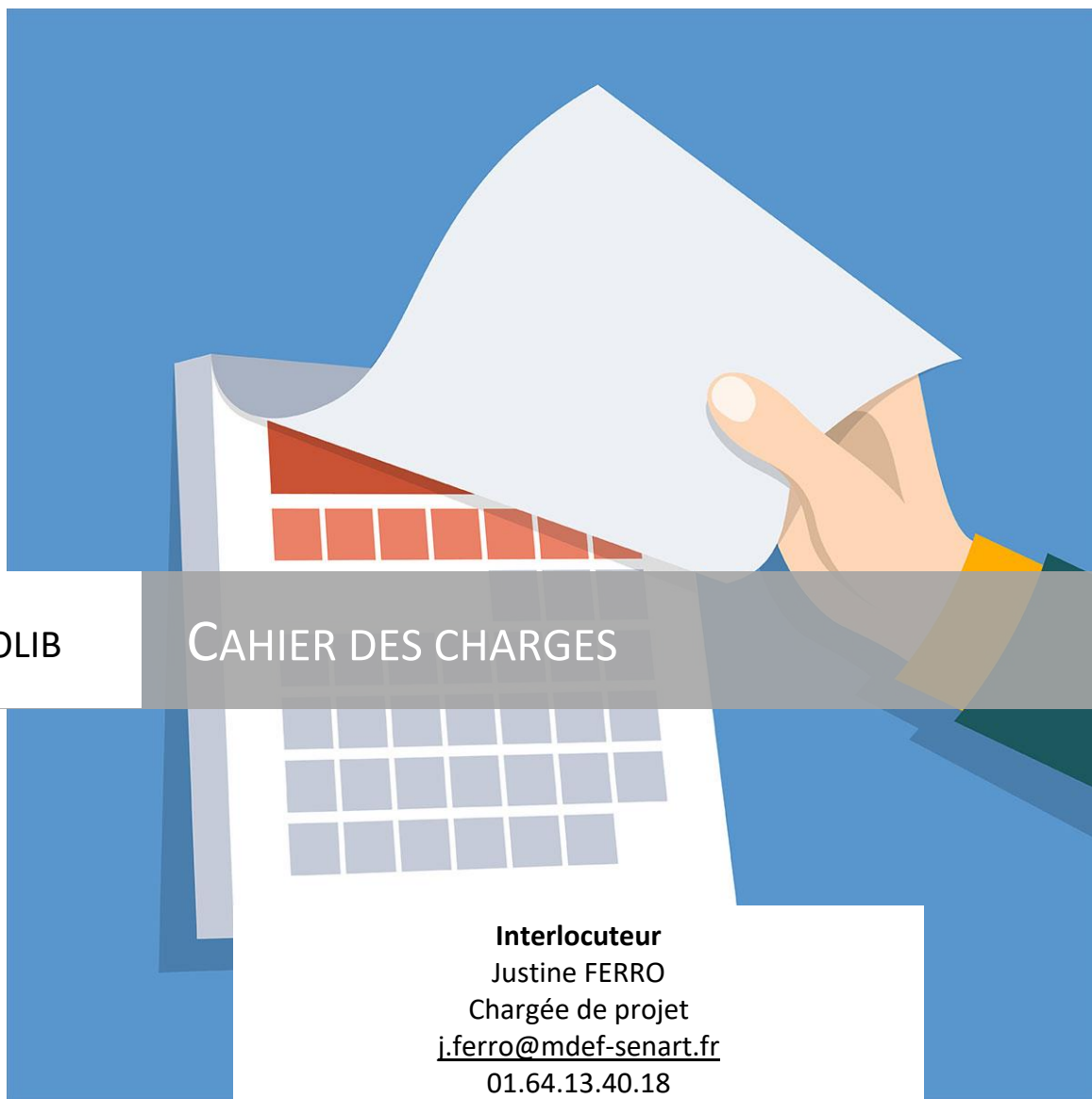


05/03/2018



MILOLIB

CAHIER DES CHARGES

Interlocuteur

Justine FERRO

Chargée de projet

j.ferro@mdef-senart.fr

01.64.13.40.18

Maison de l'emploi et de la Formation de Sénart
462 rue Benjamin Delessert
77550 MOISSY CRAMAYEL

