

## La oferta de servicios para empresas

*16 de marzo de 2011, México*

# Lista de los cometidos del servicio de empleo

1. **Prospección, recopilación de ofertas, asesoría de contratación, adecuación de las ofertas y las demandas**
2. **Participación activa en la lucha contra la discriminación.**
3. **Acogida, información, orientación, seguimiento y colocación de los clientes.**
4. **Registro y actualización de la lista de demandantes de empleo.**
5. **Pago de las prestaciones de sustitución y de las posibles ayudas y medidas.**
6. **Recopilación, tratamiento y difusión de los datos del mercado laboral y de la indemnización.**
7. **Cobro de las cotizaciones del seguro de desempleo, antes de ser transferidas a la URSAFF antes del 1 de enero de 2011.**

**Estos cometidos  
constituyen  
las bases de la  
oferta de  
servicios.**

# Los principios clave en los que se basa la oferta de servicios del centro de empleo siguen constituyendo el hilo conductor de futuros cambios

## Principios estructurales

**Una oferta de servicios simple y clara para clientes y representantes.**

**Una mayor personalización para ofrecer una respuesta adaptada a las necesidades de cada uno.**

**Una garantía de eficacia operativa.**

**Un enfoque proactivo.**

# La oferta de servicios del centro de empleo se estructura en 8 factores que contribuyen al objetivo de intermediación: la adaptación de la oferta y la demanda de empleo

Adaptación progresiva de la oferta a la realidad de la demanda

Adaptación progresiva de la demanda a la oferta del mercado

## ⇒ Recuperar

### ⇒ Buscar nuevos clientes

- ☞ Plataforma de prospección. (llamadas emitidas o visitas).
- ☞ Plan de actuación en sitios web .
- ☞ Búsqueda de ofertas específicas (ROC).

### ⇒ Negociar y recopilar

- ☞ Evaluación de la necesidad, ayuda para la redacción, análisis del puesto, propuesta de métodos de contratación.
- ☞ Propuesta de ayudas y medidas.

### ⇒ Negociar y proporcionar

- ☞ Difusión y promoción de la oferta.
- ☞ Búsqueda y/o preselección de candidatos, método de contratación por simulación (MRS).
- ☞ Aplicación de las medidas adaptadas al puesto.

## ⇒ Indemnizar

### ⇒ Evaluar

- ☞ Descripción del perfil del demandante de empleo, de su búsqueda y de las opciones de orientación.
- ☞ Comparación con el mercado laboral.
- ☞ PPAAE y trayectoria.

### ⇒ Controlar, guiar

- ☞ Individualización de la relación gracias al asesor personal.
- ☞ Propuesta de una oferta de empleo.
- ☞ Seguimiento mensual individual, seguimiento de las relaciones establecidas.
- ☞ Movilización de prestaciones, formaciones, ayudas y medidas que permiten un mayor acercamiento al empleo.

### ⇒ Colocar

- ☞ Seguimiento de las relaciones establecidas.
- ☞ Adaptar la demanda.
- ☞ Orientación hacia y en el empleo.



- ➔ El gran deterioro del mercado laboral en 2009 ha obligado al servicio de empleo a aumentar las actividades destinadas a la inscripción y a la indemnización de los demandantes de empleo, en detrimento de las actividades orientadas a las empresas y al asesoramiento a los demandantes de empleo.
- ➔ En cambio, en 2010 , la mejora relativa de la situación económica ha llevado al servicio de empleo a reinvertir la relación con las empresas, estableciendo objetivos ambiciosos de recopilación de ofertas, de ofertas satisfechas por el servicio de empleo y de aumento del número de empresas solicitantes.
- ➔ El servicio de empleo debe estar preparado para cuando se dé una inflexión en la disminución del desempleo y en las crecientes necesidades de las empresas, reforzando sus servicios de colocación laboral y contratación, y anticipándose a las dificultades de selección de personal, así como encargándose concretamente de que los parados de larga duración y los grupos más afectados por la crisis (jóvenes, personas mayores, etc.) puedan beneficiarse de un apoyo eficaz.

