

Enquête « ADEM » de la Fédération des Artisans

1. Contexte de l'enquête

Dans le cadre du Partenariat pour l'Emploi le gouvernement et les organisations d'employeurs, réunies au sein de l'UEL, se sont fixés l'objectif de recruter sur 3 ans 5.000 demandeurs d'emploi additionnels inscrits à l'ADEM.

Afin de concrétiser cet objectif, la collaboration entre les entreprises et l'ADEM devra être renforcée. L'ADEM s'est engagée, de son côté, à mettre en place un nouvel outil informatique qui permettra aux chefs d'entreprises ou responsables des ressources humaines de consulter directement les profils des demandeurs d'emploi. De plus, l'agence a consenti des efforts supplémentaires en matière de formation et de qualification des demandeurs d'emploi.

Les organisations d'employeurs s'engagent, quant à elles, à sensibiliser les entreprises d'avoir systématiquement recours aux services de l'ADEM et d'informer celles-ci sur les différents programmes et aides étatiques favorisant l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi.

En tant qu'organisation faîtière de l'artisanat luxembourgeois et comme membre de l'UEL, la Fédération des Artisans souhaite s'impliquer activement dans le Partenariat pour l'Emploi.

Avec la présente enquête, la Fédération des Artisans souhaite faire quelque lumière sur les relations entre les entreprises artisanales et l'ADEM, pas pour critiquer, mais plutôt afin d'identifier les points critiques pour améliorer cette coopération et pour orienter et cibler le travail de sensibilisation qui devra être réalisé pour atteindre les objectifs fixés.

2. L'enquête auprès d'entreprises artisanales

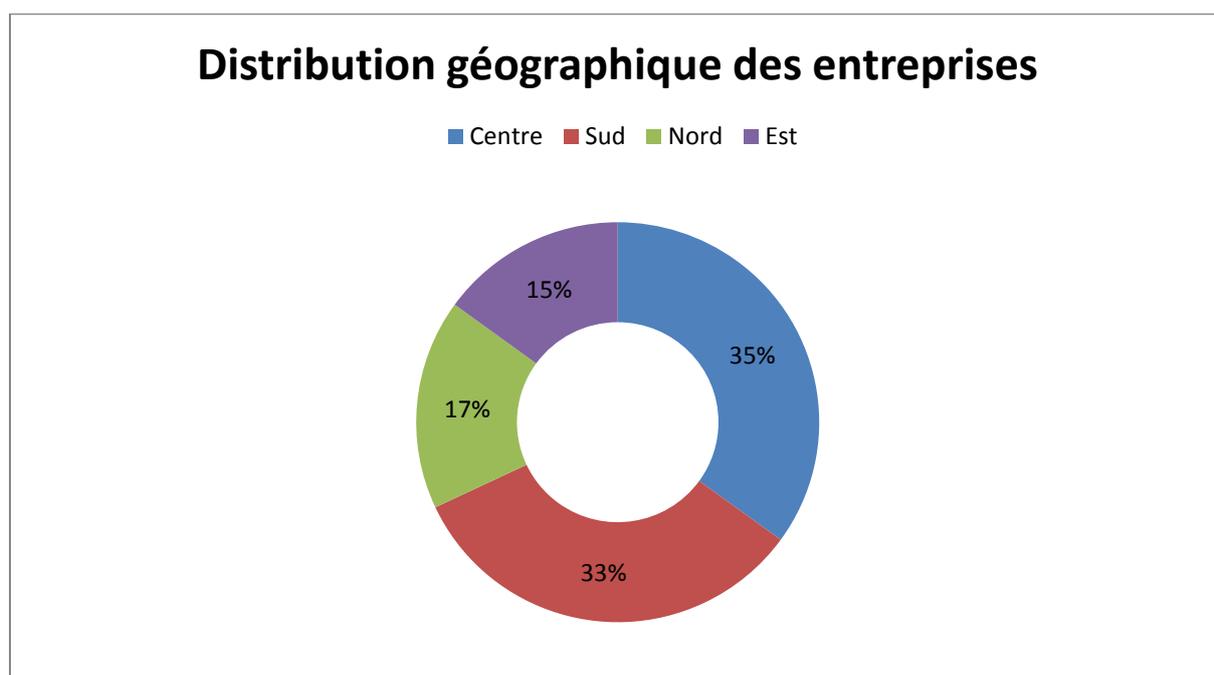
La présente enquête a été réalisée entre le 3 et le 10 avril 2015 auprès les 2.500 entreprises artisanales luxembourgeoises occupant au moins 5 salariés. Avec 500 retours, le taux de réponse se situe à 20 pourcent. Cette très forte implication des entreprises parle en faveur de la validité des informations recueillies auprès des chefs d'entreprises sondés, mais aussi de l'intérêt qu'ils portent aux questions de travail et d'emploi. Le questionnaire, réalisé en langue française et allemande, a été diffusé par e-mail.

Une première partie de l'enquête reprend des informations statistiques, comme la distribution géographique des entreprises, leur secteur d'activité, leur taille ou encore la qualification du chef d'entreprise.

Dans une deuxième partie l'enquête s'est intéressée plus particulièrement aux expériences des entreprises dans leurs relations avec l'ADEM et des recommandations susceptibles d'augmenter le nombre de demandeurs d'emploi placés par celle-ci. Une troisième et dernière partie traite de la communication entre les entreprises et l'ADEM ainsi que de la notoriété de ses services et instruments.

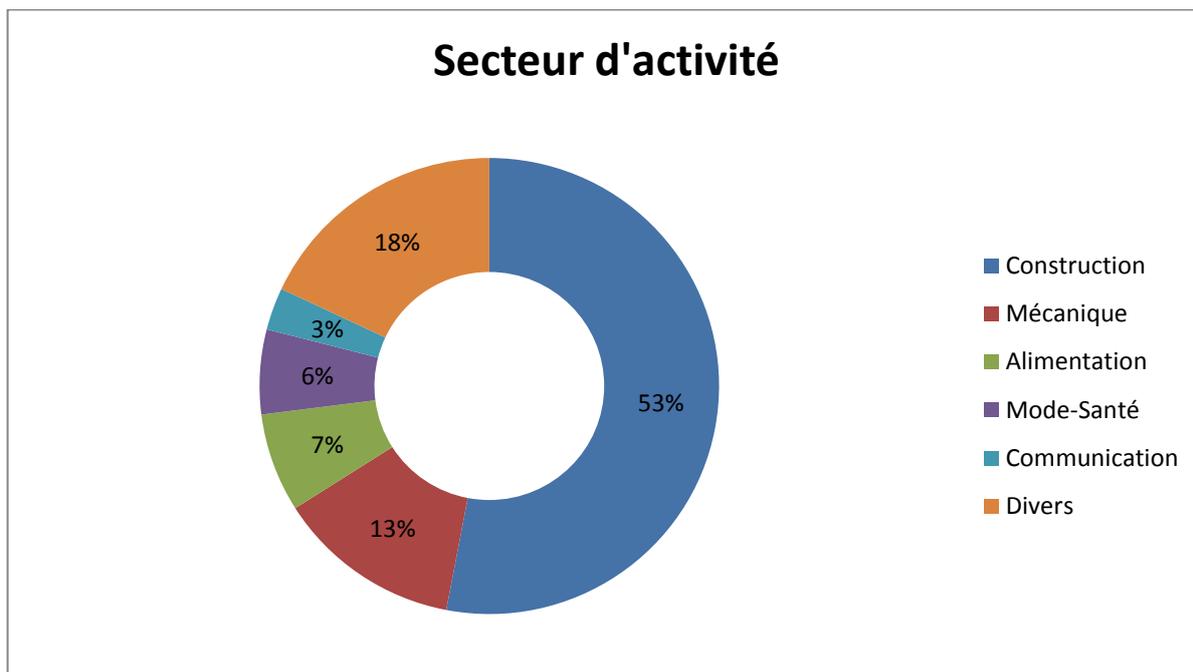
Données statistiques

L'artisanat est un acteur économique régional aussi bien que national. Sur les 500 entreprises qui ont participé à l'enquête, 35 pourcent sont implantées dans la région Centre et 33 pourcent dans le sud du pays. Le nord et l'est du pays comptabilisent 17 respectivement 15 pourcent des entreprises sondées. La concentration des entreprises au centre et au sud du pays correspond à la distribution géographique effectivement constatée sur le terrain.

