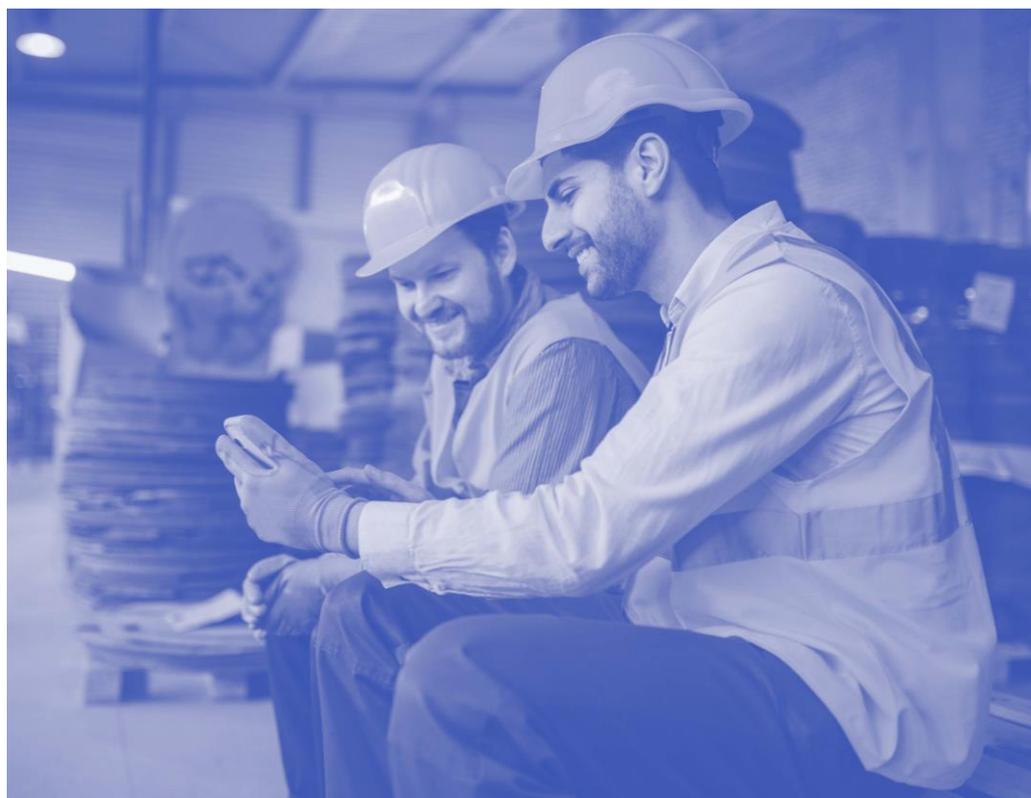


Groupe Morgan Services confie à Inflexsys la digitalisation de l'expérience intérimaire



« Notre métier est très numérisé, aussi bien du côté de nos clients grands comptes que des intérimaires ou candidats. Et ça n'est pas fini : c'est le sens de l'histoire. Alors, pour rester compétitif sur ce marché, nous devons continuer à innover, nous montrer agile et réactif. »

Y. Lachance, Directeur des Systèmes d'Information

Présentation de l'entreprise

Spécialisé dans le recrutement et le placement de personnel temporaire depuis 1998, Groupe Morgan Services dispose aujourd'hui d'un réseau de plus de 100 agences en France (incluant les agences Morgan Services, Festou Interim et Alterego) et emploie plus de 400 permanents.

Présent également en Belgique, au Luxembourg et en Suisse, le groupe génère un chiffre d'affaires de 330 millions d'euros et gère près de 6000 intérimaires par mois.



Le contexte

Lorsque nous rencontrons son Directeur des Systèmes d'Information, Yann Lachance, Groupe Morgan Services s'est engagé dans un vaste projet de transformation numérique de ses processus RH.