# Una actividad intensa y unos objetivos ambiciosos



## ⇒ Una actividad intensa en 2010

- ⇒ 3.300.000 ofertas de empleo registradas en 2010 ( + 11,1% entre enero de 2010 y enero de 2011).
- ⇒ 48.500 visitas de empresas en 2010.
- ⇒ 175.000 llamadas atendidas a través de las plataformas telefónicas corporativas.
- ⇒ Aumento del 9% del número de empresas solicitantes ( + de 0 empleados).

## ⇒ Objetivos ambiciosos para 2011

- ⇒ El servicio de empleo deberá recibir 3.700.000 ofertas de empleo y satisfacer 3.400.000 de ellas en 2011.
- ⇒ Cada región tiene como objetivo aumentar en 3 puntos su cuota de mercado de recopilación de ofertas de empleo.
- ⇒ Garantizar una capacidad de respuesta superior a un 85% en la plataforma de servicio telefónico.

# Una inversión fuerte y ratificada por las empresas



- ➔ **El servicio de empleo debe realizar una inversión importante en la oferta de servicios para empresas,**
  - ➔ A fin de ofrecer a las empresas prestaciones adaptadas a sus necesidades en materia de recursos humanos, contribuyendo así a la competitividad de la economía.
  - ➔ Pero también porque el apoyo que reciben los demandantes de empleo sólo resulta eficaz si el servicio de empleo cuenta con la confianza de las empresas y con las ofertas de empleo suficientes para proponer a los demandantes de empleo.
- ➔ **Por este motivo, el servicio de empleo desarrolla una estrategia ambiciosa de cara a las empresas, basada en los siguientes criterios:**
  - ➔ Dialogar con las empresas, que presentan diferentes necesidades y problemáticas que cambian constantemente.
  - ➔ Facilitar a las empresas, por todos los medios, el acceso a nuestros servicios a fin de agilizar los trámites.
  - ➔ Dirigirse a las empresas para ofrecerles e informarles de nuestros servicios, así como de las competencias de los demandantes de empleo.
  - ➔ Consolidar y mejorar las bases de nuestra oferta de servicios para empresas, la contratación, así como prever el establecimiento de nuevos servicios, siempre y cuando respondan a necesidades específicas.

# Dialogar con las empresas



- ➔ **A través de diferentes encuestas, se recaba información cuantitativa y cualitativa sobre las necesidades y las expectativas de las empresas con respecto al servicio de empleo.**
- ➔ La encuesta **Necesidad de mano de obra**, dirigida cada año a 1.730.000 empresas, analiza las intenciones de contratación de los empleadores para el año siguiente, ya se trate de creación de puestos de trabajo o de sustituciones.
- ➔ **La encuesta 2010** ha permitido constatar **1.700.000 previsiones de contratación**, la mitad con contrato indefinido, así como dar a conocer los perfiles más solicitados (áreas de servicios para particulares, funciones sanitarias y sociales...) y las dificultades previsibles de contratación en los sectores «en tensión» (las actividades de venta, turismo y servicios...).
- ➔ Esta encuesta permite **anticiparse** mejor a las necesidades empresariales, así como definir de manera más eficaz nuestra relación empresarial con los sectores de contratación o que van a presentar dificultades en la contratación .
- ➔ La **gran consulta a las empresas** dirigida a 280.000 empresas en el otoño de 2010 tenía como objetivo conocer el grado de satisfacción y las expectativas de las empresas con respecto al servicio de empleo.
  - ➔ Los resultados de la encuesta indican que el servicio de empleo busca, ante todo, mejorar su servicio de contratación, así como ofrecer un servicio más personalizado.

