

## Les TPE et Pôle Emploi

Regard sur un service reconnu  
mais inadapté aux besoins des TPE

Enquête du SDI réalisée du 24 au 30 Mai 2011 auprès de 600 chefs d'entreprises

**Contact :**

Jean-Guilhem DARRÉ  
**Délégué Général**  
Tél : 06.16.33.46.45  
[www.sdi-pme.com](http://www.sdi-pme.com)

SDI  
Immeuble Space Bât B  
208/212 Route de Grenoble  
06200 NICE  
Tél : 04.92.29.85.90  
Fax : 04.92.29.04.22

SDI  
Parc de la Chauderaie  
2 rue de la Chauderaie  
69340 FRANCHEVILLE  
Tél : 04.78.34.65.97  
Fax : 04.78.37.78.07

### SOMMAIRE

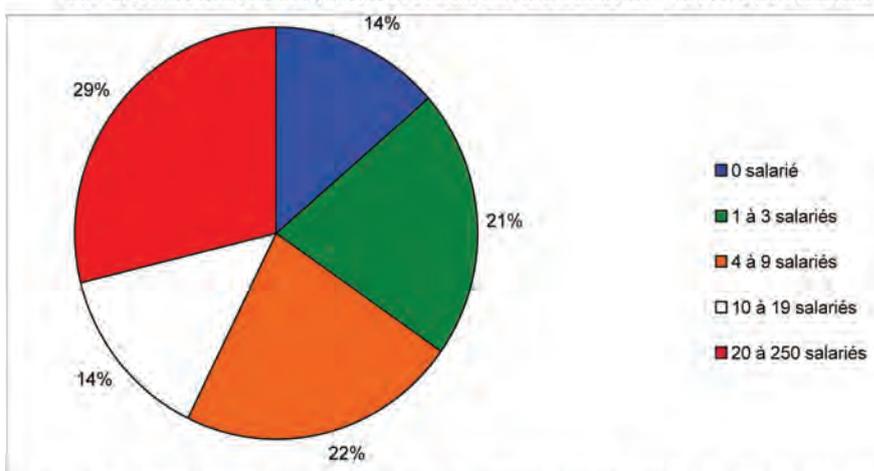
Poids comparé des TPE et des PME en France	<b>P. 3</b>
Analyse des résultats	
<b>Recrutements en CDI ou de courte durée : Pôle Emploi est loin de répondre aux attentes des TPE</b>	<b>P. 4</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Priorité au réseau pour les CDI et les contrats de courte durée</li><li>• La difficile rencontre de l'offre et de la demande</li></ul>	
<b>Le plébiscite de la proposition d'une antenne dédiée aux TPE au sein de Pôle Emploi</b>	<b>P. 4</b>
<b>Synthèse des difficultés évoquées</b>	<b>P. 5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La difficulté de ciblage des offres</li><li>• L'absence de plus-value liée à l'intervention de Pôle Emploi</li><li>• Une désorganisation des services suite à la fusion ASSEDIC -ANPE</li></ul>	
<b>Propositions du SDI</b>	<b>P. 7</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Élargir les possibilités de descriptifs des postes</li><li>➤ Autoriser les contacts directs entre recruteurs et demandeurs d'emploi</li><li>➤ Mettre en place une cellule spécifique TPE <u>de proximité</u> au sein de Pôle Emploi, avec un interlocuteur unique par zone géographique</li></ul>	
<b>Pour aller plus loin...</b>	<b>P. 9</b>
<b>Les freins des TPE à l'embauche</b>	
<b>Résultats de l'enquête du SDI</b>	<b>P. 10</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Taux de confiance en Pôle Emploi pour les CDI : 22%</li><li>◆ Taux de confiance en Pôle Emploi pour les contrats de moins d'un mois : 9%</li><li>◆ Compréhension du besoin de recrutement : 28%</li><li>◆ Réactivité de Pôle Emploi : 47%</li><li>◆ Pertinence du profil proposé : 21%</li><li>◆ Taux d'embauche sur intervention de Pôle Emploi : 26%</li><li>◆ Souhait de consultation des CV par internet : 89%</li><li>◆ Souhait d'une antenne dédiée : 82%</li><li>◆ Volonté de confier un recrutement à une antenne dédiée : 52%</li></ul>	

Les TPE représentaient, en 2007, 71% de l'emploi salarié et non salarié de la large catégorie des « PME ».

Les TPE représentent, en nombre, 98% des PME, soit environ 2,5 millions d'entreprises familiales.

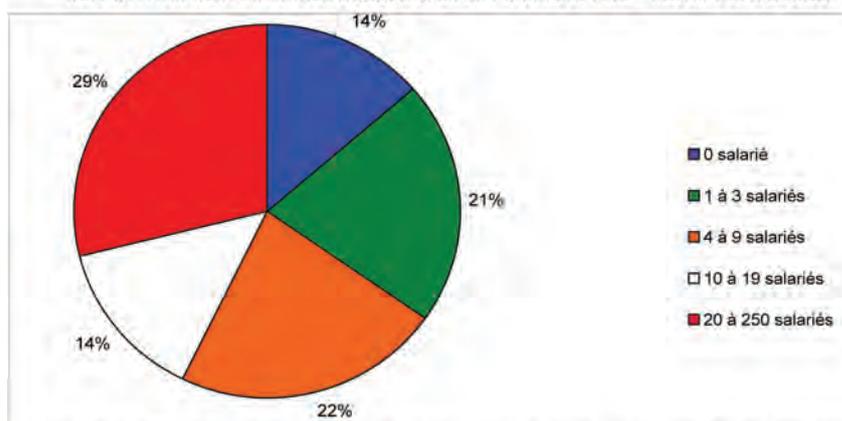
Les 50% d'entreprises ne comprenant aucun salarié constituent un gigantesque vivier de création d'emplois.