« Notre métier est très numérisé, aussi bien du côté de nos clients grands comptes que des intérimaires ou candidats. Et ça n'est pas fini : c'est le sens de l'histoire. Alors, pour rester compétitif sur ce marché, nous devons continuer à innover, nous montrer agile et réactif », explique Y. Lachance.

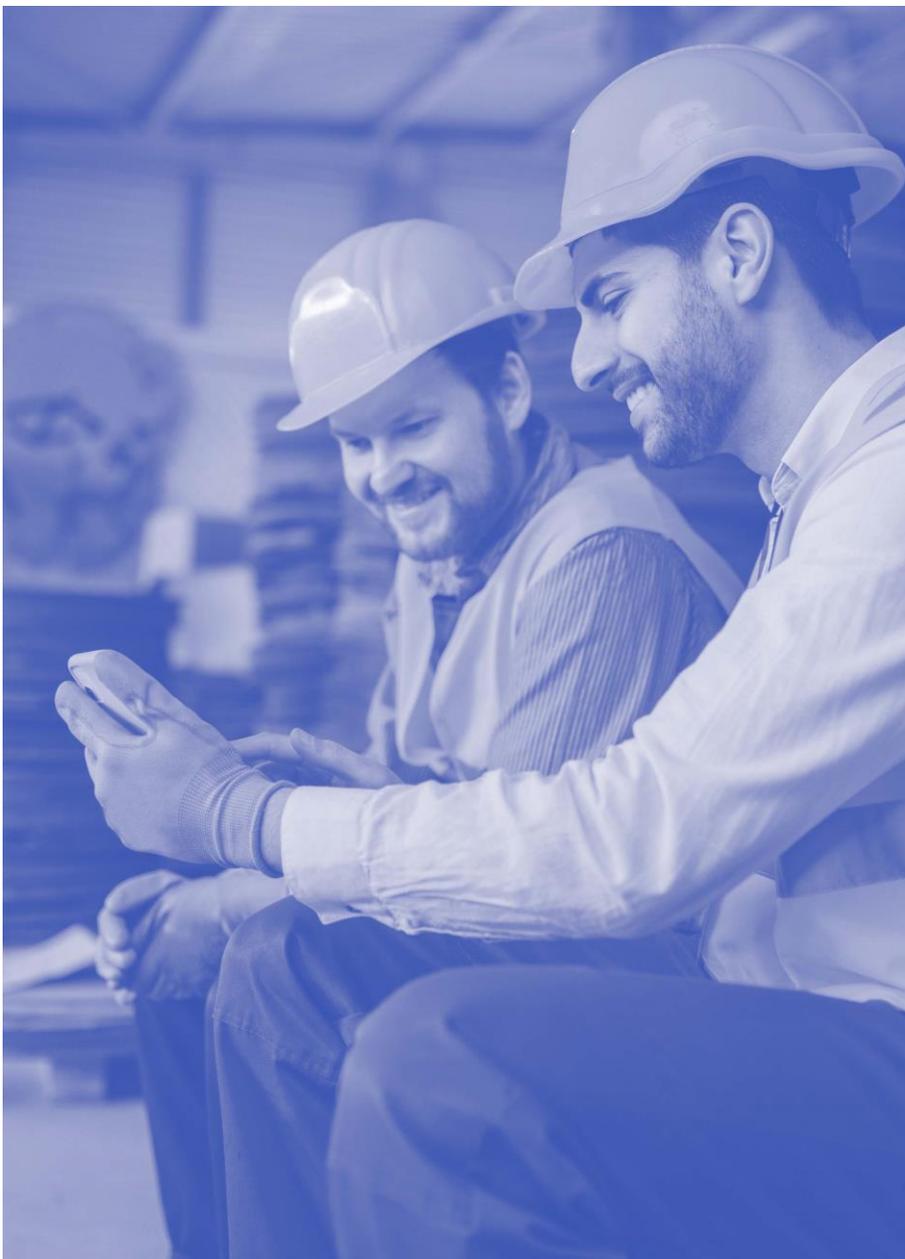
À cette époque, l'activité du groupe s'appuie notamment sur un logiciel standard du marché, dédié à l'activité du recrutement et plus particulièrement au travail temporaire.

