

MARCHE PUBLIC
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACHETEUR

FranceAgriMer

Adresse du siège : 12 rue Henri Rol-Tanguy – Montreuil (93)

Adresse postale : TSA 20002 - 93555 Montreuil Cedex

Réalisation de formations et de tutoriels à l'utilisation de VISIOCaptures

(outil de télédéclaration des captures de pêche professionnelle des navires français)

Procédure établie conformément aux dispositions de l'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018
et du décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 relatifs au code de la commande publique

Procédure de consultation utilisée :

Consultation selon la procédure d'appel d'offres ouvert L.2120-1-3°, L.2124-1 à L.2124-2, R.2124-2-1° et R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

1. CONTEXTE DU MARCHÉ	3
1.1 Obligations de déclarations des captures de pêche pour les navires français	3
1.2 VISIOCaptures.....	3
1.2.1 Présentation	3
2. CONTENU DU MARCHÉ.....	5
2.1. Organisation et tenue des formations	5
2.2 Réalisation de tutoriels vidéos.....	7
2.3 Assistance post formation	8
3. PROFIL DES INTERVENANTS	9
4. METHODOLOGIE.....	10
5. PUBLIC VISE.....	10
6. PILOTAGE	11
6.1 Comité de pilotage	11
6.2 Comité de suivi	12
6.3 Autres.....	12

Annexes

- Annexe 1. Modèles d'obligations déclaratives (journaux de pêche et fiches de pêche)
- Annexe 2. Guides utilisateurs
- Annexe 3. Liste des adresses des DML (Délégations de la mer et du littoral)
- Annexe 4. Liste des tutoriels existants
- Annexe 5. Cadre de réponse technique (CRT)
- Annexe 6. Vidéo de présentation de l'outil
- Annexe 7. Modèle de la feuille d'évaluation de la formation

1. CONTEXTE DU MARCHÉ

1.1 Obligations de déclarations des captures de pêche pour les navires français

La réglementation¹ soumet les navires de pêche à la transmission d'obligations déclaratives.

Les navires de pêche de moins de 10 mètres sont soumis à la tenue d'une fiche de pêche à rendre tous les 5 du mois suivant (sauf pour certaines pêcheries comme la civelle). Les navires de pêche de moins de 10 mètres capturant du thon rouge, les navires de 10 à moins de 12 mètres ainsi que les navires de moins de 15 mètres ayant obtenus une dérogation, sont soumis à la tenue d'un journal de pêche transmis dans les 48 h après débarquement (24 h dans le cas des anguilles).

Actuellement, une large partie des obligations déclaratives (OD) sont transmises sous format papier. Pour 2024, 164 900 OD ont été transmises, à raison :

- 65 750 journaux de pêche (transmis dans les 48 h après débarquement),
- 27 600 fiches de pêche (transmises au plus tard le 5 du mois suivant après débarquement),
- 8 225 concernant la pêche civelle (à transmettre dans les 24 h après débarquement),
- 2 250 OD concernant le thon rouge (à transmettre dans les 24 h après débarquement),
- 8 850 OD « sans pêche » concernant une sortie de navire sans capture de produits aquatiques (à transmettre selon les délais du journal de pêche ou de la fiche de pêche en fonction du navire concerné),
- 51 800 OD télédéclarées par 620 navires.

Des exemples de déclaration papier sont présentés en annexe 1 au présent CCTP.

1.2 VISIOCaptures

1.2.1 Présentation

Depuis 2017, FranceAgriMer a développé conjointement avec la Direction générale des affaires maritimes de la pêche et de l'aquaculture (DGAMPA) une application de **télédéclaration** des fiches et journaux de pêche nommée VISIOCaptures.

VISIOCaptures est déclinée sous forme d'une application disponible sur smartphone et tablette ainsi que sous la forme d'un site web où peuvent être saisies de manière indifférenciées les obligations déclaratives.