- ➔ **El Barómetro de empresas, administrado cada año conforme a una muestra de 10.000 empresas, permite identificar las necesidades de los clientes y los criterios de mejora.**
  - ➔ La percepción de los clientes del servicio de empleo es evaluada en los siguientes aspectos:
    - ➔ La percepción general del servicio de empleo.
    - ➔ La última selección de personal encargada al servicio de empleo.
      - Las características de dicha selección.
      - La descripción de la necesidad.
      - El control de dicha selección.
      - Los contactos con el asesor.
    - ➔ La calidad y la eficacia de los servicios ofrecidos en el sitio web Pôle emploi.fr
  
- ➔ **Los clientes opinan, basándose en su experiencia actual, sobre lo que consideran que debe ofrecerles el servicio de empleo, a fin de aumentar la eficacia de los procesos:**
  - ➔ Qué aspectos positivos hay que mantener, cuáles hay que optimizar y cuáles hay que desarrollar.
  - ➔Cuál es su grado de confianza con respecto al servicio de empleo.

# CONFIANZA: perfil de las empresas



Empresas que confían  
plenamente en el servicio de  
empleo

Empresas que no confían en el  
servicio de empleo

**EXTRACTO**

Perfil de la  
empresa

## Sectores:

- Sanidad y acción social.
- Educación.
- Administración pública.
- Servicios colectivos.

## Tamaño:

- De 10 a 49 empleados.
- De 100 a 199 empleados.

Perfil del  
entrevistado

No participa en la elección del proveedor del servicio de contratación.

Secretario / asistente de dirección / responsable administrativo

Director adjunto / director de oficina

Jefe / responsable de un servicio

Prácticas de  
contratación

La mayoría de los servicios de contratación se encarga al servicio de empleo.

## Sectores:

- Comercio, reparaciones.
- Inmobiliario.
- Construcción, BTP.
- Industria manufacturera.

## Tamaño:

- Menos de 10 empleados

Sólo participa en la elección del proveedor del servicio de contratación.

Gerente

Director General

Ejerce su cargo desde hace más de 10 años.

Menos de la mitad de los servicios de contratación se encarga al servicio de empleo.

# CONFIANZA: Las empresas opinan

Q8/Q9 - ¿Por qué motivo(s) **acude** al servicio de empleo para que le asesore en cuanto a la selección de personal?



## Principales categorías de respuesta

**Difusión** importante entre los candidatos **31%**

Alto **conocimiento** de nuestras necesidades **30%**

**Simplicidad** y **rapidez** de los procesos **17%**

**Seguimiento** y **asesoramiento** durante el proceso de selección **15%**

Agente **ineludible** **15%**

**Competencia** y **eficacia** del servicio **11%**

Calidad de los **contactos** **11%**

**EXTRACTO**

- ➔ **El servicio de empleo ha desarrollado también una política de diálogo más duradera y cualitativa con las empresas sobre sus problemas en materia de recursos humanos, a fin de poder adaptar su oferta de servicios.**
  
- ➔ El servicio de empleo aplica una política de **acuerdos contractuales con las empresas denominadas «grandes clientes»** y las **ramas profesionales**:
  - ➔ Unos cuarenta acuerdos firmados dan prueba de esta política.
  - ➔ Estas relaciones preferentes permiten ofrecer y experimentar servicios innovadores.
  - ➔ Asesorar a estas empresas en cuanto a su política de responsabilidad social (empleados discapacitados, jóvenes demandantes de empleo, personas mayores...) y fomentar la diversidad de las contrataciones.
  - ➔ Conocer mejor las prácticas y los cambios en materia de contratación.
  
- ➔ **En 2010, el servicio de empleo puso en marcha un Club Nacional de RR.HH.** con objeto de servir de punto de encuentro y de diálogo para los responsables de RR.HH. de las grandes empresas y del servicio estatal de empleo :
  - ➔ 85 miembros aproximadamente.
  - ➔ Talleres temáticos cada 2 meses (integración de jóvenes, evolución de las prácticas de contratación, la gestión de las competencias en tiempos de crisis...)
  - ➔ Un concepto que se desglosa a escala regional y, muy pronto, local.
  - ➔ Una herramienta muy útil para confirmar y precisar los datos de las encuestas y para mejorar el conocimiento recíproco de las empresas y del servicio de empleo.

- ⇒ Por último, el servicio de empleo recurre a herramientas muy eficientes a fin de estrechar su relación con el cliente.
  
- ⇒ Mediante la elaboración de una **Certificación de empresas** única, que incluye también datos financieros.
  - ↳ Agrupa todos los establecimiento, incluidos los particulares y las empresas clientes extranjeras.
  