L'ambition de Groupe Morgan Services est de mettre en œuvre sa propre solution digitale, pensée en premier lieu pour les candidats et intérimaires.



La volonté de Groupes Morgan Services est de :

- **Se différencier de la concurrence et se positionner comme un acteur important du secteur.**
- **Disposer d'une solution ajustée à ses besoins, intégrant des fonctionnalités qui ne sont pas nécessairement incluses en standard dans les logiciels du marché.**
- **« Déplacer le barycentre de la solution, de l'agence vers l'utilisateur final » ; c'est-à-dire remettre candidats et intérimaires au cœur de la solution, pour améliorer la réactivité et la qualité de service.**
- **Fluidifier les échanges de documents entre agences, intérimaires / candidats et clients grands comptes, dans le respect du RGPD.**
- **Réduire la dépendance du groupe aux roadmaps d'éditeurs, peu flexibles, tout en reprenant la maîtrise des coûts.**



La solution envisagée

Pour répondre à ces enjeux, Groupe Morgan Services souhaite disposer d'une application mobile sur mesure, qui sera baptisée MyMorgan, permettant de gérer la relation avec l'intérimaire. Elle devra par exemple permettre de dialoguer avec l'intérimaire, d'ouvrir un dossier, de gérer les pièces justificatives des intérimaires, de partager et d'envoyer des documents, de signer un contrat, etc.

L'application devra être adossée à un portail back-office à destination des agences, afin de gérer la relation avec les candidats et intérimaires.

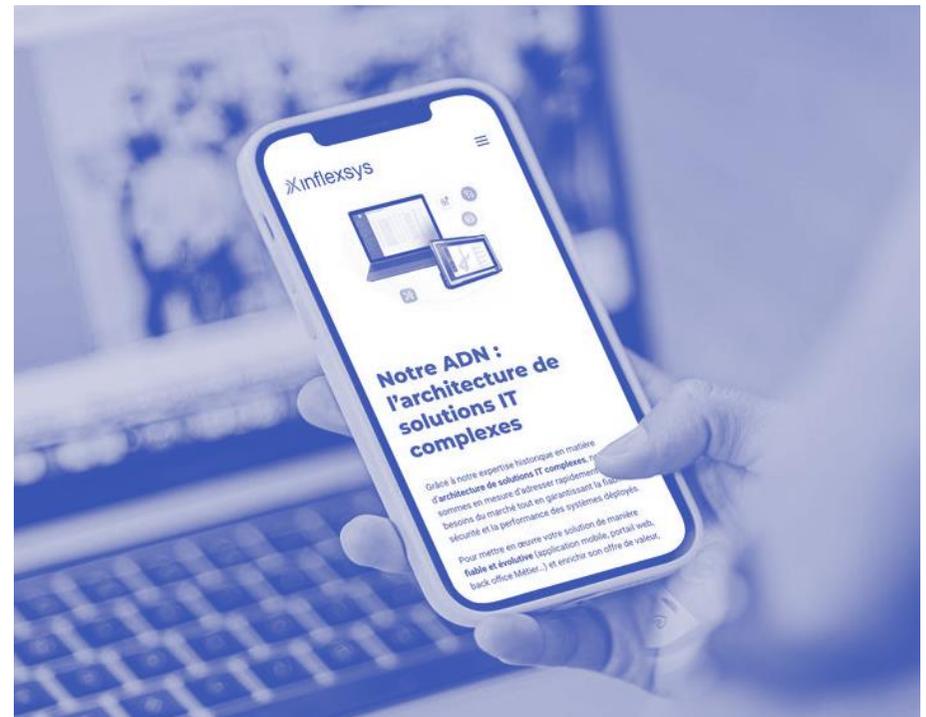
Le projet est déjà bien cadré : s'appuyant sur sa longue expérience du secteur de l'intérim et du recrutement, Y. Lachance a élaboré un cahier des charges de la future solution. Il n'y a plus qu'à trouver le bon partenaire pour la mettre en œuvre.