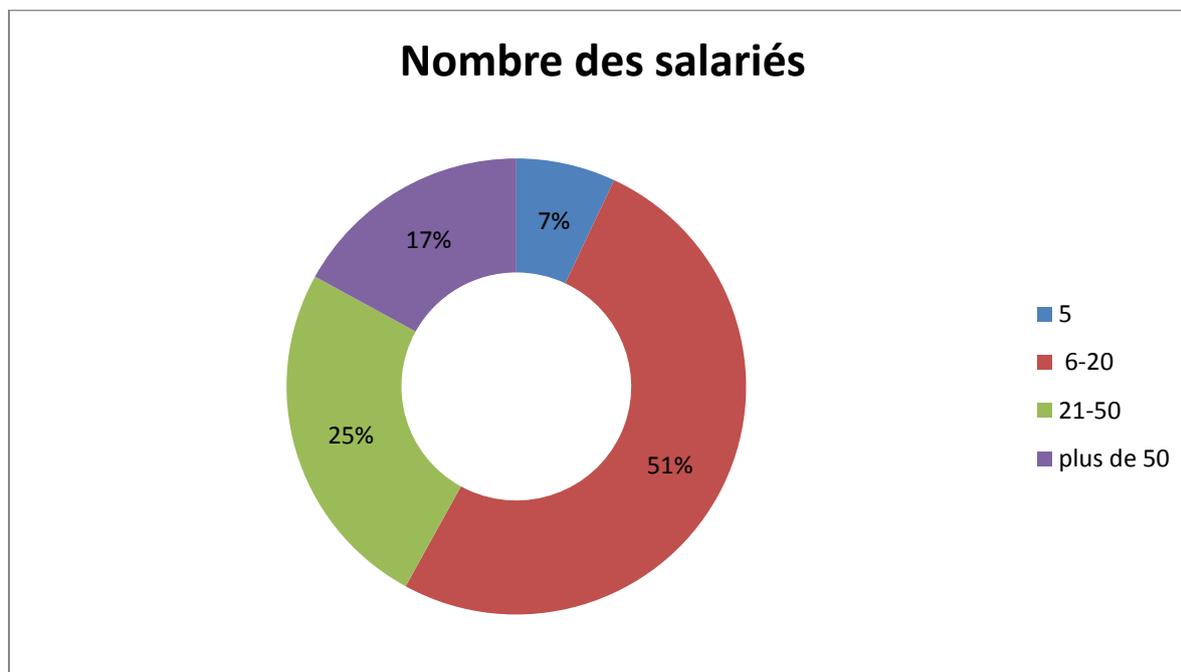


Plus de la moitié des entreprises sont actives dans le secteur de la construction au sens large (entrepreneurs, équipement technique, parachèvement, fermeture du bâtiment). 15 pourcent des entreprises, qui ont participé à l'enquête, font partie du secteur de la mécanique. L'alimentation artisanale et le secteur mode-santé-hygiène sont représentés avec 7, respectivement 6 pourcent des entreprises participantes. Le secteur « divers », qui compte notamment les loueurs de taxi, les entreprises de nettoyage ou les instructeurs de conducteurs représente 18 pourcent des entreprises sondées.

Le poids des différents secteurs dans l'enquête représente assez fidèlement les réalités du terrain.

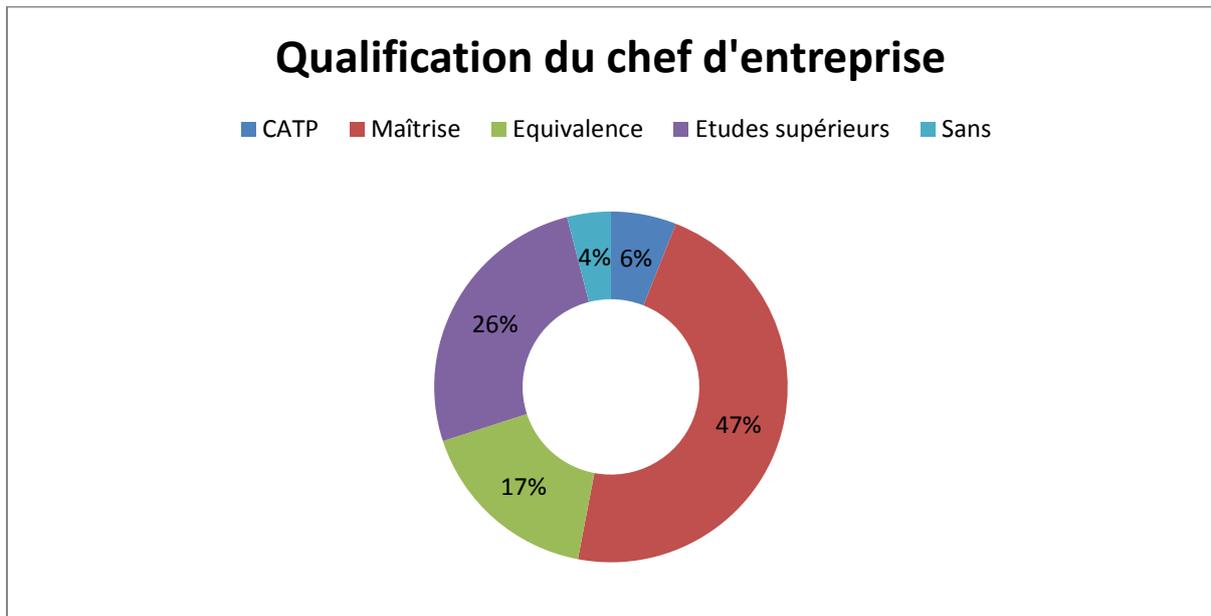


Pour les fins de cette enquête, l'échantillon choisi regroupe les entreprises qui occupent au moins 5 salariés. Plus de la moitié des entreprises sondées occupent entre 6 et 20 salariés ce qui représente une structure typique dans l'artisanat. 25 pourcent des entreprises occupent entre 21 et 50 salariés et 17 pourcent ont plus de 50 salariés.



En ce qui concerne la qualification du chef d'entreprises, les formations artisanales demeurent majoritaires. Il est cependant intéressant de constater une certaine

tendance vers « l'académisation » du chef d'entreprise, notamment dans les structures d'une certaine envergure.

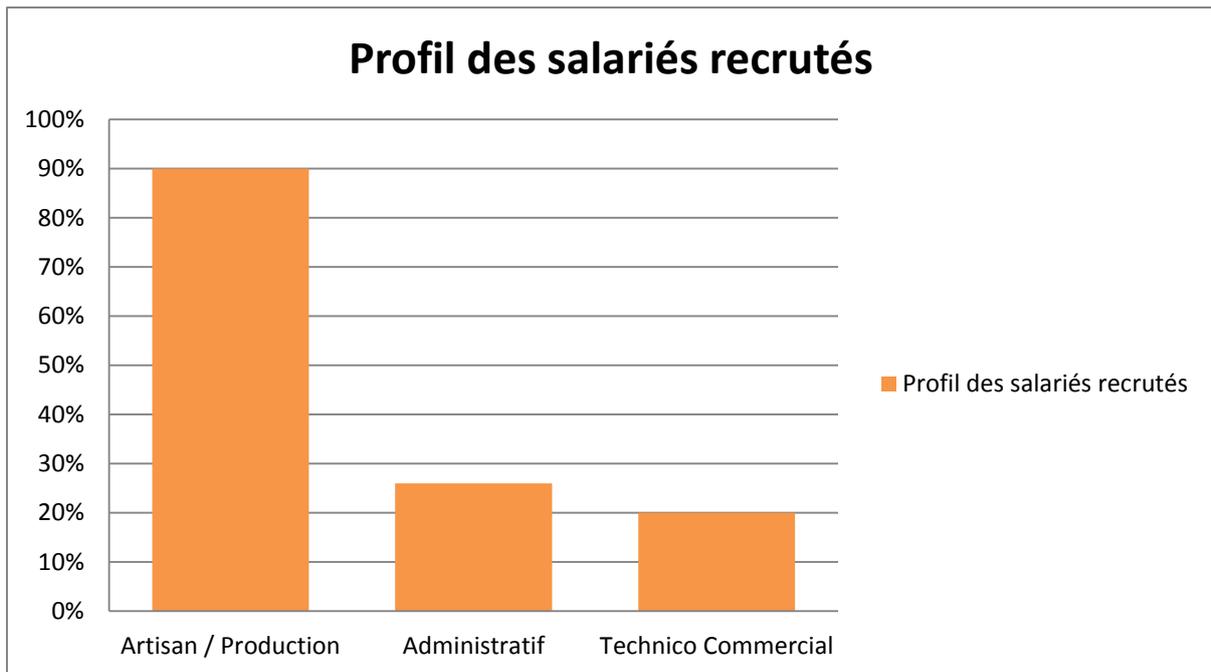


Recrutement

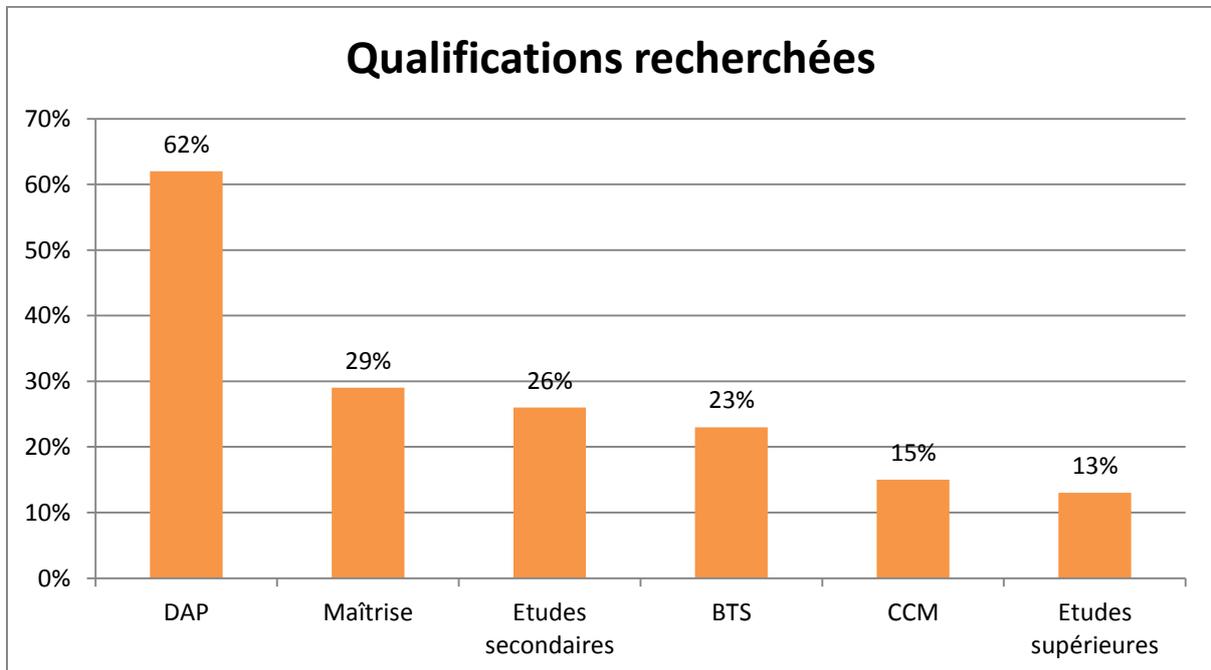
79 pourcent des entreprises sondées ont effectivement recruté au cours des derniers 12 mois. 76 pourcent entre-elles ont recruté entre 1 et 5 salariés. Selon les chiffres de la Chambre des Métiers, l'ensemble des entreprises ont créé 2.250 emplois supplémentaires en 2014 pour arriver à un total de 83.000 salariés.



