



Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Marché N° 2022-21

**Plateforme LMS pour hébergement et diffusion de contenus et parcours
de formation digitale**

Appel d'offres ouvert

Dossier suivi par :

Arnaud BARBIER

CMA France

12, avenue Marceau

75008 Paris

Site internet : www.artisanat.fr

Tél : 01 44 43 10 51

Courriel : barbier@cma-france.fr

1. Contexte général du projet

a. Contexte général et enjeu

CMA France est un établissement public administratif de l'État fédérant le réseau des chambres de métiers et de l'artisanat de métropole et d'outre-mer. Sa vocation est notamment de mettre en œuvre des actions et des outils mutualisés au niveau national pour l'ensemble du réseau.

Le réseau des chambres de métiers et de l'artisanat contribue au développement économique des entreprises immatriculées au répertoire des métiers ainsi qu'au développement des territoires, en remplissant toute mission d'intérêt général au bénéfice du secteur de l'artisanat, en faveur des acteurs économiques et en partenariat avec les structures existantes.

CMA France exerce un rôle fédérateur auprès des établissements publics régionaux.

Le réseau des CMA en quelques chiffres :

- 21 Chambres de métiers et de l'artisanat (régionalisation totale du réseau en janvier 2021),
- 300 points de contact,
- 2 500 chefs d'entreprises élus,
- 11 000 collaborateurs.

Par ailleurs, 137 Centres de Formation des Apprentis (CFA) et associatifs cogérés par les CMA, ce sont près de 110 000 apprentis qui sont formés chaque année sur 350 formations disponibles.

Chaque CMA dispose de sa propre organisation informatique (postes clients, infrastructure réseau, équipement de sécurité) organisée par région ou par département, et en voie d'évolution vers une organisation régionale.

A ce titre, les CMA utilisent leurs propres plateformes LMS pour former leur public local en formations initiales et continues. Ce marché n'aura pas vocation à remplacer ou centraliser les LMS qui sont exploités dans le réseau.

L'objectif de ce marché porté par CMA France est d'héberger et d'administrer une cinquantaine de parcours de formations courtes à thématiques transversales qui seront mises à disposition pour l'ensemble des territoires. L'offre de formation digitale disponible est présentée depuis notre site

<https://www.artisanat.fr/nous-connaître/vous-accompagner/e-formation> . C'est un des points d'entrées de nos artisans et chefs d'entreprises. Ils ont la possibilité de se préinscrire à une ou plusieurs de ces formations via un formulaire. Une fois le dossier administratif établi et signé entre le conseiller de la CMA concernée et l'apprenant, l'inscription pourra avoir lieu sur la plateforme LMS.

b. Objet du marché

Dans le cadre d'un projet national d'hébergement et de diffusion de contenus et de parcours de formation multimodaux La Direction de la Formation et de l'Emploi de CMA France recherche un prestataire proposant une solution de plateforme LMS. Celui-ci devra proposer une solution SaaS (System as a service). Nous souhaitons également que l'hébergement, la maintenance ainsi que l'assistance technique puissent être gérés par le prestataire retenu dans le cadre de ce marché. Le volume d'apprenants est estimé entre 10 000 et 20 000 par an.

2. Les besoins fonctionnels

a. Organisation des formations et des inscriptions

Le contenu diffusé sur la plateforme est conçu et réalisé par CMA France.

L'offre est commercialisée par les CMA régionales qui gèrent les inscriptions, constituent les groupes, organisent les sessions, attribuent les formateurs et tuteurs nécessaires au suivi de la formation et à l'accompagnement des apprenants et éditent les attestations de formation.

La structure imaginée pour la plateforme est un espace unique de diffusion CMA France comprenant des sessions gérées par les CMA régionales.

Ce sont les CMA régionales qui inscrivent les apprenants sur la plateforme et aux différents parcours. La gestion des formations au sein des CMA régionales s'effectue via un logiciel ERP Ypareo ou directement en saisissant le nom des apprenants. La plateforme LMS doit donc proposer un interfaçage avec cette application. Les spécifications d'échanges sont :

- Interface avec de multiples YParéo (au moins un par région, sans doute plus)
- Un échange de données portant sur : les données d'identification de l'apprenant et de la formation suivie. Les données de complétude de la formation, de temps passés et de présence.

Si cet interfaçage nécessite le développement d'un ou plusieurs connecteurs, il devra être réalisé par le prestataire de ce marché et son coût devra être détaillé et intégré au coût d'installation de la plateforme. Les éventuels coûts de maintenance de ce ou ces connecteurs devront également être inclus.