- ⇒ Mediante la entrega a los asesores de una herramienta de **Gestión de relaciones con clientes** que permite hacerse una idea concreta del conjunto de informaciones necesarias para establecer una relación personalizada con la empresa.
  - ↳ Además, permite crear un historial de los contactos y servicios prestados a una empresa.

# Mecanismos de escucha y de respuesta para la mejora constante de nuestra oferta de servicios



- ➔ **Que permiten estructurar nuestra estrategia de clientes en torno a 3 criterios principales:**
  - ➔ Facilitar a las empresas, por todos los medios, el acceso a nuestros servicios a fin de agilizar los trámites.
  - ➔ Dirigirse a las empresas para ofrecerles e informarles de nuestros servicios, así como de las competencias de los demandantes de empleo.
  - ➔ Consolidar y mejorar las bases de nuestra oferta de servicios para empresas, la contratación, así como prever el establecimiento de nuevos servicios, siempre y cuando respondan a necesidades específicas.
  
- ➔ **A favor de los valores del servicio de empleo:**
  - ➔ **simplicidad**
  - ➔ **equidad**
  - ➔ **eficacia**

# Facilitar a todas las empresas el acceso a los servicios del centro de empleo, en función de sus necesidades



## ➔ Facilitar el registro de ofertas por teléfono

- ➔ De esta forma, el establecimiento del **número breve 39 95** destinado a las empresas en la primavera de 2010, ha permitido aclarar y facilitar a las mismas el acceso a los servicios del centro de empleo.
- ➔ Su funcionamiento se extiende a todas las regiones, a través de **plataformas destinadas a la captación de llamadas** de las empresas.
- ➔ Este servicio es el resultado de la **colaboración con los equipos de producción** en las agencias del centro de empleo, que dedican todos sus conocimientos expertos a la búsqueda de candidatos y a la renegociación posible de la oferta.
- ➔ Esta organización ha permitido mejorar considerablemente la capacidad de las empresas de disponer rápidamente de un asesor telefónico, con capacidades de respuesta estables próximas a un 90%.

# Facilitar a todas las empresas el acceso a los servicios del centro de empleo, en función de sus necesidades



- ➔ **Simplificar el registro de ofertas en línea y mejorar la accesibilidad y la eficacia del espacio de empleo en línea.**
  - ➔ Simplificar las condiciones de **recopilación de datos de las ofertas**, permitiendo a las empresas registrar una oferta en línea de forma más rápida, consultar los currículos de los candidatos a través de internet y, de este modo, hacerse una idea concreta de la adecuación a sus necesidades.
  - ➔ Poner a disposición de las empresas un espacio de selección de personal, que les permita controlar y gestionar sus procesos de contratación.
  - ➔ Por último, permitir a los **grandes clientes** difundir con mayor facilidad las ofertas presentadas previamente en su sistema informático y, llegado el caso, en su portal corporativo hacia el sitio web [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr).
  - ➔ El objetivo del servicio de empleo es alcanzar un 35% de ofertas registradas en línea.

