumise est jugée forte ou très forte. Un administrateur sur quatre la juge relativement forte. Seules 8% des entreprises s'estiment être soumises à une faible pression concurrentielle, sachant qu'elles ajoutent avoir trouvé une niche leur permettant, au moins temporairement, de s'y soustraire. Or, compte tenu des effets d'échelle⁴ relativement limités, les niches d'aujourd'hui peuvent rapidement être investies par les compétiteurs de demain.

Entreprises membres de swissstaffing selon l'état de la **concurrence** tel qu'il est perçu par l'administrateur

Nombre d'observations: 125



⁴ Par effets d'échelle, on entend les gains de coût induits par la taille d'une entreprise. Dans la mesure où une entreprise de travail temporaire n'a pratiquement pas besoin de machines ou autres pour fonctionner, les nouveaux arrivants sur le marché ou les petits prestataires peuvent être rapidement compétitifs. Quant aux compétences telles que la comptabilité financière ou les solutions logicielles spécifiques à la branche, elles peuvent être sous-traitées. Le principal obstacle financier à la création d'une entreprise de travail temporaire réside dans les cautions à verser à l'État pour l'autorisation de pratiquer la location de services.

3. L'offre de services des prestataires des services de l'emploi

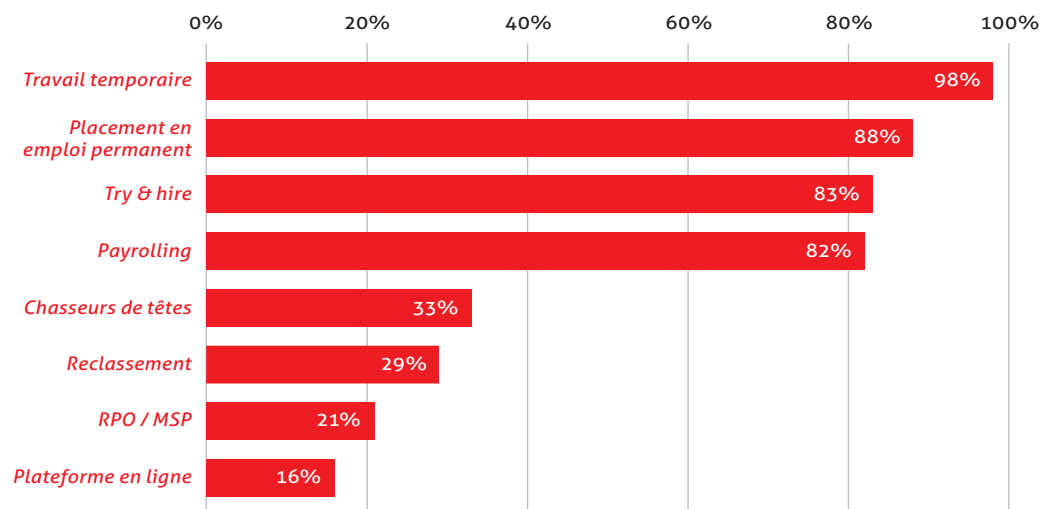
Le secteur du travail temporaire a connu une profonde mutation au cours des 30 dernières années. Si, au début des années quatre-vingt-dix, la location concernait avant tout la main-d'œuvre non qualifiée, le besoin croissant de flexibilité, la demande de main-d'œuvre spécialisée et le passage au numérique ont entraîné une transformation fondamentale, toujours à l'œuvre aujourd'hui. Ainsi, les entreprises de travail temporaire d'hier sont devenues les prestataires de services de l'emploi d'aujourd'hui, qui fournissent à leurs clients des services complets dans le domaine des ressources humaines.

L'évolution du secteur transparaît dans les services proposés par les entreprises membres de swissstaffing. Bien sûr, la location de services reste le cœur de métier des entreprises consultées, puisqu'elles sont 98% à la proposer. Avec un taux de 88%, le placement de personnel vers des emplois permanents est un élément incontournable parmi les prestations offertes. En plus de ces deux cœurs de métier, deux autres formats se sont imposés à mi-chemin entre placement de personnel et location de services: le try & hire et le payrolling. La preuve irréfutable que l'entreprise de travail temporaire d'autrefois est devenue un prestataire de services de l'emploi.

Ainsi, dans le cadre d'un try & hire, une entreprise locataire peut employer un collaborateur de façon temporaire pendant trois mois, puis l'engager sans frais de courtage si cette période d'essai est concluante. Parmi les membres de swissstaffing, 83% proposent le try & hire parmi leurs prestations. Il s'agit là d'initiatives précieuses en faveur du monde du travail. Le try & hire se révèle particulièrement intéressant pour les candidats qui souhaitent changer de branche, présentent un CV incomplet ou ne disposent pas encore de toutes les compétences requises.

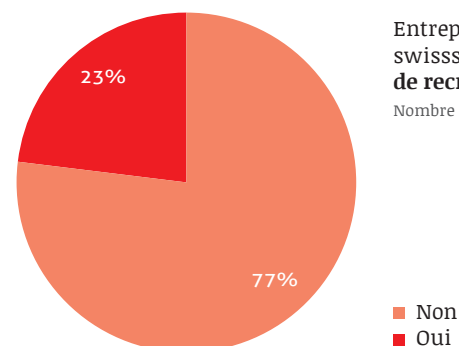
Entreprises membres de swissstaffing avec leur offre de prestations, doubles mentions possibles

Nombre d'observations: 129



Entreprises membres de swissstaffing avec fonction de recrutement RPO/MSP

Nombre d'observations: 108



Le payrolling est proposé par 82% des prestataires de services de l'emploi à leurs clients. En échange d'une faible marge, le prestataire de services de l'emploi se charge du paiement des salaires pour tout ou partie du personnel d'une entreprise et s'occupe également de toutes les cotisations aux assurances sociales. Avantage pour le client: le pack de services inclut toutes les prestations RH liées aux employés, comme le suivi d'un employé en cas de maladie ou d'accident. L'exemple du payrolling montre à quel point le secteur est devenu un prestataire global.

