



**MINISTÈRE
DE L'EUROPE
ET DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES (CCTP)**

**Fourniture d'un dispositif de
positionnement linguistique des agents du
Ministère de l'Europe et des affaires
étrangères et du Ministère des Armées**

MEAE_23067_ADC

Sommaire

1	PRESENTATION ET OBJET DE L'ACCORD-CADRE	3
1.1	L'ACADÉMIE DIPLOMATIQUE ET CONSULAIRE	3
1.2	LE CENTRE DE COORDINATION LINGUISTIQUE TERRE.....	<u>4</u>
1.3	OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
2	LES PRESTATIONS DE L'ACCORD-CADRE	4
2.1	TEST DE POSITIONNEMENT	5
2.1.1	<i>SPÉCIFICITÉ DU TEST</i>	5
2.1.2	<i>OBJECTIFS DU TEST</i>	5
2.1.3	<i>DÉROULÉ DU TEST</i>	5
2.1.4	<i>PROFIL DES PARTICIPANTS</i>	6
2.2	ÉLÉMENTS FONCTIONNELS DE LA PLATEFORME.....	7
2.3	L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE	7
3	MISE EN PLACE ET SUIVI DE L'ACCORD-CADRE	8
3.1	ASSISTANCE	8
3.2	PILOTAGE.....	9
3.3	RÉUNION DE LANCEMENT ET DE SUIVI DE LA PRESTATION	<u>10</u>

1 PRESENTATION ET OBJET DE L'ACCORD-CADRE

1.1 L'ACADEMIE DIPLOMATIQUE ET CONSULAIRE

L'Académie diplomatique et consulaire est la structure de formation, initiale et continue des agents du Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères (MEAE) quels que soient leurs statuts : fonctionnaires de catégories A, B et C du MEAE ou détachés d'autres administrations, contractuels et agents de droit local à l'étranger, stagiaires, personnes extérieures au ministère et qui se préparent à une affectation dans le réseau diplomatique et consulaire.

Les formations dispensées au sein de l'académie diplomatique et consulaire sont délivrées à des moments clés de la carrière : primo-partant, préparation à l'expatriation, premières fonctions d'encadrement, premier poste d'ambassadeur ou de consul, de conseiller de presse ou de secrétaire général d'ambassade. Les formations sont certifiées et sont exigées pour l'accès à certaines fonctions ou responsabilités.

Au sein de l'Académie diplomatique et consulaire, le Centre de Formation Linguistique (CFL) propose des formations linguistiques dans 13 langues (allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, hindi, italien, japonais, persan, portugais, russe, turc, swahili).

L'évaluation des stagiaires se fait en deux temps. D'abord depuis un test réalisé en ligne sur une plateforme informatique et de façon asynchrone, ce qui est l'objet de ce marché (pour les langues autres que l'anglais et l'arabe), puis cette première évaluation sert de guide à une seconde qui est réalisée en interne par les formateurs en langue et plus spécifiquement centrée sur les compétences de communication et interaction orale. Cette seconde partie de l'évaluation ne fait pas l'objet de ce marché.

Les tests en ligne étaient autrefois réalisés à l'aide de la plateforme MAEL, dépréciée et remplacée depuis, leur ancienneté et leur qualité posait question, et leur durée était souvent critiquée par les usagers (quant à leur fiabilité, les formateurs eux-mêmes la remettait parfois en cause). Il a donc été décidé d'externaliser ces tests en ligne auprès de prestataires. Une convention signée avec France Education International couvre le besoin pour les tests en anglais et en arabe. L'objet de ce marché est donc de trouver un prestataire couvrant notre besoin pour les autres langues pour une évaluation en ligne.

1.2 LE CENTRE DE COORDINATION LINGUISTIQUE TERRE

Au sein de la Direction des Ressources Humaines de l'Armée de Terre (DRHAT), le centre de coordination linguistique de l'armée de Terre (CCLT) est à la fois chargé de coordonner et de proposer des solutions d'apprentissage et d'évaluations linguistiques à l'ensemble du personnel militaire de l'armée de Terre.

Vu que cette dernière ne dispose pas d'école de langues, elle a par conséquent opté pour l'externalisation. A ce titre, le CCLT doit proposer à son personnel des solutions d'évaluation afin de pouvoir postuler sur certains postes ou formations dont un prérequis linguistique est nécessaire.

Cela permet également de recenser les connaissances des individus. Les besoins varient en fonction des langues mais un maximum d'évaluations est recherché afin de les proposer et de valider ainsi un niveau d'expertise. Cela entraîne ensuite une mise à jour leur dossier ressources humaines.

Le CCLT fait aussi partie du groupe de travail langues étrangères (GTLE) dont ses membres interarmées ont aussi besoin d'évaluer leur personnel respectif, mais avec une volumétrie moins importante.

Le CFL et le CCLT ont recours à un dispositif de positionnement linguistique performant afin d'orienter les agents vers un cours à leur niveau.

