

Le blog de Marcel Keller

External workforce management



Marcel Keller, CEO de Kelly Services (Suisse) SA

L'external workforce management, qu'est-ce que c'est?

Pour faire simple, cela concerne tous les collaborateurs qui ne sont pas employés directement par l'entreprise locataire de services, mais par le prestataire de services (employeur légal). Il existe plusieurs variantes. Souvent, la gestion des personnels externes et celle de leurs prestataires de services se fait via une plateforme. C'est ce que l'on appelle une infogérance (en anglais: managed services provider). En plus de leurs RH internes, de nombreuses entreprises ont un système parallèle de RH pour leur personnel externe. Cette infogérance se charge de tâches telles que la sélection et l'intégration. Le monde du travail est devenu très flexible, aussi bien pour les employeurs que pour les employés. L'objectif est de placer rapidement les bons talents au bon endroit.

Comment s'explique le recours à du personnel externe?

C'est un modèle commercial qui permet aux entreprises de trouver du personnel adéquat plus vite et de manière mieux coordonnée. Aujourd'hui, elles peuvent externaliser le processus de l'acquisition de personnel (talent supply chain management). De plus en plus souvent, le travail est attribué sous forme de projets. C'est une conséquence de l'outsourcing traditionnel. Les entreprises ont alors un énorme volume de travail à effectuer rapidement. Les RH internes ne sont plus à même de répondre à temps aux

Lire la suite en page 50



Photo: Home Instead

«Nous recrutons des aides à domicile»

Au cours des dix dernières années, plus de 100 000 postes ont été créés dans le système de santé suisse¹. Notamment grâce aux entreprises qui proposent un accompagnement à domicile pour les seniors.

Des soins plutôt ambulatoires que stationnaires: tel est le principe de la Confédération. Cela permet d'économiser des coûts hospitaliers et aux personnes âgées de rester chez elles aussi longtemps que possible. Depuis quelques années, de plus en plus d'entreprises proposent un accompagnement complet à domicile. Tandis que les services officiels de soins à domicile se chargent des soins médicaux, ces entreprises aident leurs clients dans d'autres tâches: ménage, cuisine, achats, encadrement personnel et compagnie. Tant le SECO que le Tribunal fédéral considèrent cette activité professionnelle comme appartenant à la location de services. En revanche, les soins médicaux ne sont pas réglés par la CCT Location de services. Pour les aides à domicile, les dispositions de la CCT Location de services s'appliquent, car leur activité est classée comme temporaire. Ces personnes bénéficient de salaires minimaux, d'assurances sociales et de formations continues à prix réduit. swissstaffing, le groupement des entreprises de location de ser-

vices, soutient les entreprises dans l'application des nouvelles règles. Ce modèle commercial a le vent en poupe: les seniors apprécient de pouvoir rester à la maison aussi longtemps que possible. Et la génération du baby-boom arrive à la retraite! Comment s'opère le recrutement? Comment la qualité est-elle garantie? Quels sont les problèmes au quotidien? Lisez notre entretien avec un membre de swissstaffing:

Agissime Sàrl – Home Instead

Home Instead a commencé son activité en 1994 aux États-Unis pour les besoins de la grand-mère du fondateur, Paul Hogan. Celle-ci étant atteinte de démence, ses proches ont souhaité qu'elle puisse rester chez elle et ont cherché du personnel à domicile 24h/24 pour la soutenir elle, ainsi que sa famille. Cette expérience personnelle a permis de créer les bases d'une professionnalisation du métier. Aujourd'hui, Home Instead existe

¹ Source: KOF Swiss Economic Institute (2016). STATENT.

sur quatre continents avec plus de 1000 bureaux. L'entreprise est présente en Suisse depuis 2007 avec 18 bureaux et plus de 2000 employés. Agissime (= «meilleur de l'âge») Sàrl est une franchise de Home Instead dans la région de Lausanne, qui existe depuis 2013. Eric Linn explique: «En tant que PME suisse, nous profitons du partage de connaissances et d'une expérience internationale. Grâce à une représentation locale, nous pouvons faire bénéficier nos clients de ces avantages.» Le but de l'entreprise est d'améliorer la qualité de vie de ses clients et de leur permettre une plus grande autonomie.

Tous les collaborateurs d'Agissime Sàrl entrent dans un processus clair de recrutement où Eric Linn et son équipe testent notamment leurs qualifications personnelles, leur personnalité et leur motivation pour accompagner des personnes âgées. Les employés bénéficient ensuite d'une formation interne comportant plusieurs niveaux. Ils peuvent se former sur des maladies comme la démence.

Eric Linn vient du secteur médical (cardiologie). Il s'est rendu compte en salle d'opération qu'il pouvait sauver une vie en quelques minutes. Mais les personnes qui habitent seules ont besoin de soutien pour les activités du quotidien. Il décrit:



«En tant que PME suisse, nous profitons du partage de connaissances et d'une expérience internationale.»

