

SITE C2RP – REFONTE DU SITE AMOA UX/UI

REDACTEUR DU DOCUMENT

Laurence GUILBERT

ETAT DU DOCUMENT

- En cours d'élaboration
 En cours de modification
 Validé Périmé
- En cours de correction
 En cours de validation

Les corrections désignent des évolutions mineures du document (nouvelle release).

Les modifications désignent des évolutions importantes du document (nouvelle version).

CONFIDENTIALITE DU DOCUMENT

- Document public
 Document sensible (équipe de projet)
- Document privé (usage interne société)
 Document très sensible (destinataires uniquement)

SOMMAIRE

| | |
|--|----------|
| 1. LE C2RP | 3 |
| 2. PERIMETRE ET PROBLEMATIQUE | 3 |
| 3. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES | 4 |
| 4. LIVRABLES | 5 |
| 5. L'EQUIPE DEDIEE AU PROJET | 5 |
| 6. LE PLANNING PREVISIONNEL | 5 |

1. LE C2RP

Le C2RP, Carif-Oref Hauts-de-France, Centre d'Animation, de Ressources et d'Information sur la Formation (Carif) et Observatoire Régional Emploi Formation (Oref) remplit une mission d'intérêt public en faveur du déploiement des politiques publiques d'orientation, de formation et d'emploi. Structuré en groupement d'intérêt public (GIP), il est financé par l'État et la Région.

Le C2RP accompagne les acteurs institutionnels et les professionnels du champ de l'orientation, de la formation et de l'emploi au niveau des Hauts-de-France et dans les territoires pour la mise en œuvre des politiques publiques dans le cadre du Contrat de Plan Régional de Développement des Formations et de l'Orientation Professionnelles (CPRDFOP).

Selon la feuille de route établi pour la période de 2021-2027, chaque année un plan d'actions opérationnel est décliné. Pour 2021, l'action du C2RP s'organise autour de 4 missions :

- *L'observation pour éclairer la décision publique et la relation entre emploi et formation
- *La collecte de l'offre de formation professionnelle en région (toute voie de formation, y compris par apprentissage) ; sa consolidation au sein des systèmes d'information interne et externes.
- *L'information et l'accompagnement des professionnels par la mise à disposition de ressources et d'expertises
- *L'appui à la gouvernance du CREFOP pour alimenter le travail des instances et des commissions.

Ce plan d'actions annuel s'accompagne de 5 projets prioritaires dans le cadre des quatre grandes missions qui structurent les activités du CARIF-OREF Hauts-de-France : l'appui aux politiques territoriales, l'appui sectoriel, l'innovation, la VAE et l'offre de formation

Une série d'outils et de ressources vient appuyer ces actions :

- *Un observatoire unique dans le champ de l'emploi et de la formation
- *Une base de données qui collecte, distribue et affiche l'offre de formations en Hauts-de-France
- *Des sessions d'information thématiques en présentielle et à distance
- *Des dossiers de synthèse sur l'actualité de la formation, de l'orientation et de l'emploi
- *Une palette de supports dématérialisés (site web, vidéos, tutoriels, etc...) pour informer ses publics
- *Une plateforme de stockage et d'échanges pour l'appui aux instances quadri-partites - CREFOP

Pour mener à bien ses objectifs, le C2RP dispose d'un canal unique de communication qu'est son site web <https://www.c2rp.fr> au travers duquel il propose l'ensemble de ses services.

2. PERIMETRE DU PROJET

L'assistance à maîtrise d'ouvrage porte sur l'accompagnement UX/UI par rapport au projet de refonte globale du site du C2RP – <https://www.c2rp.fr> - à l'exception de l'affichage de l'offre de formations qui a fait déjà l'objet d'une AMOA UX/UI en début d'année 2021 – Vous trouverez ci-joint le lien vers le prototype du projet – [version desktop](#) et [version mobile](#) (mdp C2rp2@21)

3. LE SITE DU C2RP AUJOURD'HUI

Le site internet du C2RP dans sa version actuelle développé en Drupal 7 existe depuis août 2015. Il est devenu au cours de ces dernières années, l'unique point de communication et affiche une audience en augmentation de + de 25% chaque année totalisant depuis sa mise en ligne et en moyenne plus d'un million de visites par an.

Depuis sa mise en ligne en 2015, il n'a pas subi de refonte à l'exception de sa page d'accueil en 2019 qui a également permis d'en revoir l'arborescence. Malheureusement, le taux de rebond sur cette page reste encore élevé par rapport au travail de ré-organisation enclenchée.

Le site, au fil des années s'est adapté aux nouvelles missions du C2RP par la création de nouveaux espaces essentiellement développés sans gabarit particulier et sans automatisation de remontée de contenus. La gestion du site, bien qu'elle mobilise deux personnes à temps plein, reste lourde et chronophage. L'arborescence a montré ses limites et la richesse que représente les informations mises en ligne sur ce site ne sont pas suffisamment exploitées. Le site manque de fluidité et les parcours aboutissants aux informations que nous souhaitons valoriser sont à retravailler.

