



# Le livre blanc de la consultation :

88 besoins pour le système d'information des Missions Locales





PRÉSENTENT

« Construisons ensemble notre nouveau SI »

# **Le livre blanc de la consultation :**

88 besoins pour le système d'information des Missions Locales

Issu des contributions du réseau des Missions Locales

Sous la direction de Yves LOUPRET, Directeur des systèmes d'information.

**Équipe de la DSI :**

Jérémy CHIRON - Responsable du pôle innovations, design et UX

Tomas MADÉ - UX Designer

Rodolphe LAMOTHE - Rédacteur

**Avec le concours de l'agence WIDE :**

Dominique SAUX - Manager

Lylian MONTY - Directeur projet

Clémence JUNG - UX Designer

Nicolas LEROY - UX Designer

# TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos .....	6
Introduction .....	7
Contexte .....	8
Méthodologie .....	12
Processus métier .....	20
Attentes pour le futur SI .....	24
<b>Les 88 besoins :</b>	
Mode d'emploi .....	28
1er accueil - diagnostic .....	29
Accompagnement .....	37
Interface partenaires .....	46
Interface jeunes .....	50
Vue conseillers .....	58
<b>Les propositions .....</b>	<b>61</b>
Remerciements .....	69

# AVANT-PROPOS

Dans une ère de transformation numérique, le rôle des systèmes d'information (SI) devient central pour orchestrer les changements et soutenir les ambitions stratégiques de notre réseau. Ce livre blanc, issu d'une consultation nationale approfondie, marque une étape cruciale dans notre quête d'innovation et d'efficacité. Il définit le cadre stratégique pour le développement d'un SI qui, au-delà de la simple technologie, est un levier de changement et d'adaptation face aux enjeux contemporains. Notre objectif est de créer un système qui soutient nos missions, facilite les interactions, et valorise les données au service des professionnels et des jeunes. Ensemble, nous bâtissons les fondations d'un avenir numérique réactif et résilient.

---

**Yves LOUPRET** - Directeur des systèmes d'information

L'innovation est au cœur de notre mission, et ce livre blanc incarne notre engagement à contribuer au développement d'un système d'information à la hauteur des défis actuels et futurs. Grâce à la consultation « Construisons ensemble notre nouveau SI », nous avons recueilli des contributions précieuses, permettant de préfigurer un SI non seulement performant mais également intuitif et centré sur l'expérience utilisateur. Ce document illustre notre choix d'imaginer un SI qui intègre la démarche design, garantissant des solutions adaptées et agréables pour les utilisateurs. Il représente la vision des missions locales d'un SI qui allie fonctionnalité, innovation et convivialité, vital pour le succès et le rayonnement de notre réseau et au bénéfice des jeunes que nous accompagnons.

---

**Jérémy CHIRON** - Responsable du pôle innovations, design et expérience utilisateur

# INTRODUCTION

Dans un monde en constante évolution, où les technologies et les besoins des utilisateur-trices se transforment rapidement, il est crucial pour le réseau des Missions Locales de rester à la pointe de l'innovation en matière de systèmes d'Information (SI). La concession du SI I-Milo arrivant à échéance en 2026, et avec les orientations préconisées dans le rapport de préfiguration de France Travail, un besoin impérieux de réévaluer et de réinventer notre SI s'est imposé.

Ce livre blanc est le fruit d'une consultation nationale exhaustive, entreprise pour mieux comprendre les attentes, les défis et les opportunités liées à la mise en place d'un nouveau SI. Il reflète notre engagement à développer, aux côtés des équipes de France Travail, un système qui ne soit pas seulement fonctionnel, mais qui résonne avec les valeurs de notre réseau et réponde efficacement aux besoins des professionnel·les.

Dans ces pages, nous exposons les raisons qui nous ont poussés à envisager un nouveau SI, les étapes de notre consultation participative, et les visions qui façonneront notre future infrastructure numérique. Ce livre blanc se veut être un guide, un plan d'action, et un engagement vers une transformation digitale inclusive et innovante pour le réseau des Missions Locales.

## LES CHIFFRES-CLÉS DE LA CONSULTATION



**811**

**PARTICIPANTS ISSUS DU  
RÉSEAU DES MISSIONS LOCALES**



**1091**

**CONTRIBUTIONS RÉCOLTÉES**



**84**

**ATELIERS ORGANISÉS  
SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE**



## CONTEXTE

# LE SI DES MISSIONS LOCALES : 28 ANS D'HISTOIRE

Depuis la création des Missions Locales en 1982, les systèmes d'information successifs se sont toujours construits sur la base de consultations des professionnels. À l'avant-garde des mutations technologiques, il y a presque trente ans, le réseau s'est équipé d'un SI embryonnaire : Parcours 1.



## 1991-1997 : Les prémices du SI

Au tournant des années '90, le Ministère du Travail instaure le CFI (Crédit Formation Individualisé) pour palier le décrochage scolaire des jeunes via des parcours d'accès à la qualification professionnelle. Dans le cadre du dispositif, les Missions Locales sont tenues d'effectuer le suivi de leurs bénéficiaires. Et, c'est ainsi qu'en 1991, Parcours 1 est déployé sur l'ensemble du territoire. Les fiches d'entretiens sont rédigées par les conseiller·ères en insertion, et leur retranscription est confiée à un·e opérateur·trice de saisie.

1997, le CFI dissout, l'État entreprend de refondre Parcours 1. L'objectif est d'accompagner efficacement les jeunes des Missions Locales, indépendamment de leur dispositif de référence.

## 1998-2002 : De l'outil de saisie au système d'information

À cette époque, la plupart des conseiller·ères en insertion ne sont pas équipés·es d'ordinateur. Au sein du réseau, la notion de SI, quant à elle, est inconnue. En dépit de cela, l'État lance un audit, considérant la nécessité de développer un SI performant à la hauteur des enjeux liés à la « révolution numérique ». Là où Parcours 1 répond à des besoins d'informations statistiques, cette nouvelle extension doit soutenir les collaborateur·trices des Missions Locales dans leur quotidien.

Un chantier national est donc mené ; chaque région organise son groupe de travail afin de recueillir les besoins. Mais pas seulement. Il faut également acculturer les utilisateur·trices au numérique.

## 2003-2014 : Une révolution numérique au sein du réseau

Au terme de longues années de développement, le premier SI du réseau des Missions Locales voit le jour en 2003. Cela se traduit par l'intégration de nouvelles fonctionnalités permettant aux conseiller-ères d'identifier l'offre de services à mobiliser et de gérer les relations avec les partenaires. Dans le même temps, les données saisies dans Parcours 3 sont exploitées à des fins d'études nationales.

### « Parcours 3, l'aventure continue »

Après quasiment une décennie de mise en service, ce premier SI du réseau des Missions Locales, dont la conception débute à l'aube des années 2000, devient obsolète. Les Missions Locales prennent acte. Par la voix du Conseil National des Missions Locales (CNML), elles créent un chantier d'ampleur nommé « Parcours 3, l'aventure continue ». Plus concrètement, il s'agit de nommer des référent-es chargé-es d'organiser des espaces de réflexion autour du système d'information. Ce travail a permis d'élaborer le cahier des charges fonctionnel inclus dans l'appel d'offres organisé par l'État.



## 2015-2026 : I-Milo, un « facilitateur » au service des conseillers

La société WorldLine (filiale d'Atos) est sélectionnée pour développer le nouveau SI : I-Milo. Les Missions Locales apprécient sa complétude : intégration d'outils permettant de verser des allocations aux jeunes, de signer des contrats aidés avec les entreprises ou encore de produire des données d'activité précises à destination des collectivités territoriales.

## « Améliorer l'existant »

Le SI s'enrichit progressivement, au gré de la mise en place des dispositifs et c'est tout l'objet de la seconde concession débutée en 2021. Il ne s'agit pas alors de créer un nouveau SI mais d'améliorer l'existant. Ce leitmotiv guide d'autres enquêtes terrain, fidèles à l'ADN coopératif du réseau des Missions Locales. Celles-ci mettent en lumière les fragilités d'I-Milo concernant la saisie des données ou le stockage des documents et l'obsolescence de certaines technologies : I-Milo est de moins en moins en adéquation avec le métier de conseiller·ère.