Date de parution : mars 2018
Date d'achèvement du projet : mai 2018



MY MATCHUP

Le Collectif My Matchup



Les financeurs



Table des matières

I. Présentation de la structure	2
II. Présentation de la démarche	3
III. Le numérique dans les activités habituelles	4
A. My MatchUp – la mission locale numérique.....	4
1. Trois outils	4
2. La fonctionnalité « MiloLib »	5
B. Les outils existants.....	5
1. Agespro.....	5
2. Calendrier My MatchUp	6
IV. Description des besoins fonctionnels de Milolib	6
A. Les profils utilisateurs.....	6
B. Besoins fonctionnels en front office : la prise de RDV	6
C. Besoins fonctionnels en back office	8
1. Le paramétrage des fonctionnalités.....	8
2. Agenda d'un Conseiller.....	8
V. Prestations techniques attendues	9
A. Ergonomie et accessibilité.....	9
B. Administration du site et gestion des contenus.....	9
C. Réception du prototype	10
VI. Calendrier et phasage	10
A. Echanges.....	10
B. Proposition de planning de réalisation	10

I. Présentation de la structure

La maison de l'emploi et de la formation de Sénart a pour objet la promotion et l'accompagnement du développement économique, de l'emploi et de la formation tout au long de la vie sur le territoire de Sénart, par la mise en œuvre de nouveaux services et la mise en réseau des acteurs du territoire sur le bassin de Sénart.

A ce titre, la Maison de l'emploi et de la formation de Sénart exerce ses fonctions dans le cadre des deux axes définis par l'arrêté du Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale portant avenant au cahier des charges des maisons de l'emploi :

- Anticipation et accompagnement des mutations économiques ;
- Appui aux actions de développement local de l'emploi.

Dans un souci constant de partenariat avec les acteurs publics et privés, elle apporte des réponses aux besoins :

- Des personnes en recherche d'emploi ;
- Des personnes recherchant une orientation professionnelle ou une formation ;
- Des personnes en formation.

Et plus précisément aux besoins :

- Spécifiques du public jeune 16-25ans en insertion professionnelle ;
- Des sénartais exerçant leur activité professionnelle à Sénart et en dehors de Sénart ;
- Des entreprises et créateurs d'entreprise.

Elle assure

- ses fonctions spécifiques en direction du public jeunes de 16 à 25 ans, telles que définies dans la Charte nationale des Missions Locales ;
- ses actions en direction des autres publics, telles que mentionnées dans le cahier des charges des Maisons de l'emploi.

La Mission Locale a pour objectif de favoriser l'insertion sociale et professionnelle du public jeune. Elle s'appuie sur un réseau partenarial riche et diversifié (entreprises, organismes de formation, Pôle Emploi, professionnels de la santé ou du logement ...) afin de proposer pour ses publics un accompagnement dans leur projet ainsi que des réponses adaptées.

Implantée sur Sénart depuis 1992, la Mission Locale de Sénart a accompagné plus de 25.000 jeunes et a acquis sa notoriété en développant des processus d'accompagnement par la pédagogie du projet. Sa spécificité repose avant tout sur la pluri-compétence des membres de son équipe (Chargé(e)s de projets, Conseiller(ère)s en Insertion Professionnelle, Chargé(e)s de Relations Entreprises, Psychologues) et sa capacité à mobiliser son réseau de professionnels.

La Mission Locale apporte à chaque jeune, selon son profil, ses besoins et ses difficultés, un accompagnement individualisé afin de l'aider à :

- Construire un parcours d'insertion ;
- Elaborer un projet professionnel ;
- Déterminer la formation la plus adaptée ;

- Travailler sur la recherche activité d'emploi ;
- Créer sa propre activité ou son entreprise.

