



Cahier des charges Mise à disposition d'un Learning Management Système (LMS)

Consultation n°2025-0375

Economat des Armées

17.07.2025

Table des matières

1	Cahier des charges	4
1.1	Objet du document.....	4
2	Présentation du projet	4
2.1	Présentation de l'organisation	4
2.2	Contexte.....	5
2.3	Gouvernance	5
3	Orientation du projet	5
3.1	Stratégie	5
3.2	Cibles	6
3.3	Contraintes de mise en œuvre	6
3.4	Objectifs.....	6
3.5	Expériences utilisateurs	6
3.5.1	Expérience apprenant.....	7
3.5.2	Expérience responsable de formation.....	7
3.5.3	Expérience formateur	7
3.5.4	Expérience administrateur.....	7
3.6	Ingénierie pédagogique	7
3.6.1	Activités de formation	7
3.6.2	Contenus de formation.....	7
3.6.3	Questionnaires et évaluations	8
3.6.4	Communication.....	8
3.7	Indicateurs de performance	8
3.8	Synthèse des exigences fonctionnelles liées	8
4	Les exigences techniques	8
4.1	Infrastructure.....	8
4.1.1	Hébergement de la solution.....	9
4.1.2	Variante.....	9
4.1.3	Souveraineté et Sécurité	9
4.1.4	Authentification	9
4.1.5	Intégration à l'écosystème SI.....	9
4.1.6	Continuité de service	9
4.1.7	Volumétrie	10
4.1.8	Mobilité et accessibilité	10
4.2	Exploitation.....	10
4.2.1	Langue des supports.....	10
4.2.2	Evolutions	10
4.2.3	Maintien en condition opérationnelle et de sécurité (MCO/MCS).....	10
4.2.4	Pilotage.....	11
4.3	Synthèse des exigences techniques liées	12

5	Les exigences managériales et organisationnelles.....	13
5.1	Le cadre organisationnel de l'EdA	13
5.1.1	Les acteurs de la gouvernance	13
5.1.2	Les instances de gouvernance	13
5.2	Méthodes et outils de conduite de projet	14
5.2.1	Méthodes de conduite de projet	14
5.2.2	Outils de conduite de projet.....	15
5.3	Déploiement de la solution	15
5.3.1	Planning	15
5.3.2	Recevabilité.....	15
5.3.3	Reprise de l'existant / migration.....	15
5.3.4	Formation des administrateurs.....	15
5.4	Synthèses des exigences managériales et organisationnelles	15
6	Réversibilité.....	16

1 Cahier des charges

1.1 Objet du document

L'Economat des Armées souhaite renouveler son LMS pour :

- Maintenir une offre de blended learning pour ses collaborateurs et optimiser ses dépenses de formation.
- Soutenir le programme de transformation en favorisant de nouvelles méthodes de travail et d'apprentissage pour les salariés.
- Toucher les personnels qui ne sont pas présents au siège à Pantin (région et étranger). A ce titre il est souhaité pouvoir élargir sa capacité à organiser des temps d'apprentissage synchrones à distance (webinar, classes virtuelles, streaming...).
- Répondre à des obligations légales sans organiser systématiquement des formations en présentiel (exemple : prévention RPS, compliance, cybersécurité...).
- Accompagner/améliorer la qualité de l'intégration des nouveaux collaborateurs en complétant le parcours d'intégration existant.
- Suivre l'apprentissage des collaborateurs dans son SIRH avec un LMS doté d'une API avec Adequasys, son SIRH.
- Etre en capacité de rassembler ses supports de formation provenant de différents organismes sur une même et unique interface disponible pour ses collaborateurs.

D'autre part l'EdA souhaité :

- Faire vivre son offre de formation.
- Être en capacité de concevoir des parcours simples mais attractifs et efficaces en disposant, à terme, d'une communauté de collaborateurs intéressés par le sujet de la formation interne pour disposer d'une capacité à concevoir des contenus, animer des formations, créer des parcours...

2 Présentation du projet

2.1 Présentation de l'organisation

L'économat des armées (EdA) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) placé sous la tutelle du ministère des armées (MINARM). Cette tutelle est formellement exercée par l'état-major des armées (EMA). L'EdA est doté de l'autonomie financière ; il ne perçoit pas de subventions publiques. Son objet social a été défini par la loi de finances rectificative du 30/12/2002 qui dispose que l'EdA « a pour objet le soutien logistique et la fourniture de services, de denrées et de marchandises diverses aux formations militaires en France et à l'étranger, ainsi qu'aux parties prenantes collectives et individuelles autorisées par le Ministre de la Défense ».

