

L'état de l'offre et de la demande d'emploi dans les professions du secteur commercial/administratif en Suisse romande et au Tessin

Rapport de synthèse

mars 2001

ORTE
Service de l'emploi
rue Caroline 11
1014 Lausanne

Préface

Voici maintenant plusieurs années que le marché du travail est "bousculé" par l'arrivée de l'informatique, la bureautique ou par l'introduction de nouveaux systèmes de communication ou de transmission de l'information.

Ainsi, le domaine des professions commerciales/administratives n'a pas échappé à ces mutations.

En effet, l'ouverture des entreprises au marché mondial ou encore l'arrivée de la bureautique et l'entrée massive des micro-ordinateurs dans les entreprises ont fait évoluer les structures, les organisations et modifié les activités et les besoins en compétences de manière importante.

Ce sont précisément ces nouvelles exigences qui posent problème pour la réinsertion des personnes inscrites au chômage issues des métiers tels qu'employé de commerce, employé de bureau, secrétaire, comptable, réceptionniste, etc.

Ce document porte sur les demandeurs d'emploi et le marché du travail dans le secteur commercial/administratif en Suisse romande et au Tessin. Il synthétise les résultats obtenus par différents travaux de recherche confiés à l'Observatoire Romand et Tessinois de l'Emploi (ORTE).

Le présent rapport constitue le deuxième exemple d'étude intercantonale, la première étude étant consacrée au secteur de l'informatique.

Ce sont, par ailleurs, les cantons de Fribourg, Genève, Jura, Tessin et Vaud qui ont travaillé en réseau et qui se sont partagés les activités à réaliser.

Aussi, je profite de cet avant-propos pour remercier tous les collaborateurs et collaboratrices des LMMT et des Offices régionaux de placement des cantons concernés qui ont œuvré au succès de cette étude. Je remercie également toutes les personnes qui ont été contactées dans les différentes démarches et investigations et qui ont mis gracieusement à notre disposition une partie de leur temps.

Le Président de la Conférence romande et tessinoise des Offices cantonaux de l'emploi

Roger Piccand

Table des matières

	pages
Mandat et démarche	4 à 5
1. La demande de travail	6 à 23
1.1 La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP	6 à 14
1.2 La demande d'après les commentaires des employeurs interrogés	15 à 23
2 L'offre de travail	24 à 46
2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta	24 à 36
2.2 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi	37 à 42
2.3 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion (en fonction du niveau de qualification des demandeurs d'emploi)	43 à 46
3. Synthèse	47 à 50
4. Constats	51 à 55
5. Conclusion	56 à 57
6. Annexes	58 à 60
Autres publications d'ORTE sur le sujet	59
Glossaire	60

Mandat et démarche

Historique

Dans son rapport d'inventaire des pratiques d'évaluation des besoins du marché du travail en Suisse Romande et au Tessin¹, soumis aux chefs de service des Offices cantonaux de l'emploi des cantons latins, la direction de projet de l'Observatoire romand et tessinois de l'emploi (ORTE) a répertorié différents projets d'études sectorielles souhaitées par les cantons².

Ainsi, les chefs de service ont décidé de lancer une étude sectorielle sur les professions du secteur commercial/administratif (employés de commerce, employés de bureau, comptables, etc.). De manière générale, ce choix a été induit par le fait qu'un demandeur d'emploi sur cinq est issu de ce secteur et qu'il semble que les employeurs ont de la peine à recruter du personnel qui corresponde à leurs besoins.

Mandat

L'objectif du mandat donné à ORTE par la Conférence romande et tessinoise des offices cantonaux de l'emploi est : d'analyser l'état de l'offre (les problèmes et les discriminants des demandeurs d'emploi qualifiés, semi-qualifiés et non qualifiés) et de la demande (les besoins "exprimés" des entreprises et les places vacantes annoncées aux ORP) dans les métiers du secteur commercial/administratif.

Axes de travail

Dans le cadre de ce mandat, l'analyse de l'offre et de la demande sur le marché du travail s'articule en trois thèmes :

- a) La demande de travail :
 - les places vacantes annoncées aux ORP,
 - les commentaires de différents employeurs.
- b) L'offre de travail :
 - l'analyse statistique des personnes inscrites au chômage.
- c) Les discriminants qui pénalisent la recherche d'emploi d'après :
 - les commentaires de différents employeurs,
 - les commentaires des conseillers ORP,
 - la mesure de la durée de chômage des demandeurs d'emploi inscrits dans les ORP.

Ces thèmes ont été abordés par l'intermédiaire de 4 axes de travail. Le présent rapport est une synthèse des résultats de ces 4 études.

Etude 1 Places vacantes annoncées aux ORP

Objectif : Examiner les besoins des entreprises par le biais des places vacantes annoncées aux ORP.

Méthode : Analyse statistique de 8'707 places de travail annoncées, par les entreprises, aux ORP de Suisse romande et du Tessin entre mars 1999 et mars 2000.

¹ ORTE, "Inventaire des pratiques d'évaluation des besoins du marché du travail en Suisse romande et au Tessin", août 1999

² Les souhaits portaient sur différents thèmes tels que l'informatique, le domaine médical, le secteur commercial/administratif ou les demandeurs d'emploi non qualifiés.

Etude 2 Population en recherche d'emploi

Objectif : Décrire la population des demandeurs d'emploi.

Méthode : Analyse statistique des 11'162 demandeurs d'emploi de Suisse romande et du Tessin inscrits dans un ORP à fin mars 2000.

Etude 3 Enquête auprès des conseillers ORP

Objectif : Recenser les problèmes et les discriminants qui empêchent les demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif de retrouver une activité professionnelle.

Méthode : Enquête, par questionnaire, auprès de 113 conseillers ORP spécialistes de la prise en charge des demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif des cantons du Jura, Fribourg, Neuchâtel et Vaud.

Enquête, qualitative par l'intermédiaire de 7 workshops, auprès de 57 conseillers ORP spécialistes de la prise en charge des demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif des cantons du Jura, Fribourg, Tessin et Vaud.