Intensives en main d'œuvre, les entreprises ont avant tout recruté des salariés « productifs ». 25 pourcent, respectivement 20 pourcent des entreprises embauchaient également des profils administratifs et commerciaux.

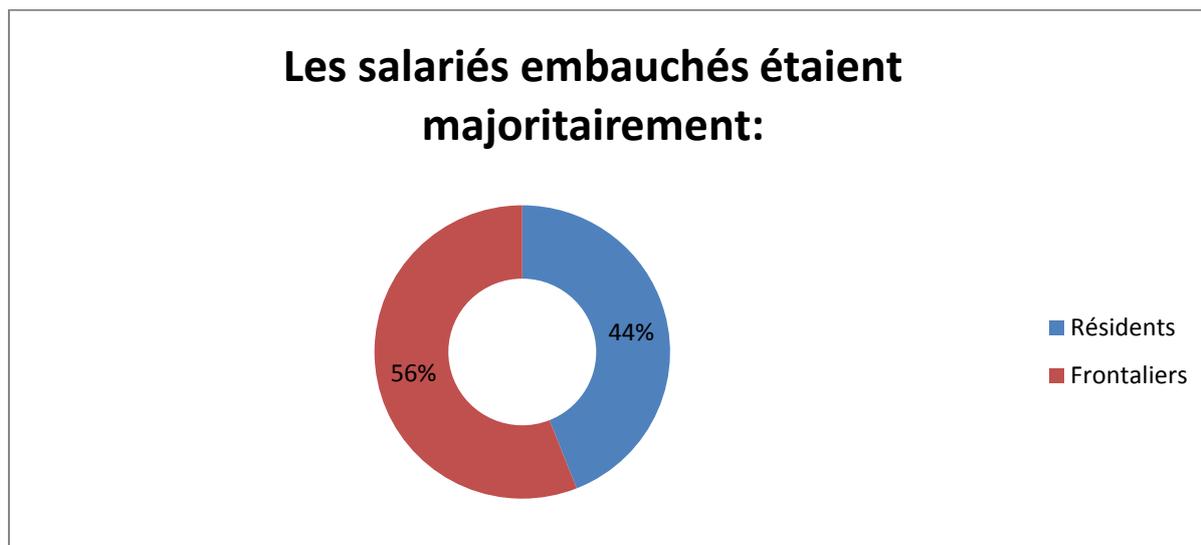


La qualification la plus recherchée par les entreprises artisanales est de loin le DAP, suivi par le brevet de maîtrise et le BTS. Le CCM, diplôme à caractère purement pratique, est la formation « artisanale » la moins convoitée par les entreprises. Intéressant également de noter que 13 pourcent des entreprises sont activement à la recherche d'universitaires.

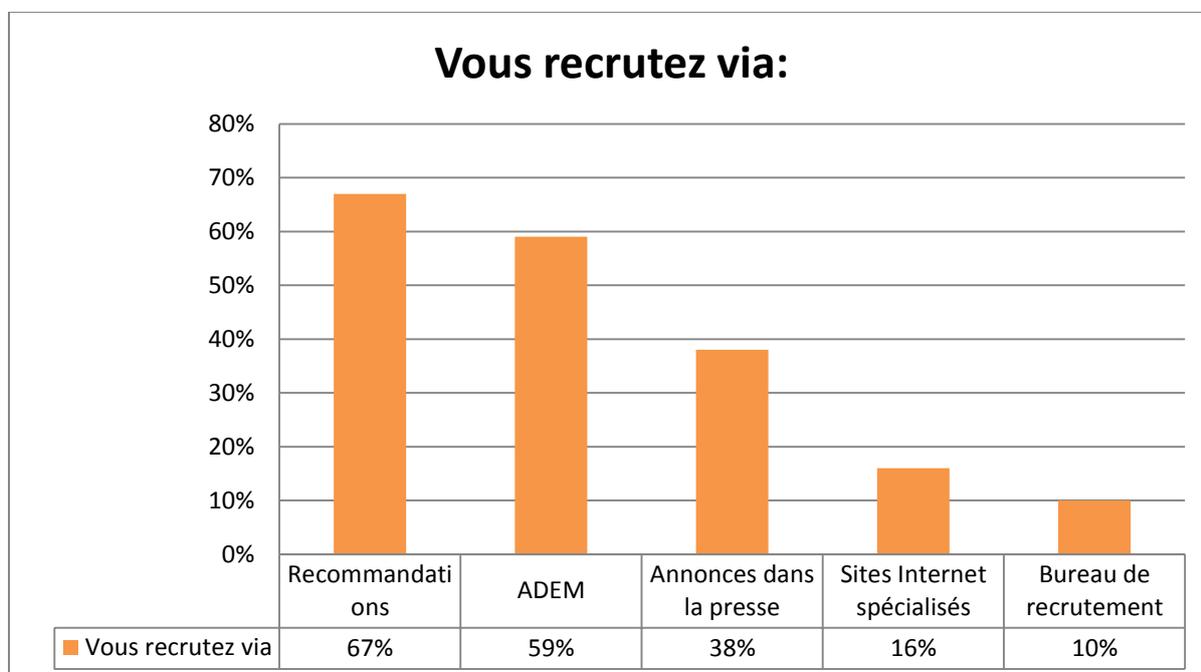


Le secteur étant onfronté à une pénurie de main d'œuvre qualifiée, la part des salariés frontaliers ne cesse de progresser. Sur les 12 derniers mois, les entreprises sondées ont majoritairement recrutés des salariés hors des frontières (ou à l'extérieur du système éducatif luxembourgeois). Ce phénomène, qu'on peut aussi observer pour l'industrie des finances, ne joue certainement pas en faveur des demandeurs

d'emploi résidents qui ne disposent souvent pas des qualifications recherchées par les entreprises.

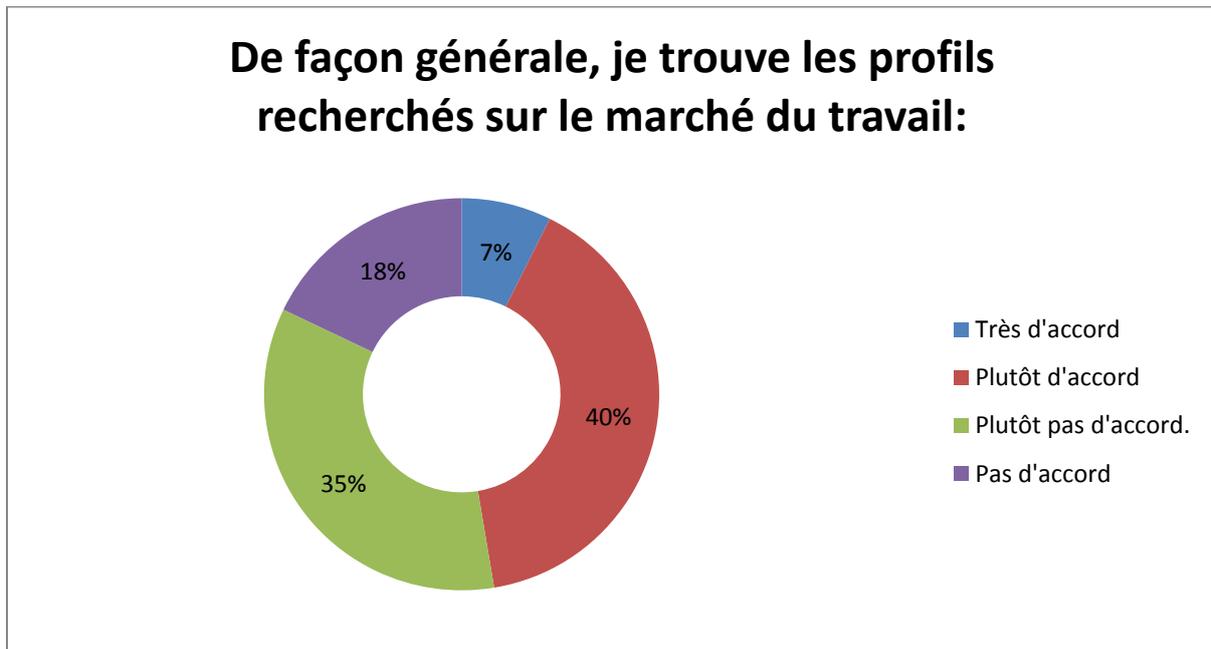


Parmi les canaux de recrutement, la recommandation de la part de salariés ou d'autres chefs d'entreprise est le plus utilisé dans les entreprises artisanales. Avec 59 pourcent, l'ADEM se positionne comme deuxième canal de recrutement avant même les annonces dans la presse ou des insertions sur des sites Internet spécialisés. Pour les entreprises, le fait qu'un salarié recommande un candidat, présente un solide gage de qualité. Bien que l'ADEM fasse partie des canaux de recrutement activement utilisés par les entreprises, la majorité des recrutements semble se faire via d'autres canaux.



