



## «Etude / Action sur l'offre de service des Missions Locales »

Cahier des charges  
Date limite de dépôt – 31/01/2019  
A adresser à : [k.raoulx@orange.fr](mailto:k.raoulx@orange.fr)



**Direccte** Direction régionale des entreprises,  
de la concurrence, de la consommation  
ÎLE-DE-FRANCE du travail et de l'emploi



## **PREAMBULE**

**Objet :** Mise en place d'un appui technique territorial dans le cadre des EDEC avec les Missions Locales d'Île-de-France sur l'évolution des attentes du public jeune et l'adaptation de leurs offres de services, leurs organisations, leurs outils.

### **Objectifs :**

Faire évoluer l'offre de service des Missions Locales, leurs organisations en identifiant des pistes d'amélioration afin d'augmenter l'attractivité de ces structures auprès de leurs publics cible.

### **Constats :**

La baisse des inscriptions et la problématique du maintien dans l'accompagnement sont des constats partagés par l'ensemble des missions locales et plus généralement par plusieurs structures comme les CFA, les E2C, etc. Tous constatent une baisse des 1ers accueils ces trois dernières années (-14 % au national) mais aussi une certaine volatilité de ces nouveaux inscrits. Les Missions Locales ont des difficultés à attirer certains jeunes qui ne poussent plus la porte de la structure (NEET, « invisibles »). Plusieurs études réalisées récemment par la DARES, le CREFOP ou encore l'ARML attestent notamment de ces problématiques.

Ainsi, certains jeunes ont du mal à adhérer à l'offre de service qui leur est proposée (diagnostic, accompagnement dans la durée, contractualisation...). Le décalage entre la demande du jeune et la réponse, conduit certains à ne pas revenir et parfois conduit à une rupture, temporaire ou définitive, dans l'accompagnement.

Leurs attentes vis-à-vis de la mission locale est à l'image de leurs pratiques numériques : moins hiérarchiques, plus horizontales et plus immédiates, allant souvent vers l'auto prescription, sans validation et sans contrainte aucune. Une majorité de jeunes pousse la porte avec une demande précise, qui provient soit du bouche à oreille, soit en ayant trouvé l'information sur internet ; ils attendent un service immédiat qui réponde à leurs demandes précises (accès à l'emploi, entrée en formation, alternance,...).

L'évolution de la pratique des outils numériques par les jeunes et de leurs attentes remet en question le travail des conseillers qui sont positionnés sur l'expertise du diagnostic individuel, la validation du projet professionnel et l'accompagnement à l'autonomie du jeune dans son parcours. Ces évolutions structurelles nécessitent de repenser le panel des réponses possibles et tendre vers une offre de services plus réactive, plus personnalisée et mieux adaptée aux attentes de ces jeunes.

**Au vu de ce constat, il apparait important de mettre en place une étude prospective afin de :**

- Clarifier les attentes des jeunes qui ne viennent pas ou ne reviennent plus à la mission locale, suite à un premier contact ou un début de parcours ou encore sortis sans solution,
- Eclairer les professionnels et les pouvoirs publics sur les évolutions possibles, qu'il s'agisse du contenu de l'offre de service des Missions Locales, de l'adaptation de leurs organisations, de l'intégration de nouveaux outils, notamment numériques, pour mieux répondre à l'aspiration et aux besoins des jeunes.
- Etablir un plan d'actions opérationnelles pour accompagner les équipes dans l'appropriation et la mise en œuvre de ces changements.

La complexité de cette question, et la multitude des acteurs à prendre en compte pour y répondre, ont conduit la DIRECCTE d'Ile-de-France à être partenaire de la MLAVO pour la réalisation d'une étude-action sur l'offre de service des missions locales contribuant à la mise en place d'un diagnostic et d'un plan d'actions concerté commun aux acteurs du territoire départemental et à portée régionale.

### **1. Demandeurs de l'étude et structure porteuse**

La MLAVO est une Association de loi 1901 créée en 2012, dont le siège social est situé à la Mission Locale vallée de Montmorency, 30 rue de la Station, 95 132 Franconville.

Les Missions Locales du Val d'Oise ont décidé de la création d'une association départementale dont l'objectif est de renforcer leurs synergies partenariales, leurs capacités à concevoir, développer et déployer des projets communs d'envergure départementale ; de se doter d'une instance représentative susceptible de s'inscrire dans l'architecture du réseau des Missions Locales au niveau départemental, régional et national et d'être un relais auprès des pouvoirs publics et de ses partenaires.

Sa présidence est assurée par Mme Kareen RAOULX, Directrice de la Mission Locale de Taverny.