Les deux services relativement récents que sont le Recruitment Process Outsourcing (RPO) et la Managed Service Provision (MSP) sont le prolongement logique du conseil en personnel envisagé selon une approche globale. Environ 21% des entreprises membres sont actives sur ce segment. Dans le cadre d'un RPO, l'entreprise de travail temporaire assure certaines parties du processus de recrutement – par exemple la présélection des candidatures reçues, l'organisation de la première série d'entretiens ou la mise en place de centres d'évaluation. Si le prestataire de services de l'emploi prend en charge toute la force de travail flexible d'une entreprise, le secteur parle alors de Managed Service Provision (MSP). Ce service d'avant-garde constitue l'offre de sous-traitance la plus complète à un prestataire externe dans le domaine des ressources humaines. Dans cette configuration, le prestataire de services de l'emploi est responsable de chaque étape dans la gestion en RH de la force de travail flexible, depuis le choix des entreprises de travail temporaire jusqu'au placement définitif des collaborateurs. Encore rare aujourd'hui en Suisse, la MSP intégrale devrait être facilitée par l'arrivée du numérique, qui abaissera le coût de ce service et en améliorera le déploiement au niveau des clients. Sous l'effet de cette double évolution, on peut s'attendre à ce que de nouvelles catégories de clients soient sensibles aux attraits de ce service au cours des prochaines années.

En leur qualité de spécialistes des questions liées au personnel, les entreprises de travail temporaire sont une sur trois à proposer à leurs clients de résoudre leurs dossiers les plus critiques dans le domaine des ressources humaines: elles peuvent ainsi endosser le rôle de chasseur de têtes pour trouver des spécialistes rares, ou bien aider des personnes licenciées dans le cadre d'un reclassement à retrouver un nouveau poste, le tout avec bilan de situation, coaching et services de placement.

À l'avenir, les plateformes en ligne et le crowdsourcing seront le moteur de l'emploi et devraient ouvrir la voie à ce que l'on appelle la gig economy. Le terme gig est emprunté au monde musical, où les artistes, après avoir joué dans un club, perçoivent leur gage avant de se rendre chez le prochain client. Uber et Airbnb sont des exemples de ces nouvelles formes de travail. Les entreprises de travail temporaire ont, elles aussi, identifié le potentiel de croissance de la gig economy. 16% des entreprises membres de swissstaffing proposent d'ores et déjà des plateformes de placement en ligne. L'avantage pour les employés réside dans le fait qu'en étant placés par une entreprise de travail temporaire, ils bénéficient d'une couverture sociale intégrale et du régime protecteur de la CCT Location de services.

4. Recrutement et prospection de clients dans le secteur du travail temporaire

4.1. Recrutement de candidats

Afin de pouvoir répondre favorablement aux besoins en personnel des clients entreprises, les entreprises de travail temporaire sont à la recherche permanente de candidats. Véritables spécialistes du recrutement, elles utilisent tous les moyens à leur disposition pour s'adresser aux chercheurs d'emploi actifs et passifs.

Dans un univers hautement numérique, la stratégie en ligne d'une entreprise de travail temporaire est décisive. Pour les administrateurs, le site de l'entreprise est une carte de visite essentielle sur Internet. 83% d'entre eux le jugent important, voire très important. Mais un site Internet ne peut tenir toutes ses promesses que s'il s'insère dans une stratégie de recrutement numérique globale. Selon cette logique, 71% des administrateurs parient sur la mise en ligne de petites annonces sur les portails d'offres d'emploi, 67% sur la présence dans les réseaux sociaux et 46% sur la publicité en ligne. La stratégie visant à utiliser une application propre à l'entreprise pour le recrutement de candidats ne s'est pas imposée dans le secteur. Seuls 30% jugent cette possibilité importante ou très importante pour le recrutement.

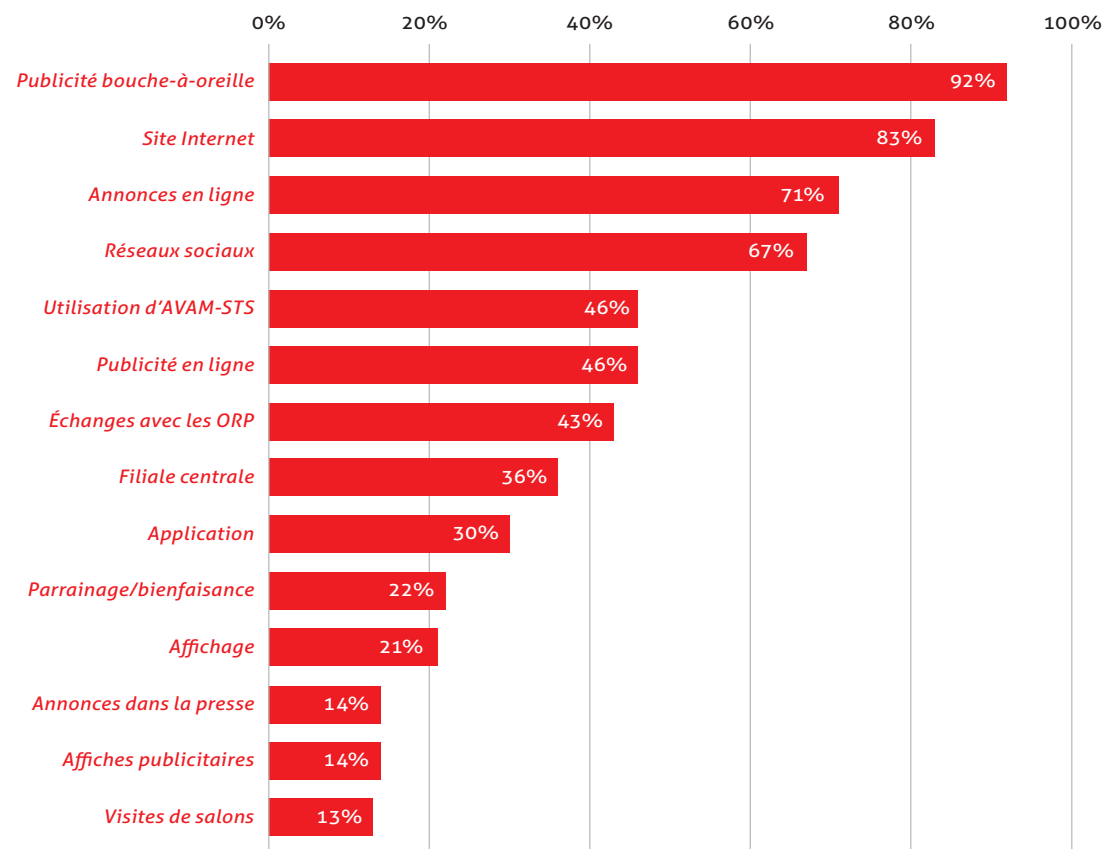
La qualité de la collaboration avec les ORP est un paramètre important aux yeux des administrateurs. Les propriétaires et CEO apprécient particulièrement l'accès électronique au vivier de candidats des ORP, proposé via le portail AVAM-STs. Pour 46% d'entre eux, l'accès à ce vivier est un élément important, voire très important. De même, les administrateurs sont 43% à juger important ou très important l'échange direct avec les conseillers ORP. L'importance de la charnière entre placement public et privé est illustrée par le fait que l'échange avec les ORP est considéré par les prestataires des services de l'emploi comme le canal le plus important pour recruter des collaborateurs, après les moyens de recrutement numériques.