Dans le cadre de leur évaluation annuelle, les agents indiquent leurs niveaux de langues.

1.3 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'objet du présent accord-cadre est la fourniture d'un dispositif de positionnement linguistique des agents du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères et du Ministère des Armées

2 LES PRESTATIONS DE L'ACCORD-CADRE

La mise à disposition d'une plateforme qui permet d'assurer la réalisation d'un positionnement linguistique.

2.1 TEST DE POSITIONNEMENT

2.1.1 SPECIFICITE DU TEST

Les résultats du test doivent être disponibles en moins de 24h dans le cas de la mesure de compétences passives, en moins de 48h pour la mesure des compétences actives.

Le titulaire doit proposer ad minima des tests couvrant les langues obligatoires suivantes : l'albanais, l'allemand, le chinois, le danois, l'espagnol, l'hindi, l'italien, le japonais, le polonais, le portugais, le roumain, le russe, le turc et l'ukrainien. Lors de besoin spécifique pour une langue, la personne publique peut demander le développement au titulaire d'une langue en sus des langues obligatoires.

2.1.2 OBJECTIFS DU TEST

Le test permet un résultat indicatif indexé sur le Cadre Européen Commun de Référence en Langues (CECRL) aux agents testés.

Le test permet de mesurer les aptitudes de l'agent dans des compétences passives variées (compréhension orale, écrite, grammaire) et/ou dans les compétences actives (production orale et/ou écrite, interaction).

La mesure des compétences de production est privilégiée car elles constituent souvent le niveau socle de la compétence globale dans une langue.

Les résultats du test doivent fournir le détail de chacune des compétences évaluées.

Les modules en ligne sont suivis sur des postes clients individuels. La configuration optimale et minimale est attendue.

2.1.3 DEROULE DU TEST

Le positionnement des agents s'effectue en deux temps :

- Une première évaluation à distance et en ligne objet de ce marché. L'agent reçoit un accès à la plateforme de test à sa demande, le résultat du test est renvoyé au CFL et à l'agent.
- Dans un second temps qui est hors marché, l'évaluation de la communication orale se fait en interne pour chaque entité.

Le test doit être réalisé dans un temps relativement court par l'agent, en ligne, pendant une période de temps suffisamment souple (test asynchrone: qui se réalise en différé. Les apprenants décident du moment où ils participent aux tests) inférieure à 45 minutes.

Les consignes sont compréhensibles pour les agents de niveau A1 ou A2.

Ce protocole, très qualitatif, permet une évaluation de l'ensemble des compétences et correspond au positionnement pragmatique et communicationnel du Centre de Formation Linguistique.

Les tests doivent donc être accessibles aux stagiaires en tout temps et en tout lieu.

La personne publique se réserve le droit de demander au titulaire l'ajout d'une question personnalisée au test pour une des langues concernées. Le cas échéant, la demande est formulée par le pouvoir adjudicateur par tout support écrit permettant de donner date certaine (préférentiellement un courriel avec accusé de réception envoyé à la personne désignée comme représentant du titulaire pour le suivi d'exécution du marché). Une première réponse est apportée par le titulaire dans les soixante-douze (72) heures suivant la réception de cette demande. Le cas échéant, les conditions de mise en place de cette question supplémentaire (contenu de la question et délai d'implémentation sur la plateforme) peuvent faire l'objet d'itérations entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire, dans la limite de trois (3) envois pour chaque partie.

Volumétrie indicative

A titre indicatif, le nombre de tests par an est d'environ 800 pour le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et 700 pour le Ministère des Armées et le nombre de stagiaires est d'environ de 2 000 par an, sans que ces chiffres ne constituent un engagement de commande de la part de l'administration.

2.1.4 PROFIL DES PARTICIPANTS

Leurs profils linguistiques vont du grand débutant (niveau zéro dans la langue) au niveau C2 (niveau « d'enseignement »), ils maîtrisent souvent plusieurs langues et démontrent une réelle motivation dans l'apprentissage des langues (propre à la culture du Ministère).

Les profils des agents sont très variés tous statuts confondus. Certains agents ont des plannings très contraints.

2.2 ÉLÉMENTS FONCTIONNELS DE LA PLATEFORME

Le titulaire met à disposition une interface qui permet aux gestionnaires du CFL et CCLT d'administrer l'ensemble des stagiaires, l'envoi des tests et leurs résultats.

L'interface permet aussi d'importer en masse un grand nombre de comptes et d'exporter les résultats globaux tels que l'identité des stagiaires, leurs résultats, date de fin de session...

Elle permet aussi de filtrer et d'exporter des résultats détaillés de test au format Excel. La personne publique doit disposer d'un outil conforme aux dispositions de la clause liée au Règlement général sur la protection des données et notamment dans la mesure du possible un dispositif d'anonymisation de données.