¹ Arrêté du 18 mars 2015 relatif aux obligations déclaratives en matière de pêche maritime (NOR: DEVM1426924A)

- Arrêté du 10 janvier 2012 fixant les règles d'import et d'utilisation des équipements d'enregistrement et de communication électroniques des données relatives aux activités de pêche à bord des navires sous pavillon français ainsi que des navires sous pavillon étranger qui se trouvent dans les eaux sous juridiction française (NOR: AGRM1131385A)

VISIOCaptures vise à faciliter le remplissage des obligations déclaratives (notamment en enregistrant les informations récurrentes), elle propose une alternative à l'envoi régulier des documents papier et permet tant à l'armateur (propriétaire d'un navire) qu'au capitaine (c'est-à-dire responsable de la conduite d'un navire en mer, pratiquant des activités de pêche sur un navire sans forcément le posséder) de disposer de statistiques sur les sorties de pêche. L'application permet donc à l'administration d'obtenir une meilleure qualité des données transmises, de réduire les délais d'obtention, d'intégrer les nouvelles évolutions réglementaires et de référentiel.

Pour le professionnel de la pêche, l'utilisation se déroule en trois temps :

- une fois que la décision d'utiliser VISIOCaptures est prise, l'armateur et le(s) capitaine(s) s'inscrivent sur le portail du site web FranceAgriMer,
- avant la 1^e sortie : le capitaine paramètre l'application avec les informations récurrentes du navire (navires, zones de pêche, ports, espèces cibles, engins de pêche),
- pendant la sortie : le capitaine saisit dans VISIOCaptures les informations réglementaires liées à ses captures.

La télédéclaration reprend exactement les mêmes informations que celles exigées sous format papier et est transmise dans les mêmes délais.

L'application contient également un volet tableau de bord qui permet aux capitaines et aux armateurs d'avoir un aperçu de l'évolution de l'activité de pêche sur un navire donné. VISIOCaptures peut être utilisée indifféremment sur ordinateur ou smartphone/tablette, le capitaine pouvant commencer une déclaration sur smartphone et terminer sur ordinateur par exemple.

L'utilisation de VISIOCaptures n'est pas encore à ce jour une obligation et les professionnels qui le souhaitent peuvent rester à la déclaration sous format papier. VISIOCaptures n'est pas obligatoire, l'armateur prend donc la décision de passer à la télédéclaration et doit en informer ses capitaines et les former. Cependant, la décision doit être réfléchie car chacun des capitaines qui doit opérer sur le navire devra alors utiliser VISIOCaptures et il n'est pas possible de revenir au format papier une fois la télédéclaration adoptée.

Toutefois, l'obligation de télédéclaration est prévue par le règlement contrôle en janvier 2028. Cette obligation pourrait être anticipée pour certaines pêcheries sensibles (thon rouge, civelle...).

Afin que les capitaines s'approprient au mieux l'application, FranceAgriMer a décidé de les accompagner dans sa prise en main. Un premier marché a été passé à cette fin en 2023. Il convient aujourd'hui de poursuivre ces actions de formation jusqu'en 2029.

2. CONTENU DU MARCHÉ

2.1. Organisation et tenue des formations

- Objet

Former les professionnels qui souhaitent passer à la télédéclaration afin qu'ils puissent être autonomes dans la saisie des favoris et de leurs obligations déclaratives sur VISIOCaptures.

La formation sera aussi l'occasion d'aider à la télédéclaration, d'aborder les fonctionnalités de VISIOCaptures pour répondre aux exigences réglementaires, notamment si les professionnels sont sur des pêcheries sensibles (thon rouge, civelles...) et d'aider à la création des favoris.

- Public visé

Professionnel de la pêche (armateur et capitaine) ; Cf. ci-après au point 4.

- Modalités

Le planning des formations doit suivre les demandes des professionnels sur les façades maritimes.

Les formations seront réalisées, de préférence en présentiel, auprès des professionnels intéressés qui se seront manifestés auprès des Délégations de la Mer et du Littoral (DML) ou de leurs représentants (comités, OP). FranceAgriMer, la DGAMPA, DML et organisations de producteur ou comités pourront assister aux formations organisées par le prestataire. Ces formations auront lieu, si possible, dans les locaux des DML.

