



FABLES DE L'INTÉRIM

RIEN NE SERT DE COURIR,

IL FAUT DIGITALISER À POINT.

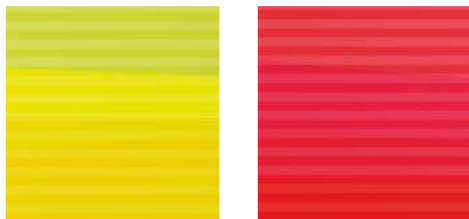


TABLE DES MATIÈRES

Le mot du CEO	4
Présentation de l'étude	5
FABLE 1 : Il y a tant de canaux pour recruter, qu'on ne sait point à quel saint se vouer	6
FABLE 2 : Il est un recrutement automatisé, pour qui un temps précieux est libéré	8
FABLE 3 : Pour les attirer, la vie des jeunes intérimaires il vous faudra faciliter	10
FABLE 4 : Du conseil personnalisé, la fidélisation des intérimaires dépend	12
FABLE 5 : Qu'elle soit pour sécuriser, faire des économies ou gagner du temps, la digitalisation des documents est une nécessité	14
FABLE 6 : Des agences d'emploi et leurs permanents l'avenir nous est conté	16
LA MORALE : À la panique ne pas céder, une vraie dualité physique-digital il vous faudra construire	18
À propos de Coffreo	20

“Il faut fidéliser les intérimaires, en prendre soin, nous devons nous en occuper, être plus attentifs”.
Plus qu'une promesse, c'est un mantra prononcé chaque jour dans les agences d'emploi. Je l'entends depuis plus de 25 ans...
Et pourtant de nombreux réseaux ne sont pas encore passés à l'acte. Non pas que l'envie ne soit pas là, mais le plus souvent par manque de temps et en raison d'une pression accrue de l'activité avec des clients de plus en plus exigeants et des marges de plus en plus réduites.

Toutefois, ce vœu, presque pieux pour certains, est en train de se réaliser car le marché de l'intérim, et plus largement celui de l'emploi est en pleine mutation. L'accélération est rapide, les changements sont irréversibles, **et seules les agences d'emploi qui se seront réinventées, en mettant réellement les talents au cœur de leurs préoccupations, pourront se différencier** de la concurrence et des plateformes, et deviendront plus incontournables que jamais dans le paysage de l'intérim.

Pour réussir ce défi, les agences d'emploi se doivent de faire évoluer leur relation avec les intérimaires. Cela passe notamment par une communication multicanale, le candidat se retrouvant de plus en plus au centre du jeu, reprenant la main sur des relations choisies, et non plus subies.

C'est le début d'une personnalisation accrue de sa relation avec ses agences d'emploi, en partie physique, en partie digitale en fonction de ses souhaits. Les agences seront amenées à jouer sur leur présence locale et sur la mise en place d'outils digitaux efficaces, reconnus par les intérimaires, pour les toucher là où ils sont et les accompagner dans tous les moments de leur vie.

Pour les agences d'emploi qui souhaitent relever le défi, cela représente une véritable opportunité à saisir !

C'est dans ce contexte que Coffreo se positionne comme le partenaire digital des agences d'emploi pour les accompagner vers ce nouveau cap. Il est dans notre ADN de chercher à toujours mieux comprendre le quotidien de nos clients, et c'est une des raisons qui nous a conduits à mener cette étude.

Je remercie infiniment les 61 agences qui ont pris le temps de répondre à Alexis en lui consacrant un temps précieux. Et cela me confirme un peu plus chaque jour pourquoi nous travaillons ensemble : nous aimons nos métiers, nous aimons le partager.

Je vous souhaite une bonne lecture,

Emmanuel Cudry

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

Ce document est le fruit d'un **sondage mené par Coffreo en janvier 2018 auquel 61 agences d'emploi en France ont pris le temps de répondre.**

En tant que partenaire fidèle des agences d'emploi, **nous avons à cœur de tout mettre en œuvre pour toujours mieux vous connaître et comprendre vos problématiques et enjeux.** Notre raison d'être est de répondre le mieux possible à vos besoins de sécurisation, de maîtrise de vos coûts et de gain de temps pour faciliter quotidiennement votre vie et celles de vos intérimaires !