Le titulaire doit veiller au respect des spécificités techniques et notamment :

- la durée du test doit être indiquée dès la page de présentation,
- les consignes sont claires et validées en équipe projet pour s'assurer de leur clarté,
- les textes longs sont à éviter,
- les enregistrements voix sont clairement audibles,
- des icônes qui facilitent les manipulations,
- un chronomètre pour optimiser la gestion du temps,
- des indications précises pour les différentes étapes du test.

De plus, seuls les champs minimums permettant la création du compte sont remontés.

2.3 L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Le handicap est défini comme : « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant » (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles).

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap, c'est-à-dire :

- perceptibles: par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ;
- compréhensibles : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie ;
- robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

La direction interministérielle du numérique (DINUM) édite le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA, anciennement référentiel général d'accessibilité pour les administrations).

Le titulaire est informé de la nécessité de prendre en compte le RGAA dans sa version la plus réactualisée pour rendre accessibles les différents documents élaborés pour les stagiaires.

3 MISE EN PLACE ET SUIVI DE L'ACCORD-CADRE

3.1 ASSISTANCE

Le titulaire propose une offre de services standards, celle-ci est basée sur la mise à disposition d'un support administratif et d'un support technique.

Le support administratif est disponible en jours et heures ouvrés. Il doit prendre en charge la modification d'un service, l'explication du contenu d'une facture, le traitement des problèmes et l'enregistrement des réclamations.

Il doit traiter toutes les demandes d'informations ou réclamations de type administratif. Au titre de ce support administratif, le titulaire est tenu à une obligation de réponse dans les quarante-huit (48) heures suivant la notification de la demande d'information ou réclamation, matérialisée par un accusé de réception (courrier ou courriel).

Le support technique prend en charge :

- les incidents réseaux relatifs au service de données, et notamment les incidents qui impactent le service d'accès aux tests,
- tout autre incident qui amène un dysfonctionnement des services.

Au titre de ce support technique, le titulaire est tenu à une obligation de résolution d'incidents dans les délais indiqués ci-dessous :

Type d'anomalie	Description	Délai de résolution
Anomalie mineure	Il s'agit d'une anomalie empêchant le fonctionnement optimal de la solution de test.	Sept (7) jours calendaires à compter de la notification de l'anomalie avec accusé de réception
Anomalie majeure	Il s'agit d'une anomalie perturbant le bon fonctionnement de la solution, et occasionnant une gêne importante pour les utilisateurs (apprenants ou professeurs exploitant les tests)	Trois (3) jours calendaires à compter de la notification de l'anomalie avec accusé de réception
Anomalie bloquante	Il s'agit d'une anomalie empêchant l'utilisation de la plateforme de tests.	Douze (12) heures à compter de la notification de l'anomalie avec accusé de réception

3.2 PILOTAGE

Le titulaire nomme un interlocuteur privilégié pour toute question relative à l'exécution du marché.

Ce dernier est nommé au plus tard dix (10) jours ouvrés après la notification du marché.

Il est en charge notamment :

- d'organiser et de piloter des comités,
- de répondre à toutes les questions liées à l'exécution de l'accord-cadre.

A ce titre, il intervient dans la chaîne d'escalade de l'accord-cadre pour le traitement des problèmes administratifs ou techniques sensibles.

Il doit pouvoir être joint par téléphone directement sur un numéro de téléphone mobile en heures ouvrées. En cas d'absence, le titulaire désigne systématiquement un remplaçant ayant le même niveau d'expertise et communique ses coordonnées à la personne publique.

En cas de modification d'interlocuteur dédié, le titulaire s'engage à en informer la personne publique dans les 30 jours (calendaires) suivant ce changement et à désigner un remplaçant d'un niveau au moins égal à l'intervenant défaillant.

3.3 REUNION DE LANCEMENT ET DE SUIVI DE LA PRESTATION

Après notification de l'accord-cadre, une réunion commune de démarrage des prestations est organisée par le CFL et par le centre de coordination linguistique de l'armée de Terre.

Sont notamment abordées :

- les obligations des diverses parties prenantes,
- la présentation des divers interlocuteurs,
- la présentation de l'outil de gestion.

Le CFL fournira dans les sept jours ouvrés un compte-rendu écrit de cette réunion de démarrage qui sera envoyé par mail au format pdf aux participants.

Des réunions de suivi et de pilotage peuvent être demandées par la personne publique, autant que de besoin. Elles ont pour objet de résoudre des éventuels dysfonctionnements constatés lors de l'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire fournit à cette occasion tout document utile au bon déroulement de la réunion et transmet un compte-rendu synthétique de la réunion dans un délai de 5 jours ouvrés.

La personne publique se réserve la possibilité d'organiser des réunions exceptionnelles dans le cas d'incidents techniques majeurs, en plus de ces réunions planifiées. Ces réunions supplémentaires ne doivent pas avoir d'incidence financière.