## Vers un SI partagé

L'année 2022 marque un changement. Dès la fin de la concession, l'Union Nationale des Missions Locales (UNML) propose de récupérer le pilotage du système d'information, jusqu'ici sous la compétence exclusive de la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP).

En outre, le rapport de préfiguration de France Travail prévoit la création d'un SI partagé qui facilitera les échanges d'informations entre les opérateurs, chacun gardant toutefois ses spécificités et les outils propres à son métier.



MÉTHODOLOGIE

## **LA DÉMARCHE DESIGN COMME BOUSSOLE DE LA CONSULTATION**

Le SI actuel du réseau des Missions Locales doit se réinventer conformément aux évolutions des métiers, et non se figer dans le temps. Pour en arriver là, la DSI des Missions Locales applique la "Démarche design", utile à la mise en œuvre d'une consultation nationale.

## Présenter la Démarche design

Démarche design : « Manière d'aborder un problème ou de concevoir un objet, qui conjugue l'analyse des besoins des usagers, la mise en œuvre des compétences techniques et l'approche créative ».

Eu égard à la définition ci-dessus, il est essentiel – même impératif – de placer les besoins des utilisateur-trices au centre de l'élaboration du nouveau SI. Pour mener à bien les consultations, la Démarche design s'impose comme une méthode de choix, en ce sens qu'elle garantit l'expression du plus grand nombre. Une consultation nationale « embarquant » le réseau des Missions Locales est donc lancée entre les mois de mai et novembre 2023, avec la perspective d'aboutir à l'élaboration du présent livre blanc.

### Les 5 étapes de la Démarche Design



1

#### Immersion

Connaître vos utilisateurs finaux pour comprendre leurs besoins et frustrations



2

#### Définition

Identifier les problématiques par vos utilisateurs



3

#### Idéation

Générer des idées pour trouver une solution



4

#### Prototype

Prototyper et expérimenter l'idée en vue de la tester



5

#### Test

Tester la solution avec un panel d'utilisateurs

## Mai-juin : Mobiliser le réseau

À la fin du mois de mai, la DSI a lancé un appel à candidature national afin d'organiser la consultation sur l'ensemble du territoire. Pour ce faire, 14 ambassadeur·drices ont été sélectionné·es sur chaque région de France métropolitaine et Outre-mer.

### Les ambassadeurs SI



**Jérémy CHIRON**  
Coordination nationale



**Hugo FOLLET**  
Bretagne



**Charles HUBENTZ**  
Nouvelle-Aquitaine



**Christophe PHILIPPE**  
Hauts-de-France



**José DELCUSE**  
Normandie



**Laurence ALETRU**  
Occitanie



**Mikaël DELALANDE**  
Pays de la Loire



**Mohamed AHRIDA**  
Occitanie



**Fabrice CHOTARD**  
Île-de-France



**Philippe GUIHARD**  
Grand-Est



**Mourath NDAW**  
PACA - Sud-de-France



**Pierre-Jean BRESCIANI**  
Corse & Outre-mer



**Sylvie ANTHOUARD**  
Centre



**Yann BIZART**  
Bourgogne-Franche  
Comté



**Carlos TEIXEIRA**  
Auvergne-Rhône Alpes

## Juillet-août : Préparer la consultation

Le travail préparatoire à la consultation nationale dirigée par le réseau des Missions Locales s'articule autour de trois activités menées en parallèle. D'une part, il s'agit de concevoir une plateforme digitale ayant vocation à recevoir les idées des participant-es en matière de SI : le Mégaphone. D'autre part, en marge de ce projet d'ampleur, les ambassadeur-trices fraîchement désigné-es, planifient des ateliers thématiques et définissent le lieu d'accueil de ces derniers.

Dans le même temps, les champs fonctionnels du SI sont découpés en 15 processus métier, qui constituent autant de thèmes destinés à être abordés au cours de la future consultation.

Pour plus d'informations, consultez la partie **PROCESSUS MÉTIER (p.20)**.

### Le Mégaphone



Développée pour permettre à un maximum de professionnel-les du réseau de participer à la consultation, la plateforme Mégaphone est accessible. Autant utilisée au cours des ateliers animés par les ambassadeur-trices que par les participant-es de retour dans leur Mission Locale respective, elle est un outil incontournable de la consultation.


## Septembre : Consulter le réseau

84 ateliers thématiques s'organisent localement, sur l'ensemble du territoire. Quel que soit leur niveau d'implication dans la démarche de consultation, les collaborateur-trices du réseau sont invité-es à choisir parmi les sujets traités (communication, collecte des données...), et en fonction de cela, à s'inscrire aux réunions.

8 ambassadeur-trices encadrent également le dispositif des « écoutes participatives » co-organisé avec Pôle Emploi.

### Déroulé d'un atelier ambassadeur

#### Accueil

 9h - 9h15


- Ouverture
- Rappeler les objectifs du projet
- Énoncer le programme de la journée

#### Découverte de la plateforme

 10h30 - 10h45


- Présenter la plateforme participative
- Assister les participants à la prise en main

#### Discussion

 9h15 - 10h30

Présenter le processus sur Draft.io 

##### Consignes de discussion :

- Répartir les participants en sous-groupes 
- Passer dans chaque sous-groupe
- Gérer le temps de parole lors des échanges
- Synthétiser les faits saillants

#### Consultation

 10h45 - 12h00

##### Consignes de contribution :

- Assister les participants pour la rédaction des commentaires et contributions
- Gérer le temps

