

La transition digitale au sein des ETTi, un sujet qui fait débat !

La digitalisation traverse désormais nos vies professionnelles comme personnelles. Mais comment cette ère du tout digital est-elle perçue par les dirigeants, permanents et intérimaires en insertion ? Est-ce que cette transition digitale est partagée par l'ensemble du réseau ? Car cette transition digitale interroge désormais l'ensemble de ces organisations, leurs pratiques, leurs compétences et aussi le cœur de métier de l'ETTi, c'est-à-dire, l'accompagnement des publics fragiles. Il semble donc nécessaire de s'y pencher pour en mesurer les impacts sur les ETTi et déterminer si un nouveau modèle d'ETTi 2.0 en émergera et si oui, sous quelles modalités.

Le groupe a tout d'abord cherché sur le sens de cette transition digitale : « Pourquoi est-elle importante ? Quels sont ses effets ? Sur quoi devons-nous être vigilants ? Et quelle plus-value peut-elle apporter aux ETTi ? »

Puis, pour mieux appréhender cette transition digitale pour les ETTi, le groupe a défini six segments de l'activité des ETTi impactés par cette transition :

- Les évolutions réglementaires et sociétales ;
- L'usage et la maîtrise des outils digitaux pour le public ;
- Le parcours de l'intérimaire en insertion (de son sourcing à sa sortie)
- Le parcours-clients ;
- Les supports d'accompagnement du public, notamment sur le volet de la formation ;
- Les collaborations comme les liens en interne et à l'externe facilités par l'outil digital.

Parmi l'ensemble de ces segments, quelques-uns ont été identifiés comme prioritaires pour un travail d'analyse. Cette analyse devra non seulement permettre d'identifier les avantages de cette transition digitale dans l'activité des ETTi, mais aussi comme ses conditions de mise en œuvre (financières, organisationnelles et managériales). Ce travail d'analyse doit également permettre de déterminer les besoins en professionnalisation des dirigeants et des permanents d'ETTi pour intégrer ces outils digitaux dans leurs pratiques professionnelles. Et ce n'est qu'après analyse que l'on pourra définir un cadre pour préserver l'ADN des ETTi, proposer des solutions opérationnelles et/ou produire un guide de bonnes pratiques à destination des ETTi.

Lors de la seconde session de travail, ce groupe s'est penché sur l'analyse d'un des segments identifiés comme prioritaires : le parcours-clients. Car la digitalisation a transformé le parcours-client et impose désormais une présence online et offline de la part des ETTi. Et l'apparition de l'intérim digitale s'impose comme le prochain grand concurrent des ETTi, notamment par son emploi abondant et confusant dans sa communication du champ lexical propre aux ETTi.

Analyser ce parcours-client en ETTi permet d'identifier les points de contact qui pourraient être optimisés durant l'ensemble de ce parcours, en actionnant l'ensemble des canaux de communication et des outils digitaux s'y afférant. Présenté sous forme d'une frise chronologique, le parcours client décrit tous les processus et interactions entre l'ETTi et ses « cibles-clients ». Il permet d'avoir une vision d'ensemble claire des grandes étapes de leur expérience : avant, pendant et après l'achat de la prestation de service.

Un premier travail d'identification des cibles-clients (TPE/PME, grands comptes, marchés clausés) a permis au groupe d'entrer progressivement dans la démarche. Puis en répondant à plusieurs questions, il a cherché à appréhender comment l'outil digital peut permettre d'optimiser la relation-client :

- Quelles sont les problématiques, les besoins de chaque client-cible ?
- Qu'est-ce que l'ETTi peut leur apporter pour répondre à leurs problématiques ?
- Quels bénéfices l'ETTi peut leur apporter ?
- En quoi ce que l'ETTi leur propose est unique ? Quelle est sa valeur ajoutée ?

Un démarrage très prometteur pour s'engager prochainement sur l'analyse du parcours client en ETTi via la méthode du Customer Experience et déterminer ses conditions financières, organisationnelles et managériales de mise en œuvre.

Sur la base de ces constats, le groupe restituera en mars l'état d'avancement de ses travaux auprès de la Commission ETTi et lui soumettre ses pistes de travail :

- Un logiciel commun et propre aux ETTi
- Un guide des bonnes pratiques

Un autre chantier également prometteur dont les premiers résultats seront présentés lors de la Journée ETTi du 22 juin 2023.