RÉPARTITION DES PERSONNES OCCUPÉES EN 2007 DANS LES PME\*\* SELON LES SALARIÉS



Source : DGI - INSEE - DGCIS, bases de données fiscales des régimes du bénéfice réel (BIC-RN, BIC-RSI, BNC-DC) et des régimes "micro"

RÉPARTITION DES PERSONNES OCCUPÉES EN 2007 DANS LES PME\*\* SELON LES SALARIÉS



Source : DGI - INSEE - DGCIS, bases de données fiscales des régimes du bénéfice réel (BIC-RN, BIC-RSI, BNC-DC) et des régimes "micro"

**Recrutements en CDI ou de courte durée :  
Pôle Emploi est loin de répondre aux attentes des TPE****Priorité au réseau pour les CDI et les contrats de courte durée**

Le regard des TPE à l'égard des services de Pôle Emploi est désabusé, voire amer. Tout en reconnaissant la réactivité des services (47,2%), seules 22,2% des TPE confieraient à Pôle Emploi un recrutement en CDI.

Ce chiffre tombe à 9,2% pour un contrat d'une durée inférieure à 1 mois.

Les responsables de TPE font avant tout confiance à leur réseau pour leurs recrutements en général, ainsi qu'aux agences d'Interim pour des besoins de courte durée.

**La difficile rencontre de l'offre et de la demande**

La communication entre les TPE et les services de Pôle Emploi en vue de déterminer les besoins de l'entreprise est jugée difficile à plus de 50%.

Ce n'est pas seulement la qualité d'écoute qui est en cause, mais aussi, pour 19% des TPE, les contraintes de classement informatique des offres.

Lorsque des candidats sont présentés par Pôle Emploi, leur profil est jugé peu pertinent à 54,7%. Leur recherche est restée totalement infructueuse pour 24% des chefs d'entreprise interrogés du fait de l'absence de candidat proposé.

C'est sans doute la raison pour laquelle 89% des chefs d'entreprises souhaiteraient avoir un accès direct au CV des candidats par le biais d'internet.

Au global, pour l'heure, le taux d'embauche suite à l'intervention de Pôle Emploi ne s'établit qu'à 26%.

**Le plébiscite de la proposition d'une antenne  
dédiée aux TPE au sein de Pôle Emploi**

Les TPE approuveraient à 82% la mise en place d'une cellule dédiée au sein des services de Pôle Emploi. Dans ces circonstances, les responsables de TPE seraient 52% à confier à Pôle Emploi leur recrutement, contre au mieux 22% à ce jour.



## Synthèse des difficultés évoquées

L'analyse des commentaires des chefs d'entreprise dans le cadre de l'étude menée permet de mieux appréhender les ressorts des réponses apportées.

Bien souvent anciens demandeurs d'emploi eux-mêmes, leur qualité actuelle de recruteurs leur permet d'avoir une vision d'ensemble du fonctionnement de Pôle Emploi.

### La difficulté de ciblage des offres

A une très large majorité, ce ne sont pas les personnels de l'institution qui sont remis en cause, mais le mode de fonctionnement de celle-ci.

La classification des postes sur la base du code ROME ne reflète qu'imparfaitement les besoins de polyvalence dont font état les TPE. Les contraintes rédactionnelles de l'offre n'apportent pas de palliatif à cette problématique.

*"La classification des codes ROME est beaucoup trop pointue. Exemple, vous recherchez une secrétaire qui fait un peu de comptabilité : faut-il rechercher en M1607 secrétaire polyvalente ou en M1608 secrétaire comptable ? Sachant que si vous recrutez vous ne pouvez choisir qu'un seul code ROME, ce qui est stupide quand vous recherchez quelqu'un de polyvalent".*

*"Il faudrait surtout élargir les formations et les petits cadres de leurs petites grilles. Notre métier ne correspond à aucun de leur critère".*

### L'absence de plus-value liée à l'intervention de Pôle Emploi

Les services de Pôle Emploi sont vécus comme n'apportant aucune valeur ajoutée, qu'il s'agisse de la définition de l'offre, ou, lorsqu'elle a lieu, de la présélection des candidats.