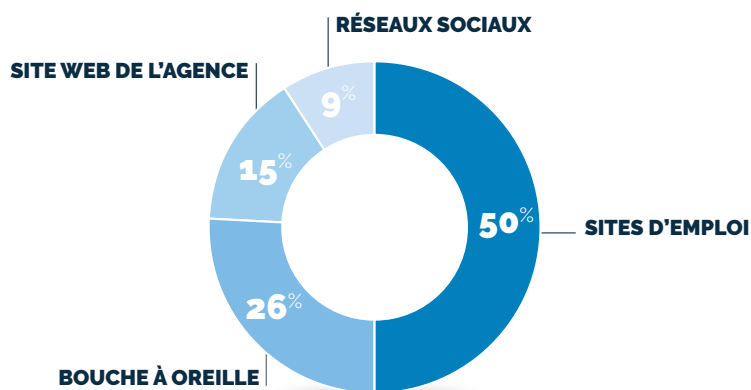
Nous sommes donc fiers de partager avec vous, aujourd'hui, ces résultats riches d'enseignements. Nous vous proposons cette étude sous forme

de "Fables de l'intérim" découpées de telle façon qu'elles permettent une approche ludique et des zooms thématiques.

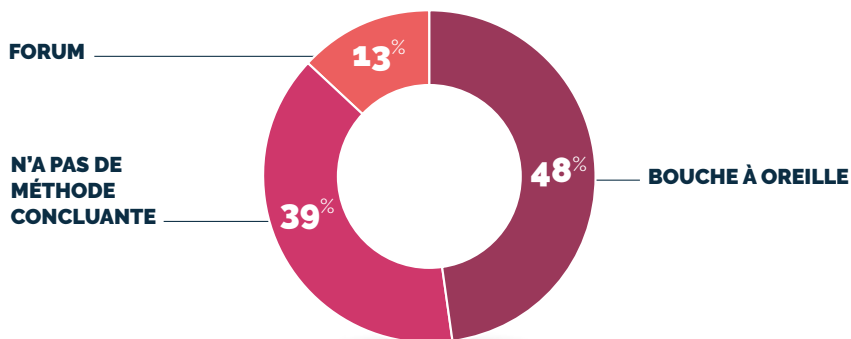
Ces fables sont l'occasion d'approfondir chaque constat remonté par les permanents et les responsables d'agences d'emploi lors des entretiens et d'apporter des pistes de réflexion, parfois des solutions.

IL Y A TANT DE CANAUX POUR RECRUTER, QU'ON NE SAIT POINT À QUEL SAINT SE VOUER

❖ QUELS CANAUX UTILISEZ-VOUS POUR RECRUTER VOS INTÉRIMAIRES ?



❖ COMMENT RECRUTEZ-VOUS LES PROFILS AYANT DES COMPÉTENCES RECHERCHÉES ?





LE RÉSEAU LOCAL RESTE INDÉNIABLEMENT UN CANAL INDISPENSABLE POUR PLUS D'UN QUART DES RECRUTEMENTS. ET CE CHIFFRE MONTE À PRÈS DE 50 % POUR LES PROFILS LES PLUS RARES ET LES PLUS DIFFICILES À TROUVER.

Conserver un réseau d'agences physiques reste la clé pour garder le contact avec les intérimaires, parfaitement les connaître pour mieux les "chasser" et créer une relation personnalisée avec eux.

Toutefois, pour que cette relation réponde aux besoins des intérimaires et ainsi les fidéliser davantage, la nature des échanges que l'agence d'emploi entretient avec eux va devoir évoluer (conseil, coaching, formation...).

En outre, en multipliant les missions et les entreprises rencontrées, les intérimaires ont de fait un réseau professionnel riche, répondant bien souvent aux besoins de leurs agences d'emploi. Ils sont donc en mesure de proposer à l'agence des personnes compétentes qu'ils ont croisées au gré de leurs diverses missions, de les coopter.

De facto, **si les intérimaires sont satisfaits de l'agence d'emploi avec laquelle ils travaillent, ils en deviendront les meilleurs ambassadeurs** et attireront de nouveaux talents à l'agence.

Quant aux sites d'emploi, ils restent encore le vecteur le plus utilisé par les agences pour recruter, même si les réseaux sociaux gagnent chaque année du terrain. En effet, avoir recours aux réseaux sociaux devient

une nécessité pour les agences d'emploi car ils sont déjà utilisés par un tiers* des Français pour trouver un emploi !