Dans le cas d'une inscription manuelle, la plateforme doit être en capacité de gérer l'import de fichier au format .CSV et .JSON afin notamment de gérer l'inscription en masse.

b. Les types de contenus diffusés

La plateforme LMS diffusera des **parcours** de formation comportant un ensemble de **ressources** et d'**activités** à réaliser par les apprenants selon différentes **modalités**. Les parcours sont suivis par les apprenants sous forme de **sessions**.

Parcours

Un parcours de formation correspond à une offre conçue par CMA France et commercialisée par les CMA régionales. Un exemple de parcours est donné dans le scénario en annexe 1.

La progression dans les parcours peut être libre, guidée ou contrainte (la plateforme doit permettre de paramétrer des conditions d'accès : complétude et/ou score, pour la poursuite du parcours).

Ressources

Une ressource est un élément de contenu (module interactif multimédia SCORM, vidéo, document, lien, etc.). Une ressource peut être affectée à un ou plusieurs parcours. La mise à jour d'une ressource doit s'appliquer à l'ensemble des parcours et des sessions (terminées ou en cours) auxquels elle est affectée. Elle doit pouvoir être tracée (consultation, complétude) et apparaître sur les statistiques/reporting. Les ressources ne sont actuellement pas conçues pour une diffusion sur mobile.

Activités

Une activité est une tâche à réaliser par les apprenants. Elle peut se limiter à une consigne si l'activité est à réaliser à l'extérieur de la plateforme, ou à une activité interactive si la tâche nécessite une trace (dépôt d'une production, participation à un forum, quiz interactif, modules SCORM, etc...). Une activité peut être affectée à un ou plusieurs parcours. La mise à jour d'une activité doit s'appliquer à l'ensemble des parcours et des sessions (terminées ou en cours) auxquels elle est affectée.

Les activités doivent pouvoir être évaluées et traçables, soit automatiquement (remontée du score d'un quiz) ou manuellement (notation et/ou feedback par un formateur) et apparaître sur les statistiques/reporting.

Modalités

Il s'agit de la modalité d'apprentissage : distant synchrone, distant asynchrone, présentiel, étude de cas, quiz (il faut que les différentes modalités soient lisibles pour les apprenants sur leur parcours)

Chaque séquence de formation (ex : module interactif multimédia, classe virtuelle, présentiel) est résumée dans une fiche de synthèse téléchargeable à l'issue de la séquence. Un plus, serait d'avoir sur la plateforme un espace de stockage unique de ces fiches qui seraient ajoutées automatiquement à la fin de chaque séquence.

Session

Une session est la mise à disposition d'un parcours à un groupe d'apprenants sur une période donnée (actuellement 30 jours). Les sessions sont organisées et suivies par les CMA régionales.

La présentation du parcours et des éléments qui le composent dans le LMS doit être simple et lisible par l'apprenant. Il doit pouvoir se l'approprier et disposer d'éléments pour organiser la planification du suivi de ce parcours.

c. Les différents utilisateurs de la plateforme

Plusieurs profils d'utilisateurs ont été identifiés déclinant ainsi les droits d'accès et d'utilisation de la plateforme.

Gestionnaire de la plateforme CMA France (back office)

Il s'agit de l'administrateur principal disposant de tous les droits.

Il utilisera principalement les droits suivants :

- ajout/suppression/mise à jour des ressources et des activités
- création des parcours
- ajout/suppression des autres rôles,
- accès à tous les reporting (apprenant, cours, parcours)

Gestionnaire de la plateforme dans les CMA régionales (back office)

Les gestionnaires de la plateforme dans les CMA régionales ne sont pas à priori des spécialistes des LMS ni des formations digitales. Ils n'en auront pas forcément une utilisation quotidienne, l'interface qu'ils auront à utiliser doit être intuitive et privilégier les mêmes manipulations à effectuer et les mêmes repères visuels pour les différentes actions qu'ils auront à réaliser.

Pour permettre la gestion et le suivi des sessions, les gestionnaires de plateforme des CMA régionales disposent de droits étendus :

- création des sessions,
- ajout/suppression des utilisateurs (apprenants/tuteurs/formateurs) de sa région,
- affectation des tuteurs/formateurs aux apprenants, la possibilité de visualiser la disponibilité des tuteurs/formateurs seraient un plus
- accès au reporting pour les sessions de sa région (présence, suivi, score),
- édition et gestion des feuilles d'émargement,
- récupération des attestations des apprenants.

Ils n'ont pas de droit d'édition et de modifications des ressources.

Tuteur/formateur (back office)

Chaque session comporte un ou plusieurs tuteurs/formateurs pour accompagner les apprenants.

Ils disposent des droits suivants :

- accès/gestion du forum,
- accès au reporting apprenant, ressources, activités et session
- accès aux productions déposées et à la correction,
- saisie des notes pour les productions.

A noter : ces droits ne concernent que la session/les apprenants auxquels ils sont affectés.