Classement des principaux canaux de recrutement pour les services de l'emploi selon l'avis des administrateurs

Valeurs d'échelle 4 & 5 réunies

Nombre d'observations:

de 114 à 128 selon les variables



Importance des différents canaux de recrutement pour les services de l'emploi selon l'avis des administrateurs

Nombre d'observations:
de 114 à 128 selon les variables

	1 très faible	2	3	4	5 très forte
Canaux de recrutement numériques					
Annonces en ligne	9%	9%	10%	20%	51%
Publicité en ligne	15%	22%	17%	18%	28%
Site Internet	2%	3%	12%	17%	66%
Application	33%	15%	22%	11%	19%
Réseaux sociaux	5%	11%	17%	33%	34%
Échanges avec les ORP					
Échanges avec les ORP	13%	13%	31%	18%	25%
Utilisation d'AVAM-STS	13%	19%	22%	19%	27%
Canaux de recrutement classiques					
Publicité bouche-à-oreille	1%	0%	7%	17%	75%
Annonces dans la presse	38%	30%	18%	11%	3%
Affichage	37%	20%	22%	13%	8%
Affiches publicitaires	42%	30%	14%	9%	5%
Filiale centrale	27%	17%	20%	22%	14%
Visites de salons	36%	30%	21%	10%	3%
Parrainage/bienfaisance	18%	32%	28%	15%	7%

Les méthodes traditionnelles de recrutement du personnel ont considérablement perdu en importance aujourd'hui: parmi celles-ci, c'est encore le critère de l'emplacement central d'une filiale qui séduit le plus les administrateurs. Ils sont 36% à penser qu'il est important ou très important. Qui dit emplacement central dit généralement affichage public des offres d'emploi en cours, que 21% des personnes interrogées s'accordent à juger important ou très important. Moins de 15% des administrateurs font confiance aux annonces dans les journaux, aux affiches publicitaires et aux salons. Enfin, si elles sont 82% à recourir au parrainage ou aux manifestations de bienfaisance, seules 22% des entreprises membres pensent que cette pratique est importante ou très importante.

Les administrateurs se rejoignent sur un point: quel que soit le mode de recrutement, la réputation de l'entreprise de travail temporaire est de loin le facteur le plus précieux. 92% sont certains que la recommandation par des (anciens) travailleurs temporaires est la clé la plus importante du recrutement de nouveaux candidats. L'existence de conditions de travail équitables et attractives et le placement de personnel constituent par conséquent une pierre angulaire du succès à long terme d'une entreprise de travail temporaire, car c'est là le meilleur moyen d'attirer de nouveaux talents.

4.2. Prospection des clients entreprises

Lorsqu'il s'agit de prospecter de nouveaux clients entreprises, les administrateurs s'accordent à penser que la recommandation par les clients existants et le réseau de contacts personnel sont des éléments décisifs. Ces facteurs sont jugés importants ou très importants pour respectivement 97 et 96% d'entre eux. Viennent ensuite le site Internet comme carte de visite sur la toile (71%) et la présence de spécialistes recherchés (68%) au sein du vivier de candidats.

En plus de ces quatre stratégies de prospection, les administrateurs explorent différentes voies pour attirer de nouveaux clients. Une grande partie d'entre eux mettent à profit les possibilités du monde numérique. Ils sont 49% à juger importants ou très importants les services numériques dans leur stratégie de prospection. Ainsi, 40% privilégient la publicité sur les réseaux sociaux, 27% la publicité en ligne et 26% l'utilisation d'une application spécifique.

Le secteur a recours à une multitude de solutions classiques pour entrer en contact avec de nouveaux clients entreprises. Un tiers des prestataires de services de l'emploi misent ainsi sur de nouveaux services pour attirer de potentiels partenaires commerciaux. Pour 41% des entreprises de travail temporaire, la prospection à froid joue un rôle important ou très important. Pour 43%, la présence d'une filiale à proximité des clients est un argument de poids. Il est surprenant de constater que la proximité géographique semble être plus importante pour la prospection de clients entreprises que pour le recrutement de candidats.

Le parrainage, les manifestations de bienfaisance ou les visites de salon ne se voient reconnaître qu'une importance négligeable pour la prospection de clients entreprises. Moins de 20% des administrateurs les jugent importantes ou très importantes. Il est intéressant de noter que le prix ne semble pas non plus être l'élément déterminant pour gagner de nouveaux clients. En effet, un peu moins d'un administrateur sur quatre juge ce critère important ou très important. Cela peut paraître étonnant au vu de la forte concurrence qui règne sur le marché du travail temporaire. Cela étant, ce résultat montre que, face à une concurrence féroce, les entreprises sont tenues de se démarquer par d'autres critères que par le prix.

Importance des différents canaux de prospection de clients pour les services de l'emploi selon l'avis des administrateurs

Nombre d'observations:
de 114 à 129 selon les variables

	1 très faible	2	3	4	5 très forte
Services numériques					
Site Internet	2%	8%	19%	27%	44%
Services numériques	14%	11%	26%	23%	26%
Réseaux sociaux	10%	20%	29%	24%	16%
Publicité en ligne	24%	21%	29%	16%	10%
Application	34%	21%	18%	12%	15%
Différenciation du produit					
Nouveaux services	24%	19%	24%	20%	13%
Main-d'œuvre rare	7%	8%	17%	27%	41%
Prix bas	17%	22%	39%	15%	7%
Canaux classiques de prospection					
Réseau de contacts	0%	0%	4%	12%	84%
Publicité bouche-à-oreille	0%	0%	3%	16%	81%
Prospection à froid	19%	13%	27%	21%	20%
Visites de salons	35%	25%	27%	7%	6%
Parrainage/bienfaisance	24%	31%	27%	8%	10%
Emplacement de site central	22%	14%	20%	26%	18%

5. Les services de l'emploi à l'ère du numérique

5.1. Objectifs des projets de transition numérique

La transition numérique pose un défi majeur au secteur du travail temporaire. 61% des prestataires de services de l'emploi ont mené à bien un projet de passage au numérique au cours des cinq dernières années. Les moyens techniques à disposition sont utilisés pour améliorer la valeur ajoutée des services existants et optimiser les procédures internes. Pour 82% des administrateurs, un projet de transition numérique a pour but d'améliorer la valeur ajoutée fournie aux clients entreprises. Ils sont 75% à vouloir gagner en attractivité auprès des travailleurs temporaires par ce biais et 80% à vouloir convertir les processus internes au numérique.

