



Application

Gestion de plan de formation

Cahier des charges

—

Expression des besoins

1. Présentation de la structure

L'ARML Ile-de-France (Association Régionale des Missions Locales) a pour mission d'animer le réseau des Missions locales d'Ile-de-France et de tisser des partenariats avec les acteurs locaux.

Ses principales missions :

- Mission entreprise :
 - Prospecter les entreprises pour présenter les politiques de l'emploi de jeunes et recueillir leurs besoins.
 - Créer une interface entre les entreprises et les 75 Missions locales franciliennes afin d'être un facilitateur dans le cadre de partenariats.
 - Développer les relations entre les Missions locales et les acteurs économiques afin d'améliorer le placement à l'emploi
 - Coordonner et dynamiser la relation employeur en particulier avec les Grands Comptes en lien avec les Coordinateurs départementaux.
- Mission Système d'information
 - Accompagner le réseau dans l'utilisation de son système métier d'information : I-Milo et dans ses différents projets SI (messagerie, infogérance, site web, outils mutualisables).
- Mission formation :
 - **Professionaliser les personnels du réseau : soit 2 000 salariés**
 - **Piloter et construire le PRF (Plan régional de formation)**
 - **Communiquer et organiser les formations de la branche : ACN (Actions collectives nationales)**
Communiquer et organiser les formations Garantie Jeunes
 - **Proposer des formations en interne sur les sujets prioritaires des ML IdF**

2. La demande

L'ARML Ile-de-France souhaite se doter d'un outil permettant la gestion des actions de formation / professionnalisation proposées au réseau des Missions Locales en Ile-de-France dont : la gestion des inscriptions, le workflow de validation, le suivi et calendrier des sessions, les évaluations et le bilan quantitatif général (pour l'ensemble des programmes et par programme de formation – volet formation d'un bilan social) et le bilan qualitatif. Cet outil devra être compatible avec l'environnement WordPress.

2.1 L'outil devra permettre de visualiser l'ensemble des formations et des actions de professionnalisation proposées pour le réseau :

Actions de formation et ou de professionnalisation relevant du :

- **PRF (Plan régional de formation)** avec un sous-menu :
 - Actions relevant de l'axe CONSEIL EN INSERTION
 - Actions relevant de l'axe ENTREPRISES
 - Actions relevant de l'axe MAITRISER LES OUTILS TECHNIQUES
 - Actions relevant de l'axe MANAGEMENT

- **ACN** (Actions collectives nationales) dont la gestion est assurée par Uniformation, OPCA de l'Economie Sociale et Solidaire.
- **Formations à la Garantie jeunes**
- **Formations animées par l'ARML IdF**

Avec possibilités de créer des actions de formation/professionnalisation supplémentaires.
Gestion de 50 à 100 actions de formation par an avec possibilité d'aller jusqu'à 12 sessions de formation planifiées pour une action.

2.2 Les fonctionnalités recherchées

- La gestion des inscriptions en ligne, workflow de validation, confirmation de l'inscription au manager, à la RH et au salarié concerné
- Un tableau de bord journalier des actions à gérer (nouvelles inscriptions, modifications, annulations d'inscription...) pour le(s) gestionnaire(s) de formation est souhaité;
- La duplication de formations et de sessions existantes est requise ;
- La gestion des alertes / relances en cas de session trop ou pas assez remplie
- La gestion automatique des confirmations / reports / annulations de formation
- La gestion des listes d'attentes, seuil de liste d'attente paramétrable, différenciation des seuils selon les actions de formation
- La gestion automatique des convocations / feuilles de présence / émargement avec envoi en parallèle à l'ARML, l'OF et OPCA. Possibilité de stocker les feuilles d'émargement en ligne, une modalité de signature électronique lors de la session serait un plus.
- La gestion des évaluations (du stagiaire, de l'organisme de formation), attestation de formation et des compétences pour le stagiaire remise en électronique à l'issue de la session.
- L'outil devra alerter en cas d'inscription d'un même salarié sur plusieurs sessions de la même formation et également lorsque la personne est inscrite à deux formations se chevauchant dans le calendrier.
- La visualisation des inscriptions sur les sessions d'une même formation doit être possible en incluant les personnes en liste d'attente ; L'outil devra permettre la visualisation de la fiche formation : objectifs pédagogiques, public cible, durée et programme (sous la forme d'une PJ ou en direct via des imports world), ;
- Les formateurs internes pourront accéder aux sessions qu'ils animent : visualisation des inscriptions, modification de la fiche formation ;
- Un outil de reporting et d'analyses quantitatives et qualitatives. Cette analyse qualitative devra permettre d'extraire des tableaux de bord de départs en formation :
 - o Par ancienneté dans la structure et dans le réseau
 - o Par sexe, âge, catégorie de salarié, emploi repère ;
 - o Par Mission Locale, par territoire, pas bassin d'emploi
- L'outil devra permettre de réaliser les reporting légaux en tant qu'organisme de formation ;
- En lien avec WordPress, l'outil devra permettra la génération d'actualités/news sur l'ouverture prochaine d'une action de formation, les relances en cas d'insuffisance d'inscrits sur une formation, la programmation de nouvelles sessions de formation.