Etude 4 Enquête auprès d'employeurs

Objectif : Déterminer le profil professionnel (qualifications et compétences) et personnel du métier de secrétaire, recherché par les employeurs.

Méthode : Enquête qualitative par entretien semi-directif réalisée auprès de 15 entreprises et agences de placement privé de la ville de Genève.

Equipe de projet

Les enquêtes et études sus-mentionnées sont le produit d'une collaboration entre plusieurs personnes basées dans différents cantons et institutions.

Madame Laure Gavin du Service de l'emploi du canton de Vaud a traité les données relatives à l'enquête par questionnaire, réalisée auprès des conseillers ORP.

Monsieur Pierre Fontaine du seco nous a fourni les données PLASTA (statistiques des demandeurs d'emploi et places vacantes) au niveau intercantonal.

Monsieur Ljubisa Stojanovic a collaboré en qualité de statisticien indépendant, à l'analyse statistique des données extraites du système PLASTA (demandeurs d'emploi et places vacantes).

Monsieur Antonello Spagnolo de l'Observatoire du marché du travail vaudois a réalisé l'enquête auprès des conseillers ORP et a collaboré à la rédaction du rapport final.

Monsieur Olivier Zumbrennen de la LMMT de Genève a réalisé l'enquête par entretien auprès de plusieurs employeurs genevois.

Monsieur Pierre Gfeller, chef de projet ORTE, a assuré la direction et la coordination des différentes enquêtes, ainsi que la rédaction du rapport final.

Remarques

Afin de ne pas alourdir la lecture, la forme masculine a été utilisée de manière générique dans les commentaires ci-après; il va de soi qu'elle implique également la forme féminine.

1. LA DEMANDE DE TRAVAIL

1.1

La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP³

³ Etude ORTE, "Les offres d'emploi dans le secteur commercial/administratif". Analyse des places vacantes annoncées auprès des ORP entre mars 1999 et mars 2000, Suisse romande et Tessin. Juillet 2000.

1.1 La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP

Nombre de places annoncées et répartition géographique

- 8'707 places vacantes communiquées aux Offices régionaux de placement (ORP) des cantons de Suisse romande et du Tessin, entre mars 1999 et mars 2000 (moyenne de 670 places par mois).
- Plus de la moitié des places annoncées réparties sur l'axe lémanique : Vaud (2'512 places), Genève (2'431), Tessin (1'216), Valais (833), Fribourg (825), Neuchâtel (463), Jura (238), région du Jura bernois (189).

1.1 La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP

Secteurs économiques

- 35% des places annoncées proviennent du secteur *"Agences conseils, informatique"*.
- 25% des places annoncées proviennent du secteur *"Divers"*.
- 14% des places annoncées proviennent du secteur *"Commerce"*.
- 6% des places annoncées proviennent du secteur *"Restauration, hébergement"*.
- 5% des places annoncées proviennent du secteur *"Banques"*.
- 5% des places annoncées proviennent du secteur *"Administration publique"*.
- 5% des places annoncées proviennent du secteur *"Transports, communications"*.
- 5% des places annoncées proviennent du secteur *"Autres services"*.

1.1 La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP

Secteurs économiques (quelques particularités cantonales)

- Fribourg, 18% des places concernent le secteur "*Administration publique*".
- Genève, 10% des places concernent le secteur "*Banques*".
- Jura, 14% des places concernent le secteur "*Horlogerie, bijouterie*".
- Jura bernois, 13% des places concernent le secteur "*Administration publique*".
- Neuchâtel, 16% des places concernent le secteur "*Commerce*".
- Tessin, 8% des places concernent le secteur "*Transports, communications*".
- Valais, 23% des places concernent le secteur "*Restauration, hébergement*".
- Vaud, 5% des places concernent le secteur "*Service de santé*".

1.1 La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP

Catégories professionnelles

- 84% des places annoncées se répartissent en quatre catégories professionnelles :
 - Employés de commerce (3 ans)..... (3'614 places)
 - Employés de commerce (2 ans)⁴(2'359 places)
 - Comptables et vérificateurs-comptables.....(772 places)
 - Téléphonistes, standardistes.....(527 places)

⁴ Définition statistique officielle Plasta. Elle correspond à employé de bureau.

1.1 La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP

Qualification, expérience et temps de travail

- 88% des places annoncées s'adressent à des personnes qualifiées, 9% à des personnes semi-qualifiées et seulement 3% à des personnes non qualifiées.
- 74% des postes annoncés ne précisent pas le niveau d'expérience requis.
- 80% des postes proposés sont à temps complet, 11% sont à mi-temps, 4% des postes proposent un temps de travail qui varie entre 60% et 80% et 2% correspondent à un temps de travail au-dessous de 50%.

1.1 La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP

Langues

- La langue maternelle demandée est le français (6 places sur 10), suivi par l'italien (2 places sur 10) et l'allemand (1 place sur 10).
- Il est demandé une ou plusieurs langues étrangères dans plus de 50% des places.
- L'anglais seul est demandé comme première langue étrangère dans le 22% du total des places annoncées.
- L'allemand seul est demandé comme première langue étrangère dans le 18% du total des places annoncées.
- L'allemand et l'anglais sont simultanément demandés comme langues étrangères dans le 17% du total des places annoncées.