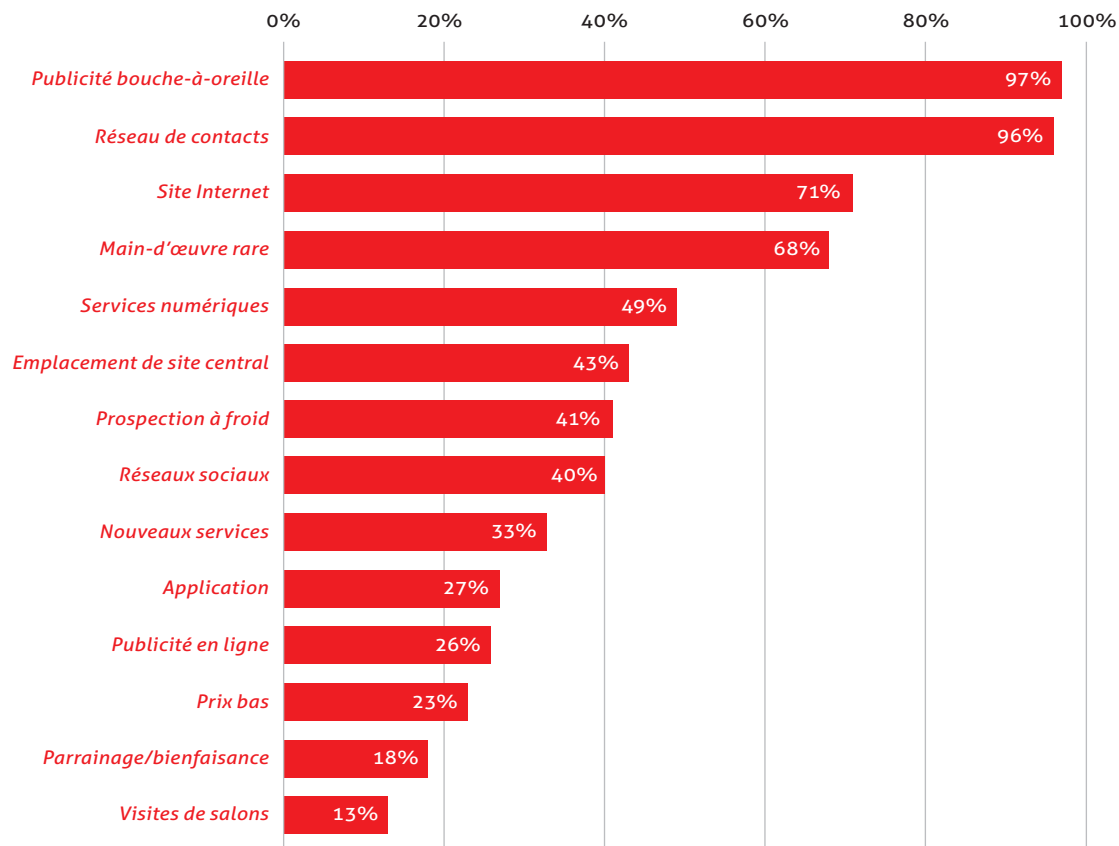
Afin d'améliorer la valeur ajoutée pour les clients entreprises et les travailleurs temporaires, les services de l'emploi optent pour la conception de services numériques complémentaires, tels que le développement d'applications, le pointage électronique ou encore la candidature zéro papier. Pour 72% des administrateurs, il s'agit d'un objectif important ou très important pour la planification des projets de transition numérique. Un administrateur sur deux accorde de l'importance au fait de proposer des services numériques entièrement nouveaux et seulement un sur trois juge pertinents les projets visant une conversion intégrale du modèle économique existant. La mise en place de plateformes de placement en ligne et de nouveaux outils de recrutement en sont quelques exemples.

Le big data et le conseil RH sont deux marchés de croissance majeurs sur lesquels les entreprises de travail temporaire peuvent se positionner en leur qualité de spécialistes du recrutement. C'est pourquoi, en matière de planification des projets de déploiement numérique, les administrateurs tentent d'utiliser les nouvelles possibilités techniques en vue de récupérer des informations sur le marché.

Classement des principaux canaux de prospection de clients pour les services de l'emploi selon l'avis des administrateurs

Valeurs d'échelle 4 & 5 réunies

Nombre d'observations: de 114 à 129 selon les variables

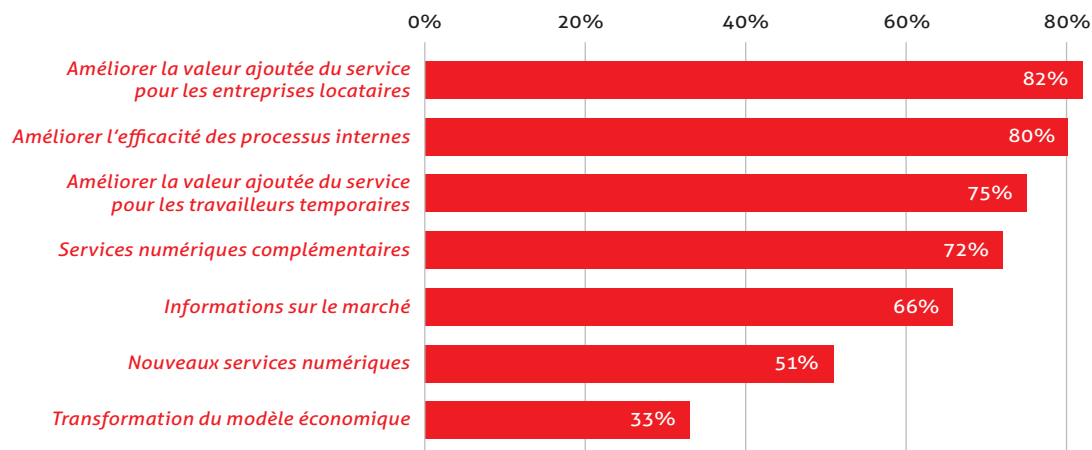


Classement des principaux objectifs poursuivis avec les **projets de transition numérique** pour les services de l'emploi selon l'avis des administrateurs