Les formations en présentiel devront durer entre 2 et 3 heures et impliqueront au maximum 15 personnes professionnelles.

Des formations en distanciel pourront également être organisées sur le même schéma d'organisation que les formations en présentiel (durée, émargement...). Le prestataire est alors libre de mettre en place les outils de connexion qu'il souhaite

La méthode d'organisation des différentes stratégies de formation (groupées en présentiel / distanciel) sera discutée ensuite avec FranceAgriMer et le titulaire une fois le projet démarré.

Pour les formations en présentiel, le prestataire doit prendre en compte les exigences liées à la situation sanitaire en vigueur et fournir le matériel de protection nécessaire (gel, gants, masques, etc.). Aucun smartphone ne sera mis à disposition du prestataire, qui devra donc venir en formation avec des smartphones de présentation pour les participants, en plus d'un micro-ordinateur et d'un vidéo-projecteur. En outre, le prestataire se renseignera en amont auprès de la DML sur la possibilité d'accéder à un réseau Wifi ou à une couverture 4G permettant de présenter en temps réel l'application sur Smartphone. En cas d'impossibilité, des vidéos pré-enregistrées de démonstration pourront être utilisées. Les invitations seront envoyées par le prestataire via les DML et les représentants de professionnels.

Le prestataire doit être en capacité d'organiser une session de formation dans les 15 jours ouvrés après la commande émise par FranceAgriMer. Toutefois, afin de prévenir

le risque de désaffectation de la formation par les armateurs/capitaines, FranceAgriMer se réserve la possibilité de reporter la session ou bien de la modifier en session en distanciel au plus tard 5 jours ouvrés avant son démarrage. Toute annulation d'une session de formation par FranceAgriMer dans les 5 jours ouvrés avant la tenue de la formation sera indemnisée à hauteur de 50 %.

- Ressources mises à disposition du prestataire

FranceAgriMer met à disposition du prestataire le contenu pédagogique et informatif existant (plaquette de présentation, FAQ, vidéos, guides utilisateurs, etc.) sur lequel il doit s'appuyer pour rédiger les supports nécessaires à la tenue des formations.

Les supports de formation seront préalablement soumis pour validation à FranceAgriMer et à la DGAMPA (qui transmettra ses remarques à FranceAgriMer pour transmission *in fine* au prestataire). Ces supports sont des livrables du marché, et appartiennent à FranceAgriMer..

Sur demande de FranceAgriMer, les supports de formation pourront être amenés à évoluer afin d'intégrer de nouvelles fonctionnalités issues, notamment d'un changement de la réglementation en vigueur. Ces évolutions seront discutées et préparées lors des comités de suivi.

- Structure et contenu d'une formation

La formation abordera plusieurs points :

- l'inscription au portail de FranceAgriMer (point d'entrée de l'application),
- l'aide aux premiers pas et à l'installation de VISIOCaptures,
- le paramétrage (enregistrements des favoris),
- la saisie des obligations déclaratives (sur fiche de pêche ou journal de pêche selon les capitaines concernés),
- l'explication des tableaux de bord, la présentation des aides à la disposition des professionnels en cas de difficultés et des solutions alternatives.

Le prestataire répondra également aux questions des professionnels et devra s'assurer que ceux-ci soient capables d'utiliser correctement VISIOCaptures. La formation doit inclure à la fois le format web et le format smartphone. Le prestataire pourra s'appuyer sur le contenu pédagogique mis en annexe de l'appel d'offre (annexe 2 - guides utilisateurs).

- Évaluation de la prestation

Pendant les dernières minutes de chaque session de formation, le prestataire fera impérativement remplir aux participants une fiche d'émargement et une fiche d'évaluation (cf. annexe 7 du CCTP Modèle feuille évaluation de la formation) notée au total sur 50 quel que soit le type de formation (présentiel ou distanciel). Ces deux documents comporteront à minima les informations suivantes :

- la date de la formation,
- le lieu de la formation,
- le nom du formateur,

- le nom de l'armateur/capitaine,
- l'adresse mail de l'armateur/capitaine,
- l'immatriculation du navire,
- la signature de l'armateur/capitaine.