Détail des fonctionnalités attendues en pièce jointe (format xls)

2.3 Accéder aux actions de formation / professionnalisation

L'utilisateur pourra accéder à l'ensemble des actions de formation / professionnalisation à partir :

- **D'un menu principal déclinant les différents programmes de formation**
- **PRF** (Plan régional de formation) avec un sous-menu :
 - o Actions relevant de l'axe CONSEIL EN INSERTION
 - o Actions relevant de l'axe ENTREPRISES
 - o Actions relevant de l'axe MAITRISER LES OUTILS TECHNIQUES
 - o Actions relevant de l'axe MANAGEMENT
- **ACN** (Actions collectives nationales)
- **Formations animées par l'ARML Idf**
- **De mots-clés à partir d'un moteur de recherche**
- **D'un calendrier annuel interactif** : le calendrier des formations devra permettre de visualiser les actions de formation/professionnalisation sur un an, un semestre, un mois à l'aide de filtres.

Des liens hyperactifs devront permettre de rediriger vers la fiche descriptive de l'action de formation et de s'inscrire à l'action de formation.

3. Reprise des données

L'ensemble des formations ou actions de professionnalisation de l'année en cours devront être reprises par le prestataire retenu. Il expliquera les conditions de reprise des données et la réversibilité en cas de fin du contrat.

Les données reprises comprennent :

- L'intitulé de l'action de formation
- Le nom de l'organisme de formation
- Le nombre de sessions
- Les dates de sessions
- Le public cible (correspondant aux 14 emplois repères de la CCN) + les structures adhérentes à la CCN + les structures pouvant bénéficier des actions de l'ARML
- Les objectifs pédagogiques
- Les moyens pédagogiques

L'outil permettra d'accéder à de nouvelles rubriques

- Un espace « Evaluation »
- Un espace « Convocation (comprenant les horaires de la formation, le plan d'accès)
- Un espace « Vos commentaires »

4. Gestion des accès et mots de passe

4.1 Accès stagiaires

L'ensemble des actions de formations / professionnalisation devront être visibles par tous les salariés des Missions Locales, par les structures adhérentes à la CCN (Convention collective nationale) des Missions Locales, ainsi que des partenaires pour qui les actions de formations de l'ARML sont ouvertes (AFPA, E2C, Fondation Face).

Les stagiaires inscrits pourront accéder à l'ensemble du catalogue et

- Visualiser les offres de formation et pouvoir télécharger les actions au format pdf
- Télécharger leur convocation (Programme + plan d'accès) grâce à un workflow de validation.

4.2 Accès directrices / directeurs

Les directrices / directeurs de Missions Locales, ou à défaut le responsable des ressources humaines ou une personne mandatée pour cette mission, sont les seuls à pouvoir procéder aux inscriptions des collaborateurs aux actions de formation.

L'outil devra permettre un accès différencié pour ces responsables. Cet accès différencié sera validé par des codes d'accès (identifiant et mot de passe).

L'outil devra permettre : la création et/la modification de codes d'accès. Toute création et/ou modification devra être répercutée sur toutes les actions de formation proposées.

5. Accessibilité, maintenance et sauvegarde

Le prestataire présentera dans sa proposition technique :

1. Le mode de fonctionnement de l'outil – ASP, SAS, etc.
2. Le mode d'hébergement

L'outil devra être accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, prenant en considération les opérations de maintenance ou de réparation nécessaires au bon fonctionnement de la base ; ces dernières devront intervenir en dehors des heures ouvrées du service, soit entre 20 heures et 8 heures (heures françaises).

En cas de dysfonctionnement, d'indisponibilité ou de réception d'un message non lisible, le Client aura la possibilité de prendre contact avec les services du Prestataire afin de signaler l'incident.

5.1 Sauvegarde des données

Les données intégrées dans l'outil devront être sauvegardées quotidiennement. La sauvegarde quotidienne devra être conservée durant une période de 12 mois et pourra le cas échéant être rétablie en cas de dysfonctionnement grave.

