

Les petites entreprises plus sévères que les grandes sur l'efficacité de Pôle emploi

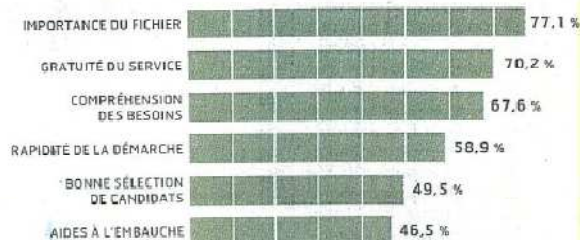
Critiqué pour la faible qualité des services rendus aux chômeurs, Pôle emploi inspire également des sentiments très mitigés aux entreprises. Et les plus mécontentes d'entre elles espèrent que la nouvelle feuille de route annoncée la semaine dernière par Xavier Bertrand sera l'occasion de rectifier le tir, alors que les partenaires sociaux préparent la renégociation de la convention tripartite avec l'Etat (lire encadré).

L'opérateur public a pourtant accentué ses efforts, avec la création depuis mars 2010 d'un service téléphonique unique (le 39 95) pour les employeurs, qui revendique aujourd'hui près de 2.000 appels quotidiens. Il y a six mois, une enquête Ipsos effectuée à la demande de Pôle emploi faisait apparaître un taux de « satisfaction globale » de 68 % chez les entreprises. Mais la méthodologie de l'enquête (un questionnaire envoyé via Internet) et le taux de retour (10 %) ne levaient pas tous les doutes sur la représentativité des réponses obtenues.

Du côté des grands groupes, qui bénéficient d'une attention soutenue grâce à leurs volumes de recrute-

LES PRINCIPALES MOTIVATIONS POUR FAIRE APPEL À PÔLE EMPLOI

« QUELLES RAISONS VOUS POUSSENT À FAIRE APPEL À PÔLE EMPLOI ? » (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)



* BASE : ÉTABLISSEMENTS POTENTIELLEMENT RECRUTEURS ET ENVISAGEANT DE FAIRE APPEL À PÔLE EMPLOI

LES ÉCHOS // SOURCE : ENQUÊTE BMO 2011 DE PÔLE EMPLOI

tement, la tonalité est plutôt positive. Parmi ces « grands comptes », le géant de la restauration sous contrat Elior travaille en partenariat avec Pôle emploi depuis 2004. Ses services RH apprécient notamment la méthode de recrutement par simulation, une technique mise au point par l'ex-ANPE et permettant d'identifier les capacités professionnelles des candidats.

Le groupe de restauration Flo a lui

aussi signé une convention de partenariat avec Pôle emploi. « Cela nous a permis d'accroître la communication entre nos directeurs de restaurant et Pôle emploi et donc de gagner en efficacité », rapporte Dominique Guillet, chargée de recrutement opérationnel chez Flo. Subsiste néanmoins un problème de réactivité, plus ou moins marqué selon les agences : entre le moment où un restaurant envoie une offre et celui

où des candidats lui sont adressés, il peut s'écouler de un à deux mois.

Les entreprises de moins grande taille se montrent plus critiques. « Certains de nos adhérents regrettent de ne pas avoir un seul interlocuteur », pointe ainsi Jean-René Boidron, président de la commission sociale et emploi de CroissancePlus. A la CGPME, si Jean-Michel Pottier, président de la commission formation et éducation, concède « une attention plus marquée vers les entreprises, qui n'existaient plus dans les dernières années de l'ANPE », il relève « de grandes disparités dans la qualité de service selon les territoires ». Et préconise l'expérimentation d'un service dédié aux TPE-PME, pour éviter que les petites structures ne pâtissent de la priorité portée aux grands comptes, comme c'est le cas aujourd'hui.

Des candidats mal aiguillés

La tonalité est la même du côté de l'UPA (artisans). « La mission d'accompagnement des entreprises dans leur recherche de candidats n'est pas vraiment assurée », déplore Pierre Burban, son secrétaire général, qui estime notamment que le travail de rapprochement entre l'offre et le profil est « insuffisamment fait ». Conséquence, les candidats adressés à l'entreprise ne correspondent parfois pas au profil demandé, ou bien celle-ci ne reçoit pas du tout de réponse. « Cette situation est d'autant plus problématique que les entreprises que nous représentons n'ont pas de service du personnel et ne recourent pas à des cabinets de recrutement », poursuit Pierre Burban. Lorsqu'il s'agit de recruter, Pôle emploi est l'interlocuteur majeur, voire unique de nos adhérents. »

LIONEL STEINMANN

PATRONAT ET SYNDICATS VEULENT UN SERVICE AUX CHÔMEURS MIEUX PROFILÉ

C'est aujourd'hui que va se sceller symboliquement le retour de Force ouvrière dans la majorité de gestion de l'Unedic. Les partenaires sociaux se retrouvent en effet cet après-midi pour parapher la nouvelle convention d'assurance-chômage. Ils en profiteront pour travailler à une lettre conjointe à destination du ministre

du Travail, Xavier Bertrand. Objet de ce courrier : poser leurs exigences sur le fonctionnement du service public de l'emploi en amont de l'ouverture, dans les prochaines semaines, de la négociation de la nouvelle convention tripartite Etat-Unedic-Pôle emploi, celle en cours arrivant à son terme le 31 décembre.

Leur idée : demander à ce que l'offre de service soit diversifiée selon le profil des chômeurs ; aller en quelque sorte du prêt-à-porter vers le sur-mesure. La discussion était prévue depuis plus d'une semaine mais Xavier Bertrand a pris de vitesse les partenaires sociaux ce week-end en annonçant ses propres priorités.