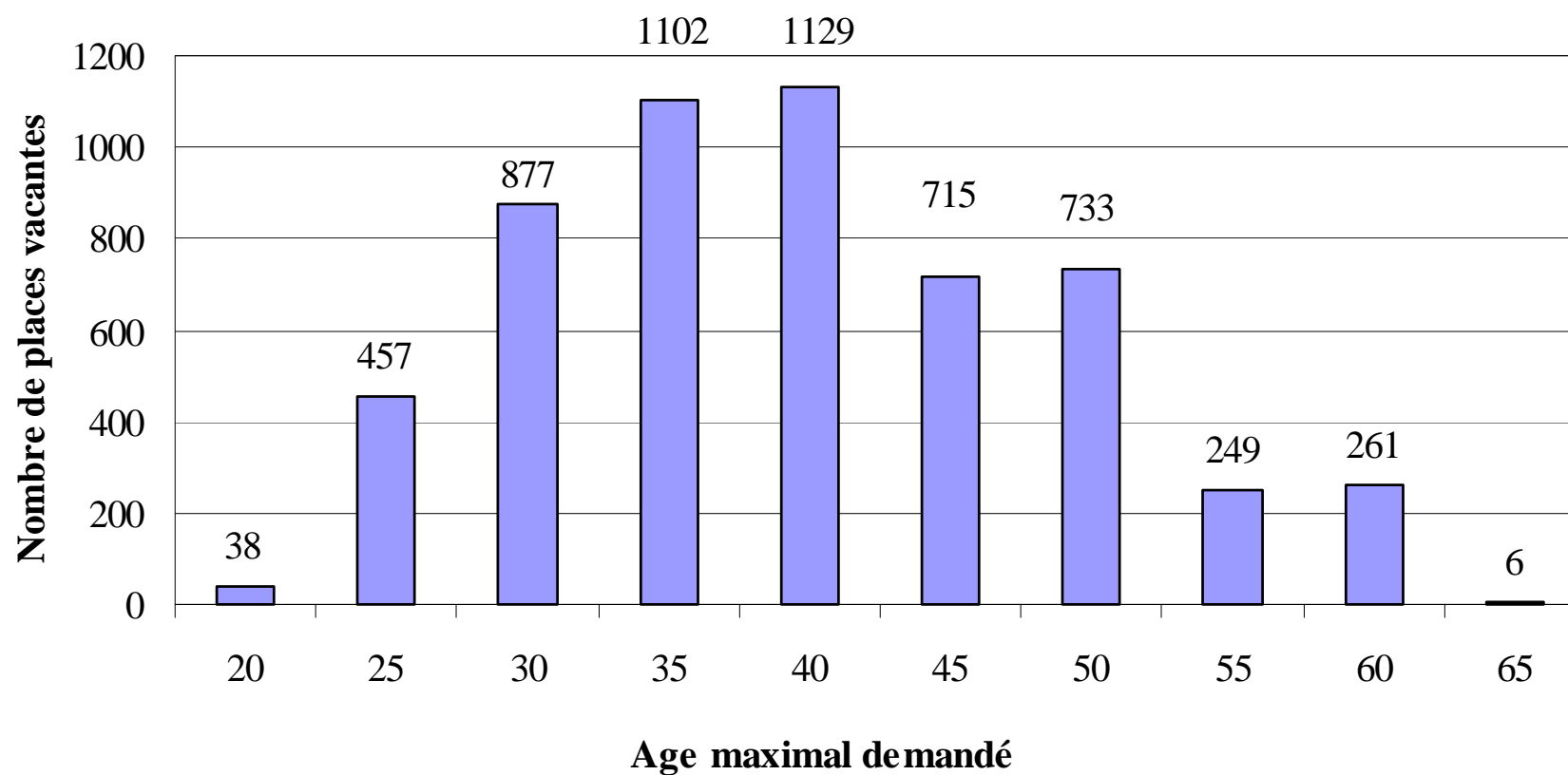
1.1 La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP

Age

- Pour environ 1/3 des places vacantes, aucune préférence d'âge n'a été spécifiée. Pour les autres :
 - Dans 1 cas sur 2, l'âge moyen demandé se situe entre 30 et 35 ans.
 - Dans seulement 1 cas sur 10, l'âge maximum recherché dépasse 50 ans.

1.1 La demande d'après les places vacantes annoncées aux ORP

Répartition des places vacantes annoncées aux ORP, par limite d'âge supérieure, Suisse romande et Tessin, mars 1999 à mars 2000



1.2

La demande d'après les commentaires des employeurs interrogés⁵

⁵ Etude ORTE, "Les besoins des employeurs du secteur commercial/administratif". Enquête qualitative réalisée auprès de 15 entreprises et agences de placement du canton de Genève. Septembre 2000.

1.2 La demande selon les commentaires des employeurs interrogés

Le type de profession recherchée

- Le profil le plus demandé est celui de la secrétaire assistante maîtrisant aussi bien le français que l'anglais et/ou l'allemand.
- L'employé de commerce qui réalise uniquement des tâches d'exécutant n'est presque plus recherché par les employeurs, car il ne correspond plus aux exigences des entreprises modernes.

1.2 La demande selon les commentaires des employeurs interrogés

Les compétences recherchées⁶

Les compétences techniques

- La maîtrise des logiciels de bureautique Word et Excel.
- La connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères (principalement allemand-anglais).
- Un bon niveau de français écrit (orthographe, grammaire, syntaxe).

⁶ Réparties en compétences techniques (savoir, diplômes, etc.), compétences individuelles (confiance en soi, indépendance, etc.), compétences sociales (capacité de travailler en équipe, de communiquer, etc.), et compétences méthodologiques (planifier, organiser, etc.).

1.2 La demande selon les commentaires des employeurs interrogés

Les compétences recherchées (suite)

Les compétences sociales, individuelles et méthodologiques

- Facilité de contact, entregent, capacité d'adaptation, aptitude à négocier, esprit d'équipe.
- Motivation, polyvalence, confiance en soi, sens de l'initiative, ponctualité.
- Sens de l'organisation.

1.2 La demande selon les commentaires des employeurs interrogés

Les aspects analysés lors d'une candidature

Les points importants analysés par les employeurs lors d'une candidature sont :

- les langues,
- les certificats de travail,
- l'expérience professionnelle,
- l'objectif ou l'idéal professionnel,
- la présentation du dossier de candidature,
- le niveau de formation,
- tout ce qui touche aux derniers employeurs (nombre, durée, fonctions, salaire, etc.),
- la formation continue suivie.