L'établissement a évolué avec l'histoire des forces armées françaises qui, de longue date, lui ont confié une partie du soutien des unités militaires ainsi que, dans certaines circonstances, celui de leurs familles. Du fait de son statut juridique et de sa culture, l'EdA est complémentaire des services de soutien du ministère des armées et intervient sur décision de l'état-major des armées (EMA). Il joue également un rôle d'interface entre le monde des armées et le secteur privé.

L'EdA s'appuie sur plus de 630 collaborateurs aux savoir-faire multiples pour un chiffre d'affaires de 477 millions d'euros en 2023. Il exerce ses activités au quotidien dans des conditions très variées sur le territoire national, en outre-mer et à l'étranger (OME). Son client principal est le ministère des armées. Toutefois, il peut aussi accompagner d'autres administrations françaises ou des organisations internationales telles que l'Organisation des Nations-Unies (ONU) ou l'Union Européenne (UE).

Le cœur de métier de l'EdA porte sur :

- L'approvisionnement en denrées alimentaires des restaurants du MINARM en métropole ;
- L'externalisation de la restauration collective en métropole ;
- La gestion de camps en soutien des opérations militaires du MINARM français et de l'Union Européenne.

2.2 Contexte

Dans le contexte actuel de l'établissement qui a connu une forte croissance des effectifs avec une dispersion des effectifs sur tout le territoire national, il est souhaité disposer d'une nouvelle solution LMS qui garantisse à la fois l'accès de tous à la formation et une approche collaborative de l'apprentissage.

Par ailleurs, l'implémentation de nouveaux SI amène à multiplier les actions de formation pour tous les collaborateurs en garantissant l'engagement des apprenants.

Il est recherché une diversification et une optimisation de l'offre de formation.

Au-delà du territoire national, il est souhaité de proposer le même niveau d'accès à la formation pour les collaborateurs présents à l'étranger.

Enfin, il est souhaité que tous les sujets d'apprentissages réglementaires soient traités via le futur LMS (protection des données, RPS,...).

2.3 Gouvernance

Le projet est mené par la Direction des Ressources Humaines à l'aide d'un Chef projet métier RH/formation (Ferdaos JATTI) et d'un Chef projet SI (Sonia HADDOUR).

Madame Cécile BOULESTEIX (DRH adjoint) et Madame Michèle CHIOZZI (Directrice des systèmes d'information) accompagnent, orientent et conseillent dans le cadre du bon suivi et de la bonne coordination du projet.

La stratégie et les enjeux du projet sont validés par la Direction Générale de l'établissement, et plus spécifiquement, le Secrétaire Général, sponsor du projet.

3 Orientation du projet

3.1 Stratégie

Aujourd'hui, il est recherché une solution qui concentre les ressources et outils nécessaires aux collaborateurs de l'EdA sur une seule et même plateforme dédiée à l'EdA.

Pour cela, 3 aspects sont priorisés :

- Une **solution blended-learning** : pour faciliter l'accès à la formation des collaborateurs il est recherché une solution qui complète l'offre actuelle de formation (inter et intra entreprise en présentiel) par des solutions hybrides synchrones et asynchrones qui favorise l'apprentissage et l'engagement ;
- Un **outil facile d'accès** : l'outil doit pouvoir répondre rapidement et simplement aux besoins de l'EdA. Il ne doit pas être complexe d'utilisation car il est attendu une fidélisation du collaborateur demandeur de formation et il ne faut pas risquer de le perdre par une navigation complexe. Il en est de même pour les administrateurs de la solution.
- **Toute la population de l'Econamat des Armées** est ciblée : le siège se situe à Pantin avec des sites sur toutes les régions confondues en France mais aussi des sites à l'étranger (Afrique de l'ouest, de l'Est, E.A.U. ...). Tous les collaborateurs doivent pouvoir accéder aux supports de formation et pouvoir avoir un socle de connaissances commun.

- **Expérience d'auto-apprentissage** : l'objectif est d'harmoniser les aspirations et les objectifs des collaborateurs afin de les atteindre plus efficacement avec un apprentissage et un perfectionnement continu.