*"Mon fils a répondu à une annonce et déposé son cv. Mais connaissant le nom de la société, il s'y est rendu directement. Après plusieurs entretiens, l'entreprise lui a dit que son cv ne lui était jamais parvenu alors que son profil correspondait complètement à ce qu'elle recherchait. Il a donc été embauché. Sans son initiative, le poste lui échappait".*

*"Sur 4 recrutements effectués depuis 2010, j'ai toujours fait appel à Pôle Emploi, mais aucun des recrutements effectués ne proviennent de chez eux. Trop de lenteur, pas assez d'écoute, et trop de CV*

*hors propos. Les critères ne sont pas totalement respectés (je parle uniquement de la démarche attendue de la part des candidats). Personnellement je trouve que ça sent plus les quotas que l'efficacité, mais ça n'engage que moi."*

### **Une désorganisation des services suite à la fusion ASSEDIC -ANPE**

Les conditions de la fusion entre les ASSEDIC et l'ANPE laissent perplexes un grand nombre de professionnels qui estiment désormais difficile d'obtenir une information cohérente sans multiplier les interlocuteurs et passer par des plateformes téléphoniques impersonnelles composées de télé opérateurs placés dans l'incapacité de répondre à toutes les questions faute de formation suffisante.

*"Depuis la création de Pôle Emploi, il est plus qu'improbable de joindre un interlocuteur sachant de quoi il parle. Il semble que les employés de Pôle Emploi, bien qu'essayant de faire de leur mieux, n'ont plus qu'une formation partielle alors qu'il leur est demandé de remplir les fonctions que remplissaient autrefois Assedic et Anpe... Je crains que ce qui se passe entre l'Urssaf et les Cnam<sup>1</sup> ne provoque à très brève échéance les mêmes effets. Il est déjà impossible de joindre une personne en particulier. Par contre les plate formes téléphoniques se multiplient".*

*"Les employés de Pôle Emploi devraient avoir une formation pour être compétents car ils ne savent jamais répondre à notre demande de renseignements. Avoir regroupé les Assedic et l'Anpe est une grosse erreur".*

*"Je me rends compte que je reste très indulgent à l'égard de Pôle Emploi, relativement à tout ce que l'on peut entendre à propos de la fusion ASSEDIC et ANPE".*

---

1 : Notre adhérent fait ici référence à l'Interlocuteur Social Unique mis en place au travers du RSI (Régime Social des Indépendants) en 2008, objet de très lourds contentieux à l'heure actuelle en raison de graves défaillances des systèmes informatiques.

Les professionnels indépendants disposent de peu de temps à consacrer à leur recrutement. Cette affirmation est d'autant plus vraie que l'entreprise est petite.

Leurs besoins sont spécifiques en ce sens qu'ils attendent souvent de la polyvalence de la part de leurs salariés, élément peu compatible avec les contraintes actuelles de classification des offres, mais aussi de classifications des demandeurs d'emploi.

Enfin, un responsable de TPE qui embauche doit être certain de recruter la bonne personne, quel que soit le niveau de poste. Le relationnel et la "recommandation" rassurent au regard des profils jugés peu crédibles adressés par Pôle Emploi. Dans le même temps, les agences interim sont considérées sur ce point comme des interlocuteurs globalement fiables.

Lorsque les TPE plébiscitent le principe de mise en place d'une antenne dédiée au sein de Pôle Emploi, ils la conçoivent comme un outil de services semblables à ceux rendus par une agence de travail temporaire.

*"A mon avis, nous ne pouvons pas qualifier de RECRUTEMENT, les services de recherche proposés par Pôle Emploi sur la catégorie "employés", mais tout simplement de mise en relation, sans aucun effort de sélection en rapport avec les exigences des postes proposés. De plus, les interlocuteurs ne possèdent aucune connaissance dans les différents corps de métiers auxquels ils sont rattachés. Ayant été dans le passé responsable d'une agence d'intérim, nous nous devons de nous informer des différents postes des entreprises par le biais de rencontres avec les responsables et analyser leurs spécificités, nous permettant de répondre au mieux à leurs attentes."*

### **PROPOSITIONS DU SDI**

➤ **Élargir les possibilités de descriptifs des postes**

- porter à 450 caractères la taille des annonces
- s'affranchir des contraintes de classification ROME

➤ **Autoriser les contacts directs entre recruteurs et demandeurs d'emploi**

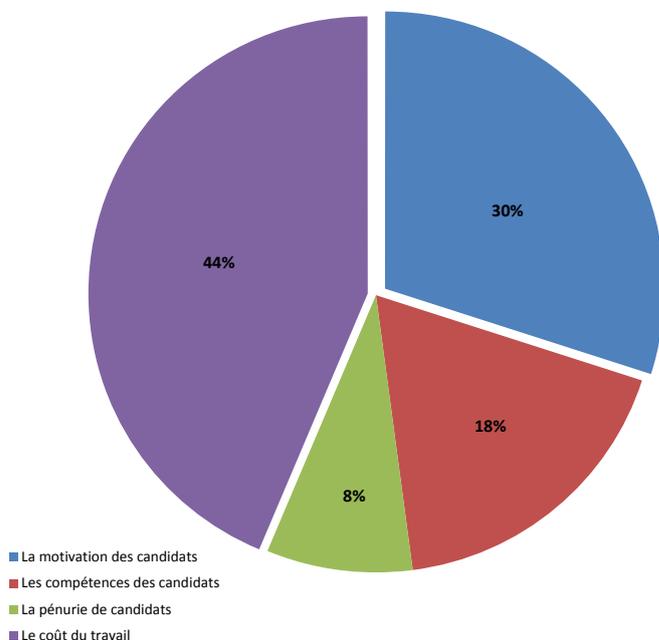
- permettre aux candidats qui le souhaitent de laisser leurs coordonnées téléphoniques sur les CV suite à leur téléchargement sur le site de Pôle Emploi