Son champ d'intervention s'étend aux domaines de la santé, de la vie quotidienne, de l'information sur le logement et de la justice.

II. Présentation de la démarche

La démarche « **My MatchUp – la Mission locale numérique** » est de mettre en œuvre de nouvelles pratiques et de nouveaux outils.

Au-delà de répondre au 1^{er} objectif de placement et d'accompagnement des jeunes, il s'agit, en toile de fond, de mutualiser, d'harmoniser et de moderniser les pratiques des missions locales.

A l'heure où l'ère du numérique s'est installée profondément dans notre quotidien, les Missions Locales se doivent d'adapter leur mode de fonctionnement, de relation et de réponse dans leurs offres de services.

Trois axes composent cette démarche :

- Une offre de service numérique dédiée à l'accompagnement des jeunes :
 - Mise en place d'un processus de 1^{er} contact permettant de toucher une population jeune non connue actuellement par les ML ;
 - Mise en place d'un accompagnement individuel à distance ;
 - Mise en place d'ateliers collectifs à distance sur des thématiques qui, dans un 1^{er} temps, sont liés à la recherche d'emploi ;
 - Un outil web à destination des jeunes : « My MatchUp – espace jeune » permettant aux jeunes d'avoir accès à un panel d'outils l'autonomisant dans son parcours de recherche d'emploi.
- Une application de matching pour dynamiser le placement à l'emploi et amener les entreprises à recruter différemment : il s'agit de développer une application de rapprochement de l'offre et de la demande d'emploi par le biais d'un algorithme mettant en exergue les correspondances entre profil de chercheur d'emploi et profil de poste déposé. Les correspondances se calculent sur des critères non discriminants et objectifs tels que les compétences ou les aptitudes.
- Un axe interprofessionnel ayant pour objectif de moderniser les pratiques au sein des missions locales en proposant des échanges de pratiques, la mutualisation de formation professionnelle à destination des salariés des missions locales et la mutualisation de moyens.

III. Le numérique dans les activités habituelles

A. My MatchUp – la mission locale numérique

1. Trois outils

a) *L'accompagnement à distance*

L'accompagnement à distance se fait individuellement ou en collectif via un logiciel de conférence web.

- En individuel sur les questions d'emploi, de formation et de projet professionnel ;
- En collectif, pour des ateliers : CV, lettre de motivation, simulation d'entretien.

b) *Un site web : mymatchup.fr*

Mettant en avant l'offre de services de la Mission Locale en direction des jeunes, des entreprises et des organismes de formation et permettant d'accéder à des e-services : web-recrutement pour les entreprises et entretien à distance pour les jeunes

Le site web est administrable par les Conseillers (gestion des jeunes, gestion des inscriptions aux e-ateliers, gestion des offres de formation) et par les Chargé(e)s de Relations Entreprises (gestion des offres d'emploi)

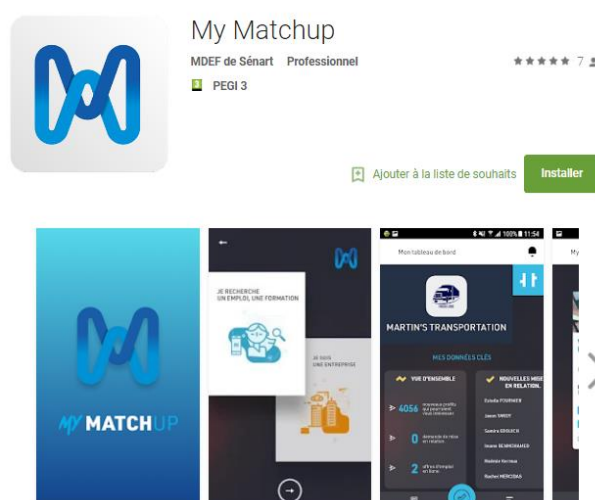


c) *Une application mobile*

S'inspirant des outils numériques tendances de matching tels que Tinder, s'adaptant à la thématique de l'emploi et la formation, ayant des fonctionnalités de « switch de candidatures » et de « matching de compétences » bouleversant ainsi les usages du recrutement traditionnel avec CV et lettre de motivation.