Si la note totale obtenue est inférieure à 35, FranceAgriMer se réserve le droit de demander à changer de formateur sous un délai de 1 mois sinon le prestataire encours des pénalités (cf. article 15.1 du CCAP).

Le titulaire devra fournir à FranceAgriMer les feuilles d'émargement et d'évaluation complétés, et en faire une courte synthèse dans un délai de 15 jours ouvrés suivant la session de formation et afin d'en permettre la facturation.

Si le titulaire ne transmet pas ces documents dans les délais, il encourt une pénalité tel qu'indiqué à l'article 15.1 du CCAP.

Les comités de suivi trimestriels seront l'occasion pour le prestataire de fournir des chiffres sur le nombre de formation, départements ciblés ou de professionnels ayant suivi ces formations, ainsi que les professionnels ayant effectivement optés pour la télédéclaration.

2.2 Réalisation de tutoriels vidéos

- Objet

Réalisation de vidéos de présentation de l'application présentant d'une part l'application, correspondant ainsi au contenu attendu dans les formations, et d'autre part permettant aux utilisateurs de VISIOCaptures de visualiser comment sélectionner les informations récurrentes dans les favoris ainsi que la saisie du journal de pêche et de la fiche de pêche, correspondant en ce sens aux attendus des formations.

Ces vidéos seront diffusées et mises en ligne afin de permettre une montée en compétence la plus large possible. Sans en attendre une qualité « télévisuelle », le prestataire devra produire des vidéos présentant des informations correctes (non trompeuses ou ambiguës), cohérentes, claires et suffisamment courtes pour être les plus efficaces possibles.

Le prestataire pourra les inclure dans ses supports pour les formations. Afin d'atteindre au maximum les différentes cibles, elles devront être adaptées à la diversité des pêcheries françaises (cf. point 4 « Méthodologie et annexe 5 Cadre de réponse technique (CRT) du présent document »).

Sur demande de FranceAgriMer ou suggestion du titulaire, validée par FranceAgriMer, ces vidéos pourront être amenées à évoluer afin d'intégrer de nouvelles fonctionnalités issues, notamment d'un changement de la réglementation en vigueur. Ces évolutions seront discutées et préparées lors des comités de suivi. Suivant le même mode opératoire de nouvelles vidéos si nécessaire, peuvent être commandées.

Toute demande de modification devra impliquer une nouvelle fourniture des vidéos concernées en fonction d'un délai convenu d'un commun accord entre le prestataire et FranceAgriMer.

Avant de réaliser ces vidéos et afin de gagner du temps, le prestataire fera d'abord faire valider à FranceAgriMer (qui les transmettra pour avis à la DGAMPA) les scénarios ou autres « storyboards » de chacune d'entre elles.

- Publié visé

Tout professionnel de la pêche souhaitant découvrir VISIOCaptures ainsi que tout utilisateur de l'application.

- Ressources mises à disposition du prestataire

Pour structurer ses vidéos, le prestataire s'appuiera sur le contenu pédagogique déjà réalisé en interne par FranceAgriMer et bénéficiera de comptes blancs pour avoir accès à l'application.

- Modalités, structure et contenu

Le format de vidéo mis en œuvre par le prestataire est fixé dans son offre (une ou plusieurs vidéo(s), une vidéo avec un ou plusieurs interlocuteur(s), etc.). Cependant, la ou les vidéos doivent suivre le processus logique d'un utilisateur : sélection des informations récurrentes dans les favoris, saisie des OD en respectant les étapes de saisies de VISIOCaptures. Les vidéo(s) devront faire l'objet d'une validation de la part de FranceAgriMer. Le format vidéo est libre de choix néanmoins, il doit comporter à minima les éléments suivants :

- l'élément voix,
- des sous-titres,
- le logo de FranceAgriMer,
- utilisé la charte graphique de l'Etat

Une vidéo est fournie en exemple en annexe 6 du présent document.