L'évolution la plus notable est cependant la nature même de ces réseaux sociaux. En effet, si LinkedIn et autres réseaux professionnels restent promis à un bel avenir, les personnes en recherche d'emploi, y compris les cadres au profil recherché, se rendent de plus en plus sur des réseaux sociaux personnels pour consulter les offres à pourvoir dans leur domaine, à l'instar de Twitter, Instagram ou Facebook.

Nous pouvons également noter que d'autres plateformes comme leboncoin se développent dans le secteur de l'emploi.

❖ RECRUTEMENT DIGITAL ET PHYSIQUE, LES DEUX GRANDS APPUIS POUR RESTER DANS LA COURSE !

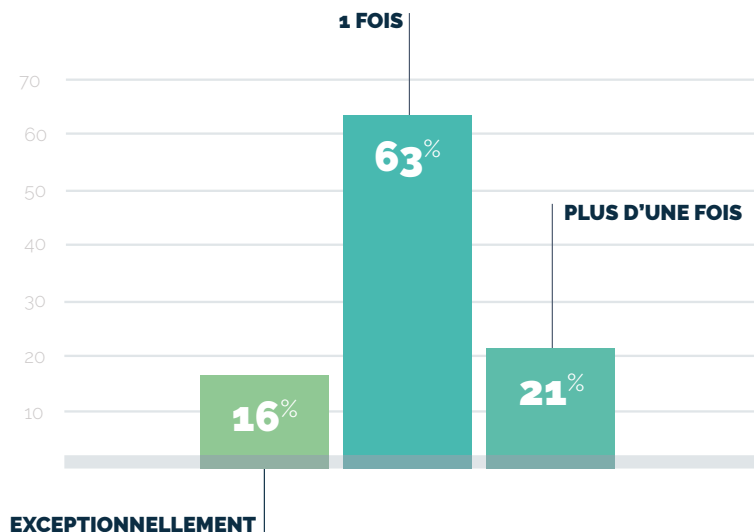
* Source Insee



IL EST UN RECRUTEMENT AUTOMATISÉ, POUR QUI UN TEMPS PRÉCIEUX EST LIBÉRÉ



· · · · · EN MOYENNE, LES AGENCES D'EMPLOI RELANÇENT LEURS CANDIDATS POUR UNE MISSION :





Le recrutement de candidats reste une tâche aussi chronophage que sensible car il faut satisfaire le client dans des délais toujours plus courts, puis traiter les dizaines voir les centaines de rappels des candidats potentiels alors que la commande est déjà pourvue. Le recours à l'intérim se fait encore très souvent dans l'urgence, sans anticipation de la part des clients alors que, bien souvent, les besoins n'apparaissent pas à la dernière minute...

71%

**71 % DES CANDIDATS SOLLICITÉS
POUR UNE MISSION RÉPONDENT SOUS
QUATRE HEURES MAIS AU PRIX D'UNE
OU PLUSIEURS RELANCES.**

Dans ce contexte, **le rôle de l'agence d'emploi est unique : satisfaire le client dans le délai imparti et gérer au mieux la relation avec ses intérimaires,** sans créer de frustration ni se retrouver sous une montagne de sollicitations !
Que proposent les solutions les plus complètes sur le marché ? Une automatisation totale du processus !

Elles permettent de créer facilement une campagne de recrutement, puis d'envoyer automatiquement la proposition de mission aux candidats. Informés de l'offre par des notifications multicanales, ils se positionnent instantanément à l'aide d'une application. De son côté, l'agence suit en temps réel les réponses et choisit de valider ou non chaque candidat pour la mission.

Et lorsque l'agence d'emploi a répondu à la demande de son client, elle clôt la campagne et les intérimaires en sont informés... Et finis les appels pour une campagne déjà close.