Apprenant (front office)

Les apprenants sont des artisans, ceux-ci ont des besoins de formation opérationnels et immédiats, ils attendent des formations utiles et efficaces aussi bien au niveau du contenu que de la manière dont se

déroule la formation avec des effets rapides et visibles. Ils peuvent préférer suivre la formation chez eux ou sur leur lieu de travail, principalement depuis un ordinateur mais occasionnellement également depuis une tablette ou un smartphone, celle-ci doit donc être accessible depuis n'importe quel navigateur et 24/24h, 7/7j. Le suivi de leur formation doit être flexible, ils peuvent être interrompu pendant la consultation des ressources et vouloir reprendre quand ils le pourront à l'endroit où ils s'étaient arrêtés. L'accompagnement et l'aspect relationnel est important pour eux. Ils ont peu de temps à dédier à la formation aussi les informations qui leur sont utiles doivent être centralisées et simplement accessibles.

L'apprenant dispose des droits suivants :

- consultation ressources et des activités (dont dépôt de production)
- accès au forum
- accès à son reporting

Un dernier rôle distinct ou associé au gestionnaire de plateforme CMA régionale et/ou formateur/tuteur pourrait être envisagé avec la possibilité de créer et gérer une classe virtuelle.

La prise en main de la plateforme par chacun de ces utilisateurs devra être accompagnée à différents degrés :

- **Pour les apprenants et les formateurs/tuteurs** : fiche procédure, tutoriel en ligne ou facilement diffusable. Une visite guidée de la plateforme, présentant les différentes fonctionnalités et où trouver les informations utiles, proposée automatiquement lors de la première connexion (sous forme d'info-bulles par exemple) avec possibilité de la passer et de le revoir serait un plus.
- **Gestionnaire de la plateforme dans les CMA régionales** : formation à l'utilisation de la plateforme et des fonctionnalités de gestion de son rôle intégrée dans la plateforme ou en ligne (mais reproductible en cas de changement de gestionnaire) et mise à disposition de fiches procédure
- **Gestionnaire de la plateforme CMA France** : formation complète

Les modalités de formation proposées devront être spécifiées dans la réponse écrite et les coûts détaillés et intégrés dans le coût d'installation de la plateforme.

d. Les aspects collaboratifs et de soutien aux apprentissages (tutorat)

Communication entre les utilisateurs

La plateforme doit permettre aux utilisateurs de communiquer entre eux via plusieurs outils :

- Une messagerie intégrée à la plateforme
- Un forum à minima par session et éventuellement des forums par parcours
- Un outil de classe virtuelle intégré ou connecté

Accessibilité

La plateforme doit être conforme au niveau d'accessibilité AA.

La consigne, le dépôt et la correction des productions doivent pouvoir être effectués sous différents formats : écrit, audio, vidéo. L'adaptation automatique du format au profil de l'apprenant serait un plus.

Facilitation de l'organisation

La plateforme doit faciliter le travail d'organisation des apprentissages par les apprenants grâce à :

- Une interface simple et intuitive ne présentant que les informations utiles :
 - Parcours en cours accessible(s) directement (ou avec un minimum de clic)
 - Contact du support : tuteur + assistance technique et fonctionnelle via la messagerie interne
 - Un espace d'agrégation des fiches de synthèse des séquences de formation terminées serait un plus
- Des éléments visuels permettant de se situer dans le parcours et d'identifier les différentes modalités, ressources et activités
- Un affichage des durées à prévoir pour le parcours complet et les différents ressources et activités
- Une aide à la planification : calendrier offrant éventuellement la possibilité à l'apprenant de planifier la consultation des ressources avec un système de rappel serait un plus.

Soutien aux apprentissages

Le tutorat est partie intégrante et importante des parcours diffusés, la plateforme doit faciliter le travail des tuteurs grâce à :

- Des badges matérialisant les réussites de l'apprenant. Il est notamment prévu dans l'ingénierie des parcours que les apprenants obtiennent un badge motivationnel lors de leur première connexion au forum.
- La centralisation des informations et des documents utiles aux tuteurs (ces documents seront identifiés dans le scénario pédagogique du parcours).
- La possibilité de créer et de modifier des FAQ regroupant les questions récurrentes pour chaque parcours voire pour certaines activités.
- Des alertes automatiques seraient un plus : notifications en cas d'action - ou non-action - ou de résultats des apprenants suivis nécessitant une intervention. Par exemple : score au quiz de positionnement inférieur à 20% ou supérieur à 80% ce qui pourrait nécessiter une prise de contact pour s'assurer que le parcours est bien adapté ou aucune consultation de ressources pendant 15 jours.
- Une automatisation des messages serait un plus : messages pré-enregistrés pour des moments-clés du parcours avec possibilité pour le tuteur de les modifier ainsi qu'une fonctionnalité permettant au tuteur de paramétrer ses notifications.