Cette stratégie s'appuie sur la politique de formation.

3.2 Cibles

Comme indiqué sur le point précédent, les projet est déployé pour les collaborateurs interne de l'Economat des Armées : France et étranger. L'outil est à mettre en œuvre uniquement en français (d'autres langues peuvent être proposées pour que l'utilisateur fasse son choix mais les cibles sont françaises).

3.3 Contraintes de mise en œuvre

- **Délais de mise en œuvre** : mise en production au plus tard le **2 mars 2026**.

En parallèle, il existe une réelle problématique pour « toucher » les collaborateurs en poste à l'étranger (notamment en Afrique) où l'accès au réseau internet peut ne pas être stable. L'outil doit pouvoir être utilisé de manière nominale avec une bande passante compatible avec le débit sur nos sites à l'étranger. Le prestataire fournit les prérequis minimaux sur ce point. Idéalement, une solution de type application mobile qui peut être utilisée en mode déconnecté en cas de non réseau permettant aux collaborateurs de suivre / poursuivre la formation est un critère important sur le choix de la solution. Une fois la connexion rétablie, l'application synchronise ses données automatiquement avec l'outil hébergé en central.

- **Sécurité et confidentialité des données** : RGPD impératif
- **Temps** : Il faut que le projet soit le moins chronophage possible et le plus « clef en main » possible.

L'EdA a besoin de connaître le temps et la ressource à planifier en interne à partir de la validation du projet. Le prestataire expose donc sa stratégie de mise en œuvre (planning prévisionnel précis et complet, jalons, charges interne EdA, pré-requis, ...)

3.4 Objectifs

En complément des attentes déjà définies supra, les objectifs sont de :

- **Moderniser** la démarche formation ainsi que sur la méthode et le contenu proposé
- **Formaliser des parcours** collaborateurs. Exemples de parcours : l'intégration, le manager, l'évolution professionnelle, la bureautique....
- **S'adapter aux évolutions** de l'apprentissage et de la formation continue.
- **Gagner du temps et favoriser le besoin collaborateur** : l'outil permet au collaborateur de suivre sa formation en fonction de son organisation et sa charge de travail. Cela favorise le suivi de formation.
- **Avoir accès à une Marketplace de contenu** : l'EdA souhaite proposer une diversification des offres formations à travers un large choix de contenus qui lui sera proposé.

3.5 Expériences utilisateurs

L'EdA souhaite mettre en place un outil aux couleurs de l'établissement tout en ayant :

- Une ergonomie simple
- Une navigation fluide
- Une création parcours et contenus simples
- Une administration aisée

3.5.1 Expérience apprenant

L'outil doit être solide, ludique, collaboratif et facile d'accès afin d'attirer et engager le collaborateur.

3.5.2 Expérience responsable de formation

L'outil doit être simple techniquement à manipuler pour pouvoir assister au mieux les utilisateurs. L'accès au reporting doit être fiable, simple et configurable. Idem pour la création et l'affectation des parcours. Le responsable formation doit visualiser simplement les actions réalisées (qui fait quoi et quand) et réaliser simplement des relances auprès des apprenants.

3.5.3 Expérience formateur

Le formateur doit pouvoir créer ses contenus facilement avec un accès à une large gamme de composants proposés en standard lui permettant de concevoir le contenu et le parcours de sa formation : ajout textes, fichiers, images, vidéo, questionnaires et évaluations (au format QCM, texte à trous, ...). Le prestataire précise l'outil natif qu'il met à disposition pour capturer de la vidéo. Concernant l'utilisation des vidéos, le prestataire précise si celles-ci sont hébergées sur leurs propres serveurs ou sur des serveurs tiers et le mode de diffusion (streaming recommandé).

Le concepteur de formation doit pouvoir visualiser aisément le rendu de sa conception (pas de changement de plateforme, de reconnexion, ...).

3.5.4 Expérience administrateur

L'EdA doit être autonome dans l'attribution des droits, la gestion des comptes et profils ...

L'administrateur doit avoir une interface assez simple pour naviguer, des fonctions clairement indiquées sans excès d'informations pour administrer et paramétrer l'outil (création de comptes, gestion des sessions de formations, ...).