1.2 La demande selon les commentaires des employeurs interrogés

Les aspects pénalisants lors d'une recherche d'emploi

- Une mauvaise présentation (apparence physique).
- Pas de maîtrise des langues et de l'orthographe française.
- Une mauvaise présentation du dossier.
- Une personne qui "en fait trop" à l'entretien.
- Le fait d'être un chômeur de longue durée.
- Ne pas avoir de motivation pour apprendre la bureautique.

1.2 La demande selon les commentaires des employeurs interrogés

La perception des employeurs concernant le fait d'être au chômage

- Une durée de chômage de 6 mois peut déjà poser problème, mais tout dépend de ce qu'on a mis en œuvre sur le plan professionnel pendant la période de recherche d'emploi.
- Si le temps passé sans emploi fixe a été occupé par des cours, programmes d'emplois temporaires subventionnés (PETS), gain intermédiaire ou par d'autres activités formatrices, le fait d'être au chômage n'est pas un problème.

1.2 La demande selon les commentaires des employeurs interrogés

Les canaux de recrutement

- Les agences de placement privées sont largement utilisées et constituent le premier moyen de sélection des candidats pour les entreprises.
- L'ORP est sollicité au même titre que les agences de placement privées.
- Les agences de placement utilisent encore beaucoup la presse pour recruter leurs candidats.
- Quelques entreprises recrutent aussi par le bouche à oreille.

1.2 La demande selon les commentaires des employeurs interrogés

Les tests d'évaluation de compétences

- La majorité des employeurs interrogés n'utilisent aucun test.
- Le cas échéant, les employeurs sous-traitent les tests à des sociétés spécialisées (les agences de placement par exemple).
- Les agences de placement font systématiquement passer les tests suivants :
 - langues : français (orthographe), anglais, allemand,
 - dactylographie,
 - bureautique (Word et Excel).

2. L'OFFRE DE TRAVAIL

2.1

Les demandeurs d'emploi d'après Plasta⁷

⁷ Etude ORTE, "*Les demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif*". Analyse des demandeurs d'emploi inscrits dans Plasta, à la fin du mois de mars 2000, Suisse romande et Tessin. Août 2000.

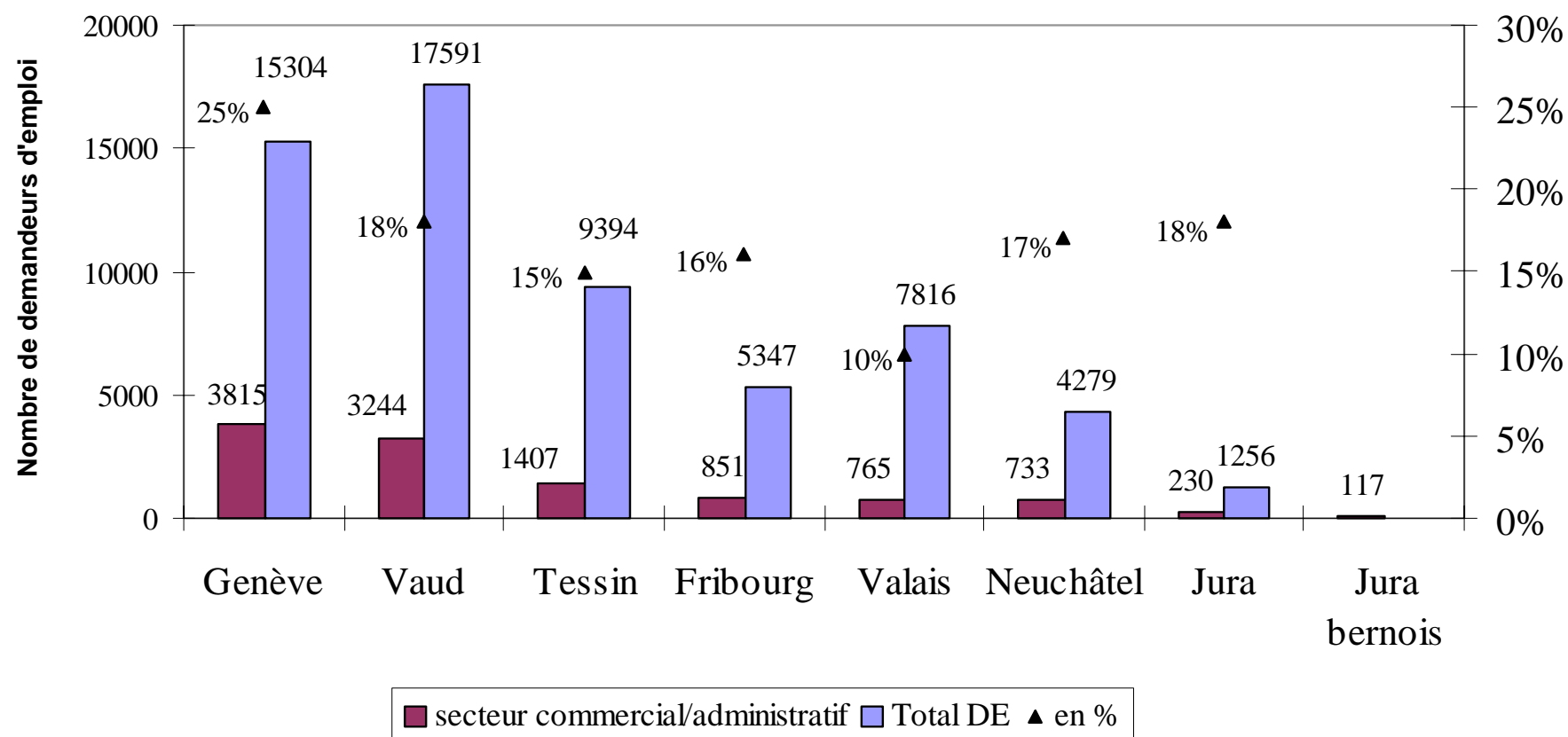
2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Nombre de personnes inscrites et répartition géographique

- A fin mars 2000, il y avait 11'162 personnes du secteur commercial/administratif inscrites dans les ORP de Suisse romande et du Tessin, dont 60% étaient chômeurs.
- 63% des demandeurs d'emploi inscrits proviennent de la région lémanique (cantons de Vaud et Genève).
- La proportion de personnes issues des métiers du secteur commercial/administratif, par rapport à l'ensemble des demandeurs d'emploi, varie entre 10% (Valais) et 25% (Genève).