L'application mobile est disponible sur Apple Store et Play Store.

En effet, parmi ses fonctions d'ensemblier, la Mission Locale constitue une passerelle entre son public en demande d'insertion, les



entreprises du territoire et les centres de formation. L'objectif est donc d'optimiser les interactions entre les entreprises, les jeunes du territoire et les acteurs de la formation en créant des e-services.

Cinq Missions Locales ont adhéré au projet : Sénart, Provins, Nemours, Coulommiers et Périgord Noir (Dordogne).

La fonctionnalité « MiloLib » s'intégrera à terme au sein des outils My MatchUp déjà développés (site et application mobile).

2. La fonctionnalité « MiloLib »

Afin d'être dans la continuité du projet « Mission Locale Numérique », cette nouvelle fonctionnalité doit permettre à tout jeune de prendre rendez-vous avec son Conseiller Mission Locale. Il s'agit de Milolib.

En effet, actuellement, une prise de rendez-vous passe par l'accueil ou s'obtient avec le Conseiller référent. Il s'agit donc par le biais de ce cahier des charges de créer un prototype permettant de prendre des rendez-vous en ligne à la Mission Locale à l'image de Doctolib, le site permettant de prendre des rendez-vous médicaux avec les spécialistes inscrits.

Milolib doit donc répondre aux besoins :

- des jeunes pour leur permettre d'être autonome dans leur prise de rendez-vous et de le faire à n'importe quel moment (en dehors des heures d'ouverture de la Mission Locale) ;
- du personnel de la Mission Locale :
 - la Chargée d'accueil afin de la soulager dans la prise des appels pour ce genre de demande ;
 - les conseillers qui pourront désormais gérer en temps réel leur planning et optimiser leur temps de travail en cas de désistement.

La fonctionnalité devra être accessible à partir du site et de l'application.

Sur le site, l'ensemble des fonctionnalités devront être présentes.

Sur l'application mobile, il apparaît comme utile uniquement la prise/l'annulation de RDV par le profil « chercheur d'emploi/jeune »

Pour le descriptif détaillé de la fonctionnalité attendue : **cf partie IV du présent cahier des charges.**

B. Les outils existants

1. Agespro

Il faut souligner que la Maison de l'emploi et de la formation dispose d'un agenda collaboratif (Agespro, solution payante), que les conseillers utilisent pour notamment saisir les pages de rendez-vous avec les jeunes ainsi que les ateliers collectifs.

2. Calendrier My MatchUp

My MatchUp a une fonction « Agenda » qui est utilisée pour saisir les plages des ateliers et e-ateliers et permettre aux jeunes de s'y inscrire.

Deux jours avant, les participants reçoivent une notification de rappel et puis une convocation avec le lien d'accès à la conférence.

La fonctionnalité MiloLib sera intégrée à long terme à ce calendrier.

IV. Description des besoins fonctionnels de Milolib

A. Les profils utilisateurs

Plusieurs profils d'utilisateurs seront créés, chacun ayant des droits et accès spécifiques :

- Administrateur : paramétrage et création des comptes et des accès, accès et modification de l'ensemble des agendas ;
- Chargé(e) d'accueil :
 - accès et modifications à l'ensemble des agendas (plage libre et plage non libre) de sa mission locale ;
 - Notifier le conseiller de la présence de son jeune en validant le rendez-vous.
- Conseiller :
 - accès et modification à son agenda complet (plage libre et plage non libre)
 - et accès en lecture sans modification possible aux agendas des autres conseillers, modification des plages disponible par type de plages ;
- Chercheur d'emploi/Jeune suivi : plage libre de son conseiller référent ;
- Chercheur d'emploi/primos : plage libre de tous les conseillers.