Les fonctionnalités autre que celles demandées dans l'appel d'offre et faisant partie de la solution du prestataire telles que : WebTV, application mobile tutorale doivent être présentées également dans l'offre. Toute idée, proposition servant l'objectif d'un meilleur usage ou d'une ergonomie fluide sera appréciée.

e. Le suivi et le reporting

Suivi

La plateforme doit permettre de suivre et de conserver les informations suivantes :

Informations	Apprenant	Parcours	Session	Ressource / activité	Espace de diffusion
Identification	X				
Complétude	X	X	X	X	
Score	X	X	X	X	
Temps de connexion	X	X	X	X	X
Traces sur la plateforme (ex : participation au forum)	X				
Fréquentation		X	X	X	X

Reporting

La plateforme doit comporter un système de rapport de ces informations adapté au besoin de chaque utilisateur :

- Les **apprenants** doivent pouvoir accéder à un dashboard visuel regroupant les informations les concernant :
 - Les parcours auxquels ils sont inscrits et la durée restante pour les compléter
 - Leur progression dans le parcours et leurs résultats
 - Les échéances du parcours
 - Les badges obtenus
 - Ses traces sur la plateforme
- Les **tuteurs/formateurs** doivent pouvoir accéder à un dashboard visuel présentant les informations clés sur les apprenants suivis. La possibilité pour le tuteur/formateur de paramétrer les informations qu'ils souhaitent voir apparaître sur son dashboard serait un plus.
- Les **gestionnaires de la plateforme dans les CMA régionales** doivent accéder aux informations concernant les sessions de leur région et les apprenants qui y sont inscrits à l'aide d'un dashboard

visuel ainsi qu'un reporting élaboré sous forme de tableau, exportable, éventuellement paramétrable, notamment pour répondre aux exigences qualité (Qualiopi)

- Le **gestionnaire de la plateforme CMA France** doit pouvoir consulter et exporter l'ensemble des informations de suivi avec la possibilité de faire des extractions sur des périodes et des périmètres choisis.

Le format des fichiers d'export des données doit être standard et exploitable par la suite (.CSV, .XLS, etc..).

Le prestataire devra présenter sa solution dans la réponse.

f. Personnalisation de la plateforme

Cette plateforme étant l'interface entre CMA France et les apprenants, elle doit être le reflet de son image de marque. Le présent marché inclut donc une personnalisation de la plateforme avec à minima :

- Apparition du logo CMA France
- Respect de la charte graphique CMA France
- Développement de mises en page personnalisées (CSS)
- Aucune référence au fournisseur LMS dans la plateforme et dans le nom de domaine

Les coûts de personnalisation devront être détaillés et intégrés dans le coût d'installation de la plateforme.

3. En annexe 1, exemples de scénarios ayant vocation à être utilisés sur la plateforme

4. Les aspects techniques et la sécurité

a. La sécurité des données

Elle doit être maximum avec un login et un mot de passe apprenant et tuteur/formateur. Le prestataire devra préciser le niveau de sécurité apporté ainsi que les conditions d'hébergement (serveur individuel, situé en Europe...). Le prestataire devra être précis dans sa réponse sur le niveau de :

- Sécurité des accès
- Confidentialité des données contenus et des données personnelles
- Adaptation du support technique au service fourni, garantie contractuelle de service, temps de retour en condition opérationnelle, temps de retour à la normale ...
- Gestion et suivi des alertes et incidents : hotline, système de tickets...
- Hébergement en europe de la solution, performance en termes de connexions simultanées, taux de disponibilité des serveurs, CDN...
- Garantie sur la perte des données, solution de « back-up » et rythme de la sauvegarde
- Condition contractuelle de la maintenance corrective, évolutive et des améliorations de service.
- Qualité de service et les délais d'intervention.

b. Les aspects techniques sont précisés en annexe 4

5. La garantie de propriété et non concurrence pour des cibles similaires,

CMA France conserve l'intégrale propriété des contenus produits ou simplement publiés sur la plateforme ainsi que l'ensemble des données statistiques et les données individuelles de profils. Le prestataire a une obligation stricte de confidentialité et s'interdit de communiquer à tous tiers des éléments de contenus ou tout type de données qui relèverait du fonctionnement de la plateforme dans le cadre de son exploitation par le pouvoir adjudicateur. La protection des données individuelles est un point important pour le pouvoir adjudicateur.

6. RGPD

Le prestataire doit détailler la façon dont il prend en compte et met en œuvre le RGPD.

Depuis le 25 mai 2018, le RGPD impose des obligations spécifiques aux sous-traitants (organismes qui traitent des données personnelles pour le compte d'un autre organisme), dans le cadre d'un service ou d'une prestation.