2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Nombre total de demandeurs d'emploi, dont les personnes issues du secteur commercial/administratif, Suisse romande et Tessin, fin mars 2000



2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Catégories professionnelles

- 35% des personnes inscrites proviennent de la catégorie professionnelle des "*Employés de commerce qualifiés (3 ans)*".
- 28% de la catégorie "*Employés de commerce (2 ans)*"⁸.
- 5% de la catégorie "*Comptables et vérificateurs-comptables*".

⁸ Définition statistique officielle Plasta. Elle correspond à employé de bureau.

2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Sexe et âge

- Les femmes représentent 2/3 de la population étudiée (au niveau national et pour l'ensemble des demandeurs d'emploi, cette proportion est de 1 personne sur 2).
- La moyenne d'âge des personnes inscrites est de 41 ans (40 ans pour les femmes et 44 ans pour les hommes).
- 20% des personnes inscrites ont moins de 30 ans, alors que 52% ont plus de 40 ans.
- 29% des personnes inscrites ont plus de 50 ans.

2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Nationalité

- 77% des personnes inscrites sont Suisses (au plan national, et tous secteurs confondus, la proportion de Suisses est de 52%).
- 2/3 des demandeurs d'emploi étrangers (2'619 personnes) proviennent d'Europe : Italie (25%), France (17%), Espagne (10%) et Portugal (7%).
- 80% des demandeurs d'emploi étrangers issus du secteur commercial/administratif sont titulaires d'un permis C et 19% d'un permis B.

2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Qualification

- 79% des personnes inscrites sont qualifiées⁹, 13% semi-qualifiées et 8% non qualifiées.
- La proportion de demandeurs d'emploi qualifiés est plus importante chez les Suisses (82%) que chez les étrangers (69%); elle est plus élevée chez les hommes (83%) que chez les femmes (76%).

⁹ 1. Les qualifiés (sont réputées "qualifiées" les personnes qui ont achevé avec succès un apprentissage ou des études... etc).

2. Les semi-qualifiés (sont réputées "semi-qualifiées" les personnes qui ont terminé une formation élémentaire, ainsi que celles qui ont acquis leurs aptitudes professionnelles au cours d'une période de formation de plusieurs mois...etc).

3. Les non-qualifiés (sont réputées "non-qualifiées", les personnes qui n'ont pas bénéficié d'une formation professionnelle... etc).

2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Langues

- 64% des personnes inscrites sont de langue maternelle française, 13% de langue italienne et 9% de langue allemande ou suisse allemande.
- 35% des demandeurs d'emploi connaissent deux langues étrangères⁽¹⁾, 33% connaissent trois langues étrangères⁽¹⁾, 20% connaissent au moins une langue étrangère⁽¹⁾ et 12% ne maîtrisent pas de langue étrangère.
- La première langue étrangère connue est l'anglais pour 41% des personnes inscrites, suivi de l'allemand (36%) et de l'italien (12%).

(1) Attention, cette information reste théorique, car dans la grande majorité des cas, c'est le demandeur d'emploi qui indique ses connaissances linguistiques (auto-évaluation de l'assuré).

2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Durée médiane¹⁰ de recherche d'emploi¹¹

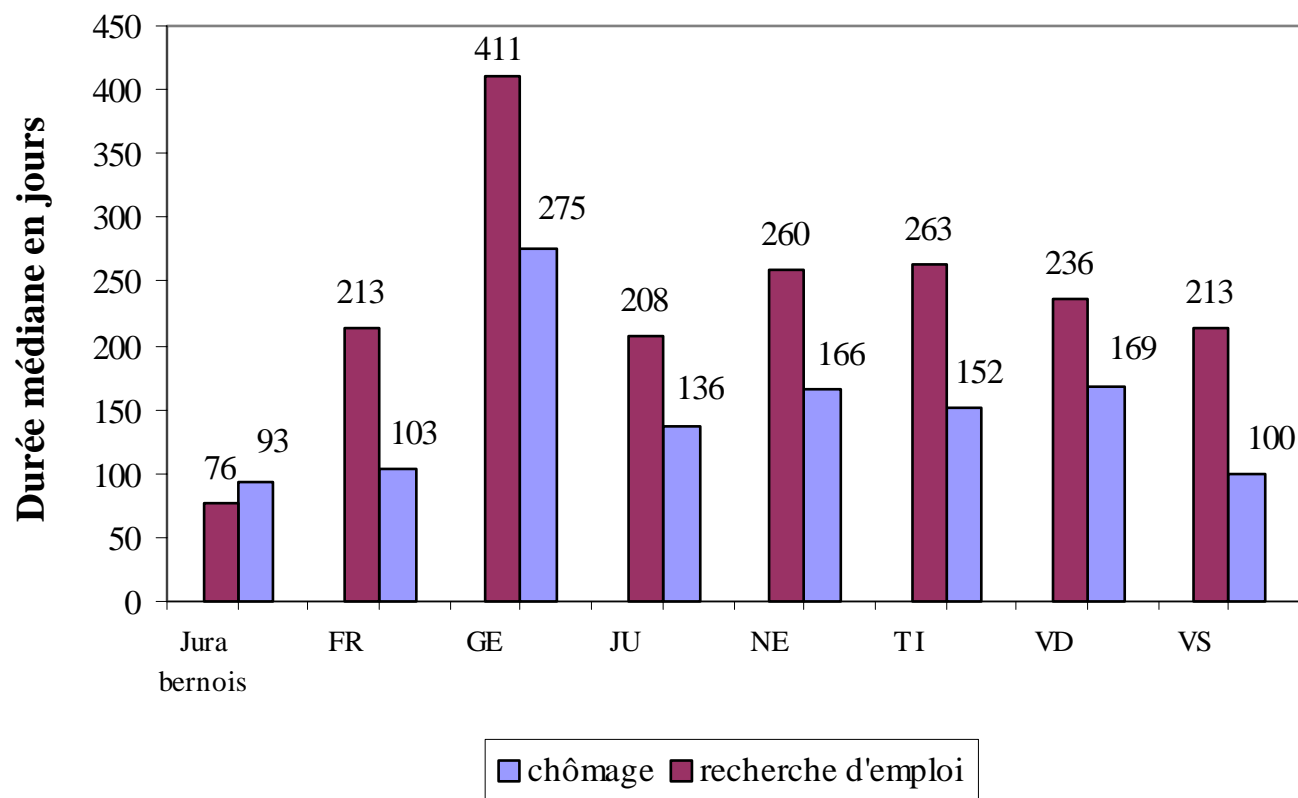
- La durée médiane de recherche d'emploi est de 277 jours (la durée moyenne se situe à 421 jours).
- 10% des personnes inscrites ont une durée de recherche d'emploi de plus de 1000 jours.
- Le canton de Genève enregistre la durée médiane de recherche d'emploi la plus élevée (411 jours).
- Les durées les plus courtes se trouvent dans les cantons de Fribourg (103 jours), Valais (100 jours) et la région du Jura bernois (93 jours).