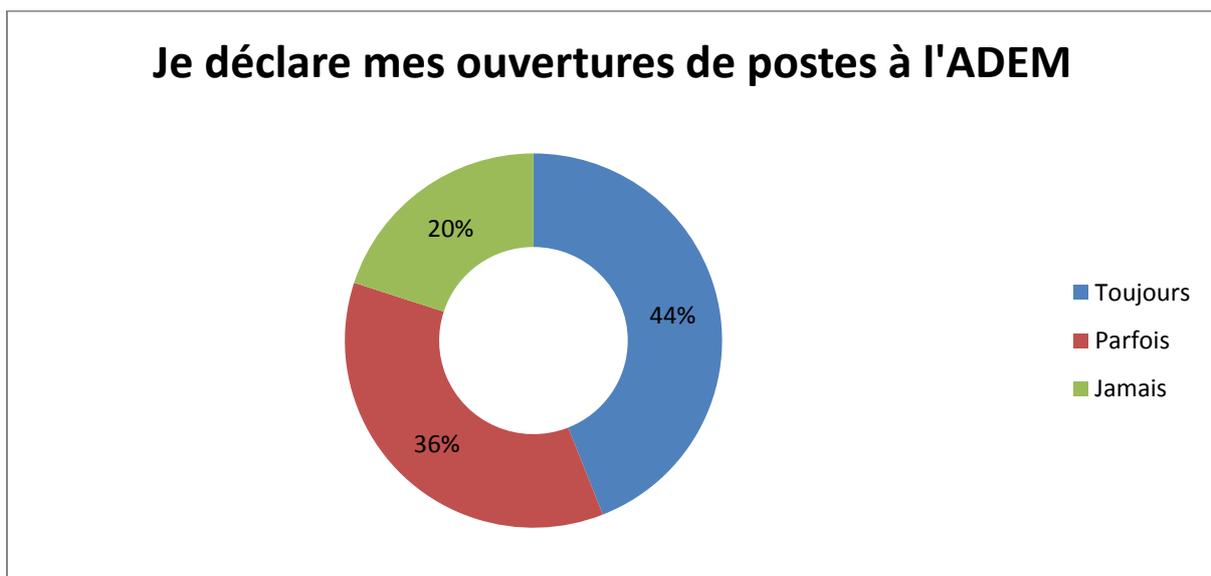
L'enquête confirme le constat des dernières années que les entreprises ne trouvent que difficilement les profils recherchés, ceci même au niveau de la Grande-Région. 53 pourcent des chefs d'entreprise affirment qu'il est plutôt difficile, voire difficile de

trouver des candidats qui disposent des qualifications requises. Pour le secteur de l'Alimentation et de la Mode-Santé ce taux grimpe même à 59 pourcent.



Collaboration avec l'ADEM

80 pourcent des entreprises artisanales déclarent, du moins occasionnellement, leurs ouvertures de postes à l'ADEM. Bien qu'il s'agisse d'une obligation, certaines entreprises se disent résignées, vu l'inadéquation répétée des candidats proposés par l'ADEM par rapport au profil demandé. Ces chiffres montrent néanmoins qu'il existe un potentiel certain de postes supplémentaires qui pourront être communiqués à l'ADEM sous condition que les services de l'ADEM répondent aux besoins des entreprises.



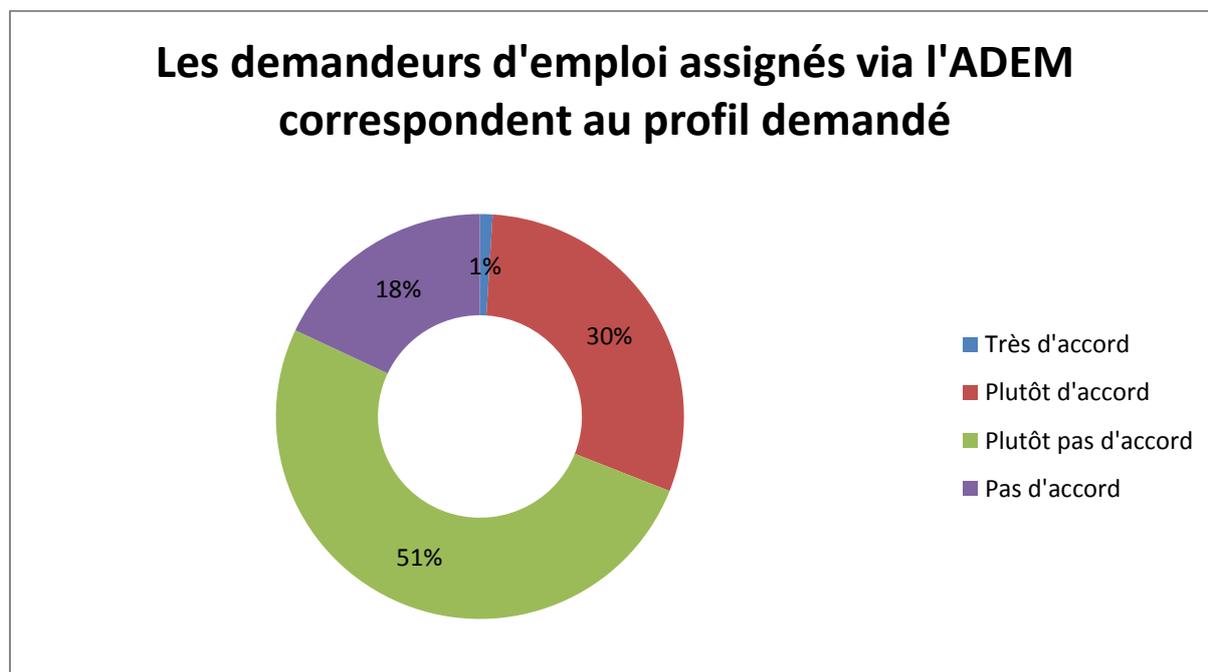
L'inadéquation des profils des candidats assignés via l'ADEM constitue certainement le problème majeur dans les relations avec les entreprises. D'un côté, l'ADEM n'a pas

de réelle influence sur les profils des demandeurs d'emploi, mais d'un autre côté on doit aussi comprendre que les entreprises se sentent irritées quand on leur envoie de façon répétée « un coiffeur alors qu'elles ont besoin d'un carreleur » pour reprendre une boutade qui ne semblait, du moins par le passé, pas si éloignée des réalités du terrain.

Seulement 31 pourcent des entreprises sondées sont d'avis que le profil des candidats de l'ADEM correspond plus ou moins au profil spécifié dans la déclaration de poste. Pour l'ADEM, cela constitue un problème difficilement gérable vu que sa mission de réinsérer les demandeurs d'emploi se heurte au fait que les personnes qui disposent des qualifications recherchées par les entreprises artisanales ne se trouvent, en règle générale, pas au chômage.

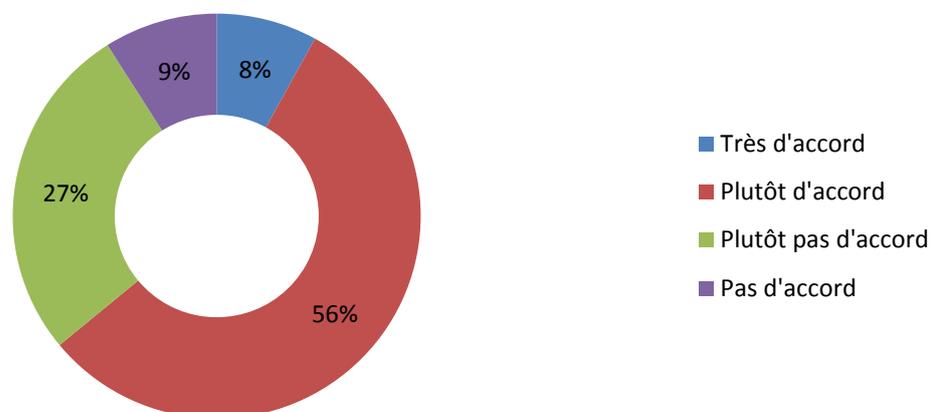
Dans ce contexte, les futurs Centres de Compétences dans le génie technique et du parachèvement de la Fédération des Artisans pourront aider à qualifier les demandeurs d'emplois de manière cohérente et structurée, augmentant ainsi leurs chances d'intégrer le premier marché du travail.

Un autre problème qui ressort des commentaires des chefs d'entreprise est le fait que pour une partie non-négligeable des candidats, l'entretien d'embauche dans l'entreprise semble plutôt constituer un « passage obligé » pour continuer à toucher les allocations de chômage qu'une opportunité de carrière à saisir.