Le prestataire est tenu de respecter des obligations spécifiques en matière de :

- protection des données dès la conception du produit,
- protection optimale des données par mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles,
- sécurité, confidentialité et documentation de leur activité, conseil et aide des clients à la mise en œuvre de certaines obligations du règlement : étude d'impact sur la vie privée, notification de violation de données, contribution aux audits,
- tenue du registre des activités de traitement pour le responsable de traitement,
- désignation d'un délégué à la protection des données (DPO).

a. Chiffrement des données

La plateforme devra proposer un chiffrement des données de bout en bout.

Les mots de passe des comptes administrateurs et utilisateurs devront également être stockés à l'aide d'un algorithme de hachage hautement sécurisé.

Toute communication entre CMA France et la plateforme devront être faite par connexion chiffrée.

b. Hébergement des données

Il est demandé que les données soient exclusivement hébergées au sein de l'Espace Economique Européen (EEE).

L'accès physique aux centres de données doit être limité au personnel autorisé.

c. Respect des durées de conservation

La plateforme devra garantir qu'aucune donnée n'est conservée au-delà de la durée autorisée par CMA France. Un processus d'effacement automatique des données trop anciennes devra être prévu. Un journal devra faire état de ces effacements.

d. Documentation

Il est attendu du prestataire qu'il fournisse la documentation technique précise concernant :

- la gestion des accès et habilitation à la plateforme
- les procédures de sauvegarde des données
- la procédure de suppression des données,
- le plan d'assurance sécurité (PAS)
- Charte d'utilisation du système d'information
- Politique de reprise d'activité (PRA)
- Politique de continuité d'activité (PCA)
- Politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI)

e. **Certifications**

Des certifications en matière de sécurité des données reconnues à l'international sont un plus notamment la norme ISO27001 (Norme internationalement reconnue certifiant la sécurité des informations).

7. Maintenance

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et évolutive de la Solution.

a. **Maintenance corrective.**

Une prestation de support par téléphone permettant de traiter les anomalies devra être prévue. Les signalements d'anomalie devront être confirmés par e-mail par Prestataire sans délai. Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

b. **Maintenance corrective.**

CMA France devra bénéficier des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Services applicatifs. Le Prestataire s'engage à transmettre les documentations mises à jour des nouvelles versions des Solutions. Les corrections et évolutions des Services applicatifs sont expressément soumises au Contrat.

8. La proposition tarifaire

Le cadre de la proposition tarifaire est détaillé dans la décomposition de prix figurant en annexe 3.

9. Les attendus dans votre réponse

Votre réponse devra comprendre :

- Compréhension des besoins de CMA France, des CMA régionales et des apprenants
- Présentation de votre société
- Présentation synthétique des principales valeurs ajoutées de votre solution (5 maximum)
- Présentation de l'infrastructure technique détaillant notamment l'hébergement, la maintenance et l'assistance technique proposée.
- Description et documentation des éléments souhaitées en annexe 4
- Description de la gestion des inscriptions (par groupe ou par individu)
- Présentation fonctionnelle en lien avec les besoins exprimés et avec référence aux numéros des fonctionnalités listées dans l'annexe 2
- Tableau des fonctionnalités en annexe 2 complété
- Proposition de planning pour la phase personnalisation et mise en œuvre indiquant les besoins en ressources de CMA France et à quel moment.
- Proposition tarifaire en annexe 3

Le livrable de la réponse à l'appel d'offre devra être complété par tout visuel permettant d'illustrer votre réponse et, si possible, un accès en test durant 15 jours de votre plateforme standard à compter de la date limite de réception des offres. Par ailleurs merci de nous transmettre tout scénarios se rapprochant de ceux décrits en annexe 1.

ANNEXE 1 – EXEMPLES DE SCENARIOS ATTENDUS D’UTILISATION DE LA PLATEFORME

1. Les personnages

L’apprenante

Monique, 52 ans, pâtissière à son compte. S’est reconvertie il y a 10 ans, elle était secrétaire avant. Elle souhaite développer son activité notamment sur la partie création de gâteaux de mariage. Elle est divorcée et mère de 3 ados.

La conseillère économique dans la CMA régionale

Maria est conseillère économique à la CMAR, elle suit notamment Monique.

Le gestionnaire de la plateforme dans la CMA régionale

René, 40 ans est conseiller formation nouvellement en charge de la plateforme pour sa CMAR. Il s’occupait avant uniquement des formations présentiels, il souhaite monter en compétence sur le digital. Il est marié et père de 2 enfants de 2 et 5 ans et a un chien.

La tutrice contenu

Fabienne, 28 ans, est professeure en gestion d’entreprise en CFA et vacataire pour la CMAR pour changer de public. Elle intervient d’habitude en présentiel et souhaite augmenter la rentabilité de son activité à la CMAR. Elle n’a pas d’enfant mais un chat et un canari.