**❖ INSTANTANÉITÉ, RAPIDITÉ, EFFICACITÉ
L'AUTOMATISATION RÉINVENTE LE RECRUTEMENT !**

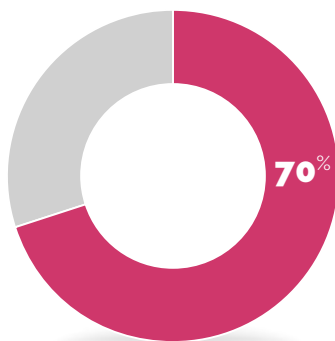
POUR LES ATTIRER, LA VIE DES JEUNES INTÉRIMAIRES IL VOUS FAUDRA FACILITER

48%

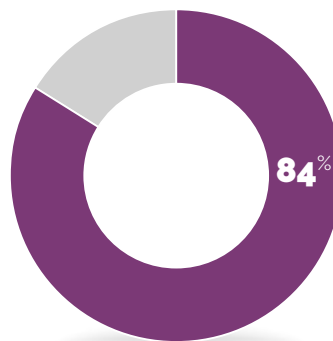
48 % DES AGENCES D'EMPLOI ESTIMENT QUE DAVANTAGE DE DIGITALISATION AMÉLIORERAIT LA RELATION AVEC LES INTÉRIMAIRES DE MOINS DE 30 ANS.

Il est nécessaire et urgent de comprendre les besoins des jeunes générations quand on sait que **près d'un intérimaire sur deux a moins de 30 ans** et qu'ils sont

nés avec la technologie dans les mains. C'est inné et indispensable pour eux !



70 %* DES JEUNES TRAVAILLEURS TEMPORAIRES ESTIMENT QU'IL EST INCONCEVABLE DE TRAVAILLER POUR UNE ORGANISATION RIGIDE QUI METTRAIT EN PÉRIL LEUR BIEN-ÊTRE, LEUR MOTIVATION ET LEUR ENGAGEMENT.



ET 84 %* VOIENT LA FLEXIBILITÉ OFFERTE PAR L'INTÉRIM COMME UNE VÉRITABLE SOURCE DE MOTIVATION ET DE BIEN-ÊTRE, UN ACCÈS À LA FLEXISÉCURITÉ QUI LEUR TIEN À CŒUR.



Toutefois, **aux yeux des jeunes intérimaires, la relation avec leur agence d'emploi pourrait être plus fluide et plus automatisée.** En effet, l'instantanéité est partout dans leur vie, les jeunes générations sont habituées à tout avoir tout de suite à portée de main et à consommer quand ils veulent et où ils veulent.

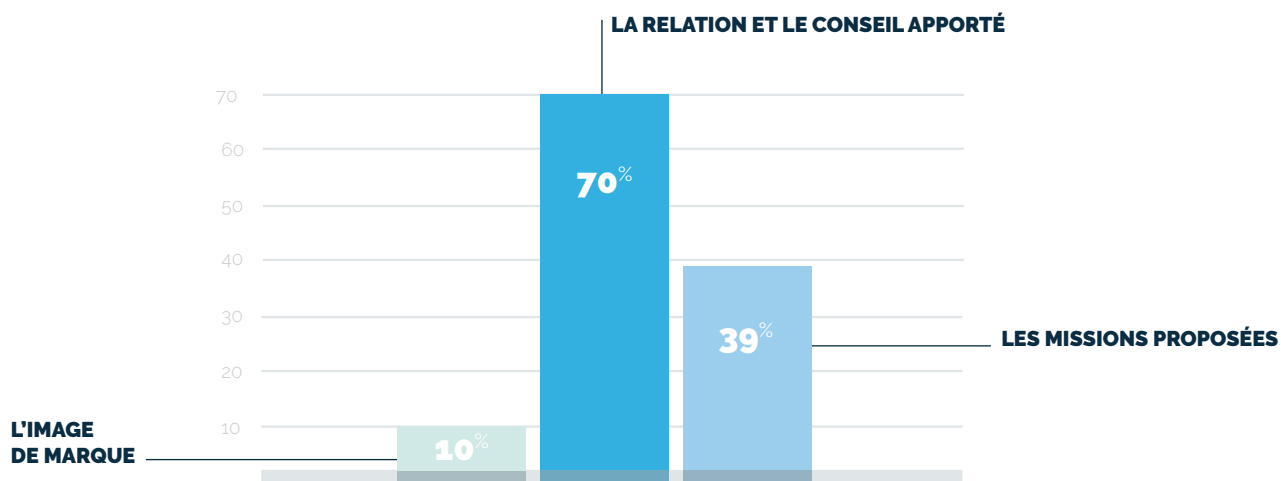
De plus, avec une relation digitalisée entre l'agence d'emploi et l'intérimaire, le consultant a davantage de temps pour **mettre en place un accompagnement personnalisé du parcours professionnel** et ainsi favoriser la fidélisation de son intérimaire.