¹⁰ La médiane est définie de manière à ce que 50% des observations se situent de chaque côté de sa valeur.

¹¹ La durée de recherche d'emploi mesure le nombre de jours total (yc week-end) entre la date d'inscription (la dernière si la personne a connu plusieurs épisodes de chômage) et la fin du mois considéré. Cela n'indique pas combien de jours la personne va encore rester inscrite dans un ORP après la fin du mois considéré.

2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Durée médiane de chômage et de recherche d'emploi par canton, Suisse romande et Tessin, fin mars 2000



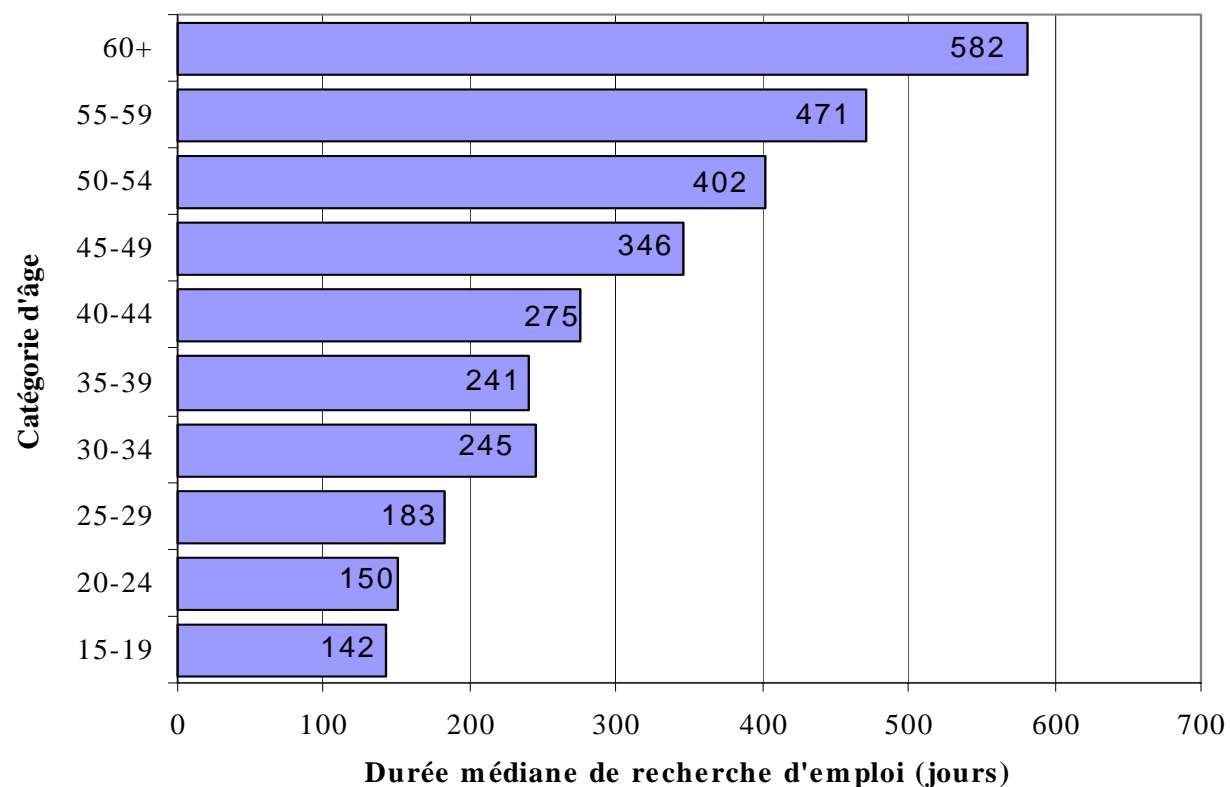
2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Durée médiane de recherche d'emploi (suite)

- Plus les demandeurs d'emploi sont âgés, plus leur durée de recherche d'emploi est grande (pour la catégorie 60 ans et +, 400 jours de plus que les – de 20 ans).
- Il n'apparaît pas de différence de durée de recherche d'emploi entre les femmes et les hommes.
- Les personnes célibataires ou mariées ont une durée médiane de recherche d'emploi inférieure aux personnes veuves ou divorcées.
- La différence de durée médiane de recherche d'emploi entre les Suisses et les étrangers n'est pas significative (23 jours de moins pour les Suisses).