#### Clôture

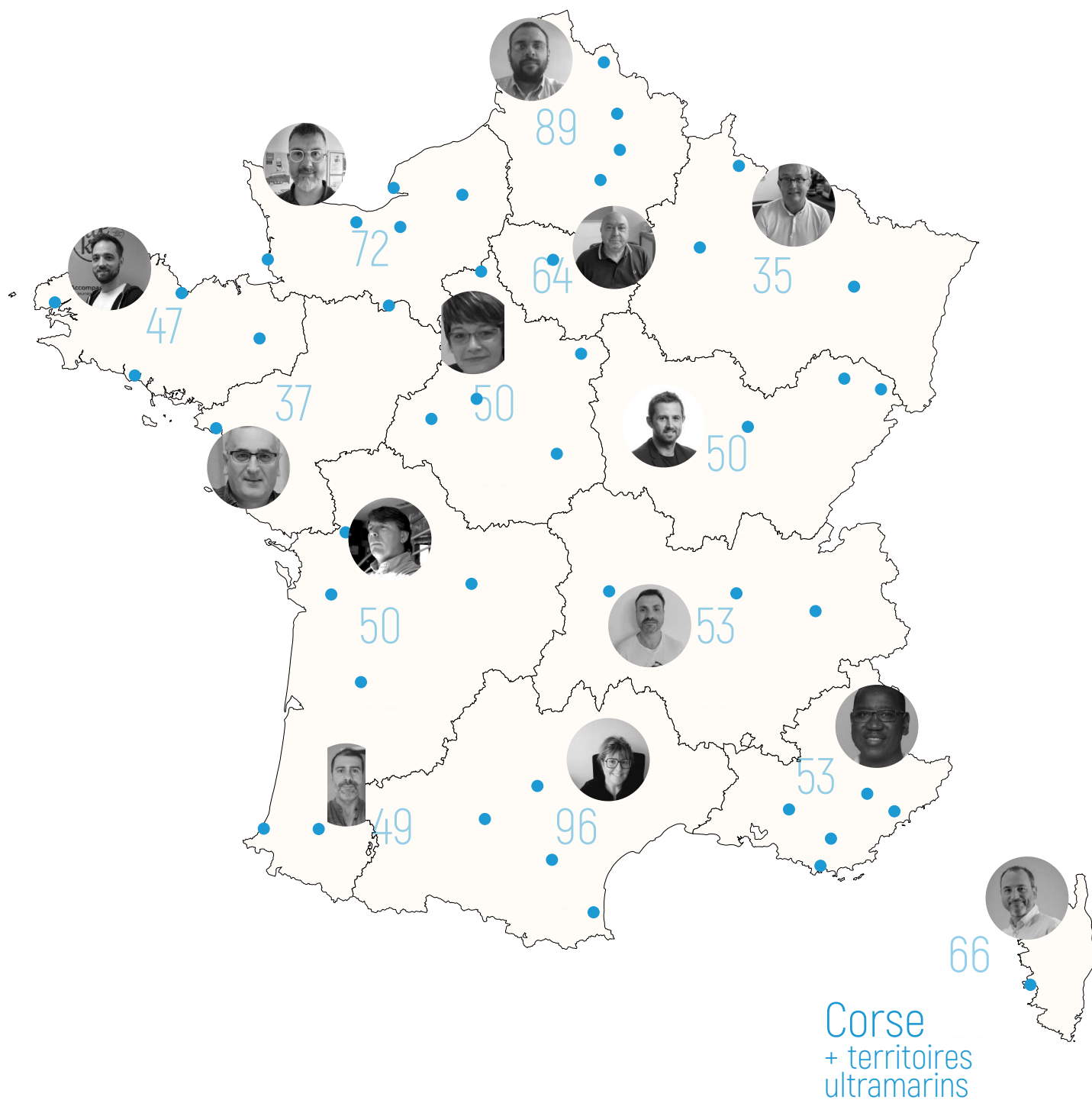
 12h00 - 12h15

- Rappeler les prochaines étapes
- Remercier les participants





## Carte des ateliers et nombre de participants par région



## Octobre : Organiser le processus d'idéation

La consultation prend fin et laisse place à l'idéation. Il est en fait question d'un processus créatif visant au développement et à la production de nouvelles idées. Dans le cas présent, celui-ci se décline sous deux formes. La première se nomme « focus group » ; des jeunes rassemblés par les Missions Locales s'expriment sur quelques-unes des 1000 contributions recueillies sur la plateforme Mégaphone. Cette étape permet de « confronter » les solutions numériques proposées aux besoins réels du public.

Enfin, la « journée de l'innovation » constitue la seconde forme d'idéation. Les ambassadeur·drices SI échangent avec des expert·es en IA ou en automatisation des données afin d'alimenter leurs réflexions.

### Déroulé d'un focus group jeunes

#### Principe

Étude quantitative basée sur l'intelligence collective, réunissant des utilisateurs cibles lors d'un atelier d'une demi-journée en moyenne.

#### Objectifs

- Co-construire un livrable rapidement,
- Impliquer le jeune dans l'évolution de sa Mission Locale
- Proposer une application jeune



#### Programme

##### Les « pires idées »

Trouver des idées / situations / fonctionnalités qui pourraient causer les problèmes suivants :

- Comment faire pour que je n'utilise pas l'application ?
- Comment faire pour que je n'arrive pas à trouver des infos ?
- Comment faire pour que les informations ne soient pas intéressantes pour moi ?

##### « Dessine une appli »

Imaginer la représentation parfaite de votre application Mission Locale

- Quelles informations voulez-vous retrouver ?
- Quelles actions voulez-vous y effectuer ?

## **Novembre : Rédiger les besoins**

Les ambassadeur·drices SI opèrent ensuite un travail de synthèse à partir du millier de contributions reçues. Ce faisant, 300 d'entre elles émergent. Pour finir, 88 besoins sont rédigés à partir de cette matière brute. Ceux-ci figurent dans le présent livre blanc, fruit du travail de concertation, de hiérarchisation et de regroupement des idées.

## **Décembre-janvier : Formuler des propositions**

La DSI étudie les 88 besoins au cours d'un « focus group » avec des professionnel·les. Ces besoins sont étudiés au cas par cas, analysés, puis organisés par modules. De là, des propositions fonctionnelles sont élaborées dans l'optique d'alimenter les travaux visant à construire les communs numériques du Réseau pour l'Emploi.



# PROCESSUS MÉTIER

L'exploration de plusieurs Missions Locales a permis d'identifier les processus métier et leurs étapes afin d'accompagner les jeunes dans leur parcours d'insertion.

Le système d'information devra répondre à l'ensemble des besoins recensés autour de ce référentiel métier commun à toutes les Missions Locales.

### **JE CONDUIS UN PREMIER ACCUEIL ET JE RÉALISE UN DIAGNOSTIC**

- Accueil d'un jeune
- Exploration de ses informations personnelles et de ses demandes
- Exploration de ses informations professionnelles et de ses demandes
- Présentation de l'offre de services de la Mission Locale
- Partage d'un premier diagnostic et d'un premier plan d'actions
- Gestion des urgences

### **JE GÈRE LA RELATION AVEC LES PARTENAIRES**

- Prospection / référencement d'un partenaire
- Référencement des offres de service d'un partenaire (création / modification / suppression d'une offre partenaire)
- Animation de la relation, échange et collaboration avec un partenaire (recherche et activation d'une offre partenaire pour un jeune, mise en relation jeune /partenaire)
- Valorisation de la relation pour un partenaire / pour la Mission Locale / pour les jeunes

### **JE CONSTRUIS UN PARCOURS PERSONNALISÉ ET J'ACCOMPAGNE UN JEUNE**

- Sélection des offres de service
- Proposition d'un parcours personnalisé
- Mise à jour du diagnostic tout au long du parcours
- Accompagnement d'un jeune dans la durée (arrêt / reprise, fin d'un dispositif, fin de la limite d'âge, clôture d'un accompagnement)
- Valorisation de l'accompagnement pour un jeune / pour une Mission Locale

### **J'EXPLORE ET J'EXPLOITE LES OFFRES DE SERVICE**

- Référencement des offres de service (création / modification / suppression d'une offre de service)
- Découverte des possibilités d'une offre de service
- Recherche et sélection d'une offre de service
- Mise en relation d'un jeune avec le titulaire d'une offre de service
- Valorisation d'une offre de service pour un jeune / pour un partenaire / pour une Mission Locale

### **J'ÉVALUE LES DROITS AUX ALLOCATIONS ET JE GÈRE LES VERSEMENTS**

- Évaluation des droits d'un jeune à une allocation
- Sollicitation du versement d'une allocation
- Suivi du versement d'une allocation par un organisme tiers
- Valorisation du versement des allocations pour un jeune / pour un organisme tiers

### **JE GÈRE UN DISPOSITIF (CEJ / PACEA)**

- Diagnostic de l'éligibilité d'un jeune au dispositif
- Création d'un contrat d'engagement pour signature
- Programmation des actions de son parcours d'insertion (plan d'actions)
- Suivi du respect des engagements réciproques
- Suspension / renouvellement ou clôture d'un dispositif
- Valorisation du dispositif pour un jeune / pour une Mission Locale

### **JE GÈRE UN ACCOMPAGNEMENT THÉMATIQUE (EMPLOI / FORMATION / SANTÉ / MOBILITÉ / LOGEMENT / VIE CITOYENNE / LOISIRS, SPORT ET CULTURE**

- Diagnostic d'un besoin d'accompagnement thématique pour un jeune
- Découverte des possibilités d'une offre de service thématique
- Programmation des actions de son parcours d'insertion thématique (plan d'actions)
- Mise en relation d'un jeune avec l'organisme titulaire de l'accompagnement thématique
- Suivi du respect des engagements réciproques

- Accompagnement d'un jeune dans la durée (arrêt / reprise, clôture d'un accompagnement)
- Valorisation d'un accompagnement thématique pour un jeune / pour une Mission Locale

### **JE CAPITALISE SUR LES BONNES PRATIQUES**

- Mise en œuvre d'une nouvelle pratique
- Proposition de partage d'une bonne pratique
- Utilisation d'une bonne pratique
- Valorisation d'une bonne pratique



# ATTENTES MÉTHODOLOGIQUES POUR LA CONSTRUCTION DU FUTUR SI



### **Co-construction de la plateforme**

→ Intégrer les professionnel·les des Missions Locales et les jeunes à la conception de la plateforme pour que l'outil s'adapte à leurs besoins et non l'inverse

### **Interconnexion du système d'information des Missions Locales avec des systèmes d'information tiers**

→ Disposer des informations utiles et pouvoir échanger en temps réel avec les organismes externes mais aussi avec les autres acteurs de l'accompagnement (partenaires, jeunes...)