❖ FINI LE TEMPS PERDU À ÉCHANGER À PROPOS DE L'ADMINISTRATIF, FINIES LES RELANCES TÉLÉPHONIQUES GRÂCE À LA DIGITALISATION. L'EXPÉRIENCE INTÉRIMAIRE DEVIENT ALORS 100 % POSITIVE !

** Source "Millennial Survey 2016" Deloitte*

DU CONSEIL PERSONNALISÉ, LA FIDÉLISATION DES INTÉRIMAIRES DÉPEND

❖ QUELS SONT LES ÉLÉMENTS LES PLUS IMPORTANTS POUR FIDÉLISER LES INTÉRIMAIRES ?

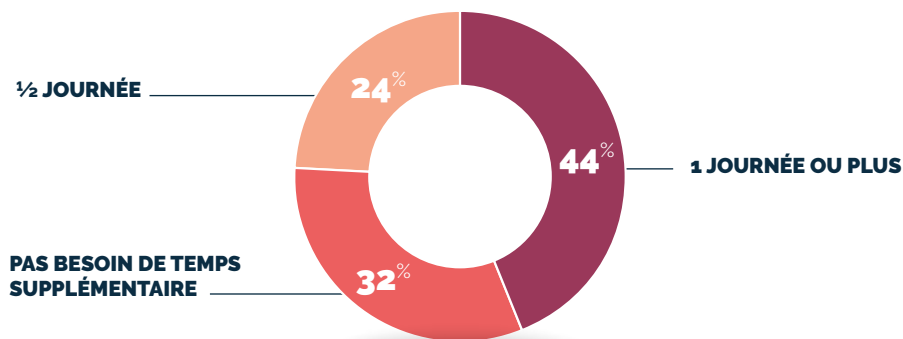


Bien avant l'image de marque, c'est à la fois l'écoute du consultant et la capacité de l'agence à trouver des missions qui vous différencieront des autres agences et vous permettront de fidéliser vos talents. Dans ce contexte, l'agence d'emploi est le lieu de rencontre et d'échange avec les intérimaires pour les

accompagner au plus près de leurs besoins et répondre à leurs attentes d'évolution professionnelle. Dès lors, pour apporter cet accompagnement de proximité et se concentrer sur les talents, il apparaît crucial de chercher à gagner du temps en digitalisant la partie administrative de la relation.



❖ **DE COMBIEN DE TEMPS SUPPLÉMENTAIRE LES AGENCES D'EMPLOI ESTIMENT-ELLES AVOIR BESOIN POUR CONSEILLER LES INTÉRIMAIRES AUTANT QU'ELLES LE SOUHAITENT ?**



86%

68%

PARMI LES AGENCES QUI DISENT MANQUER DE TEMPS, 86 % **S**OUHAITENT DAVANTAGE DIGITALISER LEUR QUOTIDIEN. 68 % **D**ES AGENCES ESTIMENT AVOIR BESOIN, AU MINIMUM, D'UNE DEMI-JOURNÉE SUPPLÉMENTAIRE POUR ÊTRE AU PLUS PRÈS DE LEURS INTÉRIMAIRES ET CANDIDATS POUR APPORTER UN CONSEIL DE QUALITÉ.

Libérer une demi-journée ou une journée par semaine et par agence en digitalisant les tâches automatisables et sans valeur ajoutée est possible aujourd'hui. Au vue de ces attentes, il faut profiter de ce gain pour octroyer des temps de communication et de partage entre l'intérimaire et son conseiller, afin de mieux comprendre et de mieux valoriser son parcours professionnel.

Parmi les agences qui disent manquer de temps, 86 % souhaitent davantage digitaliser leur quotidien.

❖ **LE CONSULTANT, EN DEVENANT UN CONSEILLER EN PARCOURS PROFESSIONNEL, FIDÉLISERA DAVANTAGE SES TALENTS. DÉGAGER DU TEMPS DEVIENT UN ENJEU CRUCIAL !**

QU'ELLE SOIT POUR SÉCURISER, FAIRE DES ÉCONOMIES OU GAGNER DU TEMPS, LA DIGITALISATION DES DOCUMENTS EST UNE NÉCESSITÉ



L'archivage et la conservation des documents au format papier ont encore la vie dure pour un quart des agences d'emploi.

Or, le temps de classement, l'espace de stockage, les recherches fastidieuses quand il faut retrouver un document et dans le cas des contrats, l'impression, la mise sous pli et l'envoi par voie postale sont autant de tâches qui coûtent cher.