2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

**Durée médiane de recherche d'emploi selon la catégorie d'âge des demandeurs d'emploi,
Suisse romande et Tessin, fin mars 2000**



2.1 Les demandeurs d'emploi d'après Plasta

Durée médiane de recherche d'emploi (suite)

- Les demandeurs d'emploi étrangers, titulaires d'un permis de travail C, ont une durée médiane de recherche d'emploi qui est supérieure de 48% par rapport aux autres permis.
- Les personnes semi-qualifiées ont une durée médiane de recherche d'emploi 40% supérieure à celle des personnes qualifiées et 32% supérieure à celle des personnes non qualifiées.
- La durée médiane de recherche d'emploi diminue en fonction du nombre de langues étrangères connues.
- La durée médiane de recherche d'emploi des employés de commerce (3 ans) est de 30% inférieure à la durée des employés de commerce (2 ans)¹² et 40% à celle des opératrices de saisie.

¹² Définition statistique officielle Plasta. Elle correspond à employé de bureau.

2.2

Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi¹³

¹³ Etude ORTE, "Les discriminants ou les problèmes qui entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif". Enquête réalisée dans le cadre de 7 workshops, auprès de 57 conseillers en personnel ORP spécialistes de la prise en charge des demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif des cantons du Jura, Fribourg, Tessin et Vaud. Septembre 2000.

2.2 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi

Les discriminants liés à l'expérience professionnelle

- L'absence d'expérience pratique, le manque de connaissances spécifiques des procédés de travail en usage dans l'entreprise-cible ou le fait de n'avoir jamais exercé dans le domaine d'activité de celle-ci.
- L'impossibilité de prouver ses réelles compétences professionnelles.

2.2 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi

Les discriminants liés à la formation

- La possession d'un Certificat Fédéral de Capacité est une condition pratiquement indispensable pour l'accès à l'emploi dans ce secteur. Cela dit, la question de l'adéquation de cette formation avec les besoins des entreprises est apparue.
- Il est déterminant de pouvoir prouver, aux employeurs, ses capacités professionnelles.
- Les diplômes obtenus auprès d'écoles privées ou à l'étranger semblent être particulièrement dévalorisés sur le marché de l'emploi.

2.2 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi

Les discriminants liés aux connaissances linguistiques

- Le manque de maîtrise des langues étrangères est un handicap évoqué de manière constante.
- L'impossibilité de s'exprimer en allemand ou en suisse-allemand semble restreindre considérablement l'accès aux emplois disponibles dans ce secteur.
- L'ouverture des entreprises sur le marché mondial ainsi que le développement du commerce électronique imposent l'exigence de la maîtrise de l'anglais pour une bonne partie des postes proposés.

2.2 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi

Les discriminants liés à la connaissance des outils bureautiques

- Les demandeurs d'emploi qui ne maîtrisent pas les logiciels bureautiques usuels, pour des raisons liées à des difficultés d'assimilation, par la peur de l'outil informatique ou par manque de pratique, sont mis à l'écart.
- Il existe un décalage important entre les compétences informatiques annoncées par les demandeurs d'emploi et leurs compétences effectives.
- Les connaissances et la familiarité acquises lors d'un cours sur un logiciel sont rapidement perdues si les demandeurs d'emploi n'ont pas la possibilité de les mettre en pratique quotidiennement.
- La vitesse d'évolution des logiciels informatiques pose le problème d'obsolescence consécutive des compétences bureautiques.

2.2 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi

Les discriminants liés à la motivation

- Les comportements et les attitudes apathiques sont mal perçus par les employeurs et sont pénalisants lors d'un entretien d'embauche.
- Le manque de motivation est de nature extrêmement variée :
 - l'absence d'un projet professionnel clair chez certains jeunes et qui se manifeste lors de l'entretien d'embauche,
 - devoir prendre un emploi trop éloigné et par cela, quitter son réseau social ou le confort d'un emploi à proximité de son domicile,
 - le refus d'un emploi trop éloigné par des femmes qui sont obligées de rentrer chez elles à midi afin de s'occuper de leurs enfants, faute de structures d'accueil accessibles financièrement ou à cause d'horaires d'ouverture incompatibles avec ceux du monde du travail.

2.3

Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion (en fonction du niveau de qualification des demandeurs d'emploi)¹⁴

¹⁴ Etude ORTE, "Les problèmes qui entravent la réinsertion, en fonction du niveau de qualification des demandeurs d'emploi". Enquête réalisée par questionnaire adressé à 113 conseillers en personnel ORP spécialistes de la prise en charge des demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif des cantons du Jura, Fribourg, Neuchâtel et Vaud. Août 2000.

2.3 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion (en fonction du niveau de qualification des demandeurs d'emploi)

Les demandeurs d'emploi qualifiés : les problèmes les plus cités

- TROP âgé..... 71 citations
- Connaissances linguistiques insuffisantes..... 37 "
- Connaissances en informatique insuffisantes..... 29 "
- Manque de mobilité..... 24 "
- Problèmes de flexibilité..... 22 "
- Recherche d'un temps partiel..... 21 "

2.3 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion (en fonction du niveau de qualification des demandeurs d'emploi)

Les demandeurs d'emploi semi-qualifiés : les problèmes les plus cités

- Connaissances en informatique insuffisantes..... 46 citations
- Connaissances linguistiques insuffisantes..... 38 "
- Trop âgé..... 35 "
- Expérience professionnelle insuffisante ou aucune expérience.. 29 "
- Pas de CFC ou de diplôme équivalent..... 23 "
- Problèmes de diplôme..... 16 "

2.3 Les facteurs qui, selon les conseillers ORP, entravent la réinsertion (en fonction du niveau de qualification des demandeurs d'emploi)

Les demandeurs d'emploi non qualifiés : les problèmes les plus cités

- Expérience professionnelle insuffisante ou aucune expérience.. 46 citations
- Connaissances en informatique insuffisantes..... 43 "
- Connaissances linguistiques insuffisantes..... 39 "
- Trop âgé..... 38 "
- Aucune connaissance linguistique..... 25 "
- Problèmes de diplôme..... 20 "

3. SYNTHÈSE

3. Synthèse

Les adéquations observées

- Les places vacantes annoncées se situent dans les régions où habitent les demandeurs d'emploi (DE).
- Les professions des DE correspondent à celles recherchées par les employeurs.
- 80% des personnes en recherche d'emploi sont qualifiées, ce qui, à priori, correspond à ce que recherchent les employeurs.
- Dans 70% des cas, les compétences linguistiques annoncées par les demandeurs d'emploi correspondent à celles requises par les employeurs⁽¹⁾.