3.6 Ingénierie pédagogique

3.6.1 Activités de formation

Il est souhaité mettre en place tous types de formation à travers l'espace dédié : e-learning, questionnaires, ressources pédagogiques, classes virtuelles.

La volumétrie évolue en fonction de l'utilisation des collaborateurs.

3.6.2 Contenus de formation

La création de contenu peut se faire de différentes manières :

- Créer une formation à travers un gestionnaire de contenu proposé par l'outil. Pour construire la formation, on choisit dans une palette de choix les composants (textes, fichiers, images, vidéos, quizz, ...) à intégrer et à orchestrer pour le parcours de formation.
- Importer un package de formation existant récupéré dans un format normalisé pour le e-learning (format Scorm par exemple). Ce procédé peut être activé via le BPU
- Importer des offres standards de formations proposées par le prestataire (celui-ci pouvant en être propriétaires ou négociées auprès de partenaires de formation pour le client)

Le prestataire précise si l'outil permet d'intégrer de manière native des solutions complémentaires de type Klaxoon, Beekast, Kahoot, chat... pour enrichir l'expérience de l'apprenant dans son parcours de formation.

3.6.3 Questionnaires et évaluations

La solution doit permettre la réalisation de questionnaires (à chaud et à froid, selon paramétrage) et disposer de solutions d'(auto)évaluation.

3.6.4 Communication

La solution LMS doit se connecter avec Outlook (pour se synchroniser le calendrier). Elle doit aussi permettre de paramétrer les mails de relance, les automatiser si possible sur les formations organisées.

3.7 Indicateurs de performance

Afin de pouvoir mesurer ses objectifs de performance dans l'apprentissage, l'EdA souhaite la mise à disposition d'un reporting très complet (taux de participation, dates et heures de connexion, temps de suivi, retours collaborateur, satisfaction collaborateur...).

Les enquêtes et les évaluations qui mises à disposition aident à compléter ces données.

Les données de reporting peuvent alimenter une solution de BI, externe à la solution.

3.8 Synthèse des exigences fonctionnelles liées

Logiciel	
N° d'exigence	Exigences
• EF 1	La solution doit être simple, attractive, ergonomique.
• EF 2	Le projet de mise en place doit également être simple et limité dans le temps.
• EF 3	La solution doit être adaptative et évolutive.
• EF 4	Elle permet facilement de créer des groupes de population, des campagnes, des parcours, des modifications
• EF 5	Elle doit permettre facilement l'intégration de contenus appartenant à l'EdA ou acquis sur des market places.
• EF 6	Elle permet facilement d'exécuter des reportings variés, automatiques.
• EF 7	Elle permet de toucher l'ensemble des collaborateurs en France et dans le monde de façon synchrone d'apprentissage synchrones à distance (webinar, classes virtuelles, streaming...). et asynchrone (e learning...). Pour chaque fonctionnalité, le candidat indique les limites de participants.
• EF 8	Elle permet d'alimenter le dossier formation du collaborateur dans le SIRH
• EF 9	Elle permet de réaliser des parcours et d'obtenir des certifications
• EF 10	La solution permet l'envoi de notification en masse ou ciblées ainsi que des rappels
• EF 11	La création (et modification) de parcours et la création (et modification) de population est simple (filtres)
• EF 12	La solution est collaborative et incite au partage entre pairs (nombre de vues, commentaires, likes...)

4 Les exigences techniques

4.1 Infrastructure

4.1.1 Hébergement de la solution

La solution est hébergée et administrée par le titulaire en mode SaaS accessible via une connexion internet.

4.1.2 Variante

Le candidat peut, s'il le souhaite, présenter une offre variante de l'offre de base. Cette variante est ouverte uniquement pour laisser la possibilité au candidat de proposer un mode d'hébergement On Premise.

La variante doit respecter l'ensemble des autres spécificités, de l'offre de base, décrites dans le présent CCTP.

4.1.3 Souveraineté et Sécurité

Les choix technologiques faits par l'EdA doivent se conformer aux directives de l'Etat.

Le niveau de sécurité se conforme aux préconisations de l'ANSII, permettant l'homologation et garantissant l'immunisation contre toute réglementation extracommunautaire.

Un Plan d'Assurance Sécurité définissant les minimas attendus est fourni dans le présent DCE. Ce document est à compléter et à remettre en même temps que l'offre. Les réponses données permettront de noter, en partie, le critère 1.b listé au RC.