Valeurs d'échelle 4 & 5 réunies

Nombre d'observations:

de 117 à 122 selon les variables



Importance des différents **objectifs** poursuivis avec les **projets de transition numérique** pour les services de l'emploi selon l'avis des administrateurs

Nombre d'observations:

de 117 à 122 selon les variables

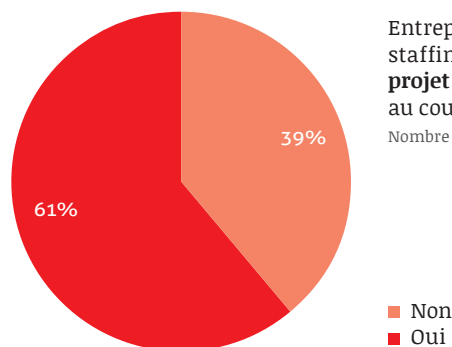
	1 très faible	2	3	4	5 très forte
Mise à disposition de nouveaux services					
Nouveaux services numériques	7%	16%	26%	29%	22%
Services numériques complémentaires	1%	7%	20%	40%	32%
Transformation du modèle économique	14%	22%	31%	26%	7%
Informations sur le marché	2%	11%	21%	37%	29%
Amélioration de la qualité des services					
Améliorer la valeur ajoutée de la location de services pour les entreprises locataires	2%	2%	14%	39%	43%
Améliorer la valeur ajoutée de la location de services pour les travailleurs temporaires	2%	8%	15%	38%	37%
Améliorer l'efficacité des processus internes	0%	8%	12%	26%	54%

5.2. État de la transition numérique chez les prestataires des services de l'emploi

Dans un marché du travail complexe, la symbiose humain-machine s'inscrit déjà dans la réalité des entreprises de travail temporaire. L'importance du contact personnel et la recherche du candidat le mieux approprié pour pourvoir un poste vacant nécessitent de faire appel à des conseillers en personnel dont le rôle d'auditeur, de coach et de prestataire est presque impossible à automatiser. Pour autant, les conseillers en personnel bénéficient largement des avantages de l'outil informatique dans l'accomplissement de leur travail quotidien. Ainsi, les systèmes de paiement de salaires prennent en compte toute la complexité du marché du travail suisse et l'intégralité des CCT étendues. Il est impossible aujourd'hui, avec la plupart des logiciels utilisés dans la branche, d'imprimer un contrat de travail qui ne soit pas conforme au droit du travail suisse.

La synergie entre humain et machine se retrouve dans les réponses des administrateurs concernant l'état de la transition numérique. Pour 60% des entreprises, les saisies manuelles dans l'ordinateur sont souvent nécessaires. Le contact personnel avec les entreprises locataires et avec les travailleurs temporaires revêt une importance majeure dans 95% des cas. Du côté des infrastructures numériques, les différents systèmes logiciels sont interconnectés chez 58% des entreprises de travail temporaire. Dans une entreprise sur deux, les processus clés sont largement automatisés.

S'agissant de l'évaluation des données, le tableau est mitigé. Alors que les affaires courantes sont déjà contrôlées en temps réel dans 60% des entreprises de travail temporaire, les outils numériques permettant d'obtenir un feed-back régulier de la part des collaborateurs et des clients ne sont utilisés que par 40% des entreprises.



Entreprises membres de swissstaffing ayant mené à bien un projet de transition numérique au cours des 5 dernières années
 Nombre d'observations: 129

Situation des entreprises membres de swissstaffing au regard de leur **taux d'adoption du numérique**, selon l'avis des administrateurs

Nombre d'observations: de 125 à 128 selon les variables

	1 très faible	2	3	4	5 très fort
Conversion numérique des processus clés					
Les processus clés de l'entreprise sont automatisés	5%	14%	32%	32%	17%
Les systèmes logiciels sont reliés par des interfaces	6%	13%	22%	28%	31%
Passage au numérique de la procédure de candidature	8%	13%	32%	27%	21%
Notification des besoins en personnel via une interface informatique	16%	14%	24%	22%	24%
La communication d'entreprise numérique joue un rôle important	6%	15%	28%	30%	21%
Intelligence d'entreprise					
Surveillance des indices commerciaux en temps réel	9%	8%	23%	26%	34%
Feed-back numérique des clients et collaborateurs concernant le développement de l'entreprise	10%	22%	25%	19%	24%
Activité d'entreprise et promotion des collaborateurs en version analogique					
Interventions manuelles souvent requises	2%	17%	21%	45%	15%
Le contact humain joue un rôle important	1%	0%	4%	15%	80%
Développement des compétences numériques des collaborateurs	7%	19%	30%	27%	17%

5.3. Raisons de l'échec de projets de transition numérique

En cas d'échec, le coût d'un projet de transition numérique en est le principal motif pour 48% des entreprises de travail temporaire. Cela n'a rien d'étonnant au vu de la forte concurrence qui règne sur le marché du travail temporaire. La faiblesse des marges freine la mise en œuvre d'investissements coûteux.

Dans presque un cas sur trois, un projet est abandonné parce que les clients entreprises ou les travailleurs temporaires ne disposent pas des infrastructures techniques nécessaires à l'utilisation des services numériques. Cet échec est également dû en partie à un déficit de réglementation de la part du législateur. La signature électronique, les démarches administratives numériques et la possibilité de s'identifier de manière pratique et efficace sur Internet en sont autant d'exemples. Mais les défis posés par le passage au numérique peuvent également être inhérents aux entreprises elles-mêmes. Un quart des projets lancés dans le domaine de la transition numérique se heurtent au manque d'équipements techniques ou au défaut de savoir-faire en interne. La collaboration avec un partenaire informatique compétent permet de remédier à ce type de problème. La pratique semble d'ailleurs valider ce choix, puisque seuls 14% des administrateurs déclarent avoir dû abandonner un projet parce qu'ils n'avaient pas trouvé de partenaire approprié.