Le tuteur motivationnel

Karim est tuteur motivationnel pour ce parcours

2. La situation

Monique, pâtissière à son compte qui souhaite développer son activité notamment avec les gâteaux de mariage, rencontre sa conseillère économique à la CMAR, Maria. Après analyse de ses besoins et de son contexte professionnel et personnel, Maria lui propose de suivre la formation hybride « Réussir ma stratégie Facebook ». Monique accepte.

Maria finalise la partie vente et transmet la demande d’inscription à René, son collègue conseiller formation nouvellement en charge de la gestion de la plateforme LMS pour le CMAR.

René inscrit Monique à la session qui débute le mois prochain, il lui « attribue » Fabienne, professeure de gestion d’entreprise en CFA, vacataire pour la CMAR, comme tutrice contenu et Karim comme tuteur motivationnel.

À la suite de son inscription, Monique reçoit une notification avec ses identifiants de connexion au LMS ainsi qu’un mail de la part de René contenant les informations sur le parcours, ses coordonnées et celles de Fabienne et de Karim.

3. La formation

Caractéristiques parcours de formation

- Durée : 30 jours, 1 session tous les mois
- Modalités
 - 1 quiz auto-positionnement intégré à la plateforme
 - Modules auto formatifs 3h en tout découpés en 3/4 parties réalisés sous SCORM 2004 avec quiz à la fin de chaque module (remontée du score dans la plateforme)
 - 1 classe virtuelle le 10 du mois
 - 1 présentiel d’une ½ j le 20 du mois
 - 1 étude de cas à réaliser avec notation et correction
 - 1 quiz final dans module SCORM (remontée du score dans la plateforme)

Conditions de réussite

- Avoir suivi tous les modules et obtenu un score > 0
- Avoir participé à la classe virtuelle et au présentiel
- Avoir obtenu > 70% à l’étude de cas
- Avoir obtenu > 70% au quiz final
- Sous 30 jours

4. Le scénario

Les étapes et les actions effectuées par l'apprenante

1. Connexion de Monique à la plateforme
2. Suivi de la formation
 - Découverte du parcours
 - Quiz d'auto-positionnement
 - Consultation des modules auto formatifs
 - Post d'une question sur le forum / demande éclaircissement sur le contenu
 - Participation à la classe virtuelle et au présentiel
 - Consultation des fiches de synthèse
 - Réalisation de l'étude de cas et du quiz final
3. Résultat et fin de la formation

Les étapes et les actions effectuées par le gestionnaire de la plateforme dans la CMA régionale

1. Création de la session
 - Inscription de Monique sur la plateforme
 - Affectation des tuteurs
2. Suivi de la formation : suivi du bon déroulement de la session
 - Edition et gestion des feuilles d'émargement pour le présentiel
3. Résultat et fin de la formation
 - Récupération de l'attestation de Monique
 - Export du reporting de la session

Les étapes et les actions effectuées par les tuteurs

1. Connexion à la plateforme
 - Affectation à la session
2. Suivi de la formation
 - Envoi d'un message de contact à Monique
 - Analyse des résultats du quiz d'auto-positionnement pour affiner son approche pédagogique
 - Suivi de la session : ressources consultées, terminées, temps passé, score au quiz, traces laissées
 - Animation du forum et réponse aux mails
 - Validation de la participation à la classe virtuelle et au présentiel
 - Récupération de l'étude de cas et notation

ANNEXE 2 – LISTES DES FONCTIONNALITES ENVISAGEES

1. Fonctionnalités essentielles

	Fonctionnalités	Intégrée à la plateforme	Nécessite un développement (précisez interne ou externe)	Non disponible actuellement
1.1	Données de suivi des utilisateurs (temps de connexion, complétude, score) exportables			
1.2	Connecteur à de multiples Ypareo permettant l'échange des données d'identification de l'apprenant et de la formation suivie, de complétude de la formation, de temps passés et de présence.			
1.3	Accès à un parcours de formation pouvant être automatiquement suspendu au bout d'un certain temps (par exemple : parcours accessible pendant 30 jours uniquement)			
1.4	Obtention automatique d'un badge lors de la première connexion au forum			
1.5	Conformité avec le niveau d'accessibilité AA			
1.6	Progression de l'apprenant dans le parcours pouvant être paramétrée soit en accès libre (toutes les ressources et activités du parcours sont accessibles) soit en accès contraint (on ne peut accéder à une ressource ou activité uniquement après avoir vu la précédente)			
1.7	Personnalisation de la plateforme à la charte CMA France			
1.8	Possibilité de créer des rôles avec différents niveaux de droit d'accès			
1.9	Possibilité de supprimer des comptes (des usagers et des administrateurs) manuellement			
1.10	Fonctionnalité permettant la suppression automatique des données passé un certain délai			
1.11	Tenu d'un journaux d'effacement des données			
1.12	Prise en compte des droits RGPD des usagers (interface du côté de l'utilisateur permettant d'avoir accès aux données, de les télécharger, de les modifier, et de les supprimer)			
1.13	Cases de consentement et pages de mentions d'information RGPD à prévoir lors de la création du compte			