4.1.4 Authentification

L'identification des utilisateurs internes s'effectue en Single Sign On (SSO) afin de fluidifier leur parcours au sein du SI. Le SSO s'appuie sur une authentification compatible SAML V2 et autorise l'ajout de comptes locaux, pour les utilisateurs externes.

La solution doit être compatible SSO et documentée pour une mise en œuvre simple.

Les clients de la solution auront des comptes nominatifs et des comptes génériques (basés sur leur fonction et site de rattachement).

Face à une volumétrie élevée, la gestion des droits d'accès doit être ergonomique et aisée pour les administrateurs de l'EdA.

4.1.5 Intégration à l'écosystème SI

La solution est interfacée avec le SIRH (Adequasys). Le SIRH alimente l'outil de e-learning par les comptes utilisateurs.

Le e-learning alimente le SIRH par les données des parcours de formation suivis des apprenants.

Ces interfaces sont pilotées par la solution interne de l'EdA (Blueway - ESB) via transferts de fichiers ou par API.

4.1.6 Continuité de service

La continuité de gestion de l'activité des collaborateurs est un impératif.

Une solution de reprise d'activité (PRA) en cas de sinistre est intégrée à la solution pour l'environnement de production.

Le plan de reprise d'activité peut faire l'objet des tests nécessaires en phase d'implémentation et est opéré de bout en bout régulièrement en phase d'exploitation au cours du marché.

L'activité se déroule du lundi au dimanche sur des fuseaux horaires différents.

La perte de données maximale admissible (RPO) est de 8 heures ouvrées et la durée maximale d'interruption admissible (RTO) est de moins de cinq jours.

Le titulaire doit proposer a minima un fonctionnement 24/24 7/7 de la solution mise en œuvre avec un taux de disponibilité attendue supérieur à 99%.

4.1.7 Volumétrie

La solution est proposée à environ 700 apprenants. Ce volume peut évoluer à la hausse, comme à la baisse, l'activité à l'international dépendant de décisions politiques d'Etat.

4.1.8 Mobilité et accessibilité

La solution est développée suivant les standards du Web actuel et responsive pour s'adapter à l'appareil utilisé (ordinateur, smartphone, tablette). Elle est compatible avec les principaux navigateurs (Chrome, Firefox, Edge). Le prestataire indiquera les versions minimales requis de ces navigateurs pour une utilisation optimale.

En complément, une version de l'application sur mobile (sur Android / IOS) ou sur Windows est disponible pour pouvoir télécharger tout le contenu d'une formation pour la suivre en mode déconnecté.

4.2 Exploitation

4.2.1 Langue des supports

L'EdA étant un organisme français, l'ensemble des services doivent être effectués en langue française.

Le support (téléphonique ou par mail), les services (télé-intervention ou sur site) et la documentation doivent être délivrés en langue française.

4.2.2 Evolutions

Toute évolution majeure de l'outil doit être annoncée avec un délai de prévenance suffisant (au moins 3 mois).

Toute évolution technique et fonctionnelle doit être documentée afin de permettre à l'EdA d'anticiper le changement.

L'EdA peut être à l'origine d'une évolution technique et/ou fonctionnelle, qui peut donner lieu à l'établissement d'un devis par l'intégrateur et l'activation des lignes prévues au BPU.

4.2.3 Maintien en condition opérationnelle et de sécurité (MCO/MCS)

Suite à la mise en production de la solution, le titulaire prend en charge le maintien en condition opérationnelle et de sécurité. Cela passe par les activités suivantes :

- Fourniture d'une hotline en guichet unique, téléphonique a minima, en jours et heures ouvrés, permettant au support de l'EdA de poser des questions sur l'utilisation de l'application ainsi que sur les éléments de configuration et de paramétrage ;
- Mise à disposition des versions majeures et mineures des logiciels de base de la solution, avec la documentation afférente ;
- Maintenance corrective permettant d'apporter des corrections à tout défaut constaté par l'EdA ;
- Maintenance évolutive d'adaptions à la législation sociale ;
- Maintenance de sécurité permettant d'apporter tous les correctifs nécessaires pour maintenir les logiciels et les matériels à l'état de l'art de la sécurité informatique.