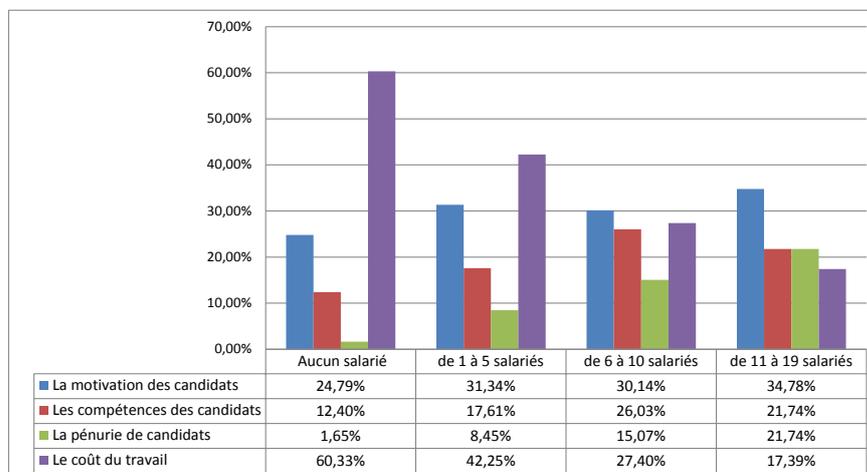
- **Mettre en place une cellule spécifique TPE de proximité au sein de Pôle Emploi, avec un interlocuteur unique par zone géographique, chargé de :**
- **qualifier correctement les attentes des TPE, et notamment par des déplacements en entreprises :**
    - recherche des besoins
    - qualification des besoins
    - informations sur les aides existantes : allègements de charges, CUI, contrat de professionnalisation
    - information sur d'autres types de contrats : apprentissage
  - **présélectionner et présenter des candidats, par exemple dans les locaux de Pôle Emploi en présence de l'employeur sous l'égide du conseiller**
  - **suivre le bon déroulement de l'intégration des candidats**

### Pour vous, quelle est la difficulté majeure pour tout recrutement ?

Source : Panorama des TPE Avril 2011.



Source : Panorama des TPE Avril 2011.



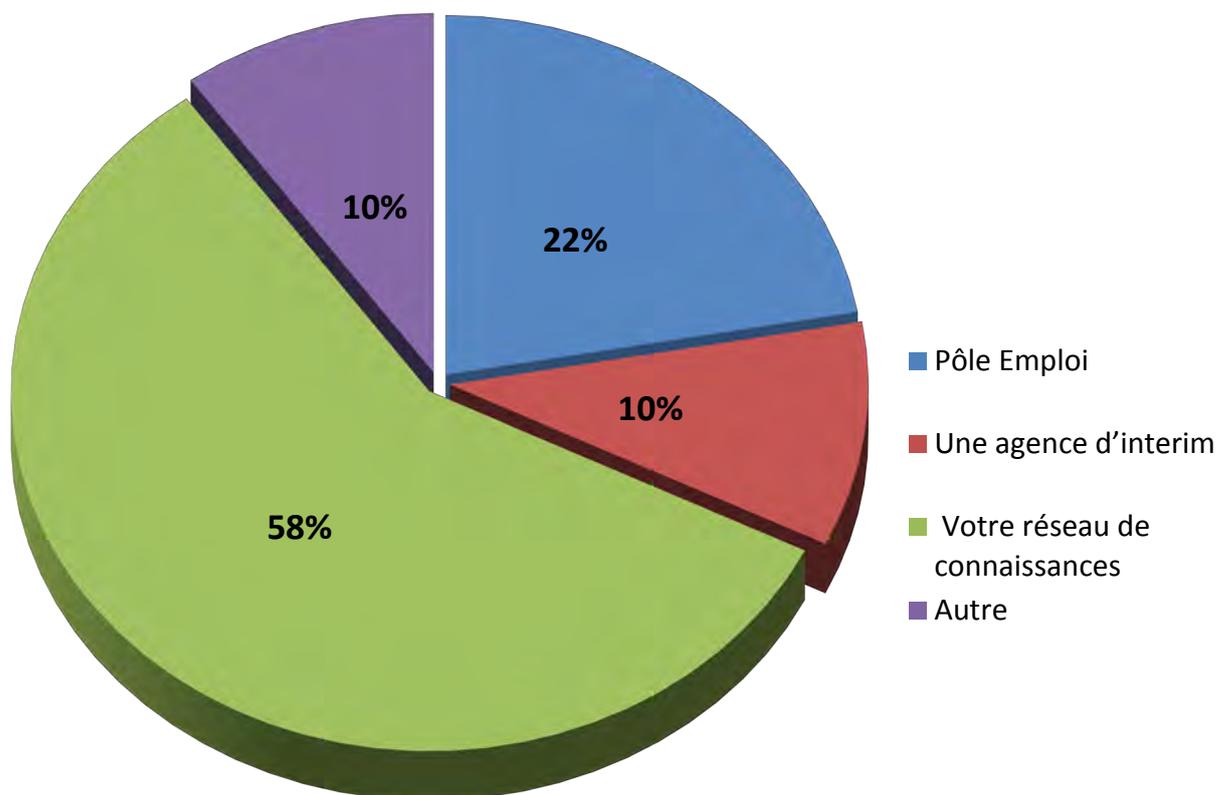
Si 43% des responsables de TPE se déclarent prêts à embaucher un salarié sans bénéficier d'aucune aide particulière, il n'en reste pas moins que 82% d'entre eux ne sont pas indifférents à une opportunité de cette nature, soit comme un critère d'embauche parmi d'autres (47%), soit comme critère essentiel à l'embauche (35%).