Le choix du prestataire

Plusieurs entreprises sont donc contactées.

Par l'intermédiaire de Legaly Space, éditeur d'une solution de signature électronique qui lui a été recommandée par Orange, Y. Lachance entre en contact avec Inflexsys.

Un lien de confiance s'établit assez vite : l'expertise technique d'Inflexsys en matière de développement mobile et serveur, sa capacité à intégrer la solution de Legaly Space et à être force de proposition, font pencher la balance en sa faveur.



La méthodologie

Le projet s'est donc déroulé en 2 étapes :

1. Développement de l'application mobile

Cadrage et étude

Dans une démarche centrée utilisateur et numérique responsable, un atelier de co-conception animé par deux UX designers d'Inflexsys est organisé. En s'appuyant sur le cahier des charges préexistant, cet atelier a pour objectif de préciser les besoins des utilisateurs, de prioriser les fonctionnalités et de définir les parcours utilisateurs. Et ainsi, de garantir une adéquation parfaite entre les besoins des intérimaires et l'application MyMorgan.

Développement

Sur la base des recommandations et livrables UXUI de l'atelier, le développement peut ensuite démarrer en s'appuyant sur la méthodologie Agile, avec des sprints collaboratifs et des ajustements constants en lien avec les priorités Métier. La priorisation établie dans la phase de cadrage permet de définir les fonctionnalités de la première version et de séquencer les développements.

2. Développement du back-office

Cadrage et étude

De même que pour l'application mobile MyMorgan, une étape d'étude UXUI est nécessaire. Un atelier UX et des entretiens avec les utilisateurs sont organisés au sein d'une agence Groupe Morgan Services, pour préciser le besoin. Cet atelier donne lieu à plusieurs livrables incluant l'arborescence des fonctionnalités de l'application, le « user flow » permettant de construire le déroulement des fonctionnalités de l'application, des propositions graphiques de l'interface web, le parcours utilisateur et les maquettes des pages.

Développement

Le développement s'appuie sur ces livrables et suit, lui aussi, les principes de la méthodologie Agile Scrum.

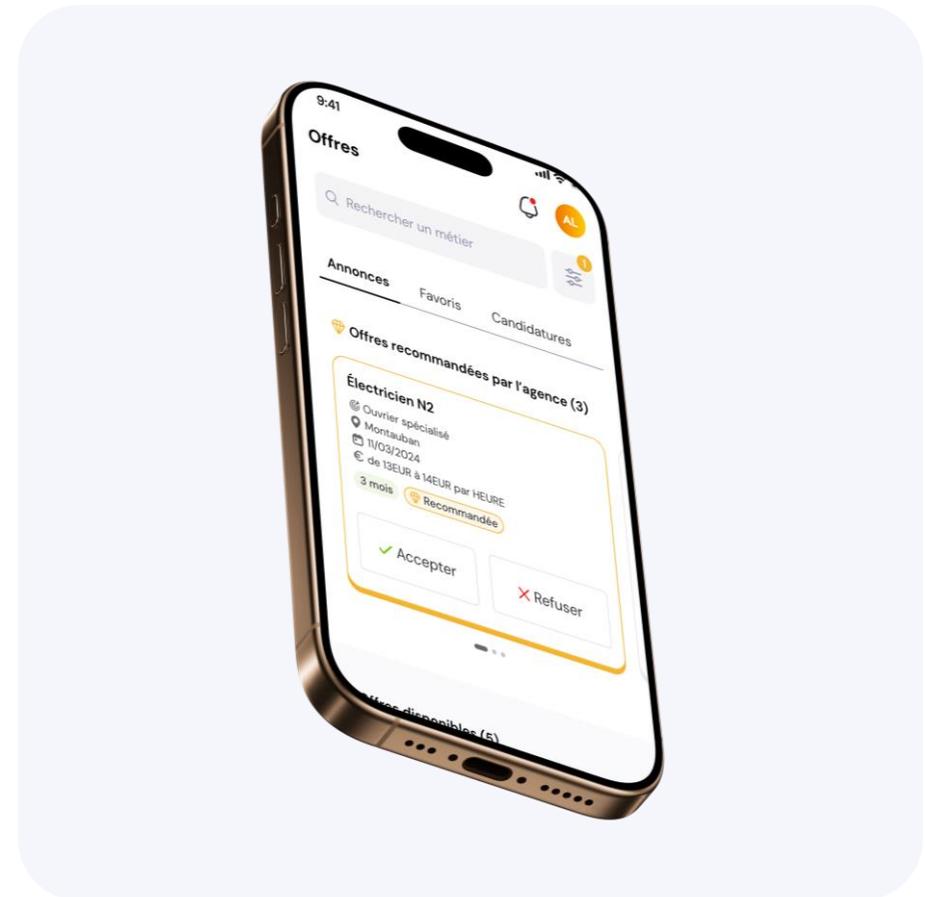
Des mini vidéos ainsi qu'une documentation explicatives sont fournies pour faciliter la prise en main de l'application par les agences.