(1) Attention, cette information reste théorique, car dans la grande majorité des cas, c'est le demandeur d'emploi qui indique ses connaissances linguistiques (auto-évaluation de l'assuré).

3. Synthèse

Les inadéquations observées

- 52% des demandeurs d'emploi ont plus de 40 ans, alors que l'âge indiqué dans les offres d'emploi Plasta se situe souvent en dessous de cette limite (30-35 ans).
- La moitié des personnes inscrites ont une durée de recherche d'emploi supérieure à 9 mois.
- Il y a beaucoup plus de personnes qui recherchent du travail à temps partiel que de postes proposés.
- La flexibilité exigée par les employeurs, notamment par rapport aux horaires de travail, ne correspond pas à celle que semblent pouvoir accepter les demandeurs d'emploi.

3. Synthèse

Les inadéquations observées (suite)

- Les diplômes obtenus à l'étranger ou dans des écoles privées en Suisse sont moins reconnus que les diplômes d'Etat (CFC par exemple).
- 30% des demandeurs d'emploi ne maîtrisent pas le minimum linguistique requis par les employeurs.

4. CONSTATS

4. Constats

Constats relatifs à la demande en compétences

- Le CFC semble indispensable pour occuper un poste dans le secrétariat à ce jour.
- Les connaissances linguistiques et bureautiques sont incontournables pour travailler dans le secrétariat à ce jour.
- Les compétences sociales telles que la capacité à travailler en équipe ou à gérer les conflits sont demandés.
- Les compétences individuelles telles que la confiance en soi, la polyvalence ou la motivation sont nécessaires.
- Les employeurs accordent beaucoup d'importance à l'attitude et la motivation des postulants. De fait, l'assignation s'avère infructueuse si le candidat n'est pas motivé.
- Peu de personnes inscrites semblent correspondre aux besoins des employeurs en disposant du total des compétences demandées.

4. Constats

Constats relatifs à la définition et l'évaluation des compétences

- Il est difficile de définir précisément les besoins en compétences du marché du travail, car les acteurs concernés n'utilisent pas le même langage pour en parler.
- Sans tests et/ou processus de validation des acquis de l'expérience, il est impossible de connaître les compétences réelles des demandeurs d'emploi.
- Beaucoup de demandeurs d'emploi inscrits connaissent une ou plusieurs langues étrangères, cependant il est très difficile de mesurer leur véritable niveau de maîtrise.

4. Constats

Constats relatifs à la durée de recherche d'emploi

- La durée de recherche d'emploi est supérieure pour les personnes divorcées ou veuves à celle des personnes célibataires ou mariées.
- D'après l'analyse statistique, la durée de chômage augmente avec l'âge.
- La durée de chômage peut être un problème à partir de 6 mois de chômage.
- La durée de chômage est moins longue pour les personnes qui parlent plusieurs langues.

4. Constats

Constats relatifs à Plasta

- La saisie de certaines informations dans Plasta est parfois lacunaire et diffère entre les cantons, ce qui rend les données difficilement comparables, car pas homogènes.
- Les définitions Plasta ne se rapportent pas à la même mesure chez tous les conseillers.
- Dans Plasta, il manque des champs spécifiques relatifs aux compétences.

5. CONCLUSION

5. Conclusion

Conclusions

Selon les informations récoltées, les employeurs demandent du personnel administratif faisant preuve d'autonomie et d'une grande capacité d'action. Il faut aussi que celui-ci soit compétent en bureautique et capable de s'exprimer en plusieurs langues.

On constate également que les entreprises recherchent plutôt du personnel jeune (moins de 40 ans) et que malheureusement seul un demandeur d'emploi sur deux est au-dessous de cette limite d'âge.

Un bon nombre de demandeurs d'emploi ne bénéficient pas de l'ensemble des critères exigés par le marché du travail. Ainsi, il faut chercher d'avantage à encourager les employeurs à embaucher des personnes qui ne répondent pas, à priori, parfaitement à leurs exigences, notamment par des aides financières à l'engagement. De même, il est nécessaire de travailler au développement de MMT qui permettent d'acquérir, dans un cadre très proche des conditions de travail réelles, des compétences liant savoir, savoir-être et savoir-faire.

6. ANNEXES

6. Annexe

Les publications d'ORTE sur le sujet

- Etude ORTE, *"Les offres d'emploi dans le secteur commercial/administratif"*. Analyse des places vacantes annoncées auprès des ORP entre mars 1999 et mars 2000, Suisse romande et Tessin. Juillet 2000.
- Etude ORTE, *"Les demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif"*. Analyse des demandeurs d'emploi inscrits dans Plasta, à la fin du mois de mars 2000, Suisse romande et Tessin. Août 2000.
- Etude ORTE, *"Les discriminants ou les problèmes qui entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif"*. Enquête réalisée par l'intermédiaire de 7 workshops, auprès de conseillers ORP spécialistes de la prise en charge des demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif des cantons du Jura, Fribourg, Tessin et Vaud. Septembre 2000.
- Etude ORTE, *"Les besoins des employeurs du secteur commercial/administratif"*. Enquête qualitative réalisée auprès de 15 entreprises et agences de placement du canton de Genève. Septembre 2000.

6. Annexe

Glossaire

DE	⇒	Demandeur d'emploi
LMMT	⇒	Logistique des mesures du marché du travail
MMT	⇒	Mesures du marché du travail (cours, stage, etc.)
ORP	⇒	Office régional de placement
ORTE	⇒	Observatoire romand et tessinois de l'emploi
PETS	⇒	Programme d'emploi temporaire subventionné
PLASTA	⇒	Base de données nationale qui recense les demandeurs d'emploi inscrits et les places vacantes annoncées aux ORP