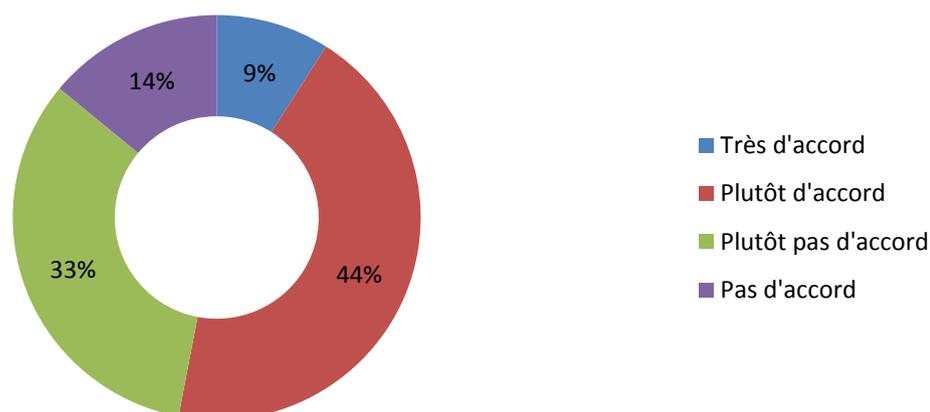
64 pourcent des entreprises ont déclaré que les candidats de l'ADEM se manifestent endéans un délai raisonnable à compter à partir de la déclaration de poste faite par l'entreprise.

Le D.E. assignés via l'ADEM se présentent endéans des délais raisonnables



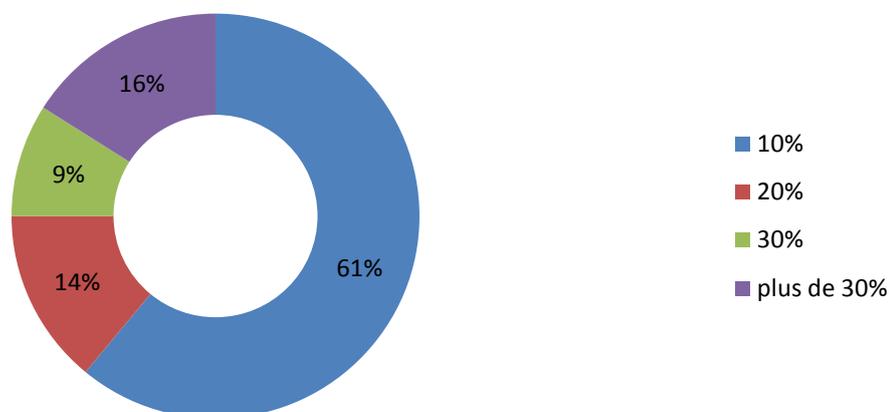
Une majorité de 53 pourcent des chefs d'entreprises estiment que l'ADEM fait un suivi plus ou moins satisfaisant des candidats. Un suivi plus systématique, à l'issue des entretiens d'embauche, serait jugé utile par une grande majorité des entreprises, notamment dans la perspective de pouvoir fournir un retour sur la motivation du candidat à accepter le poste proposé.

L'ADEM fait un suivi satisfaisant de ses assignations



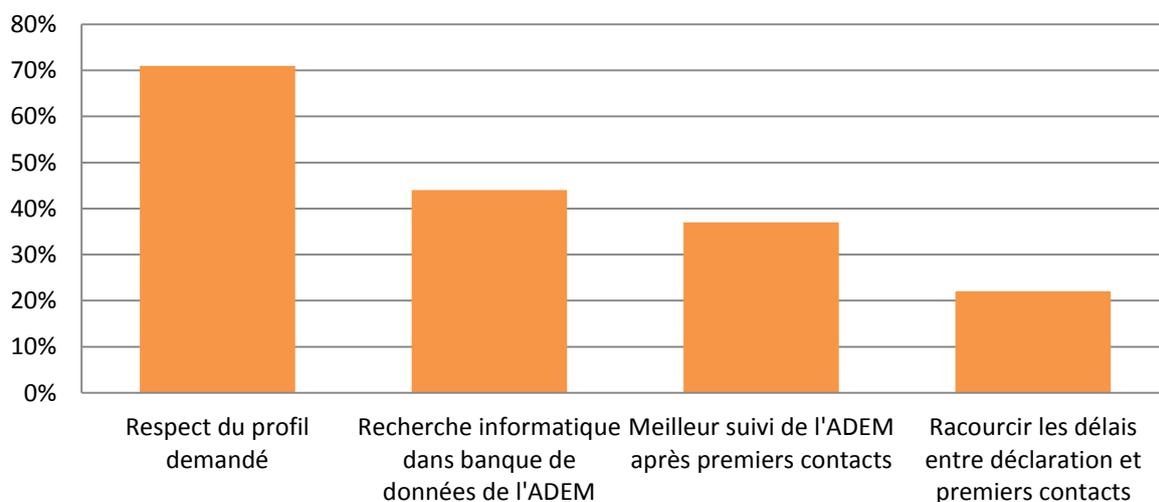
L'enquête confirme les statistiques qui chiffrent à 11 pourcent le volume des contrats de travail qui sont conclus sur intervention de l'ADEM. Une entreprise sur six estime néanmoins que l'ADEM est impliquée dans plus de 30 pourcent des embauches.

A combien estimez-vous le pourcentage de recrutements que vous faites via l'ADEM?

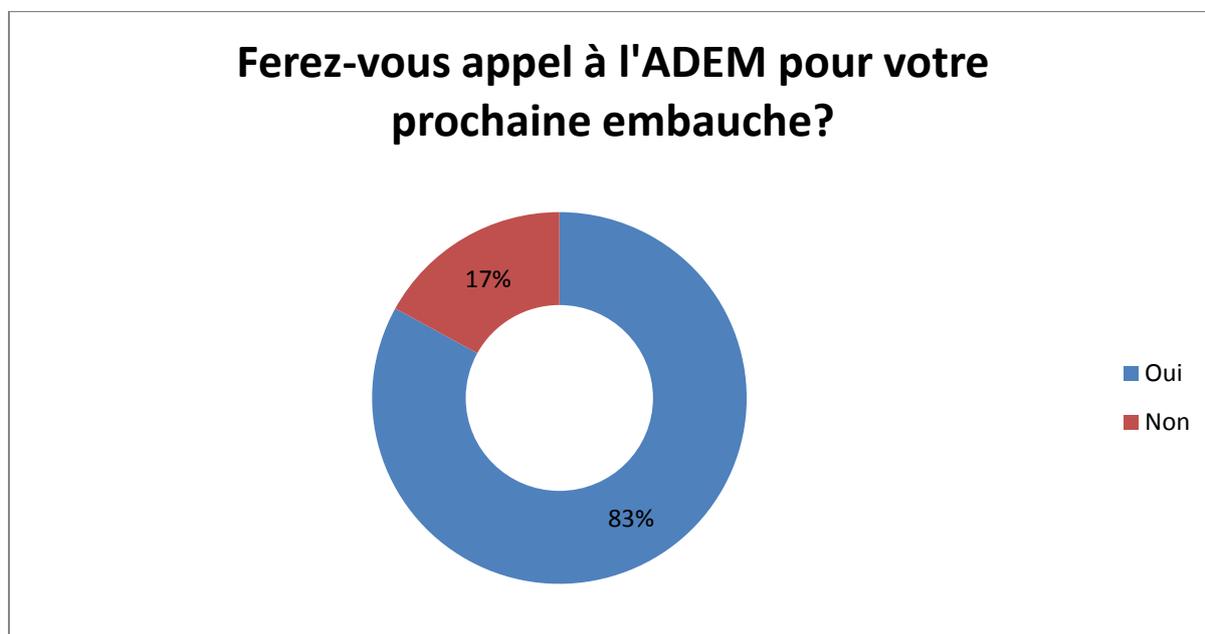


Pour 70 pourcent des entreprises, un meilleur respect du profil demandé respectivement une meilleure présélection de l'ADEM sont susceptibles de faire augmenter le nombre de demandeurs d'emploi placés. Une autre piste prometteuse semble être la mise en place de l'outil informatique qui permettra au chef d'entreprise de consulter directement la banque de donnée de l'ADEM et un meilleur suivi des candidats de l'ADEM, notamment pour filtrer ceux et celles qui ne sont pas « activement » à la recherche d'un emploi. La mise en place de cet outil informatique est prévue et devra donc être considérée comme une priorité pour les mois à venir.

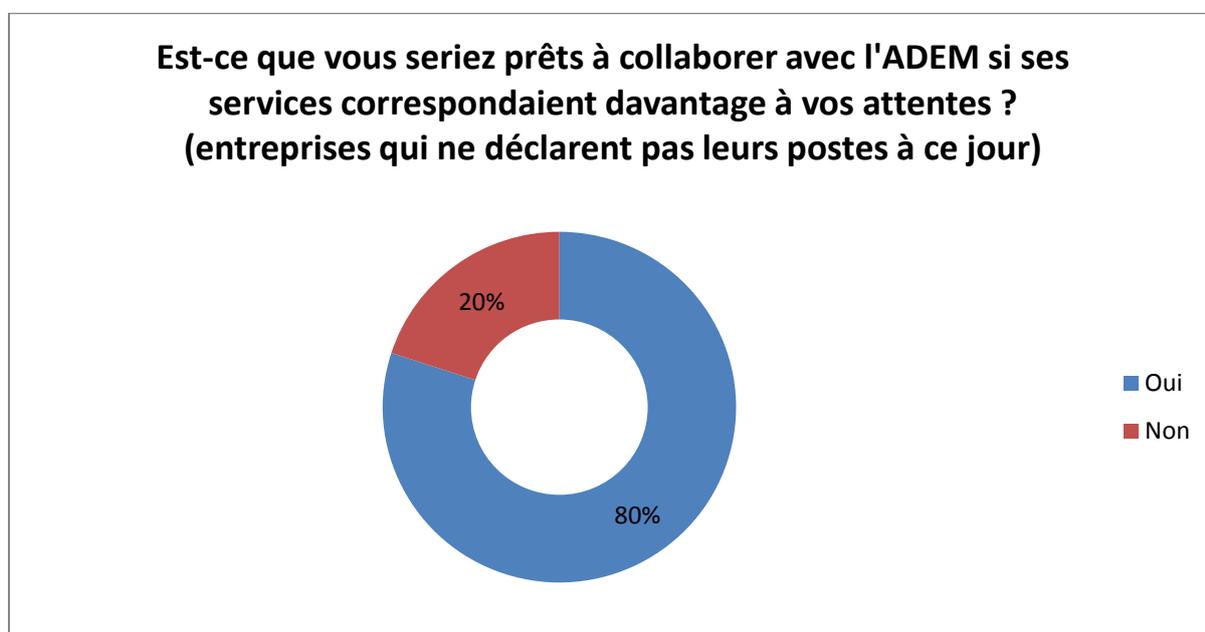
Selon vous, quels facteurs pourraient faire augmenter ce pourcentage?