### **Connexion entre les Missions Locales**

→ Permettre plus de partage d'informations entre les Missions Locales des différentes régions pour éviter les doublons de dossier  
→ Pouvoir consulter plus facilement des informations sur un jeune en phase de transfert d'une Mission Locale à une autre

### **Traitement au niveau local important**

→ Garder et renforcer la possibilité de gérer et administrer certaines fonctionnalités ou informations à un niveau local, départemental ou régional

### **Accompagnement global**

→ Permettre d'accompagner plus facilement un jeune de façon simultanée sur toutes les problématiques qu'il peut rencontrer  
→ Proposer un outil d'accompagnement à la réalisation, à la formalisation et à la mise à jour du diagnostic

### **Aide à la gestion de portefeuille**

→ Pouvoir générer des listes de jeunes et gérer un portefeuille d'accompagnement (de jeunes ou de partenaires)

### **Aide à la réalisation des missions du conseiller**

→ Faciliter la prise en charge des jeunes par les conseiller·ères en proposant des solutions d'aide à la décision ou à la rédaction

### **Ergonomie de la plateforme**

→ Proposer un outil fluide et facile à utiliser pour gagner du temps au quotidien et améliorer la fiabilité de la saisie ainsi que réduire les tâches répétitives

### **Visualisation**

→ Afficher une formalisation des informations uniquement textuelles

### **Droit à l'erreur**

→ Pouvoir corriger facilement les données saisies par les professionnel·les d'une Mission Locale

### **Accessibilité**

→ Prendre en compte les problématiques de handicap qu'elles soient permanentes ou provisoires

### **Mise en conformité de la plateforme**

→ Avoir plus de réactivité sur la prise en compte des mises à jour réglementaires

### **Formation à l'utilisation de la plateforme**

→ Assurer un accompagnement au changement pour tous les utilisateurs·trices

### **Paramétrage selon les structures**

→ Permettre aux Missions Locales et aux administrateurs régionaux une modification de certains paramètres (ex : ajout d'un mode de transport)

### **Amélioration continue de l'outil**

→ Intégrer au quotidien les utilisateurs·trices quotidiens de l'outil dans son évolution et leur permettre de remonter les nouvelles problématiques et usages qu'ils rencontrent



# LES 88 BESOINS

## POUR UN NOUVEAU SI

## MODE D'EMPLOI

Les besoins sont classés en cinq grands sujets qui correspondent aux thématiques de travail des professionnel·les des Missions Locales :

- **l'accueil d'un jeune pour la première fois** (« interface Mission Locale : premier accueil & diagnostic »)
- **l'accompagnement dans la durée** (« interface Mission Locale : accompagnement dans la durée »)
- **la gestion de l'outil par le ou la conseiller·ère** (« interface Mission Locale : vue conseiller »)
- **la gestion des partenaires** (« interface partenaire »)
- **la proposition d'une application à destination des jeunes** (« interface jeune »)

Dans chaque partie il est également possible de retrouver des focus permettant d'adresser et préciser des sujets transverses :

**Focus : accompagnement thématique** permet de spécifier les accompagnements thématiques nécessaires sur certains besoins

**Focus : connexion autres SI** liste les connexions à des SI externes souhaitées ainsi que les données à récupérer

**Focus : aide à la décision** présente des besoins qui permettront d'aider les professionnel·les des Missions Locales à proposer un accompagnement adapté aux jeunes

**Focus : innovation** propose des mécaniques innovantes permettant de répondre à



LES 88 BESOINS

# **INTERFACE MISSION LOCALE : PREMIER ACCUEIL & DIAGNOSTIC**

## Contexte

Le premier accueil en Mission Locale est une étape cruciale dans le processus d'accompagnement des jeunes en recherche d'emploi, de formation ou d'insertion sociale. Il s'agit de la première rencontre entre un jeune et les professionnel·les de la Mission Locale (chargé·e d'accueil, conseiller·ère en insertion professionnelle).

Le premier accueil en Mission Locale vise à :

- établir un lien de confiance entre le jeune et les professionnel·les,
- définir les objectifs d'accompagnement,
- mettre en place un plan d'action pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle du jeune,
- les sujets sur lesquels les Missions Locales peuvent accompagner les jeunes sont divisés en sept thématiques : emploi, formation, logement, santé, vie citoyenne, mobilité, loisirs, sport et culture

### **Prise de contact**

En fonction de l'organisation des Missions Locales, le jeune peut être amené à prendre rendez-vous ou bien à être directement reçu. Il peut également être orienté vers la Mission Locale par un organisme, une école, un centre de formation ou Pôle Emploi.

### **Accueil**

Le jour du rendez-vous à la Mission Locale, le jeune est accueilli par un·e professionnel·le de l'orientation, de l'insertion ou de l'emploi.

### **Écoute et compréhension**

Le ou la professionnel·le prend le temps d'écouter le jeune, de comprendre sa situation, ses besoins, ses aspirations, et ses difficultés.

### **Présentation de la Mission Locale**

Le ou la professionnel·le explique au jeune en quoi consiste la Mission Locale, ses missions, ses services, et son rôle dans l'accompagnement des jeunes·iel met en avant les ressources disponibles au sein de la Mission Locale.

### **Évaluation des besoins**

Le ou la professionnel·le évalue les besoins du jeune en matière d'orientation professionnelle, de recherche d'emploi, de formation, de logement, de santé, de vie citoyenne, de mobilité, de loisirs, sport et culture. Cette évaluation peut se faire à travers des entretiens individuels, des questionnaires ou des tests.

### **Proposition d'accompagnement**

En fonction des besoins identifiés, le ou la professionnel·le de la Mission Locale propose un accompagnement personnalisé au jeune. Il peut s'agir de rechercher des offres d'emploi, de construire un projet professionnel, de suivre des formations, d'accéder à des aides financières, etc.

### **Information sur les dispositifs**

Le ou la professionnel·le informe le jeune sur les dispositifs d'aide et d'accompagnement disponibles, tels que les contrats d'insertion, les aides à la formation, les bourses, etc.

## **L'attente**

Permettre un accueil prenant en compte toutes les problématiques que peut rencontrer le jeune afin de lui proposer un accompagnement personnalisé et lui apporter du soutien dans sa situation.

## Les besoins

### **#1 Réaliser un diagnostic global de la situation professionnelle, sociale et personnelle d'un jeune**

→ Comprendre à la fois les conditions de vie d'un jeune et ses freins personnels et professionnels

#### **Focus : accompagnement thématique**

La situation d'un jeune est traitée selon les différents sujets adressés par les Missions Locales :

- Emploi
- Formation
- Logement
- Santé
- Vie citoyenne
- Mobilité
- Loisirs, sport et culture

### **#2 Accéder aux données personnelles d'un jeune pour affiner le diagnostic, permettre l'accès à ses droits et définir un plan d'action et d'accompagnement approprié**

→ Comprendre la situation générale d'un jeune sans avoir besoin de lui poser des questions

→ Consulter une photographie de la situation en cours pour déterminer les objectifs à viser

### **#3 Co-construire un plan d'action reprenant les thématiques d'accompagnement, les objectifs, la durée, les commentaires...**

→ Mettre à la disposition d'un jeune un récapitulatif de l'accompagnement envisagé



#### **#4 Identifier le degré d'urgence de la situation d'un jeune**

→ Améliorer la prise en charge des urgences pour les jeunes

##### **Focus : accompagnement thématique**

Ces urgences peuvent concerner principalement les thématiques suivantes :

- Logement
- Santé
- Mobilité
- Justice
- ...

#### **#5 Réaliser une simulation de calcul de droits (en prenant en compte les ressources et les sanctions)**

→ Communiquer à un jeune une estimation précise de l'allocation qu'il va recevoir

#### **#6 Cartographier les offres possibles pour l'accompagnement**

→ Sélectionner plusieurs offres de service à proposer simultanément

##### **Focus : innovation**

#### **Aide à l'accompagnement**

L'outil peut proposer des offres de services en fonction des informations saisies par un conseiller durant les entretiens. Le conseiller peut ensuite choisir parmi la liste des besoins celles qui répondent aux besoins d'un jeune.