Il convient de distinguer l'approche des «micro-entreprises» (jusqu'à 5 salariés) de celle des entreprises de plus grande taille.

Pour les premières, les aides à l'embauche constituent l'élément déclencheur d'un recrutement. Pour les autres, le principe de la création étant acquis, l'aide n'est plus qu'un critère parmi d'autres.

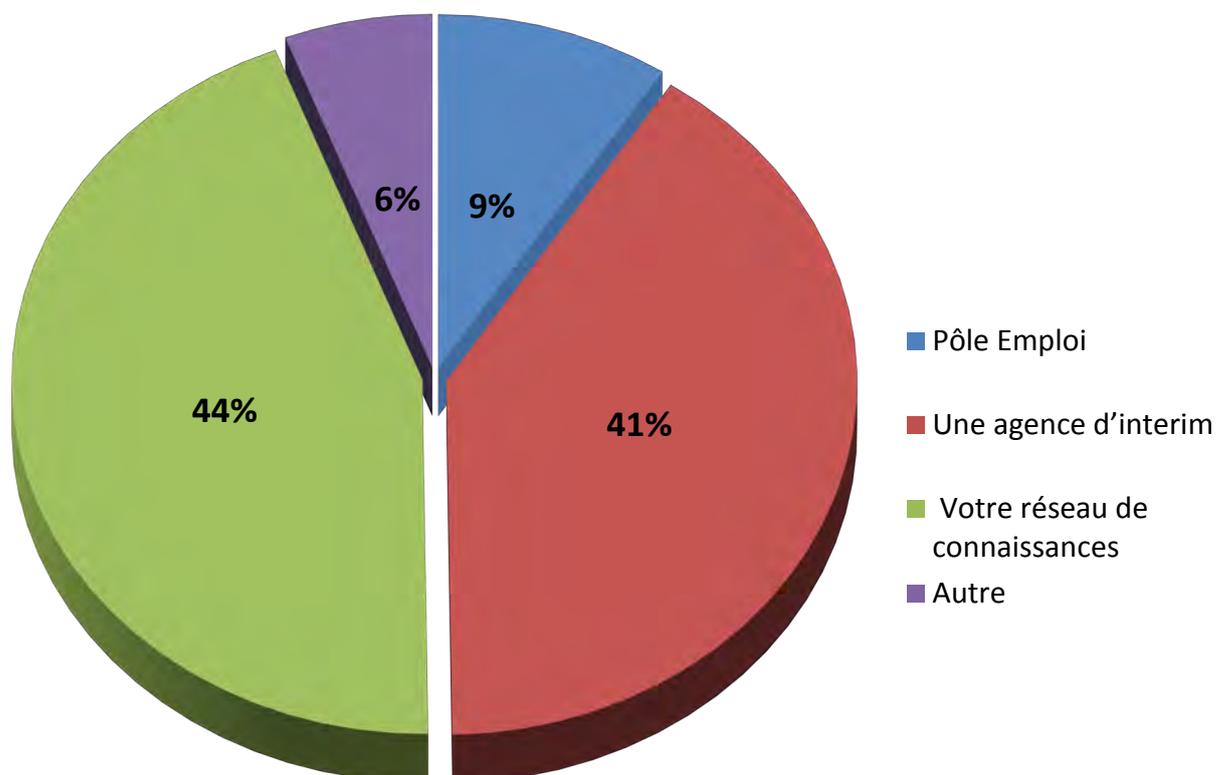
**Taux de confiance en Pôle Emploi pour les CDI : 22%**

Si vous deviez recruter en CDI, à quel interlocuteur feriez-vous appel prioritairement ?