2. Fonctionnalités importantes

	Fonctionnalités	Intégrée à la plateforme	Nécessite un développement	Non disponible actuellement
--	-----------------	--------------------------	----------------------------	-----------------------------

			(précisez interne ou externe)	
2.1	Interface utilisateurs (apprenant, gestionnaire CMAR et Tuteurs/formateurs) simple, claire et intuitive			
2.2	Repères de progression sur la plateforme			
2.3	Possibilité pour l'apprenant de reprendre le parcours où il l'a laissé			
2.4	Affichage de la durée à prévoir pour chaque activité et pour le parcours complet			
2.5	Calendrier avec les échéances du parcours pour l'apprenant			
2.6	Support accessible simplement : tuteur + assistance technique et fonctionnelle			
2.7	Dashboard visuel pour les différents utilisateurs			
2.8	Gestion des tuteurs : attribution, contact			
2.9	Edition et gestion des feuilles d'émargement			
2.10	Formation à l'utilisation : intégrée ou du moins reproductible ou en ligne, fiche procédure			
2.11	Automatisation des messages			
2.12	Centralisation des informations et des documents			
2.13	Forum			
2.14	Outil de classe virtuelle intégrée			
2.15	Accessible depuis ordinateur, tablette et smartphone			
2.16	Possibilité de créer un rôle correspondant au Gestionnaire de la plateforme dans les CMA régionales avec les droits d'accès associés : création des sessions, ajout/suppression des utilisateurs (apprenants/tuteurs/formateurs) de sa région, affectation des tuteurs/formateurs aux apprenants, accès au reporting pour les sessions de sa région (présence, suivi, score), édition et gestion des feuilles d'émargement, récupération des attestations des apprenants sans les droits d'édition et de modifications des ressources.			
2.17	Possibilité de créer un rôle correspondant au tuteur/formateur avec les droits d'accès associés : accès/gestion du forum, accès au reporting apprenant, accès aux travaux déposés, aux correction, note, reporting apprenant et cours/session. Ces droits ne concernent que la session/les apprenants auxquels ils sont affectés			
2.18	Ressources et activités affectables à un ou plusieurs parcours.			
2.19	Application de la mise à jour d'une ressource ou d'une activité à l'ensemble des parcours et des sessions (terminées ou en cours) auxquels elle est affectée.			
2.20	Respect de la norme SCORM 1.2			
2.21	Respect de la norme SCORM 2004			
2.22	Respect de la norme xAPI			

3. Fonctionnalités appréciables

	Fonctionnalités	Intégrée à la plateforme	Nécessite un développement (précisez interne ou externe)	Non disponible actuellement
3.1	Calendrier : possibilité de prévoir quand on consulte les modules + rappel automatique			
3.2	Reporting paramétrable, notamment pour répondre aux exigences qualité (qualiopi)			
3.3	Visualisation de la disponibilité des tuteurs par le rôle de gestionnaire de la plateforme des CMA régionales			
3.4	Dashboard paramétrable par les utilisateurs			
3.5	Paramétrage de notifications par les utilisateurs (notamment tuteurs)			
3.6	Message pré-enregistré et modifiables			
3.7	Espace où déposer toutes les fiches de synthèse des modules suivis			
3.8	Possibilité d'utiliser la plateforme hors connexion			
3.9	Possibilité de créer un « bac à sable » ou espace test avec droit de gestion proche de celui du gestionnaire plateforme régionale			
3.10	Possibilité de créer des quiz			
3.11	Possibilité d'individualiser les parcours			
3.12	Possibilité de créer un rôle distinct ou associé au gestionnaire de plateforme CMA régionale et/ou formateur/tuteur avec des droits de création et de gestion d'une classe virtuelle			

ANNEXE 3 – GRILLE TARRIFAIRES

Missions d'accompagnement du prestataire	Prix unitaire HT	Prix unitaire TTC	Total annuel TTC
Forfait pour la mise en place du service avec le pouvoir adjudicateur, déploiement de la plateforme (Direction de projet)			
Abonnement annuel à la plateforme			

Cout par utilisateur			
tranche 1 : 1-15000			
tranche 2 : 15001-30000			
tranche 3 : supérieur à 30000			
Services d'assistance opérationnelle et technique, dont maintenance corrective			
Cout annuel			
Service de formation distancielle (Cout 1 journée de formation)			
Service de formation présentielle (Cout 1 journée de formation)			

ANNEXE 4 – Aspects techniques

1. Hébergement, réseau et sécurité

1.1. Hébergement

- Un taux de disponibilité élevé (99 %).
- Redondance de la plateforme (localisation, serveurs)
- Plateforme scalable (Capacité de la plateforme à gérer une forte montée en charge des connexions simultanées sans perte de performance).
- Performance, taux de réponse et qualité des contenus.
- Les sites de formations de CMA-FRANCE sont certifiés Qualiopi, cette certification nécessite de suivre un processus de qualité dans la protection des données.
La solution proposée devra proposer :

Une restauration différentielle des données, la restauration devra couvrir les pertes de données par suppression accidentelle.