#### **#7 Fusionner les dossiers en doublon**

→ Repérer automatiquement les dossiers qui comportent des informations similaires et permettre au conseiller de décider ou non de fusionner ces dossiers

## **#8 Disposer d'une synthèse du dossier d'un jeune pour le conseiller**

→ Consulter sur une même page à la fois les problématiques d'un jeune et les solutions proposées par le conseiller

### **Focus : accompagnement thématique**

La synthèse du dossier doit être organisée selon les grandes thématiques d'accompagnement de la Mission Locale afin de pouvoir consulter rapidement tous les sujets qui concernent le jeune.

## **#9 Importer un dossier jeune d'une autre Mission Locale**

→ Améliorer le suivi d'un jeune en cas de déménagement et éviter la perte d'information

## **#10 Identifier les informations manquantes, bloquantes et les actions à réaliser sur le dossier**

→ Aider un conseiller à repérer les actions complémentaires qu'il doit effectuer en priorité pour compléter le dossier

## **#11 Valoriser les compétences douces d'un jeune dans le domaine professionnel**

→ Mettre en avant les savoir-faire et les savoir-être d'un jeune quel que soit son expérience professionnelle

## **#12 Proposer un accompagnement spécifique selon les situations (réfugié, demandeur d'asile, étranger titulaire d'une carte de séjour...)**

→ Disposer d'informations adaptées pour répondre aux situations particulières

## **#13 Saisir les coordonnées de la personne qui a orienté un jeune vers la Mission Locale**

→ Contacter facilement les organismes partenaires qui s'occupent d'un jeune pour permettre son accompagnement

**#14 Proposer des échéances de réalisation des objectifs avec des dates butoirs**

→ Rendre un jeune autonome dans le suivi de son accompagnement

**#15 Pouvoir saisir des besoins pour un jeune en cas de dossier incomplet**

→ Répondre aux demandes d'accompagnement d'un jeune dès le premier rendez-vous

**Focus : aide à la décision**

**#16 Connaître les documents obligatoires pour une inscription à la Mission Locale**

→ Cibler les dispositifs nationaux, régionaux ou locaux en fonction du profil d'un jeune

**#17 Être informé qu'un jeune est éligible à un dispositif d'accompagnement (CE) ou PACEA**

→ Déclencher un dispositif uniquement lorsque qu'un jeune répond aux critères

**Focus : connexion avec d'autres SI**

- **Impôts.gouv** (situation fiscale)
- **France Travail** (inscription, allocations, RSA, formations suivies...)
- **CAF** (montant des ressources, prime d'activité)
- **URSSAF** (aides possibles à proposer)
- **Education nationale** (cursus, décrochage scolaire, reprise de scolarité)
- **CPAM** (NIR, droits de couverture sociale)
- **DPAE** (embauches par des entreprises)
- **DSN** (type de contrat, durée du contrat, quantité horaire, lieu)
- **CFA** (contrat d'apprentissage)
- **Organismes de formation** (formations)
- **Agora** (emplois, formations)
- **Géoportail** (coordonnées de l'adresse pour les jeunes et les partenaires)

## Focus : innovation

### **Saisie vocale**

La saisie vocale permet au conseiller de gagner du temps pour saisir les informations du jeune dans son dossier. Elle lui permet aussi de se concentrer sur l'entretien sans avoir besoin de prendre de notes pendant la discussion et d'assurer ainsi un meilleur accueil d'un jeune sans avoir un écran intermédiaire qui parasite les échanges.

### **Génération de contenu**

Un document peut être automatiquement créé à partir des informations saisies dans l'outil à la fin de l'entretien de diagnostic. Il permet de présenter un récapitulatif de la situation d'un jeune ainsi que des solutions proposées par le conseiller.

### **Scan de documents**

Une solution de scan rapide permet d'importer le document scanné automatiquement dans l'outil sans action de la part du conseiller.

### **Signature électronique**

Dématérialiser la signature pour diminuer le nombre de scans à effectuer par le conseiller. Cette signature permet également de recueillir le consentement RGPD du jeune plus facilement.



LES 88 BESOINS

# **INTERFACE MISSION LOCALE : ACCOMPAGNEMENT**

## Contexte

L'accompagnement dans la durée en Mission Locale peut prendre différentes formes en fonction des besoins spécifiques de chaque individu.

### **Construction d'un projet professionnel**

En fonction des résultats du diagnostic, un projet professionnel peut être élaboré en concertation avec le jeune. Cela peut impliquer la définition d'objectifs à court, moyen et long terme, ainsi que les étapes nécessaires pour les atteindre.

### **Suivi individualisé**

Chaque jeune dispose d'un·e conseiller·ère référent·e qui lui est attribué pour assurer un suivi régulier. Ces entretiens permettent de faire le point sur les avancées, les difficultés éventuelles, et d'ajuster le projet en conséquence.

### **Accès à la formation**

Les Missions Locales peuvent orienter les jeunes vers des formations adaptées à leurs besoins et objectifs professionnels. Elles peuvent également les informer sur les dispositifs de financement disponibles.

### **Accompagnement dans la recherche d'emploi**

Si un jeune est en recherche d'emploi, les conseillers·ières peuvent l'aider à élaborer son CV, à rédiger des lettres de motivation, à préparer des entretiens d'embauche, et à rechercher des offres d'emploi.

### **Soutien social**

L'accompagnement des Missions Locales ne se limite pas à l'insertion professionnelle. Un soutien peut également être apporté sur le plan social, en aidant les jeunes à surmonter des difficultés personnelles qui pourraient influencer leur insertion professionnelle.

### **Orientation vers d'autres partenaires**

En fonction des besoins spécifiques d'un jeune, les Missions Locales peuvent le diriger vers d'autres partenaires, tels que des associations spécialisées, des organismes de formation, des structures d'insertion, etc.

### **Bilan régulier**

À intervalles réguliers, un bilan global de l'accompagnement est généralement effectué. Cela permet d'évaluer les progrès réalisés par un jeune, de réajuster si nécessaire ses objectifs et de discuter de ses éventuels changements de situation.

L'accompagnement dans la durée peut varier en intensité en fonction des besoins et de l'avancement de chaque jeune accompagné. L'objectif principal est de favoriser l'autonomie et l'insertion durable dans la vie professionnelle.

## **L'attente**

Permettre une consultation et une visualisation simple des offres de service afin de proposer un accompagnement dans la durée au jeune, qui suit l'évolution de ses problématiques au fur et à mesure.

## Les besoins

### **#18 Être informé sur le parcours professionnel et le parcours d'accompagnement (autres thématiques) des jeunes en temps réel**

→ Être réactif et adapter l'accompagnement des jeunes rapidement en fonction des modifications de leur parcours

#### Focus : accompagnement thématique

##### Informations

- Formation
- Emploi
- Permis de conduire
- Démarche de logement
- ...

### **#19 Faire évoluer les diagnostics et les plans d'action initiaux**

→ Permettre de modifier un diagnostic au fur et à mesure du parcours d'un jeune et pouvoir commenter les différentes modifications / évolutions

### **#20 Saisir les heures CEJ**

### **#21 Gérer et suivre le nombre d'heures réalisées chaque semaine**

→ Permettre au conseiller de connaître le nombre d'heures réalisées pendant la semaine en cours et lors des semaines précédentes

### **#22 Retrouver les informations sur les 15-20h dans le dossier d'un jeune**

→ Connaître le détail de calcul des heures saisies dans le CEJ

### **#23 Générer des documents de bilans CEJ depuis le dossier d'un jeune**

→ Partager facilement les bilans avec les parties prenantes

### **#24 Suivre les périodes de travail, les convocations, les entretiens**

→ Suivre le parcours d'un jeune et son engagement dans les dispositifs proposés



**#25 Lier des documents au dossier d'un jeune au niveau des informations administratives ou des thématiques spécifiques**

→ Retrouver et accéder facilement aux fichiers liés à un dossier

**Focus : innovation**

**Dématérialisation**

La dématérialisation de tous les documents pour un jeune et pour la Mission Locale permet d'éviter la perte de documents et de faciliter le partage de fichiers ainsi que la mise en place de la signature électronique.

**#26 Disposer des ressources d'un jeune mises à jour au fil de l'accompagnement en fonction de l'évolution de sa situation**

→ Suivre la situation d'un jeune et pouvoir l'informer sur ses ressources et sur les aides potentielles auxquelles il pourrait avoir droit (aide financière pour le permis, aide de la CAF...)