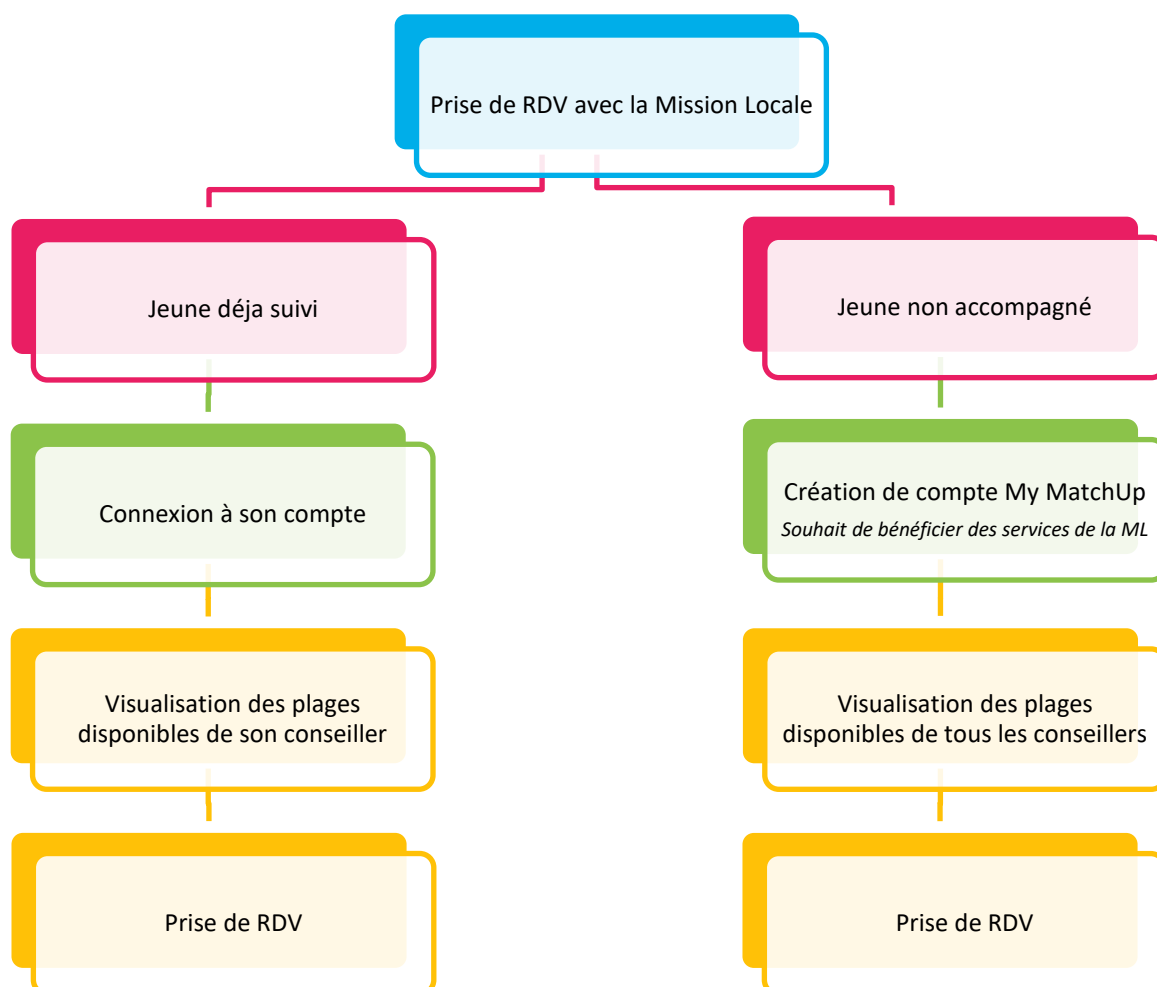
B. Besoins fonctionnels en front office : la prise de RDV

L'ensemble des jeunes correspondants aux critères d'accompagnement ML, auront la possibilité de prendre un RDV. Un jeune souhaitant prendre RDV à la Mission Locale pour la première fois sera invité à créer son compte My MatchUp.