Un plan de reprise d'activité PRA qui permettra à CMA-FRANCE de pouvoir repartir dans un délai acceptable et définit avec le fournisseur de la solution.

1.2. Réseau et sécurité

- Plateforme sécurisée (Firewall, VLAN , Reverse Proxy)
- Connexion haut débit et sécurisée (Cluster de la ligne)
- Authentification des utilisateurs (définition d'un identifiant unique à chaque utilisateur, obligation de changer le mot de passe après réinitialisation, limitation du nombre de tentatives d'accès à un compte)
- Gestion des habilitations (définition des profils d'habilitation, revue annuelle des habilitations)
- Traçabilité des accès (système de journalisation)

1. Applicatif :

1.3. Interface Utilisateur

- Interface est simple et intuitive (UI/UX Design) :
- Interface adaptable (responsive), Adaptée aux différents supports.

1.4. Une navigation adaptée

- Chemin de navigation ou fil d'Ariane : permettant de se repérer en naviguant.
- Il est fortement recommandé de respecter la règle des trois clics.
- Accès facile au plan du site depuis la page d'accueil.

1.5. Compatibilité des navigateurs et respect des standards Applicatif

- Compatible avec les navigateurs les plus utilisés : Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Google Chrome, Safari.
- Compatibilité avec les trois dernières versions des systèmes d'exploitation Windows, Mac et Linux.

1.6. Évolution simple de l'applicatif

Les nouvelles fonctionnalités et l'interfaçage avec d'autres solutions doivent être réalisés de manière simple et à un coût raisonnable.

1.7. Accessibilité

Le site doit être accessible aux malvoyants, avec un système pour agrandir ou diminuer la taille des caractères.

1.8. Un back-office simple

L'interface du back-office doit être intuitive et personnalisable selon les besoins pour répondre aux besoins des administrateurs qui ne possèdent pas de connaissances poussées en informatique (HTML, CSS).

2. Données

- Plan de sauvegarde des données, plusieurs sauvegardes dans la journée, disponibilité de plusieurs sauvegardes (sauvegarde 8 H, sauvegarde un jour, sauvegarde une semaine, sauvegarde un mois).
- Plan de récupération des données qui ne causera aucune perte d'informations et sera simple et rapide.
- La protection des données dans les bases de données par le biais du chiffrement.
- Les journaux de connexion sont conservés pendant un an.
- L'utilisation du certificat de sécurité SSL RGS est obligatoire car il remplit l'ensemble des conditions requises par le Référentiel Général de Sécurité (RGS).
- le site doit être protégé par un chiffrement de clés RSA de 2048 bits, avec un chiffrement symétrique.
- Les échanges des données devront quant à eux être sécurisés par des clés EAS 256 bits.

3. Support et services :

3.1. Support

- Présentation d'un plan de gestion de la résolution des incidents (délais de traitement et type d'anomalies gérées).
- Mise à disposition d'une plateforme pour la gestion et le suivi des demandes.
- Production d'une synthèse mensuelle sur le support.

3.2. Engagement de service

- Mode de fonctionnement (actif/actif ou actif/passif).
- Service disponible 24 h/24 h, 7 J/7 J.

- Service support téléphonique ouvert (7 J/7 J) (8h-18 h).

3.3. . Livrables

- Solution complète et fonctionnelle.
- Un plan assurance qualité et sécurité (PAQS).
- Un Document d'architecture technique (DAT).
- Une documentation utilisateur
- Une documentation administrateur
- la gestion des accès et habilitation à la plateforme
- les procédures de sauvegarde des données
- la procédure de suppression des données,
- le plan d'assurance sécurité (PAS)
- Charte d'utilisation du système d'information
- Politique de reprise d'activité (PRA)
- Politique de continuité d'activité (PCA)
- Politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI)

5. Statistiques de la plateforme :

Les statistiques de fréquentation du site doivent au minimum permettre de :

- Suivre l'activité sur le site et sur chaque page.
- Connaître l'origine de l'accès, la durée moyenne de consultation, le type d'accès.
- Déterminer le nombre de pages vues et le taux de visite par page.
- Identifier la provenance géographique des internautes qui consultent le site.