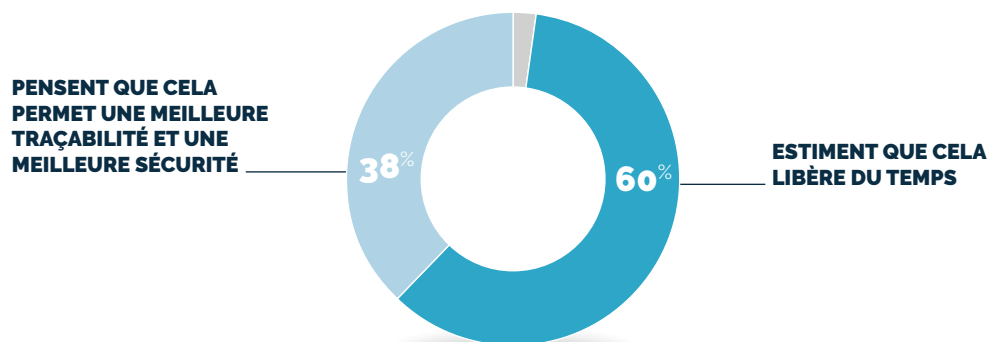
S'il est maintenant possible de se débarrasser de l'archivage physique avec la mise en place de la

reproduction fidèle et durable des documents, cela reste une solution qui n'est pas à la portée de tous tant sa mise en œuvre est complexe pour une agence.

Aujourd'hui, de plus en plus de documents sont dématérialisés, pour la satisfaction d'une grande majorité d'intérimaires et d'un nombre de plus en plus important de clients. Le gain de temps pour traiter les documents, pouvoir le faire à tout moment, les retrouver facilement et la sécurité apportée font partie des premiers attraits.



❖ DÈS LORS, POURQUOI NE PAS PASSER DIRECTEMENT AUX DOCUMENTS NATIVEMENT ÉLECTRONIQUES ET À LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE ?

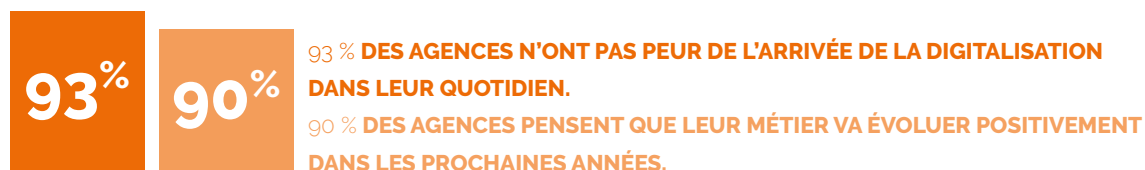


Pour l'agence d'emploi, la signature électronique apporte au processus de contractualisation la rapidité, la traçabilité et la sécurité qui en font la première étape de digitalisation à mettre en place, d'autant plus que son retour sur investissement est immédiat.

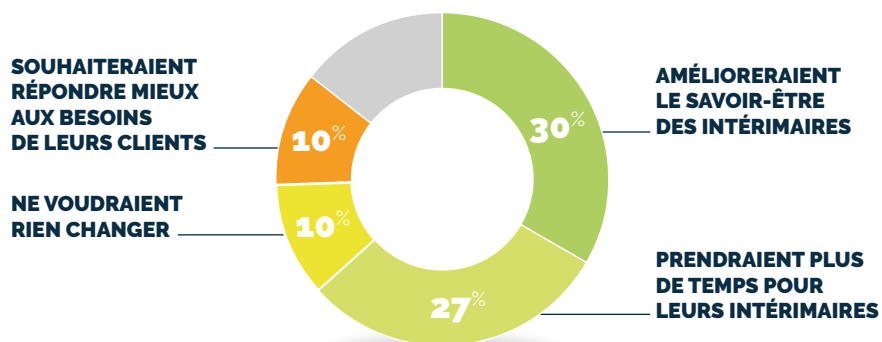
En la doublant d'un archivage dans un coffre-fort électronique personnel pour le salarié intérimaire répondant à la norme AFNOR Z42-020, la conservation des documents et leur intégrité dans le temps sont garanties.