L'application mobile MyMorgan

MyMorgan est une application mobile innovante simplifiant le quotidien des intérimaires : elle centralise tous les outils qui leur sont essentiels sur une seule plateforme.

À l'aide de l'application MyMorgan installée sur son smartphone, l'intérimaire peut en effet :

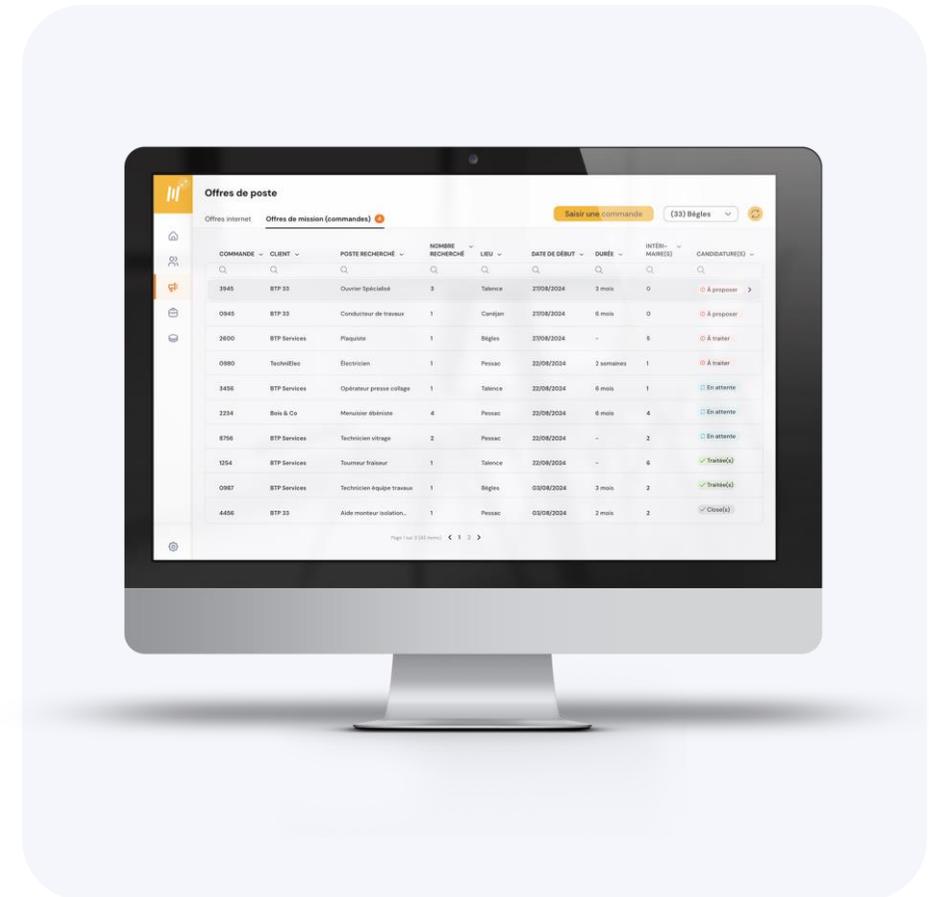
- Consulter les offres internet publiées par son agence et proposer sa candidature
- Répondre à une offre de mission qui lui est proposée
- Signer les contrats de travail que l'agence lui aura préparé
- Consulter ses missions en cours, à venir et passées
- Fournir les pièces justificatives de son dossier (pièce d'identité, justificatif de domicile, carte vitale, RIB...)
- Initier une demande d'acompte, suivre son acceptation, consulter l'historique de ses demandes