# Dirigirse a las empresas para ofrecerles e informarles de nuestros servicios

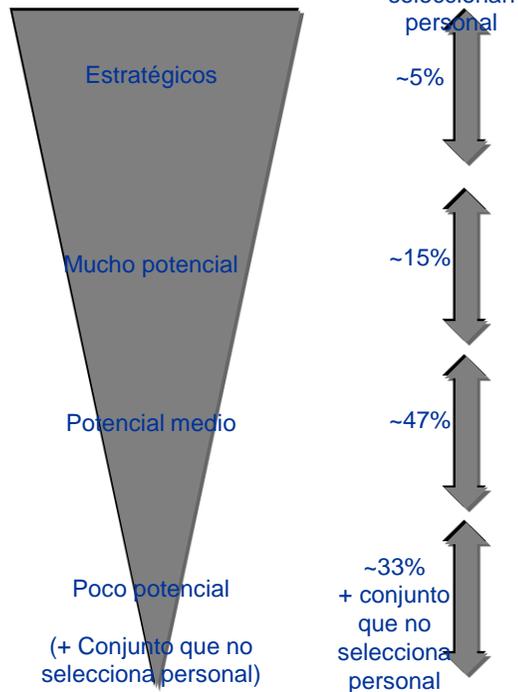


- ➔ **Buscar nuevos clientes y racionalizar la prospección, apoyándose en una segmentación simple y operativa de las empresas.**
  - ➔ Con el objeto de **optimizar el tiempo dedicado** a la relación con la empresa y hacerla más eficaz, el servicio de empleo ha adoptado un enfoque estructurado y sistemático para indicar mejor las empresas a las que hay que dirigirse, concretamente en cuanto a las competencias disponibles entre los demandantes de empleo.
  - ➔ El objetivo consiste en desarrollar, principalmente, nuestra actividad de recopilación de ofertas en **las empresas con potencial**.
  - ➔ Este enfoque se basa en una **segmentación operativa** de las empresas, clasificadas en función de su potencial de contratación, su proximidad con el servicio de empleo y sus problemas de contratación.
  - ➔ Esta segmentación operativa permite elaborar y controlar **planes de acción locales, así como campañas regionales y nacionales**.