**#27 Disposer d'une liste dynamique des positionnements de jeunes sur une offre de services / proposition**

→ Pouvoir accéder au dossier d'un jeune depuis cette liste et y réaliser des actions

**#28 Visualiser les démarches en cours et futures semaine par semaine**

**#29 Visualiser sur plusieurs semaines les actions en cours et futures à mener par un jeune et par le conseiller**

**#30 Éditer les actions effectuées ou à effectuer par un jeune**

→ Avoir une bonne visibilité sur la progression de l'accompagnement

**#31 Obtenir l'information sur l'avancée du parcours d'un jeune chez un partenaire**

→ Visualiser l'avancée d'un jeune et son accompagnement même lorsqu'il ne peut pas prendre rendez-vous avec son conseiller

### **#32 Créer un CV directement dans l'outil**

→ Accompagner un jeune sur la préparation à l'emploi

#### **Focus : innovation**

#### **Création de CV par Intelligence Artificielle**

Les informations d'un jeune sont automatiquement ajoutées à un dossier. Le conseiller peut retravailler ces données avec un jeune pour établir un CV qui correspond à l'emploi qu'il recherche.

### **#33 Envoyer des mails et des SMS avec des visuels depuis l'outil**

→ Avoir de la visibilité sur les messages envoyés et retrouver toutes les communications à un seul endroit

#### **Focus : connexion avec d'autres SI**

#### **Connexion des services de messagerie**

Retrouver facilement dans l'outil les informations reçues par mail quelle que soit la messagerie utilisée ainsi que les rendez-vous prévus du conseiller. Ce lien a pour but d'éviter la perte et la redondance d'information.

### **#34 Associer la saisie du plan d'action à l'entrée dans un dispositif**

→ Lier les actions à réaliser par un jeune aux besoins d'accompagnement faites par le conseiller

### **#35 Identifier les aides financières mobilisées tout au long du parcours d'un jeune**

→ Donner de la visibilité au jeune sur les aides auxquelles il a eu droit

### **#36 Être informé de l'absence ou de la présence d'un jeune aux ateliers**

→ Suivre l'engagement d'un jeune

**#37 Lier le Conseil en Evaluation Professionnelle (CEP) aux dossiers des jeunes et aux offres**

→ Enrichir automatiquement le CEP en fonction du parcours d'un jeune

**#38 Mettre à jour les agendas d'un jeune et du conseiller lors d'une inscription à un atelier**

**#39 Mettre à jour l'offre de services depuis l'agenda**

→ Éviter la perte de temps et d'information

**#40 Créer un lien entre les évaluations de savoir de base et le SI**

**Focus : connexion avec d'autres SI**

Connexion avec les organismes de formation pour connaître l'état des lieux de ces sessions, des listes d'attentes, des places disponibles...

**#42 Connaître l'éligibilité des jeunes aux offres de services en fonction de leur profil**

→ Suggérer au conseiller uniquement les offres de services qui répondent aux besoins d'un jeune

**#43 Pouvoir simuler le parcours d'un jeune dans la durée**

→ Permettre au système d'information de suggérer des accompagnements

**#44 Contacter un partenaire depuis le dossier d'un jeune**

→ Prendre contact facilement avec les partenaires qui peuvent répondre aux besoins d'un jeune

### Focus : innovation

#### Suggestion de partenaires par le SI

En fonction des problématiques inscrites dans le dossier d'un jeune, l'outil propose des partenaires avec des offres qui lui correspondent.

#### **#45** Pouvoir faire des recherches via plusieurs clés d'entrée (fiches de saisies, FAQ, charte de saisie, données administratives...)

→ Retrouver facilement l'information recherchée par le conseiller

#### **#46** Accéder à un historique des entretiens (date et contenu)

→ Obtenir un suivi simplifié d'un jeune notamment dans le cas où il rencontre plusieurs conseillers

#### **#47** Mettre en place une fonction de type auto match (jeunes / entreprises)

→ Faciliter la mise en relation sur les offres d'emploi : proposer des entreprises qui correspondent à des dossiers de jeune et proposer des profils de jeunes qui correspondent à des offres d'emploi

#### **#48** Pouvoir calculer directement le financement d'une formation à partir des données d'un jeune

→ Aider les jeunes à obtenir une prise en charge de leurs formations

#### **#49** Informer des compétences mises en oeuvre et validées suite à un emploi ou une PMSMP et permettre au conseiller de les ajouter au dossier d'un jeune ou non

→ Faciliter le maintien à jour du dossier d'un jeune

#### **#50** Permettre aux partenaires de consulter les offres d'emploi de la Mission Locale

→ Permettre aux partenaires de mieux connaître l'offre des Missions Locales

#### **#51** Pouvoir catégoriser et mettre à jour la demande du jeune

→ Suivre l'évolution de la demande du jeune

## #52 Pouvoir interagir avec des jeunes en dehors de son portefeuille

→ Permettre aux conseillers avec référent d'une thématique de prendre en charge des jeunes

### Focus : connexion avec d'autres SI

- **Mes événements Emploi** (événements France Travail à venir)
- **Géoportail** (coordonnées de l'adresse `latitude, longitude` pour les jeunes et les partenaires)
- **RNCP** (diplômes)
- **Plateforme Inclusion IAE** (chantiers d'insertion)
- **France Travail** (données liées aux jeunes, offres d'emploi de FT et de ses partenaires)
- **Impôts** (déclaration, avis d'impositions, contentieux, démarche de détachement fiscal)
- **DPAE** (embauches par des entreprises)
- **DSN** (type de contrat, durée du contrat, quantité horaire, lieu)
- **Ouiform / Raphaël**
- **Widget Accueil + dossier**
- **PIX**
- **Mairie** (recensement, DGA)
- **Erasmus +** (inscription)
- **Compte Personnel de Formation**
- **Journée Défense et Citoyenneté**
- **ROME, NSF, Formacode**
- **France Connect**
- **Pass culture, pass sport**
- **CPAM**
- **CAF** (montant des ressources, prime d'activité)
- **Éducation nationale** (cursus, décrochage scolaire, reprise de scolarité)
- **Immersion Facilitée** (PMSMP)
- **Dossier Unique du Demandeur d'Emploi (DUDE)**



LES 88 BESOINS

# INTERFACE PARTENAIRES

## Contexte

Un partenaire est une structure qui propose une offre de service destinée aux jeunes et à la Mission Locale et qui intervient dans l'une des thématiques d'accompagnement. Il peut s'agir d'une entreprise mais aussi d'un centre de formation, d'une institution/administration, d'une association, d'une fédération...

Le partenaire peut être utilisé comme une ressource épisodique ou un partenariat peut être formalisé via une convention ou autre.

La relation avec les partenaires a pour finalité l'accompagnement des jeunes par la Mission Locale : elle permet de leur proposer des offres variées selon leurs besoins. L'objectif de la Mission Locale est de garder des liens qualitatifs avec les partenaires existants et de pouvoir développer de nouveaux partenariats.

## L'attente

Permettre de gérer et de suivre facilement les relations avec les partenaires.