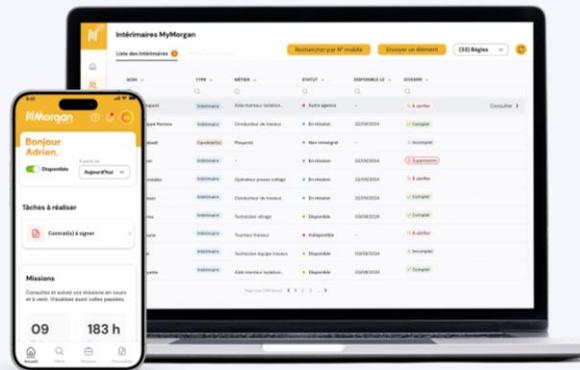
Le back-office web MyMorgan

L'application Web Back Office, à destination des administrateurs de MyMorgan (Service IT) et des utilisateurs des agences, permet :

- La gestion des candidats et intérimaires
- La gestion des candidatures / des offres de mission
- Le suivi des missions et des signatures des contrats
- L'affichage de la liste des demandes d'acomptes à traiter
- L'envoi de documents vers les espaces sécurisés des intérimaires



Le bilan



« Techniquement, la solution nous satisfait tout à fait. Elle répond au cahier des charges en offrant plus d'autonomie aux candidats et intérimaires dans leurs démarches RH, un accès centralisé et sécurisé à leurs documents et une réduction des délais dans la signature et la réception de leurs contrats ; du côté des agences, il y a un gain de temps important sur le travail administratif et une amélioration de la qualité de service », constate Y. Lachance.

Un accompagnement au changement s'est néanmoins avéré nécessaire pour faciliter la prise en main de l'application back-office par les agences et obtenir leur adhésion.

« J'ai particulièrement apprécié l'implication et la réactivité de l'équipe projet d'Inflexsys. La qualité du travail des UXUI designers notamment a été essentielle au bon déroulement du projet. Enfin, nous avons presque tenu les délais que nous nous étions fixés pour mettre en production la première version de l'application, ce qui est plutôt rare, car dans un projet informatique, il y a toujours des aléas. »

Dernier bénéficiaire, mais pas des moindres : Y. Lachance se félicite d'être désormais moins dépendants des roadmaps d'éditeurs externes et de pouvoir rapidement mettre en œuvre des évolutions ajustées aux besoins et enjeux de Groupe Morgan Services.