4.2.3.1 Déclaration et suivi des incidents

L'EdA souhaite pouvoir déclarer tout incident qu'il détecte sur son environnement et en définir la sévérité et le niveau d'impact. La déclaration des incidents et des demandes d'interventions est centralisée par la DSI de l'EdA.

Cette étape passe par la mise à disposition d'un moyen de déclaration permettant de préciser au maximum l'incident constaté.

Par la suite, l'EdA souhaite pouvoir suivre la prise en compte, l'avancement du traitement de l'incident et disposer d'une visibilité sur la date de réception.

Un incident s'il est lié à un défaut du logiciel devient une anomalie.

Les incidents sont répartis en 3 priorités :

- **Priorité 1** : dysfonctionnement bloquant impactant les données du logiciel ou rendant impossible l'utilisation des fonctionnalités principales du logiciel ;
- **Priorité 2** : dysfonctionnement semi-bloquant ne permettant le fonctionnement du logiciel que pour une partie de ses fonctionnalités ;
- **Priorité 3** : dysfonctionnement non-bloquant permettant de poursuivre l'exploitation complète du logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités, mais au moyen de procédures inhabituelles ;

Un dysfonctionnement désigne toute anomalie de fonctionnement du logiciel, qu'elle soit due à un défaut de programmation ou à une autre cause, notamment à une erreur d'utilisation.

4.2.3.2 Réactivité

La plage de service garanti (PSG) est à minima du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.

La criticité de la solution impose la réactivité suivante :

- Garantie de temps d'intervention (GTI) :
 1. Priorité 1 : sous 2 heure à compter de la déclaration d'incident,
 2. Priorité 2 : sous 8 heures à compter de la déclaration d'incident,
 3. Priorité 3 : sous 72 heures à compter de la déclaration d'incident.
- Garantie de temps de rétablissement (GTR) :
 1. Priorité 1 : sous 12 heures à compter de la déclaration d'incident,
 2. Priorité 2 : sous 5 jour à compter de la déclaration d'incident,
 3. Priorité 3 : sous 20 jours à compter de la déclaration d'incident.

Pour rappel la GTI est le délai, durant la PSG, dans lequel la déclaration d'incident doit avoir occasionné un début d'intervention et la GTR est le délai, durant la PSG, dans lequel le service doit être rétabli à compter de la déclaration d'incident.

Un mode dégradé (le service interrompu est à nouveau disponible mais avec des performances jusqu'à 50% inférieures à la situation normale) est autorisé pour les priorités 1 et 2 sur un maximum de 3 jours.

Au bout des 3 jours, le service doit être revenu à son mode de fonctionnement nominal, soit 100%. Tout incident doit a posteriori faire l'objet d'une analyse pour comprendre la cause du problème et sa résolution dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la résolution de l'incident.

4.2.4 Pilotage

Afin de s'assurer de la correcte exploitation de la solution, un suivi de données mensuelles est fourni par le titulaire chaque fin de quadrimestre, comprenant, entre autres :

- Le taux de disponibilité de la solution (mensuel, annuel sur une année glissante) ;
- Le nombre d'incidents
 - Déclarés, traités, par catégorie (Bloquant, majeur, ...) et délai de résolution (mensuel, annuel sur une année glissante) ;
 - La liste des incidents et le plan de remédiation ;

- Le nombre de faux incidents ;
- L'analyse des risques mis à jour ;
- Les actions liées à la sécurité (audit, patch, veille, ...) ;
- Les événements liés à la sécurité (attaques, patch, faille détectée, ...) ;
- Les arrêts programmés ;
- Les informations d'obsolescence de la solution et les actions associées
- La mise à disposition des nouvelles versions majeures et mineurs
- La feuille de route de l'éditeur.

Le format est défini conjointement en début de projet.