La DIRECCTE Ile-de-France en a confié le pilotage à l'Unité départementale du Val d'Oise.

Sont associés à cette demande les partenaires suivants :

- Les 7 Missions Locales du Val d'Oise,
- DIRECCTE IDF,
- ARML,
- ADML 77, ADML 78, ADML 91, ADML 93, ADML 92, Mission Locale de Paris, la représentation des missions locales du 94,
- UNML.

Une convention lie l'Etat et l'association des Missions Locales Associées du Val d'Oise ayant pour sigle **M.L.A.V.O.** pour la conduite de cette étude.

**Pour réaliser les travaux d'étude prospective, la MLAVO et le comité de pilotage auront recours à un organisme spécialisé.**

## **2. PROJET**

### ***2.1. Caractéristiques de l'étude***

Cette étude sera une analyse prospective des besoins afin de faire évoluer l'offre de service des Missions Locales, leurs organisations en identifiant des pistes d'amélioration afin d'augmenter l'attractivité de ces structures auprès de leurs publics cible.

Elle contiendra des préconisations de plan d'actions répondant aux enjeux identifiés et territorialisés.

#### 2.1.1. Objectifs généraux

- Augmenter le nombre de premiers accueils, de jeunes suivis, de jeunes sortis avec des solutions durables,
- Proposer une nouvelle offre de service plus adaptée aux attentes du public, des partenaires et des entreprises.

#### 2.1.2. Périmètre

Le périmètre de l'étude porte sur les missions locales d'Ile-de-France et plus particulièrement sur les 7 missions locales du Val d'Oise et un panel de missions locales sélectionnées en concertation et d'un commun accord par les ADML et les UD Direccte dans chaque département, soit au maximum 30 missions locales.

Ainsi, seront diagnostiquées, outre les sept missions locales du Val d'Oise, une à deux missions locales par département d'Ile de France, ce panel étant complété, en tant que de besoin, dans le cadre d'un benchmark, auprès d'autres missions locales innovantes, en France.

### ***2.2. Attentes***

L'étude se déroulera en quatre phases

#### Phases 1 : Diagnostic

##### 1-1 Recherche documentaire

Après une recherche documentaire sur le rôle, la gouvernance et les missions des Missions Locales, l'étude portera sur la réalisation d'un état des lieux et une analyse du fonctionnement opérationnel des structures.

##### 1-2 Enquête auprès des missions locales

- Rencontre des missions locales pour une analyse des organisations, des pratiques professionnelles, des relations avec les partenaires de leur territoire (Pôle Emploi, E2C, travailleurs sociaux, logement, santé, mobilité, entreprises, organismes de formation, entreprises...), de l'offre de services, des outils d'accompagnement mobilisés, des outils de communication utilisés,...

- Analyse des effectifs des missions locales : métiers, qualifications, pyramide des âges, ancienneté, formations suivies, recrutement/type de profils, ...

### 1-3 Enquête auprès du public cible :

Identification d'un échantillon de jeunes n'ayant pas donné suite après un premier accueil, de jeunes ayant rompu leur parcours, de jeunes sortis sans solution, de jeunes orientés par des partenaires tiers mais qui ne sont pas venus à la mission locale, ainsi que de jeunes en cours de parcours. Enquête qualitative auprès des jeunes, pour mieux appréhender leur situation, leurs attentes, leurs démarches et pratiques individuelles de recherche d'informations en vue d'une insertion sociale ou professionnelle,...

Ressources : Etude « baisse des 1<sup>ers</sup> accueils en IDF – étude de l'ARML année 2017 et rencontre des partenaires (Pôle Emploi, EPCI, Prévention spécialisées, entreprises, Conseil Régional d'Ile de France, Conseil Départemental du Val d'Oise, PIJ/CIJ, ...)...

### 1-4 Recensement des offres de formation qualifiantes disponibles pour les professionnels des missions locales

Inventaire de l'existant et repérage des manques face à la nécessité de développer de nouvelles compétences pour les conseiller notamment dans la maîtrise des outils numériques.

*Restitution de la phase 1 en comité de pilotage pour validation et présentation de la méthodologie de la phase 2.*

### Phase 2 : Identification des éléments externes venant impacter les pratiques professionnelles des missions locales et les innovations internes intéressantes à dupliquer

Il s'agit d'identifier tous les éléments externes qui peuvent faire évoluer le fonctionnement et l'offre de service des missions locales, dans le but d'une meilleure adéquation de la réponse aux attentes des jeunes, dans le cadre de leur mission d'insertion sociale et professionnelle.