Eric Linn, directeur d'Agissime Sàrl

«J'ai changé d'orientation sans regrets. Nos clients nous remercient chaque jour d'exister. C'est merveilleux.» Actuellement, l'équipe est confrontée à une très grande demande de services. L'entreprise a besoin de plus en plus de personnel et doit sans cesse adapter l'offre. Un service à fort potentiel! ■



Julia Bryner, responsable marketing et événements chez swissstaffing, écrit régulièrement dans HR Today.

Location de services dans les ménages:

Dispositions légales

Dès le milieu des années 1990, le SECO a soumis l'aide privée aux seniors à la loi sur le service de l'emploi (LSE). Les entreprises qui fournissent des services ont donc besoin d'une autorisation de location de services. La pratique du SECO a été confirmée par le Tribunal fédéral dans sa décision BGE 2C-356/2012 du 11 février 2013. En ce qui concerne les temps de travail et de pause, la loi sur le travail (LTr) exclut explicitement les ménages privés du champ d'application pour les entreprises. Les entreprises dont l'activité principale est la location de services dans les ménages privés doivent cependant appliquer totalement les réglementations sur le temps de travail de la CCT Location de services. Ces entreprises doivent aussi respecter les salaires minimaux mentionnés dans cette CCT déclarée de force obligatoire. En revanche, le dédommagement pour le service de piquet (lorsque l'aide à domicile est à la disposition de la personne à soigner, mais ne travaille pas effectivement) n'est réglé ni dans la CCT Location de services, ni dans aucun autre document légal. Le SECO demande un dédommagement de CHF 5.- par heure. Des efforts sont actuellement consentis au niveau fédéral pour ajouter ce domaine à une réglementation.

La suite du blog de la page 49

demandes en personnel qu'elles reçoivent de leurs départements internes. C'est pourquoi l'acquisition de personnel doit se faire selon plusieurs modèles.

La rapidité est donc le moteur de cette évolution?

Oui. La révolution industrielle a accéléré le monde du travail, puis la révolution de la technologie de l'information et la globalisation ont renforcé le mouvement. Aujourd'hui, tout fonctionne 24/7. La révolution numérique va bientôt s'achever et nous sommes maintenant confrontés à la robotisation. Toutes ces évolutions ont bouleversé le monde du travail. Le smart working, le co-working, le travail à distance, etc. sont des formes de travail qui nous facilitent la tâche et qui nous permettent de suivre le mouvement. Les différentes formes de travail temporaire vont dans ce sens. Certaines grandes entreprises de location de services sont apparues vers 1950. Elles ont donc déjà évolué depuis des générations.

Le monde du travail est beaucoup plus complexe que nous l'imaginons...

Le monde de l'entreprise n'a pas encore compris l'importance, économiquement parlant, du travail flexible. D'où mes interventions dans ce sens chez swissstaffing. On sous-estime encore le fait que des travailleurs très qualifiés sont embauchés en intérim dans l'industrie, et que cela leur convient. Il n'y a plus aucune industrie qui ne fasse pas appel à du personnel externe. Les cycles sont très courts. Bien souvent, les projets doivent être gérés dans des délais serrés. A lui seul, le personnel fixe ne permettrait pas de relever ces défis.

Qu'est-ce que cela signifie pour la sécurité de l'emploi?

Nous voyons bien que la forme de travail et la sécurité que nos parents connaissaient ont aujourd'hui disparu. Que ce soit en fixe ou en intérim, le travail est devenu beaucoup plus flexible. Or, la sécurité de l'emploi est parfois même meilleure avec une embauche via une entreprise de location de services. De nombreux travailleurs qui sont employés de manière temporaire sont employés à plein rendement. Quand leur mission s'achève, l'entreprise de location de services a intérêt à leur trouver une nouvelle embauche. Après quelques mois, si le travailleur temporaire recherche un emploi fixe, son agence de placement l'y aidera. Chaque entreprise de location de services a donc une autorisation de location de services et une autorisation de placement. Nous nous sentons à l'aise quand on estime notre travail et nos responsabilités, quel que soit notre employeur. Et de nos jours, les collaborateurs décident de plus en plus pour quelle entreprise ils veulent travailler et quelles tâches ils souhaitent effectuer.

Propos recueillis par Julia Bryner

Lire la suite sur: <http://blog.swissstaffing.ch/>

La prestation du mois

Payrolling

Votre banque ou les assurances sociales vous rendent-elles la vie difficile par rapport au paiement des salaires? Les entreprises peuvent se débarrasser de ces problèmes administratifs. Avec le payrolling, les agences temporaires se chargent de la comptabilité des salaires pour tout le personnel fixe de l'entreprise, et cela à un tarif séduisant. Ce système vous garantit que les employés de votre société reçoivent leur salaire dans les délais impartis. Et vous n'avez plus à vous préoccuper de l'administration des payes. Une solution gagnant-gagnant pour tous les participants.



Illustration: 123RF