## Les besoins

### **#53 Identifier les partenaires par typologie ou thématique**

→ Retrouver facilement les partenaires qui correspondent aux besoins des jeunes

### **#54 Pouvoir qualifier les formes de partenariat pour lesquelles l'entreprise peut s'engager (emploi, rencontre, entretien conseil, parrainage, immersion...) même sans offre de service**

→ Avoir une vision complète des entreprises avec lesquelles une Mission Locale est partenaire

→ Améliorer l'animation des partenariats et pouvoir mieux capitaliser sur eux

### **#55 Connaître l'avancée du parcours d'un jeune chez un partenaire**

→ Permettre à une Mission Locale de suivre les étapes intermédiaires entre la mise en relation avec un partenaire et la réalisation du service

### **#56 Communiquer et échanger des documents avec un partenaire via l'outil**

### **#57 Suivre l'historique des contacts avec les partenaires et pouvoir les qualifier**

→ Garder la trace des échanges entre un partenaire et une Mission Locale

### **#58 Créer des documents reprenant les informations d'un ou plusieurs partenaires (ex : courrier, invitations...)**

→ Uniformiser les communications des Missions Locales vers les partenaires

### **#59 Permettre aux partenaires d'accéder à leur fiche**

→ Donner la possibilité de mettre à jour les informations et offres d'emploi directement sur l'interface

### **#60 Consulter le récapitulatif des événements organisés par un partenaire**



**#61 Cartographier les partenaires présents sur le territoire**

**#62 Cartographier les offres d'emploi des partenaires sur le territoire**

→ Permettre des besoins d'entreprises aux jeunes en rapport avec leur situation géographique et leurs mobilités

**#63 Identifier les entreprises mécènes**

→ Mettre en avant les entreprises qui permettent à une Mission Locale de recevoir des financements

**#64 Pouvoir gérer un partenaire du début à la fin du partenariat**

→ Permettre de commenter, archiver ou terminer un partenariat

**#65 Prendre rendez-vous avec des partenaires via le système d'information**

→ Faciliter la gestion des rendez-vous des conseillers

**#66 Avoir un portail dédié aux partenaires**

→ Permettre aux partenaires de consulter les offres de services disponibles dans

**Focus : connexion avec d'autres SI**

- **Mes événements Emploi** (événements France Travail à venir)
- **Géoportail** (coordonnées de l'adresse pour les jeunes et les partenaires)



LES 88 BESOINS  
**INTERFACE JEUNES**

## Contexte

Dans la situation actuelle, les jeunes n'ont pas accès à leurs données et ne peuvent pas effectuer d'actions concernant leur accompagnement. Ils passent systématiquement par leur conseiller·ère pour avoir des informations sur le suivi de leur parcours.

Certaines Missions Locales ont créé leur propre application à destination des jeunes pour faciliter les échanges, mais aucune solution n'existe à l'échelle nationale.

## L'attente

Proposer un outil national qui réponde aux besoins de toutes les Missions Locales permettant aux jeunes d'être acteurs dans leur accompagnement et d'avoir accès à leurs informations.

## Les besoins

**#67** Disposer d'une synthèse du dossier d'un jeune qu'il peut consulter et modifier

→ Apporter de la transparence à un jeune sur les informations de son dossier

**#68** Permettre à un jeune d'actualiser lui-même les éléments de son dossier

→ Améliorer la mise à jour des dossiers

**#69** Permettre à un jeune de visualiser ses actions à réaliser et de pouvoir les valider une fois qu'elles sont effectuées

**#70** Permettre à un jeune de visualiser les offres de service, de se positionner et de suivre son inscription

**#71** Permettre à un jeune de se positionner sur les offres d'emploi

→ Impliquer un jeune dans son parcours d'accompagnement

→ Permettre à un jeune de suivre ses avancées

**#72** Avoir une vision des actions effectuées par un jeune

→ Suivre l'avancée d'un jeune en dehors des rendez-vous avec un conseiller

**#73** Mettre à jour le dossier avec les informations saisies par un jeune

**#74** Différencier ce qui a été saisi par une Mission Locale et ce qui a été saisi par un jeune

→ Suivre l'évolution du dossier par un jeune en temps réel

**#75** Proposer un agenda partagé avec une prise de rendez-vous facilitée

→ Permettre à un jeune de prendre rendez-vous lui-même avec un conseiller

**#76** Permettre à un jeune de remplir son dossier, de joindre ses justificatifs de ressources et de valider sa déclaration dans le cadre d'un versement d'allocation

→ Être plus réactif sur le traitement des allocations pour bénéficier des ressources plus rapidement

**#77 Transmettre des offres de services et des documents à un jeune via le système d'information**

→ Assurer un transfert de documents sécurisé

**#78 Avoir un espace documentaire**

→ Partager des documents, y compris avec plusieurs jeunes simultanément

**#79 Permettre à un jeune de soumettre des documents à sa Mission Locale et de pouvoir y accéder a posteriori**

→ Faciliter le partage de documents entre une Mission Locale et un jeune

**#80 Consulter le catalogue de formation**

→ Permettre à un jeune de repérer les formations qui l'intéressent afin d'en parler avec un conseiller

**#81 Pouvoir se préinscrire en ligne**

→ Qualifier et préparer le premier entretien avec un jeune en amont

**#82 Proposer un accès direct pour poser des questions**

→ Permettre à un jeune d'accéder à des informations de manière autonome

**Focus : innovation**

**Chatbot**

Un jeune peut accéder à un chatbot sur son portail jeune pour obtenir une réponse aux questions les plus récurrentes sans avoir besoin de contacter un conseiller. Ce système permet d'assurer aux jeunes un accès simple à l'information, en dehors des horaires d'ouverture de la Mission Locale

## **#83** Demander des retours d'expérience à des jeunes suite à leur participation à des événements

→ Collecter des retours d'expérience de la part des jeunes régulièrement et justifier les bénéfices des démarches engagées

### Focus : connexion avec d'autres SI

- **Services publics** (accès d'un jeune à ses données)
- Interconnexion nécessaire entre le système d'information et l'interface afin que les informations renseignées par les jeunes soient synchronisées, avec la possibilité pour le conseiller de corriger l'information

## Questionnaire jeunes

En complément des matinées, des jeunes ont été consultés pour comprendre comment les Missions Locales pouvaient mieux les accompagner.

Un questionnaire a été envoyé auprès des jeunes des régions Nouvelle Aquitaine (où une application spécifique a été déployée) et Bretagne pour recueillir leurs retours d'expérience sur l'application existante et connaître leurs besoins.

Deux focus groups ont également été organisés avec des jeunes en Nouvelle-Aquitaine pour aborder la question des fonctionnalités attendues au sein d'une future application (**voir la méthodologie en détail p.18**).

### **Données récoltées**

515 réponses au questionnaire

### **Chiffres clés**

Les jeunes interrogés avaient entre 16 et 29 ans (âge moyen : 21 ans)

**63%** des jeunes sont suivis depuis moins d'un an (20% depuis 1 à 2 ans, 17% depuis plus de deux ans)

La majorité d'entre eux interagit avec un-e conseiller-ère en se rendant à la Mission Locale ou en communiquant par mail. Le troisième moyen de communication mentionné est le chat devant le téléphone ou le SMS.

Les jeunes sont en lien avec la Mission Locale majoritairement une fois par mois (**49%**) ou une fois par semaine (20%).

**91%** des jeunes interrogés n'ont pas d'application  
Parmi eux, **67%** sont intéressés pour en avoir une.

Les raisons les plus citées pour utiliser une application sont :

- une facilité d'utilisation
- un meilleur suivi
- moins de déplacements
- faciliter les échanges
- accès plus simple aux informations de la Mission Locale

Ceux qui ne souhaitent pas avoir d'application citent les raisons suivantes :

- préférence pour les rendez-vous physiques
- préférence pour les échanges par mail
- pas de besoins ou d'intérêt
- ne possède pas de smartphone
- trop nombreuses applications sur le téléphone

→ L'application ne doit pas être obligatoire mais venir en complément de l'accompagnement d'un jeune par une Mission Locale et par un-e conseiller-ère

**9%** des jeunes interrogés possèdent ou disposent déjà une application

Dans leur cas, l'application est utilisée en majorité moins d'une fois par mois.

Ceux qui ont accès à une application et l'utilisent le font majoritairement pour consulter les offres et les ateliers (**48,7%** chacun). Les autres fonctionnalités utilisées sont l'inscription à des ateliers (28,3%) et le dépôt de documents (21,7%).



## Les fonctionnalités attendues dans une future application Mission Locale

### → Les 3 fonctionnalités principales

- Suivi (parcours, progrès, accompagnement, démarches, objectifs)
- Pouvoir prendre et suivre ses rendez-vous avec son ou sa conseiller·ère
- Communiquer avec un·e conseiller·ère et la structure

### → Les autres fonctionnalités

- Inscription aux ateliers et activités proposées
- Informations sur la Mission Locale et ses services
- Trouver des offres d'emploi et formations
- Consulter les FAQ
- Saisir les heures CEJ
- Modifier ses informations personnelles
- Avoir des ressources à consulter (articles sur certains sujets)
- Accéder à des sites partenaires
- Échanger et consulter des documents, déposer des fichiers administratifs
- Déclarer des revenus

## La méthode « Workshop »



Jour 1  
**COMPRENDRE**



Jour 2  
**EXPLORER**



Jour 3  
**CHOISIR**



Jour 4  
**PROTOTYPER**



Jour 5  
**TESTER**

Afin de rendre concrètes ces hypothèses et de les tester auprès d'un panel de potentiels utilisateurs, la DSI des Missions Locales propose d'organiser une session de ses workshops pour élaborer un prototype destiné à être mis à disposition des équipes de développement de France Travail.