On ne peut pas reprocher aux prestataires des services de l'emploi un manque de goût pour l'innovation. Seul un administrateur sur dix renonce à un projet de transition numérique parce qu'il ne trouve pas d'idée appropriée. Et seulement un sur cinq juge les projets envisagés non pertinents.

5.4. Qui passe au numérique et comment?

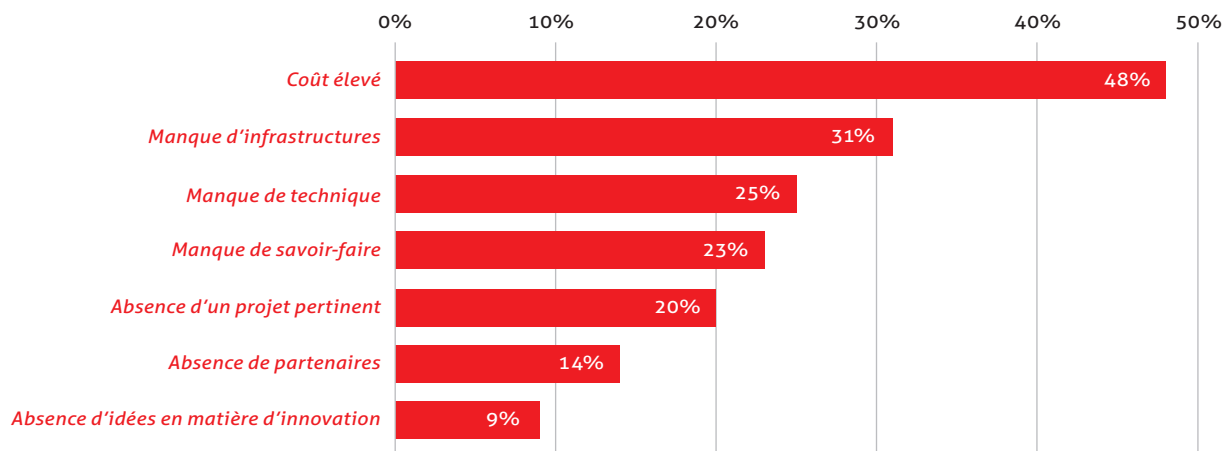
Les outils fournis par l'économie politique permettent d'avoir une vision plus précise des données livrées par l'enquête. Pour mieux comprendre la dynamique du secteur en matière d'innovation, il peut être utile d'y regarder à deux fois pour savoir quels administrateurs innoveront et dans quel but.⁵

61% des entreprises de travail temporaire ont mené à bien un projet lié au passage au numérique au cours des cinq dernières années. Une analyse plus poussée montre que la probabilité de voir le projet de transition numérique aboutir était plus grande chez les administrateurs ayant une propension au risque avérée. De plus, ces derniers avaient plus souvent l'objectif en tête d'établir un nouveau modèle économique par ce biais. Autrement dit, dans le secteur du travail temporaire comme ailleurs, les entrepreneurs qui prennent des risques sont des vecteurs d'innovation qui font avancer l'économie et le secteur.

Le passage au numérique représente un réel défi pour les PME. Pour preuve, elles sont beaucoup moins nombreuses à avoir lancé des projets de transition numérique au cours des cinq dernières années. Dans ce contexte, le très faible taux d'adoption du numérique constaté au niveau des processus clés de l'entreprise n'a rien d'étonnant. En la matière, les PME ont plus rarement franchi le pas du numérique que les grandes entreprises de travail temporaire ayant un chiffre d'affaires de plus de 10 millions de francs. Les entreprises soumises à une forte pression de la concurrence sont particulièrement mises à mal, dans la mesure où l'absence de bénéfices empêche la réalisation de projets coûteux qui assureraient leur viabilité à long terme.

Classement des principaux motifs d'échec des projets de transition numérique pour les services de l'emploi selon l'avis des administrateurs

Valeurs d'échelle 4 & 5 réunies
Nombre d'observations: 129



⁵ La suite du texte porte uniquement sur les paramètres ayant une influence significative d'un point de vue statistique, avec un niveau de sûreté de 15% minimum. S'agissant des autres paramètres, il est impossible d'exclure avec suffisamment d'assurance qu'ils ne résultent pas de variations aléatoires au sein des données.

Incidence des caractéristiques de l'entreprise ou de l'administrateur sur le **degré de conversion numérique** d'une entreprise ou sur les objectifs poursuivis dans le cadre des projets de transition numérique

Caractéristique explicative	Réalisation d'un projet de transition numérique au cours des 5 dernières années	Taux de conversion numérique des processus clés (valeurs d'échelle 4 & 5)	Objectif de transition numérique: transformation du modèle économique (valeurs d'échelle 4 & 5)	Objectif de transition numérique: services numériques complémentaires (valeurs d'échelle 4 & 5)
Caractéristiques de l'administrateur				
+50 ans	+++*	+++*	o	++*
Femme	++	-	--	-
Diplôme universitaire	++++*	o	o	o
Forte propension au risque (valeurs d'échelle 4 & 5)	+++*	+	++++*	+
Caractéristiques de l'entreprise				
Très forte concurrence (effet d'échelle 5)	--**	++	++	o
Intégration du feed-back des clients/collaborateurs (valeurs d'échelle 4 & 5)	o	+++*	++++*	++++*
Coût élevé comme motif d'échec fréquent	o	o	+	+++*
PME (CA < 10 millions de CHF)	--**	---***	o	-
Nombre d'observations	119	118	118	112

Observations:

Les estimations reposent sur des modèles de probabilité linéaires avec une variable 0/1 comme variable dépendante. Les symboles «-», «o» et «+» indiquent le coefficient d'incidence d'une caractéristique sur la variable dépendante figurant en en-tête.

Les étoiles * indiquent un niveau de pertinence de 15 (*), 10 (**), 5 (***)%. Les erreurs standards ont été estimées à partir du modèle bootstrap avec 1000 itérations.

Les administrateurs titulaires d'un diplôme de haute école sont plus nombreux à lancer des projets de transition numérique. Cela ne signifie pas pour autant que leur entreprise ait un plus fort taux de conversion numérique des processus clés, ni qu'elles cherchent plus souvent à modifier le modèle économique dans le cadre de la transition numérique ou à proposer des services numériques complémentaires. On peut donc affirmer que les propriétaires et CEO ayant suivi une formation de haute école sont des moteurs du passage au numérique au sein de la branche. Toutefois, ils ne se distinguent pas de la moyenne de la branche quant à l'orientation fondamentale.