L'énorme majorité des entreprises est tout à fait disposée à collaborer avec l'ADEM et de s'associer à l'effort de réduire le nombre de chômeurs inscrits à l'ADEM. 83 pourcent des entreprises ont dès lors déclaré faire appel à l'ADEM pour leur prochaine embauche.

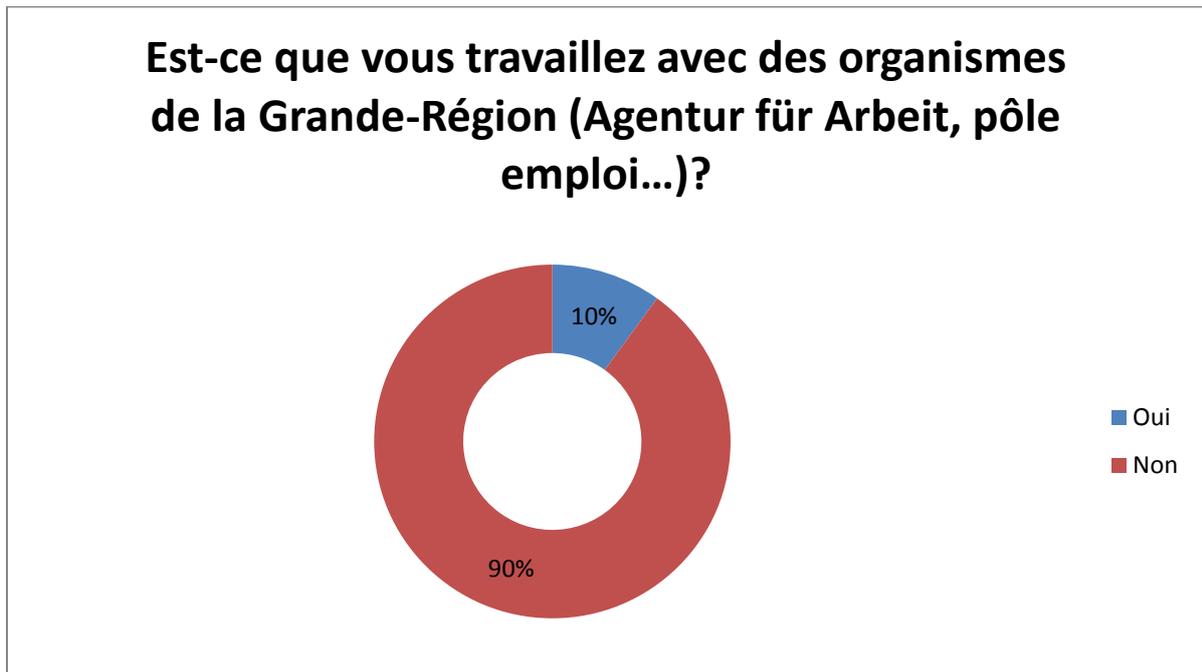


Le même constat vaut pour les entreprises qui, à l'heure actuelle, ne collaborent pas avec l'ADEM. 80 pourcent d'entre elles envisagent une collaboration, sous réserve que l'ADEM améliore ses services.



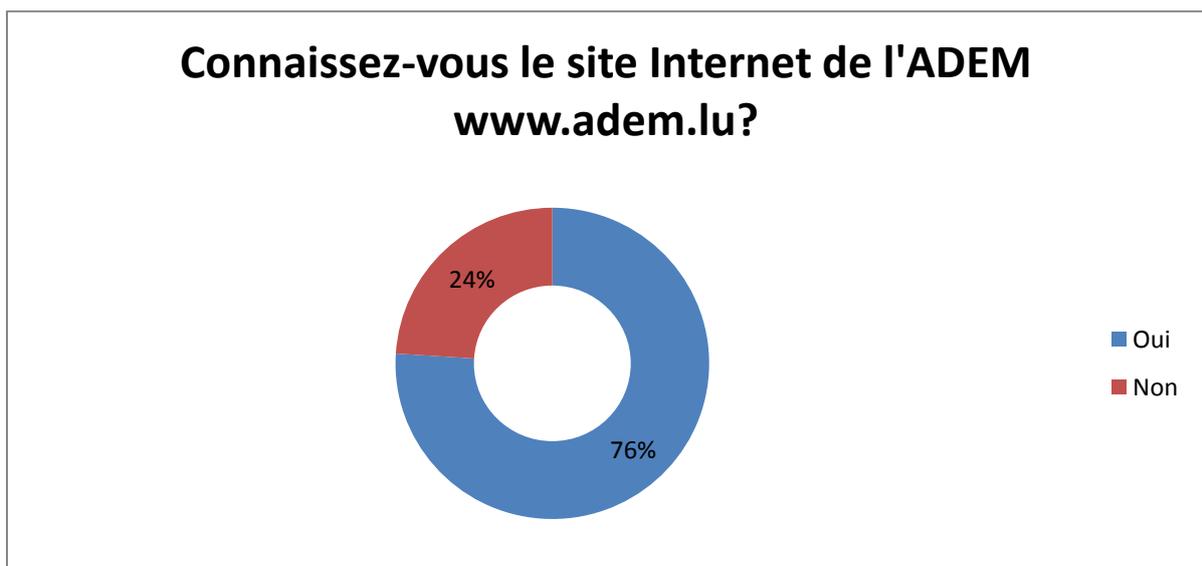
Une petite minorité de 10 pourcent recrute activement des salariés par des organismes de placement étrangers, comme p.ex. l'Agentur für Arbeit en Allemagne ou le Pôle Emploi en France. Ce chiffre montre que les entreprises ne

recrutent pas activement au niveau de la Grande-Région mais que les salariés postulent pour des postes proposés au Grand-Duché.



Communication avec l'ADEM

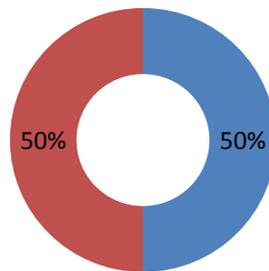
Avec 76 pourcent de réponses positives, le site Internet de l'ADEM, qui contient un nombre considérable d'informations utiles pour les entreprises, peut se réjouir d'une assez bonne notoriété. La seule notoriété n'est cependant pas un gage fiable que les entreprises utilisent activement ce site pour s'informer et pour préparer leurs démarches vis-à-vis de l'ADEM.



Sous l'impulsion de la nouvelle Direction, l'ADEM fait des efforts considérables pour améliorer son service envers les entreprises. Le Service Employeur et la hotline pour les entreprises sont des initiatives concrètes allant dans cette direction. Il reste

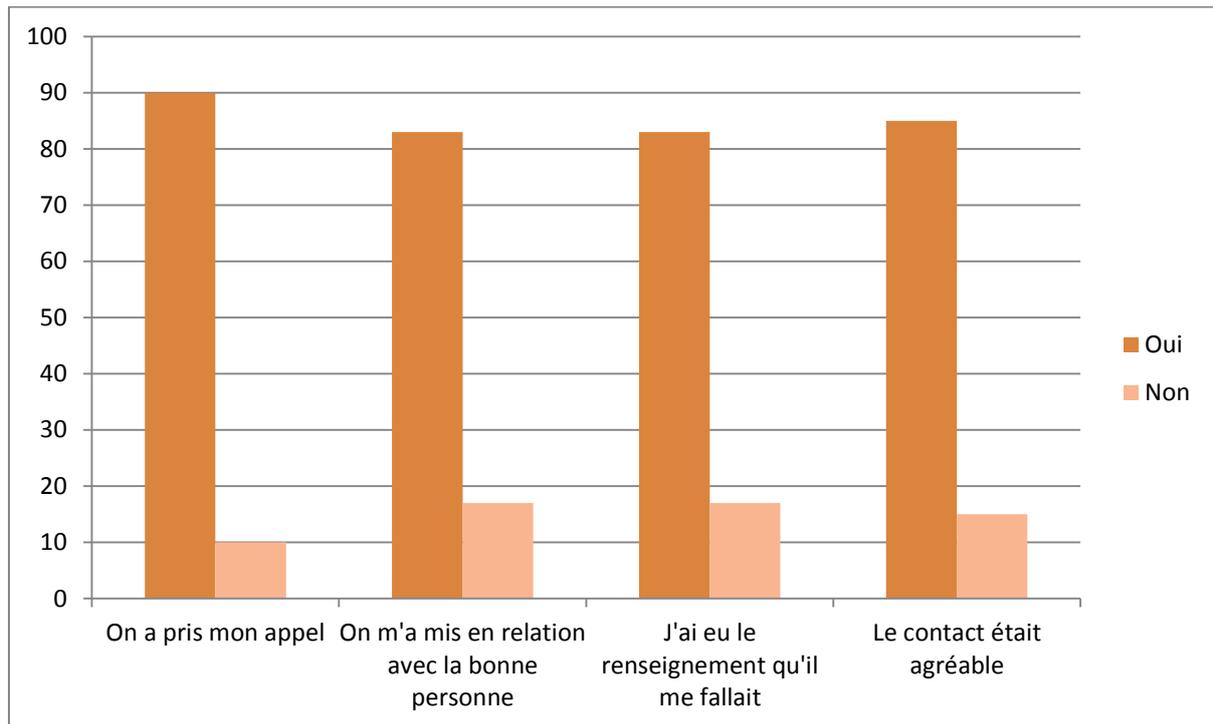
cependant un certain travail d'information et de sensibilisation à faire vu le fait que seulement la moitié des entreprises sondées ont connaissance de l'existence du Service Employeur et de sa hotline. En tant que Fédération des Artisans, nous pouvons proposer nos canaux de communication pour faire la promotion de ce service.