# Dirigirse a las empresas para ofrecerles e informarles de nuestros servicios

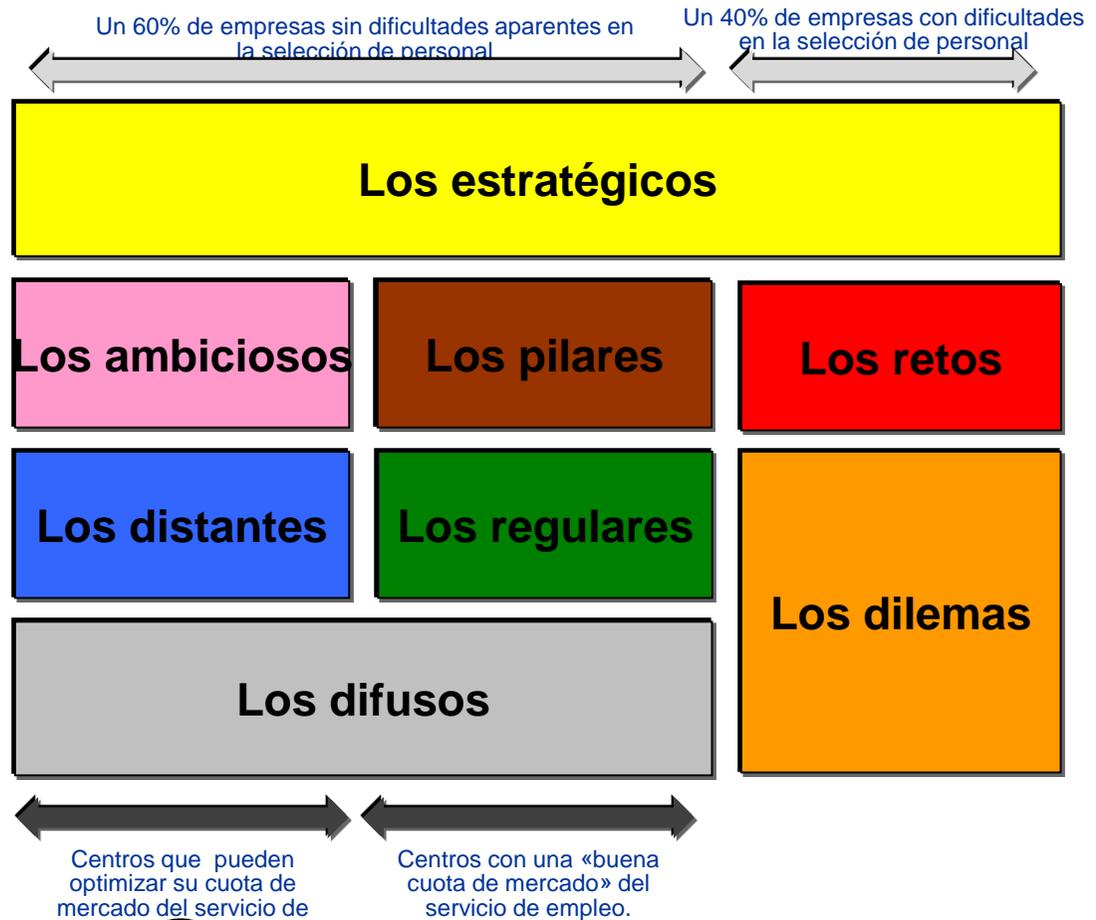
**2**

## El potencial de contratación regional de la empresa



**1**

## La dificultad de los centros en la selección de personal



**3**

## La proximidad del servicio de empleo

# Dirigirse a las empresas para ofrecerles e informarles de nuestros servicios



- ➔ **Ampliar la actuación de los servicios de empleo con centros de prospección especializados.**
  - ➔ En 2010, a fin de garantizar un avance significativo en la **recopilación** cuantitativa y cualitativa **de ofertas de empleo** en todo el territorio, se implantaron en todas las regiones **centros telefónicos de prospección y responsables de grandes clientes**, equipos dedicados plenamente a la relación con la empresa.
  - ➔ Esto ha permitido **aumentar los medios empleados en la recopilación de ofertas** en las empresas que todavía no eran clientes del servicio de empleo, así como ganar una nueva clientela y aumentar la recopilación de ofertas.
  - ➔ Por último, estos centros especializados han permitido a los responsables implicados **desarrollar una especialización de «prospección» exhaustiva** y consolidar **un mejor conocimiento** de las empresas gracias a la información recogida por los responsables.

# Consolidar y enriquecer nuestra oferta de servicios de contratación, pilar de la oferta de servicios del centro de empleo



## ➔ El servicio de empleo ha identificado los criterios principales para la consolidación y el enriquecimiento de su oferta de servicios de contratación.

- ➔ Para la mayoría de las empresas, se ha identificado una serie de servicios «ineludibles» a lo largo de la selección de personal
  - Un contacto personalizado a lo largo de todo el proceso de selección.
  - Propuesta de ayuda en la descripción de la necesidad.
  - Reunir las condiciones laborales específicas del puesto.
  - Información sobre el mercado laboral relativo a la contratación prevista.
  - Establecer un plazo al final del cual se contactará de nuevo con la empresa para ofrecer una primera valoración de su proceso de selección.
  - Un aspecto regular sobre el progreso de la selección.

## ➔ La identificación de estos servicios ineludibles permite:

- ➔ **Consolidar** la aplicación eficaz por la red de las etapas más críticas desde la perspectiva empresarial, para obtener el resultado solicitado, concretamente **la información sobre el mercado laboral** para la selección de personal prevista o informarse de manera proactiva de los resultados de las candidaturas para, llegado el caso, adaptar el servicio propuesto.
- ➔ Presentar la oferta de servicios de manera **más clara** a los responsables de la selección de personal, distinguiendo mejor los servicios básicos de los servicios complementarios o especializados que se les pueden ofrecer en situaciones concretas.

# Consolidar y enriquecer nuestra oferta de servicios de contratación



- ➔ **Proseguir el desarrollo del método de contratación por simulación, explorando nuevas áreas profesionales y nuevos clientes.**
  - ➔ Se trata de un método innovador, basado en la aplicación de las **capacidades, demostradas mediante ejercicios de simulación del empleo previsto.**
  - ➔ Es un método muy valorado por aquellas empresas que presentan dificultades en el proceso de selección de personal y que les permite ampliar su objetivo.
  - ➔ Este método también permite seleccionar sin discriminar.
  
- ➔ **Establecer una oferta de formación para adaptar las competencias de los demandantes de empleo a las necesidades de las empresas.**
  - ➔ Mediante la adquisición de plazas de formación en sectores en dificultades.
  - ➔ Mediante la aplicación de medidas individuales de adaptación de las competencias de los demandantes de empleo.