Là encore, en quelques clics, le jeune doit avoir accès aux plages de rendez-vous disponibles.

Mail de notification	Bouton indispensable
Notification de prise de rendez-vous avec jour, date et heure et coordonnées du conseiller et adresse de la structure	Plage horaire sélectionnée change de couleur
Notification de rappel 48h avant du rendez-vous + invitation à annuler ou reporte un rendez-vous en cas d'empêchement	Validation du choix
Notification en cas de report d'un rendez-vous avec jour, date et heure et coordonnées du conseiller et adresse de la structure	Case à cocher : souhait d'être alerté si une plage horaire de libère
Notification en cas d'annulation d'un rendez-vous	Prévenir les jeunes qui ont une semaine de décalage avec le jour J de la plage horaire libérée

Dans le cas d'une plage horaire sélectionnée, tout conseiller confondu, le nom et les coordonnées du Conseiller doivent être affichées.



C. Besoins fonctionnels en back office

1. Le paramétrage des fonctionnalités

Le développement du back office doit permettre de paramétrer l'ensemble des fonctionnalités par profil mais également par mission locale.

Les éléments paramétrables :

- Rattachement des profils aux comptes individuels et aux ML ;
- Paramétrage des plages disponibles :
 - Volume disponible en fonction du type de RDV ;
 - Durée des RDV en fonction du type de plages/en fonction des ML ;
- Type de plages proposées :
 - Primo ;
 - Suivis : présentiel ou à distance ;
- Type de demandes :
 - Formation ;
 - Emploi ;
 - Projet professionnel ;
 - Inscription (champs automatique pour les jeunes non suivis) ;
 - Autres ;
- Les règles d'accueil par Mission Locale
 - Entretien individuel
 - Information collective
 - ...

2. Agenda d'un Conseiller

CONSEILLER MISSION LOCALE			
Plages horaires	Fonctionnalités	Mail de notification	Bouton indispensable
Saisir dans un calendrier les plages horaires disponibles (plage de 15, 30, 45 min)	<p>Voir en temps réel les plages horaires réservées, celles disponibles avec les coordonnées du jeune (nom/prénom, téléphone)</p> <p>Programmer un rendez-vous avec la nature de l'entretien (couleur en fonction de la nature)</p> <ul style="list-style-type: none">• Suivi emploi• Suivi formation• Suivi projet pro• Aides financières• Autres : _____	<p><u>Prise de rendez-vous via Milolib</u></p> <p>Le jeune (nom/prénom, téléphone) a programmé un rendez-vous le JJ/MM/AA à HH :MM</p> <p><u>Annulation d'un rendez-vous via Milolib</u></p> <p>Le jeune (nom/prénom, téléphone) a annulé le rendez-vous du JJ/MM/AA à HH :MM. Cette plage est à nouveau disponible</p>	<p>Validation de la programmation des plages horaires</p> <p>Ajouter des remarques sur un rendez-vous</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Primo 		
	Annuler un rendez-vous Modifier un entretien Reporter un rendez-vous		

V. Prestations techniques attendues

La prestation attendue est un prototype qui sera à terme intégrer au site et à l'application mobile My MatchUp. Le prototype devra être fonctionnel afin de pouvoir le tester dans des conditions réelles d'utilisation avec un panel de jeunes accompagnés par les missions locales partenaires.

A. Ergonomie et accessibilité

Une attention particulière sera portée à l'ergonomie pour la partie responsive. Le prototype doit respecter la charte graphique My MatchUp fournie en annexe.

La fonctionnalité devra être pleinement compatible avec les outils du marché. Elle devra ainsi être développée pour les versions les plus récentes des navigateurs et pour les systèmes d'exploitation Windows, Mac et Linux, iOS, Google Play et s'adapter sur tout support (portable, tablette et PC).

La navigation devra être logique, simple et intuitive avec la présence d'une barre de navigation (chemin) et un respect, autant que faire se pourra, de la règle des trois clics.