**Connaissez-vous le contact téléphonique du
"Service Employeur" de l'ADEM - Tel 247-
88000?**



L'appréciation des entreprises qui utilisent le contact téléphonique du Service Employeur n'ont pas pu confirmer certains préjugés selon lesquelles l'ADEM serait « difficile à joindre ». Au contraire, entre 80 et 90 pourcent des entreprises qui ont eu contact avec l'ADEM via le téléphone employeur se disent satisfaites de ce service.

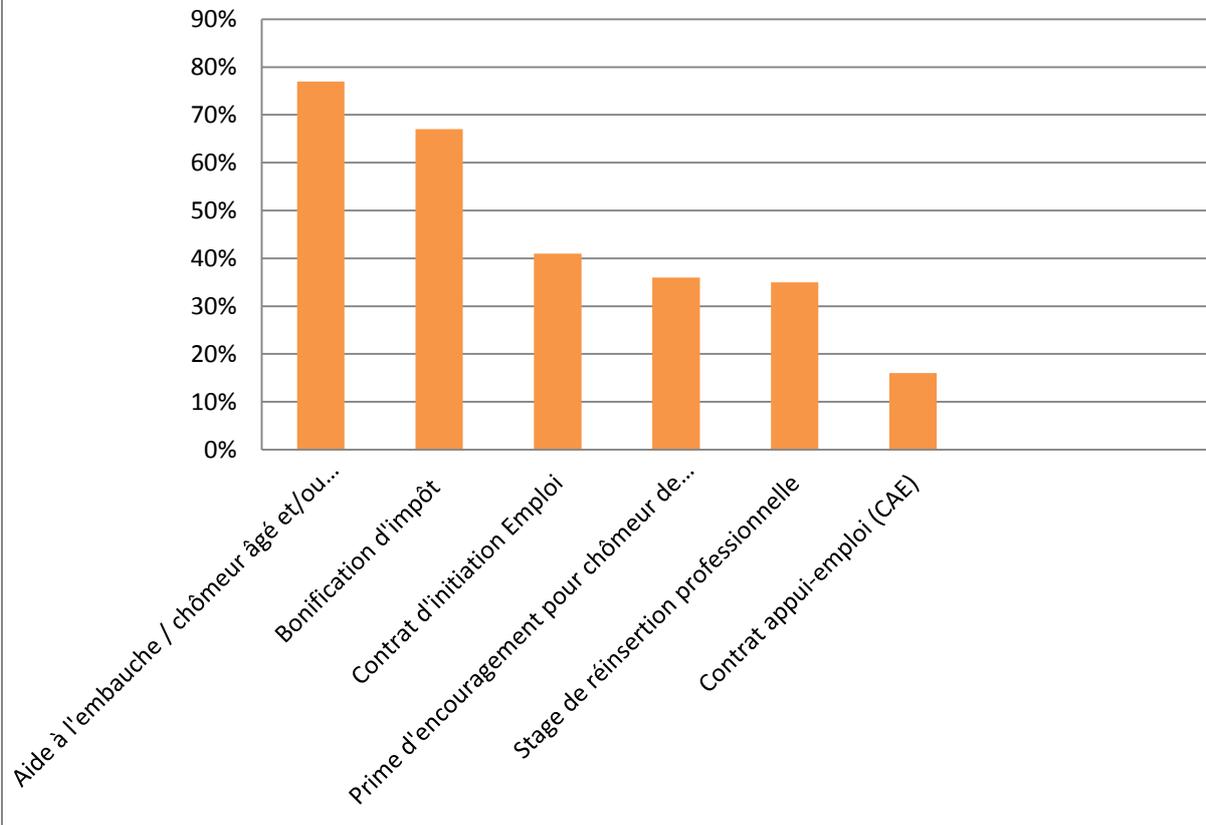
Satisfaction avec le Téléphone « Service Employeur »



Les Aides à l'embauche

Rien que le nombre des différentes mesures et instruments sont de nature à prêter à confusion. Avec 77 respectivement 67 pourcent, l'aide d'embauche d'un chômeur âgé et/ou de longue durée et la bonification d'impôts sont des instruments relativement connus. Les instruments qui visent l'insertion des jeunes chômeurs sont par contre pas connus d'une grande majorité des entreprises. Vu que le Partenariat pour l'Emploi vise particulièrement la promotion du Contrat d'Initiation Emploi (CIE) des efforts supplémentaires d'information et de sensibilisation devront être fournis.

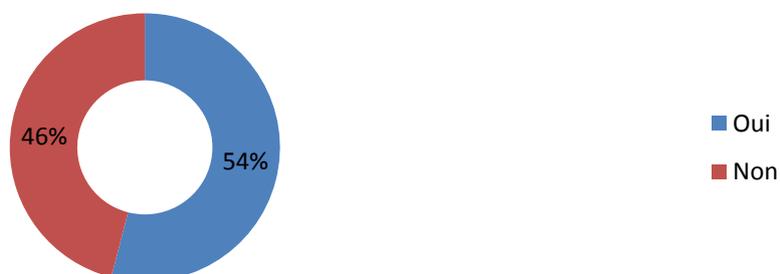
Le gouvernement propose certaines aides financières aux entreprises qui recrutent via l'ADEM. Quelles aides connaissez-vous?



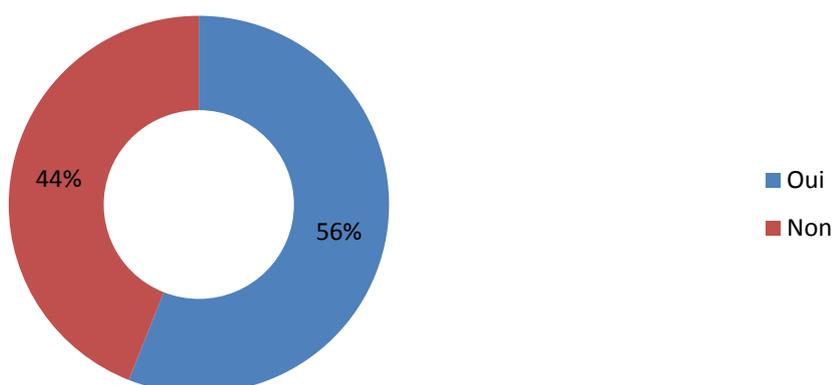
Les aides à l'embauche constituent néanmoins pour une majorité des entreprises un argument de poids pour embaucher prioritairement un demandeur d'emploi via l'ADEM. Notamment sur ce point on peut observer des différences entre les entreprises selon leur taille. Alors que pour 90 pourcent des très petites entreprises (5 salariés) ces aides constituent un argument pour embaucher un demandeur d'emploi, seulement 40 pourcent d'entre elles ont déjà fait la démarche pour en profiter. Par contre, seulement la moitié des entreprises qui occupent entre 20 et 50 salariés sont d'avis que ces aides constituent un argument qui parle en faveur de l'ADEM, ils sont néanmoins 72 pourcent, dans cette fourchette de grandeur, à avoir déjà profité d'une de ces aides.

Notamment les petites entreprises disent que la charge administrative liée à l'obtention de ces aides est trop importante. Il faudrait dès lors réfléchir à limiter le nombre d'instruments pour augmenter la transparence et à faciliter au maximum les démarches administratives nécessaires.

Est-ce que ces aides à l'embauche constituent un argument pour recruter prioritairement via l'ADEM?

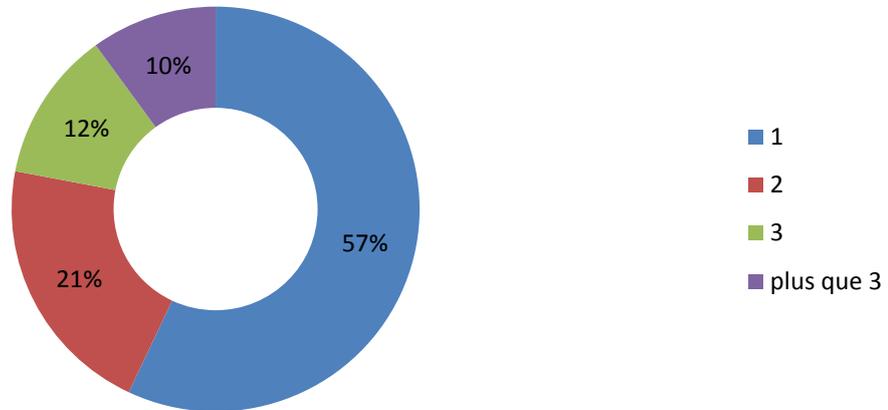


Est-ce que vous avez déjà profité de ces aides?