Les propriétaires et les CEO âgés de plus de 50 ans s'affirment comme de véritables vecteurs d'innovation. En effet, durant les cinq dernières années, leurs entreprises ont amorcé plus souvent un processus de passage au numérique. Les administrateurs plus âgés ont plus fréquemment tendance à faire le choix du numérique pour les processus clés de l'entreprise ainsi qu'à proposer des services numériques complémentaires. Ils semblent ainsi utiliser la transition numérique pour améliorer la valeur ajoutée des prestations clés proposées aux clients.

Parmi les motifs conduisant à l'abandon d'un projet de transition numérique, le coût est de loin le plus souvent cité par les entreprises de travail temporaire. Les entrepreneurs qui imputent au facteur coût l'échec de leurs projets de conversion numérique ont beaucoup plus souvent en tête de proposer des services complémentaires.

Dans la pratique, la réussite d'un projet innovant passe souvent par une étroite collaboration entre prestataire et client. C'est également le cas pour le secteur du travail temporaire. Les administrateurs qui intègrent régulièrement les retours de leurs clients entreprises et de leurs collaborateurs innovent de façon plus ciblée et adoptent une perspective plus large pour les objectifs qu'ils assignent à leurs projets de transition numérique. En parallèle, ils souhaitent plus souvent que la moyenne en profiter pour automatiser leurs processus clés, offrir de nouveaux services ou concevoir des services numériques complémentaires.

6. Les services de l'emploi se tournent vers l'avenir

6.1. Le monde du travail – aujourd'hui et demain

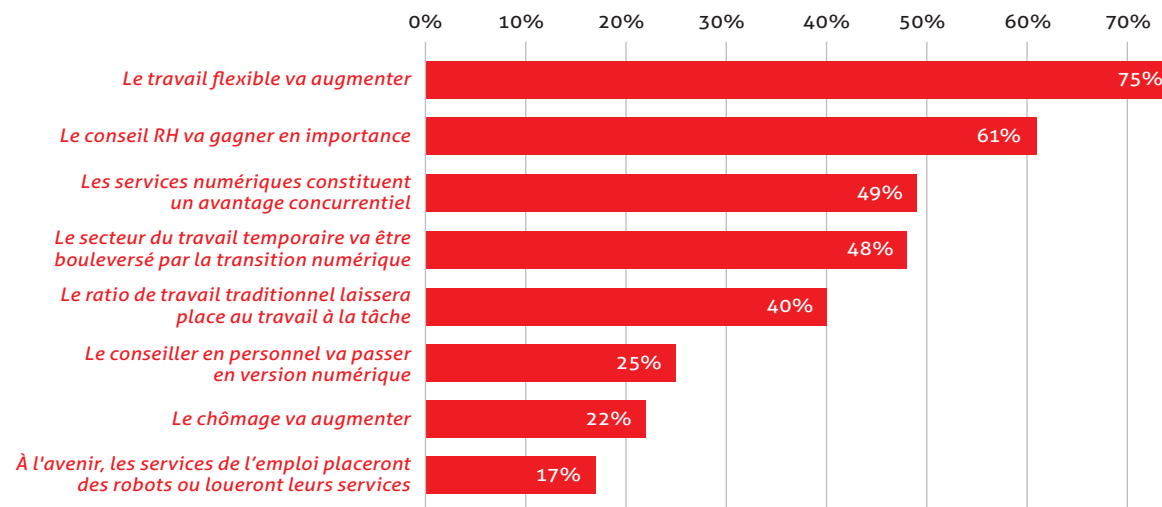
En ce qui concerne l'avenir, les administrateurs des entreprises de travail temporaire s'accordent à croire en l'humain et en sa force de travail. Malgré les prédictions apocalyptiques des futurologues et des responsables politiques de tous bords, seuls 22% tablent sur une augmentation du chômage à long terme. De même, ils sont seulement 17% à croire au placement de robots par les services de l'emploi à l'avenir. Pour autant, les administrateurs interrogés ne pensent pas que le monde du travail va rester figé. Ils sont ainsi 75% à parier sur une augmentation de la flexibilité du travail en Suisse. De même, 40% d'entre eux estiment que le ratio de travail traditionnel va de plus en plus s'effacer au profit du travail à la tâche. Le crowdsourcing et la gig economy de type Uber ou Airbnb reviennent régulièrement dans le débat.

À ce sujet, la question se pose de savoir dans quelle mesure la gig economy est d'ores et déjà une réalité dans le secteur du travail temporaire. Chez 40% des entreprises membres, les missions courtes de moins de quatre semaines représentent moins d'un quart des missions. Chez 30%, la part des missions courtes représente entre 25 et 50% des missions. Il en ressort que la majorité des missions porte sur une plus longue période. Il n'empêche que les missions courtes telles que les conçoit la gig economy font déjà partie de la réalité par le biais du travail temporaire. Mais contrairement aux nouveaux modèles économiques et aux formes de travail émergentes, le travail temporaire tel qu'il est établi offre toute la couverture d'assurance sociale et de la CCT Location de services avec un maximum de flexibilité.

Classement des principales évolutions à venir sur le marché du travail, selon l'avis des administrateurs d'entreprises de travail temporaire

Valeurs d'échelle 4 & 5 réunies

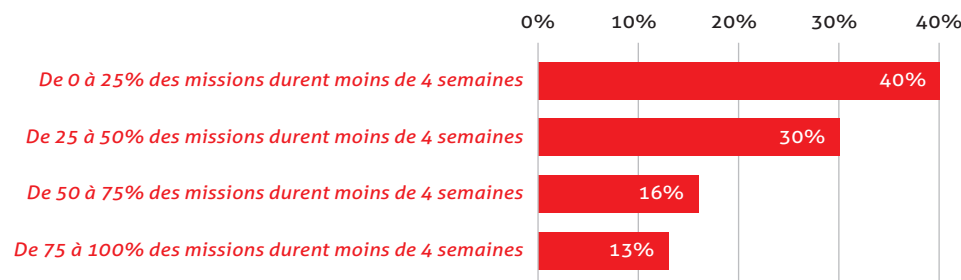
Nombre d'observations: de 117 à 125 selon les variables



Pourcentage de missions courtes (moins de 4 semaines) chez les entreprises membres de swissstaffing selon les indications de leurs administrateurs

Exemple de lecture pour la première cellule: pour 40% des entreprises membres de swissstaffing, les missions courtes (jusqu'à 4 semaines) représentent moins de 25% des missions totales.