Il conviendra de prendre en compte les évolutions des politiques publiques (Appels à projets, Loi avenir professionnel, Loi pauvreté, les expérimentations préconisées par le rapport sur l'administration 2022, les évolutions des règles d'indemnisation du chômage...), ainsi que la problématique de l'articulation des acteurs sur le segment jeunes et demandeurs d'emploi.

Les évolutions techniques et technologiques : dans les outils (emploi store de Pôle emploi, portfolio numérique, serious games, moocs, prescription formation en ligne,...) ; dans les modalités de suivi (visios, réseaux sociaux, prise de rendez-vous via une plateforme numérique, rencontre dans des tiers lieux,...) ; dans les relations avec les partenaires et les entreprises (offres de plateformes numériques rapprochement offre/demande,...)

D'identifier des expérimentations opérationnelles qui fonctionnent au travers d'une différenciation des niveaux de réponse en fonction des attentes du jeune et d'une organisation adaptée.

Ressources : évolution réglementaire, étude sur la digitalisation et l'accès aux droits, les jeunes et leurs modes de communication, ...

*Restitution de la phase 2 en comité de pilotage pour validation et présentation de la méthodologie de la phase 3.*

### Phase 3 : Scenarii d'évolutions

A partir des éléments recueillis dans les étapes 1 et 2, élaboration de scenarii d'évolutions possible de l'offre de service et des organisations en fonction des publics, des territoires, de la variété des missions locales etc. Evolution des relations avec les partenaires du territoire.

Pour les 5 ans à venir, identification des besoins en emploi et en qualification par type de métier dans les missions locales en fonction d'hypothèses différenciées : présentation des compétences nouvelles à développer, lien avec l'offre de formation initiale et continue et identification des besoins nouveaux, etc.

Ressources : étude « métiers et filières » - Frédérique COSTE-chargé de Mission Emploi Plaine Commune, étude des formations du PRF Mission Locale, ...

*Restitution de la phase 3 en comité de pilotage pour validation et présentation de la méthodologie de la phase 4.*

### Phase 4 : Plan d'action

Elaborer un plan d'actions - en fonction du scenario retenu par le Comité de pilotage - pour l'accompagnement de l'évolution des missions locales pour les 3 à 5 ans prochains, qui tiennent compte des besoins en formation continue des salariés, des besoins en nouvelles qualifications et des besoins de recrutement.

*Restitution de la phase 4 en comité de pilotage pour validation.*

## **2.3. Livrables**

### 2.3.1. Rapports

Quatre rapports sont attendus :

- Trois rapports d'avancement (phases 1 à 3 de l'étude)
- Un rapport final (phase 4) qui :
  - o reprendra les trois rapports précédents,
  - o présentera le plan d'action découlant des résultats se dégageant des trois premiers rapports,
  - o proposera une synthèse qui servira de base à une diffusion « grand public ».

Le rapport final devra avoir fait l'objet d'une validation par l'ensemble des membres du comité de pilotage pour diffusion.

### 2.3.2. Séminaire élargi de restitution

La production du rapport final sera suivie d'une présentation en séminaire élargi de restitution dont l'objectif sera de :

- faire connaître les travaux aux principaux acteurs intéressés
- présenter les préconisations du plan d'action à l'ensemble des partenaires dans le but de faciliter une action coordonnée notamment en matière de formation.

### 3. Modalités d'exécution

#### 3.1. Comité de pilotage

Sous la présidence de la DIRECCTE d'Ile-de-France – Unité départementale du Val d'Oise, le comité de pilotage associera en tant que de besoin les représentants des composantes intéressées par l'étude.

Plus précisément, le comité de pilotage réunira :

Composition	Missions
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La MLAVO</li> <li>- DIRECCTE IDF</li> <li>- ARML</li> <li>- ADML 77, ADML 78, ADML 91, ADML 93, ADML 92, Mission Locale de Paris, la représentation des missions locales du 94</li> <li>- UNML</li> <li>- CRIF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation du cahier des charges</li> <li>- Choix de l'opérateur retenu</li> <li>- Conduite du projet</li> <li>- Réception, orientation et validation à chaque étape des rapports intermédiaires et finaux.</li> </ul>

Le consultant sera associé au comité de pilotage afin de restituer les travaux

#### 3.2 Le Comité technique

Composition	Missions
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La MLAVO</li> <li>- DIRECCTE IDF</li> <li>- Le consultant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter les travaux du prestataire</li> <li>- Suivi de l'avancement</li> </ul>

Le consultant sera associé au comité technique afin de restituer les travaux

#### 3.3 Réalisation de l'étude

Les travaux seront réalisés par des experts choisis au terme d'une mise en concurrence. Ces experts qualifiés et leurs cabinets devront présenter leur maîtrise :