La majorité des entreprises n'ont embauché qu'un seul demandeur d'emploi via ces contrats aidés. Une exploration des raisons pour l'utilisation assez « timide » de ces instruments pourrait s'avérer utile.

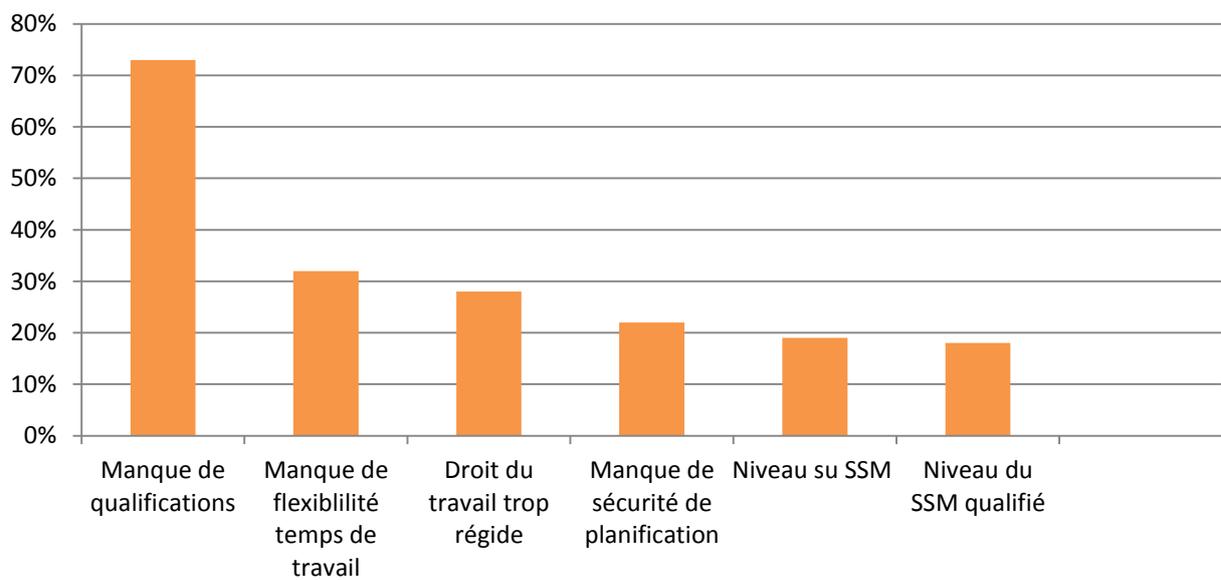
Combien de personnes avez-vous engagées via une mesure de l'ADEM?



Cadre politique, social et économique

Le manque de main d'œuvre qualifiée est un constat récurrent qui risque de nous accompagner encore de nombreuses années, vu les problèmes au niveau de la formation professionnelle. Les politiques afférentes pourront au mieux avoir un effet positif à long terme. Les vecteurs politiques qui pourront dynamiser la création d'emploi à court terme sont une plus grande flexibilité du temps du travail et du droit du travail en général.

Selon vous, quels sont les facteurs qui freinent l'embauche dans l'artisanat?



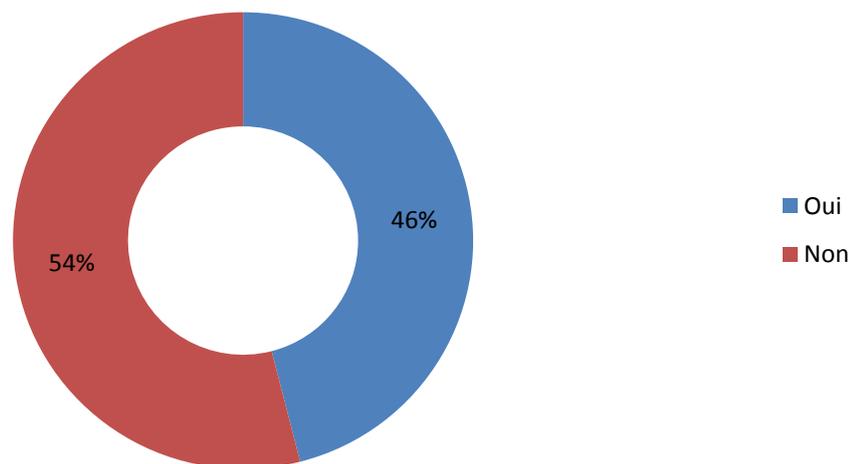
Question ouverte : Dans le contexte de la politique du travail et de l'emploi quel serait le message que vous souhaiteriez adresser au gouvernement?

Voilà ce que disent les entreprises :

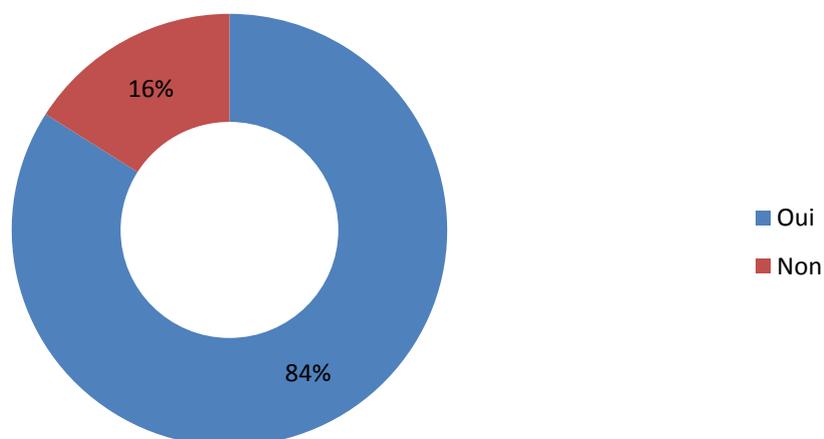
- Améliorer le niveau de qualification des salariés
- Combattre le dumping social
- Rendre plus flexible les relations de travail et le temps de travail
- Réduire la charge bureaucratique
- Connaître et considérer d'avantage les réalités du terrain
- Rendre « l'inactivité professionnelle » moins intéressante

La majorité des entreprises n'ont pas encore prises connaissance du Partenariat pour l'Emploi conclu entre le Gouvernement et les employeurs ou des engagements pris dans cet accord. Il est cependant encourageant de noter qu'une très large majorité de 84 pourcent des entreprises approuvent le principe d'un tel engagement.

Savez-vous que le gouvernement et les employeurs ont signé un "job pact" en vue d'augmenter les placements via l'ADEM?

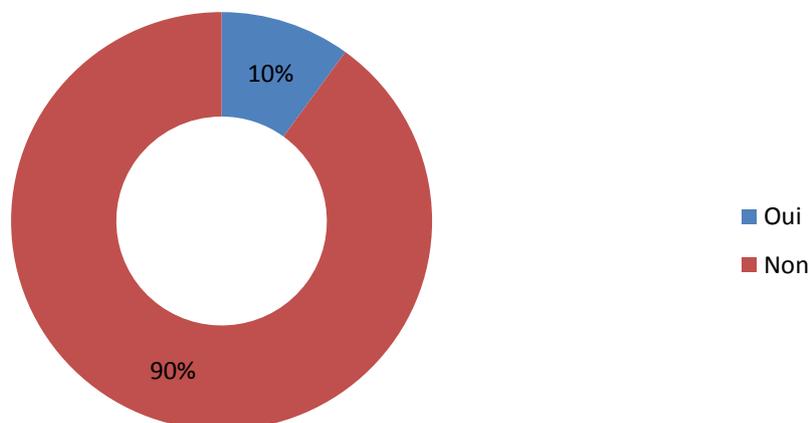


Est-ce que vous approuvez une telle démarche?



Le partenariat prévoit notamment d'augmenter le nombre d'entreprises qui participent au programme « Jobelo » qui vise les jeunes dans le contexte de la garantie emploi. Comme le montrent les chiffres, tout reste à faire !

Connaissez-vous le programme "Job Elo"?



Conclusions

L'enquête a montré que les entreprises artisanales veulent s'impliquer activement dans le combat contre le chômage. La Fédération des Artisans va, de son côté, sensibiliser ses entreprises membres pour qu'elles déclarent dorénavant de façon encore plus systématique leurs postes à l'ADEM.

Une meilleure adéquation des candidats au profil recherché par l'entreprise respectivement une meilleure présélection et la qualification des demandeurs d'emploi semblent constituer les défis majeurs de l'ADEM. Dans ce contexte, les futurs Centres de Compétences de la Fédération des Artisans pourront jouer un rôle certain dans la préparation des demandeurs d'emploi au 1^{er} marché du travail. D'autres pistes prometteuses sont l'outil informatique qui permettra une consultation directe de la base de données des demandeurs d'emploi, un meilleur suivi des assignations et une simplification des régimes d'aides ainsi qu'une sensibilisation conséquente, notamment des très petites entreprises.

84 pourcent des entreprises sondées soutiennent le partenariat pour l'emploi conclu entre le gouvernement et les employeurs. La très grande majorité des entreprises sont également d'accord pour collaborer davantage avec l'ADEM, sous conditions bien sûr que ses services correspondent aux besoins des entreprises.

Le gouvernement, de son côté, devrait enfin prendre au sérieux la demande des employeurs d'accorder davantage de flexibilité aux entreprises au niveau de l'organisation du temps de travail qui est pour une entreprise sur 3 le principal frein à la création d'emplois.

Christian Reuter

Secrétaire général adjoint

T : 424511-28

E : c.reuter@fda

Luxembourg, avril 2015