# Consolidar y enriquecer nuestra oferta de servicios de contratación



## ➔ **Mejorar la información sobre el mercado laboral.**

- ➔ El 71% de las empresas considera que el servicio de empleo no les informa adecuadamente del mercado laboral. A su vez, aproximadamente uno de cada dos demandantes de empleo afirma que difícilmente recibe información en su agencia del servicio de empleo, ya sea relacionada con la formación (25%), la reglamentación (23%), los sectores de actividad y las profesiones (16% y 15%).
- ➔ El 44% de los demandantes de empleo desconoce cuáles son las profesiones más solicitadas por las empresas de su región y el 30% no conoce los salarios aplicados habitualmente en su rama de actividad.

## ➔ **Por lo tanto, el objetivo consiste en:**

- ➔ Proporcionar a los asesores y a los socios los medios para informar adecuadamente y de forma rápida a su cliente.
- ➔ Situar a los responsables del servicio de empleo en calidad de expertos, en función de su capacidad de evaluación de la situación del mercado laboral, gracias a los análisis pertinentes, contextualizados y actualizados sobre su bolsa de empleo (en términos cualitativos y cuantitativos). Esto también les permite ejercer de agentes del diagnóstico territorial.
- ➔ Poner a disposición de los clientes y de los socios información que permita evaluar su propia situación con respecto al mercado laboral.

# Ampliar la oferta de servicios de manera progresiva más allá de la contratación



- ➔ **El servicio de empleo no sólo es solicitado en cuanto a su oferta de servicios en materia de contratación, sino también en otros ámbitos más amplios.**
  - ➔ Por ejemplo, en materia de **gestión provisional de empleos y de competencias (GPEC)** territorial cuando los agentes del territorio se implican en un proceso de evaluación común sobre el estado y las previsiones del mercado laboral y del empleo, las perspectivas de evolución de las empresas y de las necesidades en competencias asociadas. También cuando establecen orientaciones que se aplicarán, principalmente, en el territorio correspondiente.
  - ➔ Para implantar **itinerarios de formación interna en las empresas** y/o en el territorio, a fin de desarrollar las competencias que éstas necesitan.
  - ➔ También puede ser el caso de la **movilidad interna en la empresa**, o bien en cuanto al seguimiento, cuando el servicio de empleo debe asesorar a las personas contratadas.
  - ➔ Finalmente, la crisis ha reflejado la necesidad de **orientar a las empresas que presentan dificultades** económicas para evitar despidos y apoyar mejor las transiciones profesionales.

# Presentación de la oferta de servicios del centro de empleo para empresas

1

Recuperar

## Declaración y pago de las cotizaciones

- ☞ Estudio obligatorio.
- ☞ Desglose de los intercambios (pago, cotización, descargas a través de la Red).
- ☞ GUSO.

## Ayudas para empresas con dificultades

- ☞ Estudios personalizados de soluciones de pago en caso de dificultades.

2

Explorar

## Información

- ☞ Información sobre el empleo (contratación, área de actividad, ayudas y medidas...), el solicitante (derechos y obligaciones).

## Diagnóstico de las necesidades de contratación

- ☞ Descripción del perfil de los candidatos, en función del puesto y de las competencias.
- ☞ Descripción del método de contratación.
- ☞ Ayuda para la redacción de las ofertas de empleo.
- ☞ Análisis del puesto.

3

Negociar y  
recopilar

## Propuesta de ayudas y medidas

- ☞ Información y prescripción de las ayudas y medidas para empresas (ETPE...)

4

Negociar y  
proporcionar

## Difusión de las necesidades de contratación

- ☞ Registro de la oferta de empleo.
- ☞ Promoción de las áreas de actividad: Foro, EMT, Web, TV.
- ☞ Promoción de las ofertas de empleo.

## Presentación de candidatos

- ☞ Preselección de candidatos por currículo.
- ☞ Selección de candidatos (tras entrevista o evaluación personalizada).
- ☞ Selección de candidatos por simulación (MRS).
- ☞ Aplicación de las medidas de adaptación al puesto.

## Integración del empleado

- ☞ Descripción del itinerario de integración de un nuevo empleado.
- ☞ Servicio de asesoramiento en el empleo.

## Promoción de la diversidad

- ☞ Orientación a las empresas en su política de promoción de la diversidad.