- Lieu d'exécution : locaux du titulaire.
- Délai de réalisation de la/des vidéo(s) : le titulaire du présent marché doit réaliser et transmettre la/les vidéo(s) demandée(s) dans un délai concerté avec FranceAgriMer au moment de la commande : ce délai dépend en effet de la durée et de la complexité de chaque vidéo. Pour tout dépassement de ce délai, il se verra appliquer une pénalité telle qu'indiquée à l'article 15.1 du CCAP.

2.3 Assistance post formation

- Objet

Assister tous les professionnels usagers de l'application, ayant déjà participé à une formation et souhaitant des précisions.

Le titulaire doit mettre à disposition des capitaines/armateurs ayant suivis la formation et s'interrogeant à posteriori sur des points évoqués en formation un moyen de prendre contact avec lui (messagerie, boîte vocale...). Le titulaire devra répondre au plus tard aux questions le lendemain 18h en jour ouvré.

Par ailleurs, pour information, deux assistances complémentaires de FranceAgriMer sont également disponibles et pourront être sollicitées par les professionnels de la pêche :

- une assistance téléphonique dédiée aux inscriptions au portail. Toutes les questions qui dépassent ce cadre font l'objet d'un enregistrement sur un outil qui peut être transmis au prestataire du présent marché VISIOCaptures via FranceAgriMer si le sujet concerne l'assistance *post formation*.
- un mail générique d'assistance à l'application est également à la disposition des utilisateurs. Les questions relevant de la compétence du prestataire, peuvent lui être transmises pour qu'il apporte son assistance.
- Publié visé

Capitaines et armateurs voire exceptionnellement professionnels ayant déjà été en formation et rencontrant des difficultés d'usage de l'application.

- Ressources mises à disposition du prestataire

L'assistance, en cas de détection d'anomalie de fonctionnement de l'application peut interroger l'équipe technique de FranceAgriMer. Une information régulière des évolutions de l'application et des mises en production sera faite au prestataire par FranceAgriMer.

- Modalités, structure et contenu

L'assistance se fait de manière individualisée par le prestataire, suivant les modalités décrites dans sa réponse à l'appel d'offre.

- Lieu d'exécution :

La prestation d'assistance s'effectue uniquement en distanciel.

- Livrables et évaluation :

Le prestataire fournit un bilan bimestriel des assistances réalisées : coordonnées de l'appelant, nombre d'appels, durée de chaque appel (facturation à l'heure) et établit une foire aux questions pour mise à disposition des usagers et FranceAgriMer.

Si le bilan n'est pas fourni dans les 30 jours à la fin du bimestre, le titulaire encourt une pénalité tel qu'indiquée à l'article 15.1 du CCAP.

3. PROFIL DES INTERVENANTS

Les formations, l'assistance, les tutoriels portent uniquement sur la réglementation appliquée *via* VISIOCaptures et sur l'outil lui-même.

Ainsi, les intervenants doivent disposer d'une connaissance reconnue et suffisante en matière halieutique et en réglementation de la pêche maritime professionnelle.

Pour ce qui est des formations, les intervenants du prestataire doivent également être des formateurs qualifiés disposant d'une expérience pédagogique technique et pratique reconnue.

Les profils types détaillés de l'équipe proposée (formation, tutoriels) devront être adaptés à ces deux items.

Le prestataire devra informer FranceAgriMer des changements de la composition de l'équipe en cours de marché. Chaque nouvel intervenant devra être préalablement validé par FranceAgriMer. En outre, la formation de ces nouveaux intervenants devra être réalisée par le prestataire lui-même, et non par FranceAgriMer.

FranceAgriMer pourra, en cas d'insuffisance avérée, demander le changement d'un intervenant.

4. METHODOLOGIE

La méthodologie mise en œuvre par le prestataire pour la réalisation des tutoriels et des formations doit être la plus possible contextualisée et adaptée à la diversité des métiers de la pêche pratiquée en France.

5. PUBLIC VISE

Les prestations du présent accord-cadre (formation, assistance et tutoriels) s'adressent aux professionnels de la pêche (armateurs/capitaines) soumis aux obligations déclaratives papier.