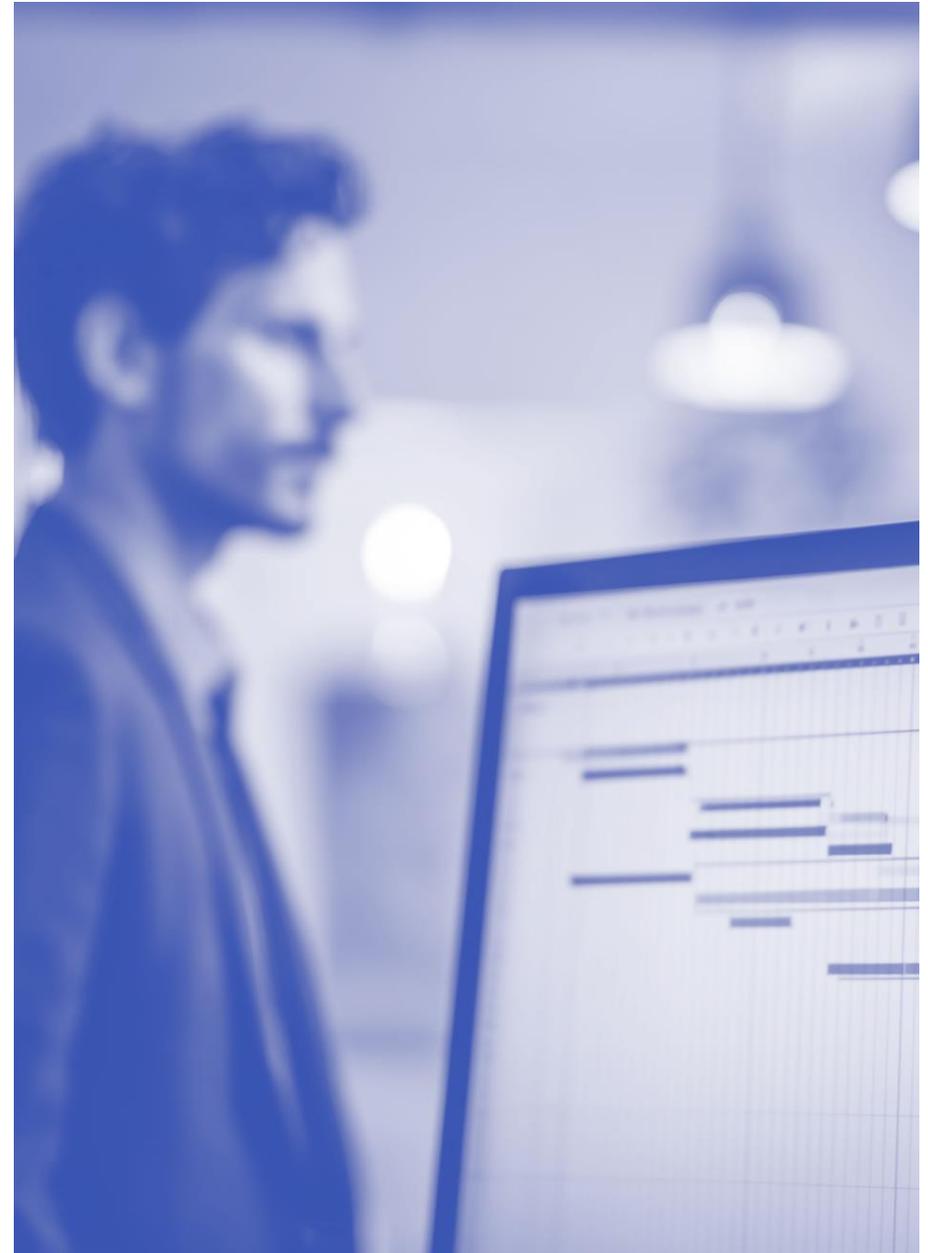
Les évolutions envisagées

Avec une vision claire de sa roadmap, Y. Lachance imagine déjà plusieurs évolutions comme la connexion directe avec les systèmes de gestion des fournisseurs (Vendor Management System), permettant d'échanger des données sous forme EDI avec ses clients grands comptes.

« L'enjeu est toujours de fluidifier les flux tout en restant cohérent avec le RGPD et de libérer du temps pour permettre aux agences de travailler autrement. »

Une extension des services disponibles pour les intérimaires, tels que la gestion des plannings, la gestion de leur Compte Epargne Temps, ou encore la saisie des heures pourraient être aussi envisagée.

« Le champ des possibles est largement ouvert, mon travail est de défendre ces idées : c'est un projet d'entreprise ! »



Contacts



Inflexsys

www.inflexsys.com

8 avenue de la Grande
Semaine, 33700 Mérignac



Contact commercial

contact@inflexsys.com

05 56 69 39 45