❖ **LE CONTRAT DE TRAVAIL ÉLECTRONIQUE, C'EST AVANCER VERS UNE DIGITALISATION DE LA RELATION AVEC L'INTÉRIMAIRE ALLIANT DE FAÇON TANGIBLE SÉCURITÉ, EFFICACITÉ ET ÉCONOMIE DIRECTE.**

DES AGENCES D'EMPLOI ET LEURS PERMANENTS L'AVENIR NOUS EST CONTÉ



❖ SI VOUS AVIEZ UNE BAGUETTE MAGIQUE QUE CHANGERIEZ-VOUS ?



Ne nous y trompons pas, le digital ne remplacera pas les équipes en agence, mais pourra les décharger des tâches chronophages et sans valeur ajoutée qu'un

algorithme fera plus vite et mieux qu'elles (signature, relance, archivage, diffusion, collecte...).



En somme, **le digital est complémentaire de l'humain qui lui se concentrera sur la relation humaine et la valorisation des talents.** Le permanent aura également plus de temps pour détecter au mieux le savoir-être de ses intérimaires, véritables ambassadeurs de l'agence chez les clients. La digitalisation représente une formidable opportunité pour les agences d'emploi qui souhaitent se réinventer en alliant les possibilités d'une offre multicanale afin d'être toujours présentes demain et davantage ancrées dans l'écosystème local de l'emploi et du travail.

Déchargé des tâches administratives, le consultant sera un véritable accompagnateur de carrière des intérimaires, axe de différenciation par excellence de la concurrence.

❖ LE TEMPS CONSACRÉ AUX INTÉRIMAIRES EST CERTAINEMENT UN VÉRITABLE DIFFÉRENCIATEUR, UNE EXCELLENTE FAÇON DE LES VALORISER, LES RENDRE FIER DE LEUR STATUT... ET DONC DE LES INCITER À RESTER INTÉRIMAIRE !

À LA PANIQUE NE PAS CÉDER, UNE VRAIE DUALITÉ PHYSIQUE-DIGITAL IL VOUS FAUDRA CONSTRUIRE

La digitalisation est chaque jour plus présente dans le quotidien des entreprises, il sera bientôt impossible de faire sans. Et le secteur de l'intérim, traitant de très grandes quantités de flux de données, d'informations, de documents, sera plus que jamais amené à automatiser les tâches chronophages et sans valeur ajoutée.

Tout l'enjeu, pour rester compétitif dans les années à venir et notamment face aux plateformes de désintermédiation, **est de prouver que la valeur**

des agences d'emploi se trouve bien dans la profonde connaissance de leurs intérimaires et de l'adéquation qu'elles proposent pour répondre aux demandes de leurs clients.

De fait, **les agences doivent se réinventer pour attirer et fidéliser les talents les plus compétents et les plus fiables** à l'aide de différents leviers et canaux : présence online, en agence et chez les clients, conseil, formation, intérêt et richesse des missions proposées, etc. Pour rendre cela possible, le paramètre clé est



l'automatisation de toutes les activités qui ne créent pas de valeur dans les relations que les agences entretiennent avec les intérimaires et les clients.

Les outils digitaux permettent déjà l'automatisation des campagnes de recrutement, la signature électronique des contrats de mission et de mise à disposition, les relances automatiques, la saisie des relevés d'heures... Ces solutions génèrent des économies importantes sur les coûts administratifs directs (plus d'impression, de mise sous pli,

de timbrage...), sécurisent la relation et libèrent en moyenne une journée à une journée et demie par semaine et par agence pour celles ayant fait le choix de la dualité : elles peuvent ainsi se consacrer davantage à leurs clients et à leurs intérimaires.

À PROPOS DE COFFREO

Coffreo, entreprise française créée en 2007, répond aux enjeux des agences d'emploi tout en facilitant la vie des intérimaires. Coffreo est le partenaire digital des réseaux souhaitant se concentrer sur la valeur de leur proximité, leur savoir-faire de sourcing et leur profonde connaissance du tissu local d'entreprises utilisatrices.

Ils bénéficient ainsi, sans avoir à faire d'investissements, d'une expérience digitale unique pour leurs intérimaires, tout en répondant parfaitement à leurs enjeux opérationnels, de productivité et juridiques.

Coffreo est le leader du contrat de travail électronique avec plus de 500 000 contrats signés électroniquement chaque mois et rend efficaces les échanges avec plus de 1 000 000 d'intérimaires.



contact@coffreo.com

+33(0)1 83 64 02 49

www.coffreo.biz