Dans ce même objectif une possibilité de revenir sur la page d'accueil en cliquant à tout moment sur le logo du site devra pouvoir être offerte.

De même, il faudrait que l'accès au site ne nécessite pas de plugins additionnels hormis les players multimédias standards et celui d'Acrobat Reader dans sa version gratuite.

Enfin, le temps d'affichage devra être correct pour des liaisons à bas débit.

B. Administration du site et gestion des contenus

Il est impératif que la Maison de l'emploi et de la formation de Sénart puisse maîtriser la mise à jour du prototype et ne soit en rien tributaire des étudiants ayant réalisé le prototype une fois l'outil lancé. La solution technique qui sera retenue permettra donc d'assurer la gestion du contenu (modification des informations, création ou suppressions de rubriques, ajouts et mise à jour de données, etc) sans intervention externe. Il est important que ces tâches puissent être effectuées par des personnes ne disposant pas de compétences informatiques particulières.

Ainsi, il est demandé qu'à partir de simples grilles de saisie la solution permette d'intégrer l'ensemble des informations à diffuser sur le site et que l'arborescence puisse être modifiée simplement.

Toutes les informations présentes doivent pouvoir être gérées à partir d'une interface d'administration simple et ergonomique pour que le ou les responsables du site puissent retrouver l'ensemble de l'information nécessaire pour piloter ce dernier.

Cette interface devra être accessible par le login et le mot de passe My MatchUp attribué aux administrateurs, le superwebmaster principal devant pouvoir créer, modifier et supprimer de nouveaux administrateurs.

Les étudiants proposeront une formation aux administrateurs du site et devra garantir une assistance téléphonique durant une période de 6 mois après l'ouverture du site.

C. Réception du prototype

Les étudiants devront mettre à disposition le prototype afin de pouvoir effectuer la recette globale des écrans : vérifier la charte graphique et toutes les fonctionnalités.

Pour effectuer ces tests, ils fourniront un cahier des charges de test technique et fonctionnel, validé en amont avec la Maison de l'emploi et de la formation de Sénart, et un minimum de contenu pour pouvoir visualiser l'ensemble des maquettes de présentation.

Les étudiants devront effectuer en présence de la Maison de l'emploi et de la formation de Sénart des derniers tests de performance de la solution.

VI. Calendrier et phasage

A. Echanges

Les étudiants pourront solliciter autant de fois qu'ils le souhaitent Justine FERRO par téléphone (01.64.13.40.18) ou par mail (j.ferro@mdef-senart.fr) afin de préciser si besoin les objectifs et les contenus.

L'équipe en charge du suivi de ce projet à la Maison de l'emploi et de la Formation de Sénart est composée de :

- Justine FERRO, Chargée de projet et interlocuteur technique ;
- Yannick DIQUELOU, Directeur adjoint de la MDEF de Sénart et superviseur de la Grande Ecole du Numérique ;
- Fabienne DAYES, Responsable de service Ingénierie de projets, financements et déploiement SIRH ;
- Laura RUCHAUD, Conseillère Mission Locale
- Mélodie PIERRE-LOUIS, Assistante de formation Grande Ecole du Numérique ;

Des points hebdomadaires se tiendront également dans les locaux de l'école.

B. Proposition de planning de réalisation

Dans cette proposition, les étudiants devront :

1. Préciser les fonctionnalités demandées qui leur semblent difficiles à assurer et indiquer les solutions de remplacement qu'ils préconisent ;

Par ailleurs, ils devront fournir des éléments quant à la réalisation et au suivi du projet :

2. Equipe projet mobilisée et rôle de chacun ;
3. Planning prévisionnel du projet.

Avant la première rencontre, les étudiants devront préparer et présenter le planning de réalisation du projet. Ce dernier doit être approuvé par la MDEF de Sénart.

Le projet débutera par une phase de cadrage permettant de clarifier les besoins et la forme des contenus à apporter, ainsi que les modalités (graphiques et de fonctionnement) envisagées.