LES 88 BESOINS

# **INTERFACE MISSION LOCALE : VUE CONSEILLERS**

## Contexte

Au-delà de l'accompagnement des jeunes et de la gestion des partenariats, les professionnel·les des Missions Locales ont également d'autres activités qu'ils doivent mener et surveiller.

## L'attente

Permettre aux professionnel·les d'une Mission Locale de gérer leur activité quotidienne.

## Les besoins

### **#84 Disposer d'un agenda partagé**

→ Pouvoir visualiser toutes les activités d'un conseiller : rendez-vous avec des jeunes, temps administratif, rendez-vous avec des partenaires, temps de réunion, temps de formation...

### **#85 Avoir un écran d'accueil qui permet au conseiller de piloter sa journée / semaine**

→ Donner une meilleure vision aux conseillers sur leur organisation

### **#86 Proposer une page d'accueil différente en fonction du profil métier d'un conseiller**

→ Adapter les informations selon les besoins d'un conseiller et en fonction de son rôle dans la Mission Locale

### **#87 Consulter l'historique des modifications sur les dossiers**

### **#88 Avoir une traçabilité des informations de l'outil**

→ Suivre les changements qui ont lieu sur un dossier et pouvoir récupérer des

#### Focus : innovation

#### Accompagnement au changement

Lorsqu'un utilisateur se connecte pour la première fois après la mise en place du nouvel outil ou lors de l'ajout d'une fonctionnalité, il peut découvrir les nouveaux éléments grâce à une visite guidée des éléments principaux ou plus complexes.



## LES PROPOSITIONS

Les 88 besoins émanant du réseau des Missions Locales sont traduits en fonctionnalités, répondant toutes à des besoins spécifiques. Désormais, l'objectif est de proposer ces solutions aux acteurs de l'insertion du nouveau Réseau Pour l'Emploi, dans le cadre de l'élaboration du futur SI partagé et des communs numériques.

## Modules de l'accompagnement

En fin d'année 2023, la DSI des Missions Locales a étudié les 88 besoins identifiés par les professionnel·les à l'occasion d'un « focus group ». À l'issue de cet atelier, une synthèse a été produite. Ainsi, nous préconisons de créer trois modules connectés qui correspondent aux phases d'accompagnement spécifiques pratiquées en Mission Locale.

Ces trois modules ont été pensés de façon à répondre aux besoins exprimés par les professionnel·les. Ils ont vocation à venir enrichir le futur SI partagé Convergence.

### **Et après ?**

Afin de rendre concrètes ces propositions et de les tester auprès d'un panel d'utilisateurs, la DSI des Missions Locales propose d'organiser une session de ses workshops pour élaborer un prototype destiné à être mis à disposition des équipes de développement du programme Convergence.

## Les 3 modules de l'accompagnement

### DIAGNOSTIC

- Diagnostiquer la situation globale du jeune (professionnelle, personnelle et sociale),
- Valoriser les soft et hard skills,
- Identifier le degré d'urgence de la situation du jeune.



### PLAN D'ACTION

- Prendre en compte les situations spécifiques des jeunes (réfugiés, demandeurs d'asile...),
- Rendre accessible au jeune le résumé du plan d'action avec les échéances, les objectifs à réaliser,
- Informer le jeune sur son éligibilité aux dispositifs d'accompagnement.



## SUIVI

### Historique

- Identifier les informations bloquantes ou manquantes,
- Accéder à l'historique des entretiens effectués par le jeune,
- Accéder à l'historique des modifications réalisées sur le dossier d'un jeune.



### Mise à jour

- Collecter des retours d'expérience à la suite d'un événement,
- Gérer et suivre le nombre d'heures réalisées chaque semaine,
- Accéder à l'historique des modifications réalisées sur le dossier d'un jeune.



### Avancée du parcours

- Gérer les listes d'attentes des entrées en formation,
- Être informé de la présence d'un jeune aux ateliers,
- Suivre les actions d'un jeune chez un partenaire.





## Modules complémentaires

Au-delà de ces trois propositions liées à l'accompagnement, le focus group a permis d'identifier des modules complémentaires. Ceux-ci ont vocation à être développés dans le cadre des chantiers autour des Communs numériques. En effet, ces modules sont susceptibles de présenter un intérêt pour des professionnel·les issu·es de différentes structures du Réseau pour l'Emploi.

### **Et après ?**

Afin de rendre concrètes ces propositions et de les tester auprès d'un panel d'utilisateurs, la DSI des Missions Locales propose d'organiser des sessions de ses workshops pour élaborer des prototypes destinés à être mis à disposition des équipes produit des communs numériques.

## Offre de services

### Outil de cartographie

- Mettre à disposition des conseillers des cartographies dynamiques leur permettant de visualiser l'offre de services et les partenaires,
- Interagir sur les cartographies via un système de géolocalisation intégré.



### Outil d'identification

- Proposer des offres d'emploi ou de services aux bénéficiaires, de façon automatisée (de type *auto match*),
- Permettre aux bénéficiaires de consulter et de se positionner sur une offre de service (offre d'emploi, de formation, etc.).



### Gestion des partenaires

- Identifier les partenaires par typologie ou thématique,
- Consulter l'historique des événements organisés par le partenaire,
- Faciliter l'accès aux offres de services pour les partenaires,
- Permettre aux partenaires de mettre à jour leur fiche.



## Espace documentaire

### Partage de documents

- Favoriser le partage des documents entre les professionnels de l'insertion leurs partenaires et le public accompagné,
- Retrouver facilement les fichiers et les dossiers envoyés par les bénéficiaires.



### Génération de documents

- Générer des documents de synthèse à partir du dossier du bénéficiaire (bilan dispositif, fiche de prescription, etc.),
- Générer, à partir du dossier du bénéficiaire, des CV, lettres de motivation et autres documents, utiles dans ses démarches d'insertion.



## Outil de simulation des droits

- Mettre à disposition des conseillers un outil de simulation permettant de calculer les droits du bénéficiaire en fonction de sa situation (allocations, formations...),
- Accéder à un historique des droits perçus par le bénéficiaire.



## Outils de communication

### Agenda partagé

- Mettre à disposition un agenda partagé entre les professionnels de l'insertion, leurs partenaires et le public accompagné,
- Mettre à jour automatiquement l'agenda du public accompagné suite à une inscription à un atelier,



### Plateforme d'échanges

- Mettre à disposition des professionnels de l'insertion un outil leur permettant de communiquer avec le public accompagné (mails, SMS...),
- Proposer un accès direct pour poser des questions.



### Page d'accueil

- Permettre aux professionnels de l'insertion de disposer d'une page d'accueil,
- Personnaliser leur page d'accueil avec des widgets renvoyant aux différents modules applicatifs (dossiers, agenda, partenaires, etc.).



# REMERCIEMENTS

La DSI des Missions Locales tient à remercier :

L'équipe des 14 ambassadeur·drices SI, qui a fait vivre cette consultation sur l'ensemble du territoire et a travaillé - à partir des remontées du terrain - à la rédaction des 88 besoins présentés dans ce livre blanc ;

L'ensemble des Missions Locales et de leurs équipes, qui ont pris part à la consultation nationale en accueillant des ateliers et/ou en apportant des contributions aux travaux ;

Les Associations Régionales des Missions Locales (ARML) et leurs équipes, pour leur soutien logistique ;

L'équipe du Pôle Communication de l'UNML, pour son relai régulier et efficace des différentes étapes de cette consultation auprès du réseau ;



Union Nationale des  
Missions Locales



Direction des  
Systèmes d'Information

DES MISSIONS LOCALES