Sachant qu'un armateur peut posséder plusieurs navires, sachant qu'un navire peut avoir plusieurs capitaines, ci-dessous sont répertoriés le nombre de navires par région ayant déclarés une OD en 2024 dans VISIOCaptures, avec le nombre de navires l'ayant fait via la télédéclaration.

Nombre de navires destinataires de la prestation (Source : VISIOCaptures décembre 2024)

Région	Nombre de navires concernés	Nombre de navires en télédéclaration
Hauts-de-France	77	19
Normandie	297	58
Bretagne	1 008	303
Pays-de-Loire	327	36
Nouvelle-Aquitaine	406	74
Occitanie	539	113
Provence-Alpes-Côte-d'Azur	483	56
Corse	165	0
Guyane	86	0
Martinique	539	31

Guadeloupe	488	24
La Réunion	178	0
Mayotte	26	0
Total	4 619	714

Ces chiffres sont donnés à titre indicatif et n'impliquent aucun engagement de la part de FranceAgriMer.

6. PILOTAGE

6.1 Comité de pilotage

Un comité de pilotage chargé d'assurer le suivi des prestations du marché est mis en place par FranceAgriMer.

Il est constitué de représentants de l'administration et d'organismes publics (FranceAgriMer, le bureau du contrôle des pêches (BCP) de la DGAMPA), de représentants associatifs, de représentants professionnels de la filière et de tout autre expert qui pourrait s'avérer utile et du titulaire du présent marché.

Le comité de pilotage aura pour objectifs de partager les retours issus des formations, et de les croiser avec les retours des utilisateurs de l'application ainsi que de décider des modifications marginales éventuelles à apporter aux contenus de ces réunions (dont l'essentiel restera stable et aura été validé lors de l'exécution du premier bon de commande). Ils seront également l'occasion d'échanger sur le contenu de l'application et de donner des pistes d'évolutions. Par ailleurs, ils seront l'occasion de faire le point sur les évolutions réglementaires qui devront être intégrées dans l'application, mais également dans les différents supports préparés par le prestataire.

Le comité de pilotage se réunira (en présentiel ou bien en distanciel) en présence du prestataire a minima comme suit :

- préalablement au démarrage du premier bon de commande afin de permettre au prestataire de présenter la méthodologie mise en œuvre (distanciel, présentiel, groupé, individuel, tutoriel) et au pouvoir adjudicateur de lui présenter VISIOCaptures et le planning de réalisation des formations, de l'assistance, de lui remettre les contenus pédagogiques et informatifs existants (plaquette de présentation, FAQ, vidéos, guides utilisateur...) ainsi que l'ouverture des comptes blancs nécessaires aux démonstrations de VISIOCaptures,
- il se réunira au moins une fois par an pendant la durée de l'accord-cadre,
- avant la date de fin de l'accord-cadre.

Le prestataire devra rédiger le compte-rendu des réunions du COPIL et les diffuser aux participants de la réunion sous 1 mois sinon le prestataire encours des pénalités (cf. article 15.1 du CCAP).

6.2 Comité de suivi

D'une composition plus réduite que le comité de pilotage. Il est constitué de représentants de FranceAgriMer et du prestataire.

Il se tiendra à minima tous les mois (en présentiel ou bien en distanciel) les six premiers mois du marché puis tous les 3 mois, et permettra de mesurer l'évolution de la prestation et de faire le point sur les résultats obtenus. Durant les réunions de ce comité, le prestataire devra faire remonter les retours de la part des professionnels ainsi que les cas particuliers non résolus qui ont été relevés lors des réunions d'information et des formations.

Le prestataire devra rédiger le compte-rendu de ces points mensuels et les diffuser aux participants de la réunion sous 1 mois sinon le prestataire encours des pénalités (cf. article 15.1 du CCAP).

Le comité de suivi permettra également d'ajuster le planning prévisionnel sur l'ensemble de la durée du présent accord-cadre.

6.3 Autres

D'autres points d'information pourront si nécessaire être mis en place en cours d'exécution du présent accord-cadre pour répondre à une demande spécifique émanant du pouvoir adjudicateur ou du prestataire.

xXx