4. LE SITE DU C2RP DEMAIN

L'objectif de cette refonte est de mettre en ligne une nouvelle version du site du C2RP qui sera capable de montrer la richesse des produits et services proposés par la structure à travers un affichage simplifié et intuitif ; de produire un site qui sera le reflet de l'ADN du C2RP dans sa capacité à produire, assembler, innover et s'adapter.

Le contexte aujourd'hui a changé : les missions et l'organisation du C2RP ont récemment évoluées. Le site internet, unique vecteur de communication n'est plus à l'image de cette évolution. Le contexte technique n'est plus sécurisé, il est nécessaire de migrer l'application vers une version supérieure (Drupal 9) pour s'assurer d'une continuité de services.

L'enjeu de cette refonte est de présenter les produits et les services du C2RP en termes de besoin et non de missions. Le nouveau site doit être le reflet de nos métamorphoses et de notre nouvelle feuille de route à horizon 2027. Il s'agit aussi de proposer un site agile qui puisse répondre rapidement à l'évolution constante des métiers du C2RP et des besoins de nos financeurs

Le C2RP s'est fixé comme objectifs de diminuer de 20% le ratio entre trafic « formations » et le reste du site ; de diminuer de 15% le taux de rebond sur la page d'accueil et d'augmenter de 20% la part d'utilisateurs « fidèles » - ceux qui reviennent régulièrement sur le site.

5. LES TYPOLOGIES D'UTILISATEURS DU SITE

Le C2RP a identifié 4 grandes familles d'utilisateurs, ils sont classés ici par ordre de priorité :

- *Organismes de formation continue et centre de formation par l'apprentissage
- *Acteurs emploi-formation-insertion : ceux qui sont en contact du public, les accompagnent et les conseillent
- *Décideurs régionaux : Etat/Région/Partenaires sociaux/CREFOP : ceux qui font la politique régionale
- *Acteurs institutionnels : ceux qui développent les politiques régionales en matière de formation, d'orientation et d'emploi : branches professionnelles, OPCO, SPELOF, Départements

Un premier travail réalisé en interne sur l'identification des besoins et le repérage de services existants ou à développer a été réalisé – n'hésiter pas à demander un accès.

6. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le C2RP demande un accompagnement sur les 3 volets suivants :

1. Une prestation UX
Une amélioration des parcours utilisateurs plus simples et plus intuitifs pour répondre à chacun de leurs besoins. L'objectif est que l'affichage soit simplifié et efficace pour permettre à chacun d'être guidé et de trouver des éléments de réponses à leur recherche et à leur préoccupation.
Pour cette première prestation, nous serons en mesure de mettre à votre disposition le travail de recueil de besoins des typologies utilisateurs réalisés en interne ainsi que le benchmark de deux sites internet de Carif-Oref qui ont tout récemment sortis une nouvelle version.

Un ou plusieurs groupes test d'utilisateurs pourront être mobilisés si besoin en amont et en aval de cette prestation.

2. Une prestation UI

La déclinaison graphique de l'ensemble des écrans des parcours utilisateurs en Mobile First avec une déclinaison desktop sous forme de prototype interactif pour aider à une meilleure appropriation du futur site, faciliter les tests utilisateurs et l'intégration HTML par un prestataire de développement.

3. Une prestation technique fonctionnelle

Une description détaillée des nouvelles fonctionnalités et de l'ensemble des pages pour garantir le bon déroulement et le cadrage de la phase d'intégration technique. Pour réaliser cette prestation, le répondant sera en contact avec le prestataire TMA actuel du C2RP pour s'assurer de la faisabilité des propositions qui seront avancées notamment sur le choix des fonctionnalités et leur faisabilité sous Drupal 9. L'intégration sur le site ne fait pas partie de la prestation d'accompagnement. Elle fera l'objet d'un marché lancé à l'issue de la fin de cette présente prestation.

7. LIVRABLES

Le C2RP attend du répondant qu'il lui livre :

- Le vadémécum des personae correspondant aux typologies de public identifié (motivations, freins, attentes, contexte d'utilisation) dans la phase de recueil de besoins
- Le compte-rendu des divers ateliers d'idéation menés dans la phase de conception
- Le prototype interactif finalisé
- Le cahier de charges fonctionnelles et des spécifications techniques
- Un recueil de recommandations techniques travaillé de concert avec le prestataire TMA du C2RP pour la réalisation de l'intégration à titre indicatif.
- Compte-rendu des test utilisateurs post prototype interactif validé
- Sources graphiques utilisés et design system prototype interactif

8. L'EQUIPE DEDIEE AU PROJET

Un chef de projet sera mis à disposition par le C2RP pour assurer la coordination entre le C2RP, le répondant et le prestataire TMA. Le chef de projet animera le groupe projet interne et fera aussi le lien avec la direction qui validera les différents livrables.

9. LE PLANNING PREVISIONNEL

La réponse est attendue pour le 25 juin 2021 à 16h00.

| | |
|----------------------------|------------------------------------|
| Semaine 21 | Lancement marché |
| Semaine 25 | Retour marché - analyse des offres |
| Semaine 26 (28 ou 29 juin) | Choix du prestataire |

| | |
|-------------------------|----------------------|
| Semaine 27 | Réunion de lancement |
| Semaine 43 au plus tard | Fin prestation AMOA |