Nombre d'observations: 129



6.2. L'avenir du secteur

Les administrateurs sont divisés quant à l'avenir du secteur. Pour 48% d'entre eux, la transition numérique va bouleverser le paysage. Sans surprise, une personne interrogée sur deux voit dans les services numériques un futur avantage compétitif. Pas de révolution en vue, toutefois, de l'avis des administrateurs: ils sont seulement 25% à croire en la conversion numérique intégrale des conseillers en personnel. Ce résultat tient peut-être au fait que les administrateurs s'attendent à une forte augmentation du conseil RH, pour lequel la compétence des conseillers en personnel devrait continuer à jouer un rôle clé.

Une analyse plus détaillée de la répartition des différents avis sur l'avenir du secteur en fonction des administrateurs est très intéressante.⁶ Les administrateurs ayant une forte propension au risque croient beaucoup plus souvent aux avantages concurrentiels induits par les services numériques. Pour le reste, ce critère ne révèle aucune différence statistiquement pertinente entre les administrateurs. C'est également vrai pour le sujet de la révolution dans le secteur du travail temporaire et de l'augmentation du travail à la tâche. Les membres qui croient à des changements profonds sur ces deux sujets sont ceux qui sont exposés à une concurrence particulièrement sévère de leurs compétiteurs. De plus, les administrateurs enclins à prendre des risques croient davantage à une augmentation significative du travail à la tâche sur le marché du travail.

Perception de l'avenir par les administrateurs des entreprises membres de swissstaffing

Nombre d'observations: de 117 à 125 selon les variables

	1 très faible	2	3	4	5 très forte
L'avenir du marché du travail					
Le chômage va augmenter	22%	24%	32%	15%	7%
Le ratio de travail traditionnel laissera place au travail à la tâche	3%	22%	35%	32%	8%
Le travail flexible va augmenter	2%	4%	19%	42%	33%
À l'avenir, les services de l'emploi placeront des robots ou loueront leurs services	42%	25%	16%	12%	5%
L'avenir du secteur					
Le secteur du travail temporaire va être bouleversé par la transition numérique	8%	16%	28%	25%	23%
Le conseiller en personnel va passer en version numérique	22%	28%	25%	20%	5%
Les services numériques constituent un avantage concurrentiel	5%	14%	32%	26%	23%
Le conseil RH va gagner en importance	0%	14%	25%	36%	25%

⁶ La suite du texte porte uniquement sur les paramètres ayant une influence significative d'un point de vue statistique, avec un niveau de sûreté de 15% minimum. S'agissant des autres paramètres, il est impossible d'exclure avec suffisamment d'assurance qu'ils ne résultent pas de variations aléatoires au sein des données.

En ce qui concerne l'importance croissante du conseil RH, on observe des différences sensibles entre les entreprises membres. En effet, les administrateurs des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 10 millions de francs croient moins souvent à l'avenir du conseil RH. C'est également le cas des entreprises pour lesquelles l'échec des projets de transition numérique était dû à leur coût élevé. Ces chiffres traduisent peut-être la difficulté pour les petites entreprises et le coût élevé qu'implique le lancement de prestations dans le domaine du conseil RH. Sous l'influence du numérique, cela pourrait s'expliquer par le fait que le big data, un outil clé du conseil RH, est compliqué à utiliser et surtout destiné aux grandes entreprises.

Par ailleurs, les administrateurs de plus de 50 ans croient davantage en l'avenir du conseil RH, de même que les entreprises qui accordent une grande importance à l'intégration du feed-back des clients et des collaborateurs. Ce dernier point n'est pas vraiment étonnant dans la mesure où le fait de solliciter systématiquement le feed-back est un préalable indispensable au conseil RH professionnel.

Incidence des caractéristiques des administrateurs et des entreprises sur l'avis de l'administrateur concernant l'avenir du secteur

Caractéristique explicative	Révolution du secteur du travail temporaire	Augmentation: travail à la tâche	Avantage concurrentiel: service numérique	Augmentation: conseil RH
Caractéristiques de l'administrateur				
+50 ans	o	o	+	++**
Femme	-	-	++	o
Diplôme universitaire	++	o	++	-
Forte propension au risque (valeurs d'échelle 4 & 5)	++	++++*	++++*	+
Caractéristiques de l'entreprise				
Très forte concurrence (effet d'échelle 5)	++++*	+++*	o	++*
Intégration du feed-back des clients/collaborateurs (valeurs d'échelle 4 & 5)	o	+	o	++*
Coût élevé comme motif d'échec fréquent	o	o	o	--**
PME (CA < 10 millions de CHF)	--	o	--	--***
Nombre d'observations	102	107	108	105

Observations:

Les estimations reposent sur des modèles de probabilité linéaires avec une variable 0/1 comme variable dépendante.

Les symboles «-», «o» et «+» indiquent le coefficient d'incidence d'une caractéristique sur la variable dépendante figurant en en-tête.

Les étoiles * indiquent un niveau de pertinence de 15 (*), 10 (***) und 5 (****)%. Les erreurs standards ont été estimées à partir du modèle bootstrap avec 1000 itérations.

Publié en mars 2018
par swisstaffing, union suisse
des services de l'emploi

www.swisstaffing.ch

swisstaffing
Stettbachstrasse 10
CH-8600 Dübendorf

Impressum

swisstaffing

Union suisse des services de l'emploi
Stettbachstrasse 10
CH-8600 Dübendorf
Tel: +41 (0)44 388 95 40
www.swisstaffing.ch
info@swisstaffing.ch

Sondage

L'enquête combinée en ligne et par téléphone a été réalisée
par gfs-zürich.

Rédaction

Dr. rer. pol. Marius Osterfeld, économiste, swisstaffing

Renseignements

Dr. Marius Osterfeld, économiste, swisstaffing
marius.osterfeld@swisstaffing.ch

Traduction

ARGUS DATA INSIGHTS Schweiz AG

Mise en page

Andrea Chanteiro Gmünder, feinform grafik
www.feinform.ch

Document disponible sur www.swisstaffing.ch
La réimpression, même partielle, n'est autorisée que si la source est
mentionnée.

© swisstaffing