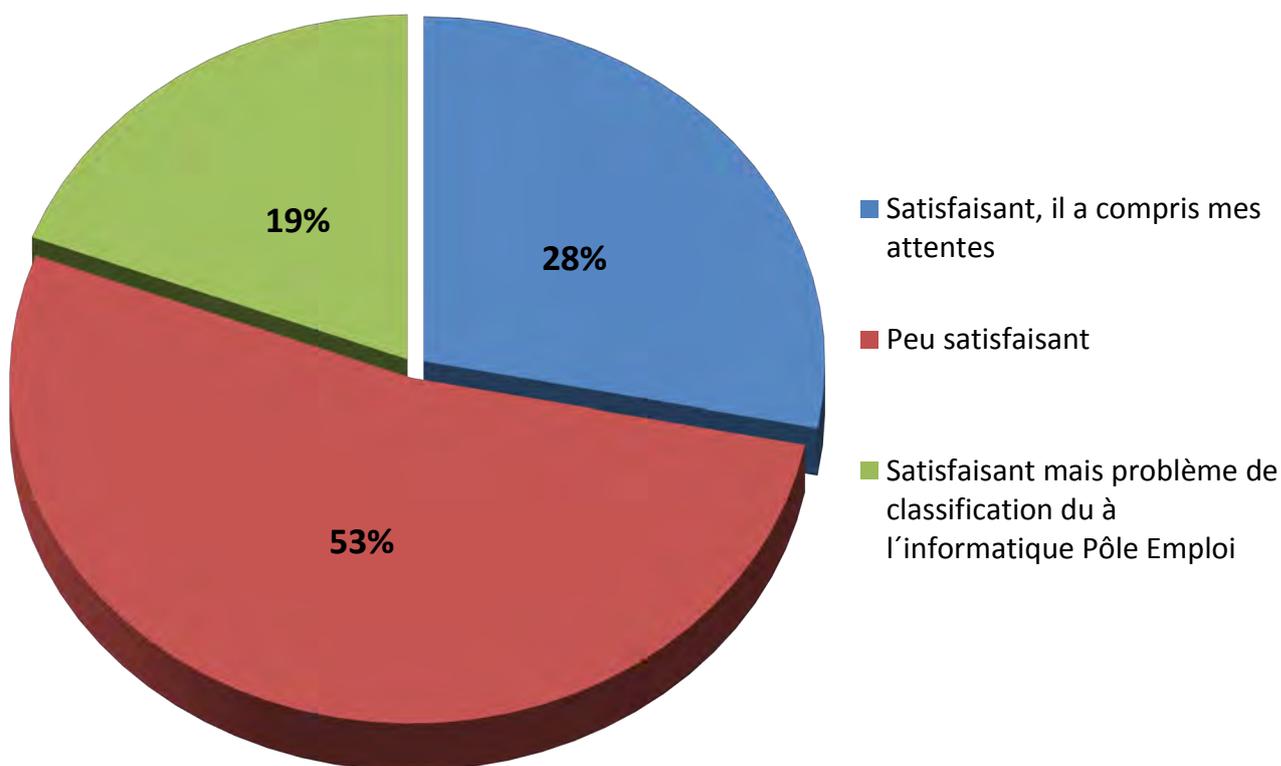
## Taux de confiance en Pôle Emploi pour les contrats de moins d'un mois : 9%

Si vous deviez recruter pour une courte durée (moins d'1 mois), à quel interlocuteur feriez-vous appel prioritairement ?



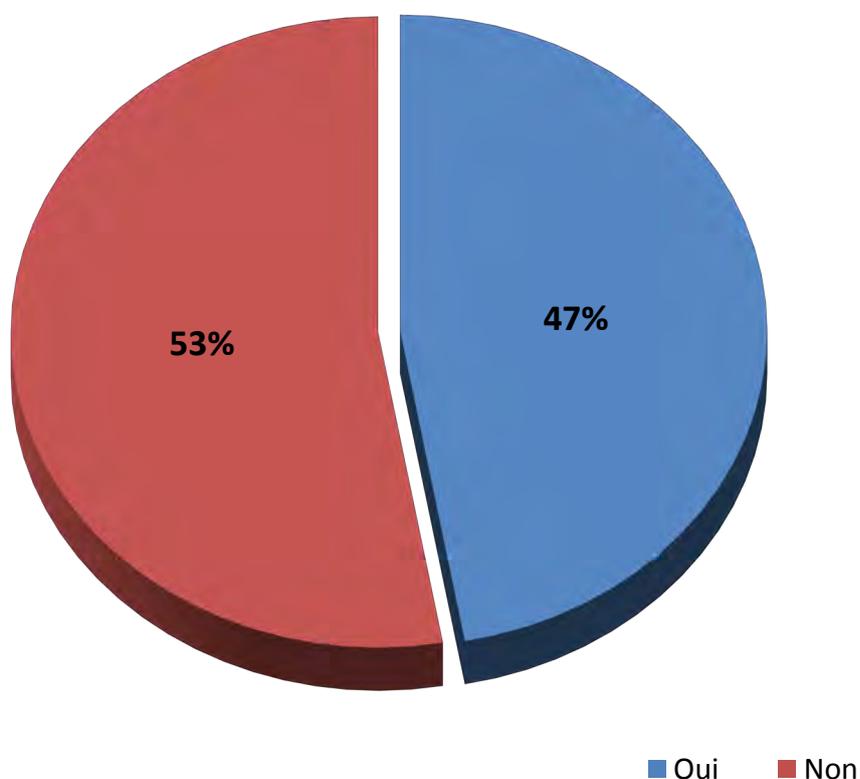
**Compréhension du besoin de recrutement : 28%**

Si vous avez eu un contact avec Pôle Emploi, comment qualifieriez-vous la compréhension de votre besoin de recrutement par votre interlocuteur ?