Un historique de 24 mois est donc en permanence maintenu et conservé au minimum pendant 5 ans.

5.2 Contexte de la prestation

Les outils informatiques sont mis à disposition dans le travail quotidien des salariés des missions locales. Dans la majorité des Missions locales un des membres de la structure (soit le(a) Directeur(ice) ou une personne dédiée) assure le rôle de référent. En cas de demande, le référent effectue un premier niveau d'analyse, voire d'intervention et permet d'identifier puis de corriger l'incident. Si le référent ne parvient pas à corriger l'incident il devra avoir la possibilité de faire appel au prestataire.

5.3 Support

Les horaires d'ouverture sont de 9h00 à 17h30, les contacts par appel téléphonique ou email, du lundi au vendredi. Le prestataire définira dans son offre les modalités de contact et les niveaux de service qu'il estimera être un bon compromis entre les coûts et la réactivité (fonction de la criticité de l'incident). De plus il indiquera comment l'ARML-IDF aura la traçabilité de tous les demandes (date, délai de résolution, échanges et typologies) et comment sera piloté le suivi des niveaux de service.

Les éléments de la convention de niveau de service attendus sont :

Délais de prise en charge d'un dossier :

Priorité	Délai de prise en charge (heures ouvrées)	Exigence
1 – Critique	45 minutes (contournement)	90%
2 – Normal	2 heures	90%
3 – Basse	4 heures	80%

(Tableau : délai de prise en charge d'un dossier et pénalités de retard en cas de non-respect des délais imputant aux prestataires)

Le tableau suivant indique les délais mise en œuvre pour la résolution d'un incident :

Priorité	Délai de résolution (heures ouvrées)	Exigence (% de cas traités dans les délais)
1 – Critique	4 heures	90% (contournement) 75% (résolution)
2 – Normal	8 heures	75% (résolution)
3 – Basse	12 heures	75% (résolution)

(Tableau : délai de gestion d'un incident) Si un dossier pour des raisons imputant aux prestataires ne sont pas clos dans les délais ces dernier pourront s'exposer à des pénalités financières de retard.

Si, à l'occasion des comités de pilotage mensuels, ARML-IDF observe un non-respect des indicateurs de niveaux de service, ARML-IDF se réserve le droit d'appliquer des pénalités de retard.

6 Formation et support auprès des équipes

Est attendu un accompagnement des équipes de l'ARML-IDF – avec possibilités d'envisager une formation en 2 temps – l'une étant à un niveau régional– l'autre au niveau local

1. Niveau administrateur pour le régional
2. Niveau utilisateur pour le local

L'ARML-IDF étant ouverte à toute proposition utile.

Avec un impératif un support d'utilisation et la disponibilité d'une équipe support (cf paragraphe ci-dessus)

7 Présentation de l'offre

Le prestataire présentera dans sa proposition méthodologique :

- La méthodologie utilisée, le calendrier envisagé
- Les ressources humaines, matérielles, logicielles et procédurales allouées à cette prestation
- Le profil des intervenants
- Des références
- Les modalités financières : proposition financière et échéancier de paiement

8 Calendrier

Les réponses sont attendues pour le **5 juillet 17h** par simple courrier (**pas de recommandé**) + envoi par mail.

Les prestataires retenus seront contactés le **10 juillet** pour préciser les réponses apportées au cahier des charges.

Avec une date limite de réponses fixée au **21 juillet**.

Les 3 prestataires retenus seront reçus le **25 juillet** lors d'un comité de validation (les horaires fixés seront 9h30 - 11 h, 11h - 13h30, 14h30 - 16h).

Ce comité de validation est organisé de la manière suivante :
1 heure (présentation + démonstration), 1/2 h de débriefing.

9 Contact

Pour toutes les **questions fonctionnelles** relatives à ce cahier des charges, vous pouvez contacter :

Frédérique MARCELLE – Chargée de mission

Tél : 07 82 65 94 89 / 01 45 42 27 57

E-Mail : f.marcelle@arml-idf.org

Pour toutes les **questions techniques** relatives à ce cahier des charges, vous pouvez contacter :

Nadine LOUCHART – Chef de de Projet SI

Tél : 06 24 33 90 39 / 01 45 42 27 57

E-Mail : n.louchart@arml-idf.org

Notre adresse postale :

**ARML Ile-de-France
A l'attention de Frédérique MARCELLE
12 villa Croix Nivert
75015 Paris**