- de l'insertion du public jeune,
- des politiques publiques de l'emploi,

- des évolutions technologiques et professionnelles liées à la digitalisation,
- de l'accompagnement au changement des organisations / capitalisation et démultiplication des pratiques inspirantes,
- de l'ingénierie de formation

Ces travaux consisteront à identifier et décrire les objets d'étude, lancer les enquêtes, exploiter les ressources existantes, produire et analyser les données quantitatives et qualitatives nécessaires. Il est rappelé que les résultats attendus porteront sur des propositions concrètes d'action et non sur une description de l'existant. Il est retenu pour principe que le contrat sera établi entre le cabinet choisi et la MLAVO.

Les propositions des candidats devront décrire précisément la démarche, les méthodologies proposées, les résultats attendus ainsi que les livrables, le calendrier de production et de livraison et le prix.

### ***3.4 Durée, calendrier et moyens de la mission***

L'étude a une durée maximale de 6 à 9 mois.

La prestation, comprenant les livrables à fournir, ne pourra pas dépasser 100 000 euros.

La MLAVO prendra en charge le suivi de la réalisation technique et la gestion financière de la prestation.

### ***3.5 Règles prudentielles***

L'ensemble des informations et données recueillies dans le cadre de cette étude sont confidentielles. Dans le cadre du rapport les témoignages des professionnels ayant participé à ce travail d'étude seront anonymisés.

A l'issue de l'étude l'ensemble des productions seront la propriété de la MLAVO et de la DIRECCTE Ile de France.

### ***3.6 La remise des offres***

L'offre remise par le candidat sera rédigée sur support papier (3 exemplaires) et format électronique.

**Les offres devront parvenir à la MLAVO au plus tard à la date du 31/01/2019** par courrier avec accusé réception à l'adresse suivante :

Mission Locale de Taverny  
2 place de la Gare  
95 150 Taverny

A l'attention de Karen RAOULX, Présidente de la MLAVO

Adresse mail : [k.raoulx@orange.fr](mailto:k.raoulx@orange.fr)

Et en copie à l'adresse : [corinne.lechevin@direccte.gouv.fr](mailto:corinne.lechevin@direccte.gouv.fr)

### **3.7 Dossier de candidature**

L'attention des candidats est attirée sur le fait que tout dossier incomplet ou offre incomplète sera immédiatement écarté. Toute offre parvenue après la date limite ne sera pas prise en compte.

Les candidats s'engagent à :

- Fournir les attestations fiscales et sociales en vertu des articles L. 8221-3 et 5 et L.8222-1 à 6 du Code du travail.
- A faire réaliser le travail par des salariés employés régulièrement au regard des articles L.1221-10/13/15/17, L.3243-1/2/4 du Code du travail.

Les candidats devront obligatoirement présenter un dossier complet comprenant :

- Une lettre de candidature
- Un document de présentation du candidat permettant de justifier de ses moyens d'exploitation et de ses capacités professionnelles : organisation, moyens techniques, personnel au regard de la prestation demandée
- La proposition technique descriptive des prestations proposées par le candidat : méthodologie, temps et personnels affectés à chaque étape
- Un exemplaire du présent cahier des charges accepté par le candidat et paraphé à toutes les pages
- Les références similaires du candidat
- Les formations, expériences et références des intervenants affectés à la mission (CV)
- Le nombre de jours d'intervention estimé par intervenant (junior, senior), phase par phase
- L'annexe 1 avec le détail financier de la prestation

Tous les documents devront être signés par une personne habilitée à engager le candidat et clairement identifiée.

## **4 - Procédure de sélection**

Une commission d'examen composée des membres du comité de pilotage se réunira afin d'auditionner les candidats présélectionnés. Ils seront informés quelques jours auparavant, par voie téléphonique ou par mail.

La sélection portera notamment sur les éléments suivants :

1. La qualité technique de l'offre illustrée par la compréhension de la demande et la qualité de la proposition, la cohérence des méthodes proposées avec les résultats attendus et les moyens matériels et humains proposés, la connaissance du secteur, l'expérience antérieure et les savoir-faire en matière d'étude, l'équipe pluridisciplinaire en lien avec les demandes du cahier des charges – composition et compétences.
2. Le respect des délais
3. Le coût de la prestation

Suite aux auditions, les candidats seront informés par écrit (par mail) du résultat de leur candidature.

**La notification au candidat retenu se fera au plus tard le 22/02/2019 pour un démarrage opérationnel immédiat.**