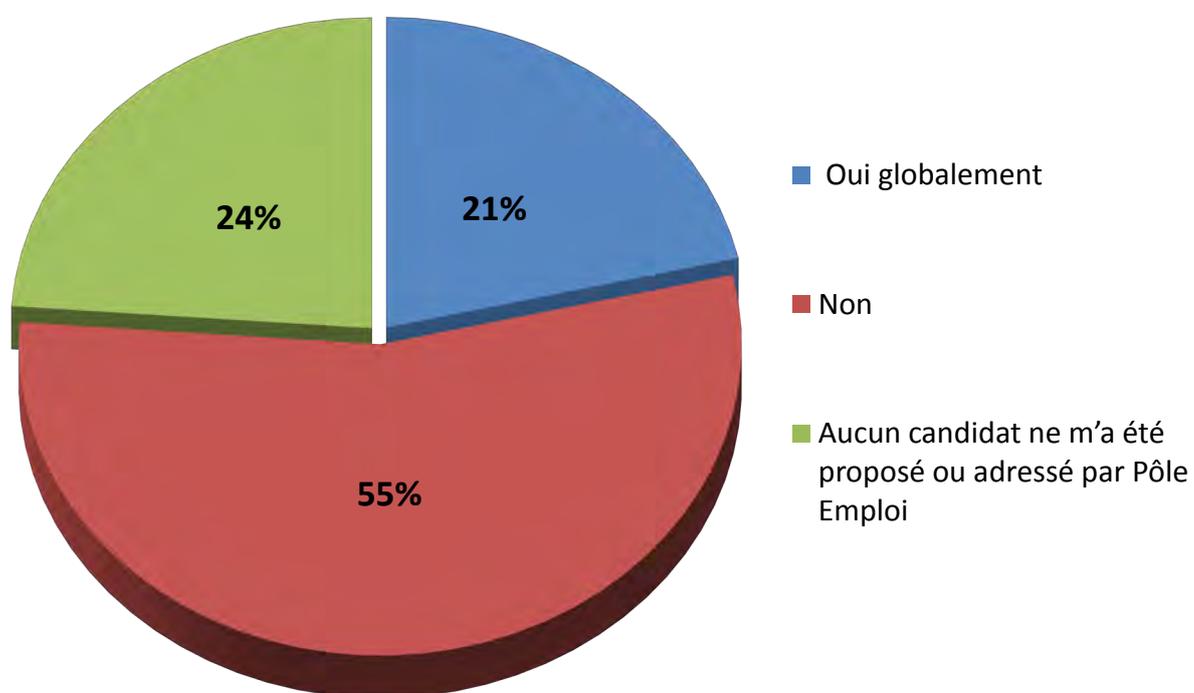
**Réactivité de Pôle Emploi : 47%**

Dans l'hypothèse d'un contact, avez-vous été satisfait(e) de la réactivité de Pôle Emploi ?



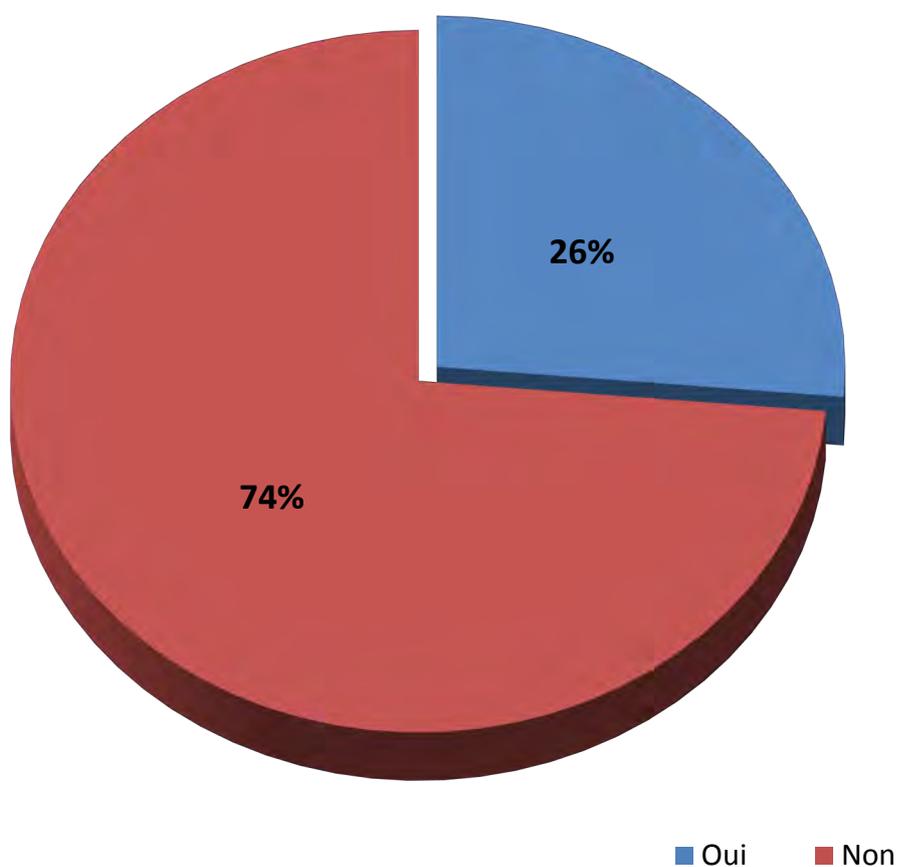
**Pertinence du profil proposé : 21%**

Dans l'hypothèse d'une demande soumise à Pôle Emploi, avez-vous été satisfait de la pertinence du profil des candidats proposés ?



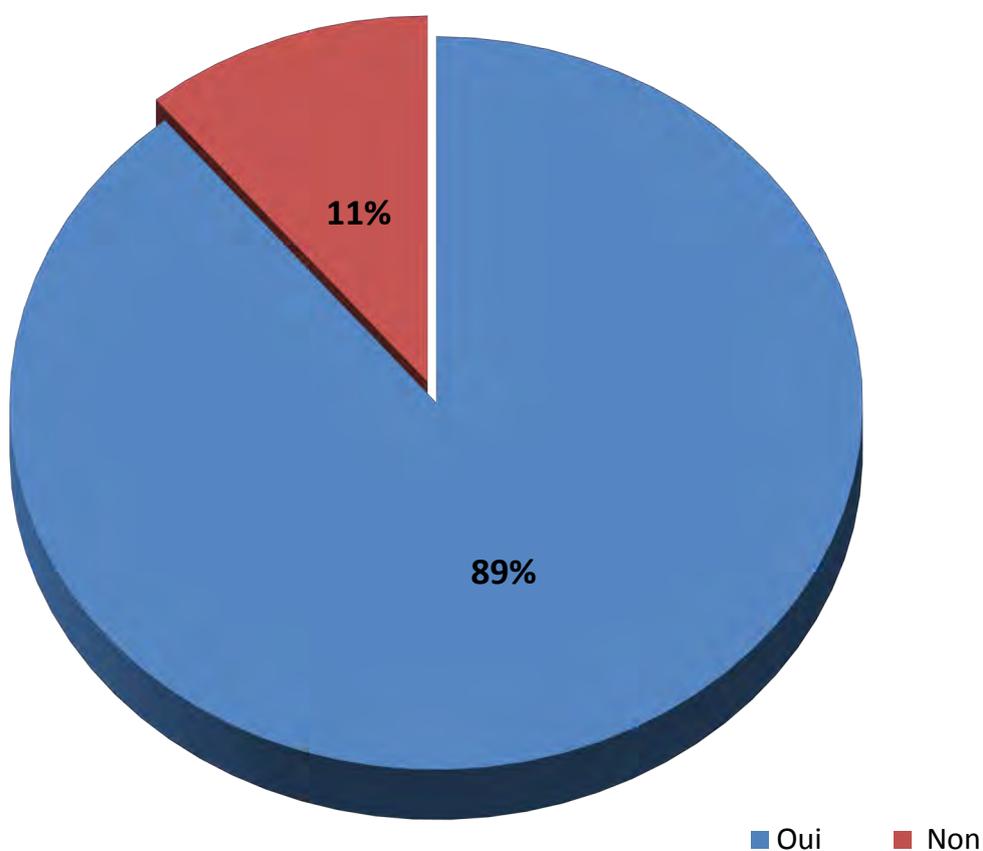
## Taux d'embauche sur intervention de Pôle Emploi : 26%

Dans l'hypothèse d'un contact avec Pôle Emploi ce dernier vous a-t-il permis de concrétiser votre embauche ?



## Souhait de consultation des CV par internet : 89%

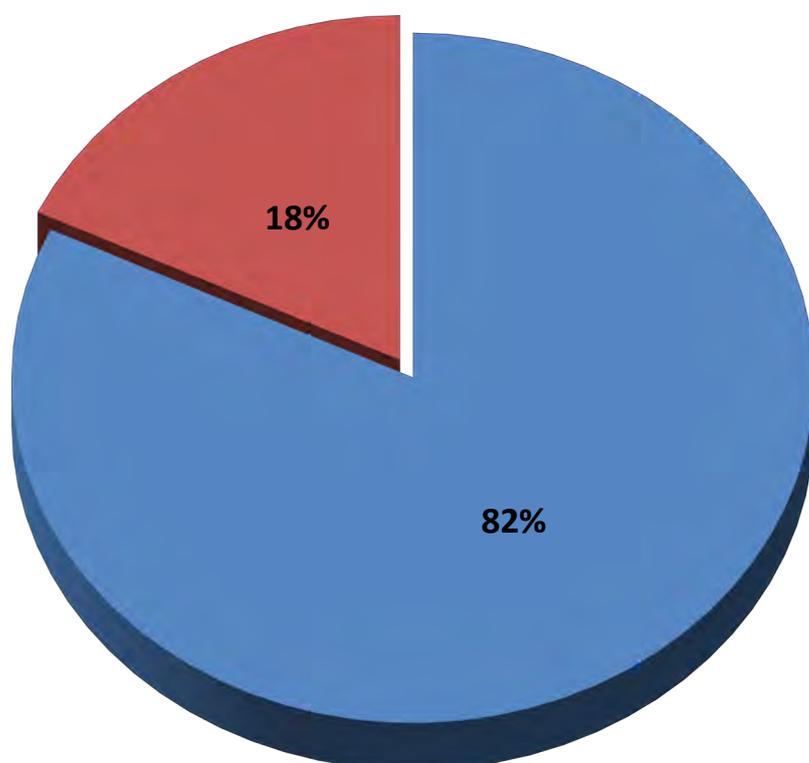
Seriez-vous intéressé(e) par la possibilité de consulter directement, par internet, les CV des candidats ?



La fixation d'un montant de transaction en franchise de commission permettrait de développer le chiffre d'affaires des commerces de proximité.

**Souhait d'une antenne dédiée : 82%**

Seriez-vous intéressé(e) par la création d'une antenne spécifique TPE au sein de Pôle Emploi ?



■ Oui ■ Non

## Volonté de confier un recrutement à une antenne dédiée : 52%

La création d'une telle antenne vous amènerait-elle à confier l'intégralité de votre  
recrutement à Pôle Emploi ?