4.3 Synthèse des exigences techniques liées

Logiciel	
N° d'exigence	Exigences
ET-1.	La solution cible peut être multi-langues, prendre en compte le français (langue par défaut) et a minima l'anglais.
ET-2.	Le pourcentage de fonctionnalités proposé par défaut doit être supérieur à 90% des exigences sans nécessiter de développement supplémentaire
ET-3.	La proportion de fonctionnalités proposées hors standard doit être chiffrée, ainsi que celle d'évolutions attendues dans une prochaine version.
ET-4.	La solution cible doit intégrer la traçabilité des tous les actes de gestions utilisateurs et logiciels.
ET-5.	La solution cible doit être accompagnée de toutes les documentations en français permettant de décrire le fonctionnement de l'application, les éléments de paramétrage, d'utilisation et d'exploitation.
ET-6.	La solution cible doit permettre l'utilisation de l'ensemble des fonctionnalités d'administration (exemples : paramétrage, configuration,) à travers une IHM accessible et des processus simples et logiques.
ET-7.	La solution cible doit être ergonomique, sans que cela occasionne une sophistication trop importante qui en dégraderait significativement les performances.
ET-8.	La solution cible doit pouvoir alimenter une solution de BI externe (Qlik).
ET-9.	La solution cible doit permettre à l'EdA d'être autonome sur la mise à jour du paramétrage fonctionnel et technique ainsi que sur l'administration de la solution.
ET-10.	La solution cible doit pouvoir utiliser l'outil ETL/ESB BLUEWAY à l'exception des échanges internes à la solution.
ET-11.	La solution cible doit permettre et définir une authentification unifiée via le protocole SAML2 et autoriser l'ajout de comptes locaux.
ET-12.	Le titulaire décrit l'architecture technique de la solution et sa conformité aux recommandations de sécurité de l'ANSII.
ET-13.	La solution doit bénéficier de mise à jour régulière technique et fonctionnelle, sans altération des processus paramétré, de façon à rester dans les standards communément usités.
ET-14.	Le Plan d'Assurance Sécurité est rendu en même temps que l'offre dûment complété sur l'ensemble de ces sections
ET-15.	L'ensemble des services fournis au titre du MCO/MCS doivent être en langue française

ET-16.	La solution doit préserver la souveraineté des données sensibles de l'Economat des armées.
ET-17.	Une hotline téléphonique est disponible en jours et heures ouvrés, a minima. Les modalités d'accès, les temps de prise en compte des demandes, le mode de priorisation des demandes et les délais de réponse proposés doivent être détaillés. Les modalités du support doivent être explicités
ET-18.	Une solution de ticketing doit permettre la déclaration et le suivi de tous les incidents et demandes réalisées par le support de l'EdA

5 Les exigences managériales et organisationnelles

5.1 Le cadre organisationnel de l'EdA

5.1.1 Les acteurs de la gouvernance

Pour la période d'implémentation, les acteurs de la gouvernance sont les suivants :

- **Le directeur des ressources humaines de l'EdA (DRH)**
Il est le sponsor de la solution logicielle et à ce titre, suit l'avancement global du projet et oriente les décisions en fonction des orientations de l'EdA.
Il est le garant de la mobilisation des équipes internes de l'EdA dans l'objectif de tenir les engagements pris.
Il préside le comité de pilotage du projet.
- **Le directeur des systèmes d'information (DSI)**
Il est le MOE du projet et à ce titre coordonne l'ensemble des activités et prestations liées à ce marché.
Il est le garant du respect du contrat et des engagements pris.
Il possède les délégations nécessaires pour effectuer les arbitrages stratégiques et en cas de besoin contribue aux arbitrages opérationnels.
Il participe au comité de pilotage.
- **Le chef de projet fonctionnel (DRH)**
Porteur du besoin, garant des objectifs et du budget, il organise et anime les ateliers de préparation fonctionnels et de paramétrage.
Il prépare et organise les différents comités de suivi.
Il est le contact privilégié du titulaire pour la conduite des travaux.
Interlocuteur au quotidien des acteurs du projet (internes, externes et titulaire), il coordonne et centralise les informations de l'EdA à l'intention du titulaire.
Il possède les délégations nécessaires pour effectuer les arbitrages opérationnels.
Il valide les livrables du titulaire et organise les étapes de validation propre à l'EdA.
Il participe aux recueils des besoins de l'EdA.
Il préside le comité de suivi et participe aux comités de pilotage et directeur.
- **Le chef de projet informatique (DSI)**
En tant que MOE/AMOA, il épaulé le chef de projet fonctionnel dans son activité, suit et met en œuvre les différentes étapes du projet, coordonne le projet avec l'équipe IT.
Il participe aux différents comités de suivi.

5.1.2 Les instances de gouvernance

Quatre niveaux d'instances sont mis en place pour la conduite de l'implémentation :

- Un comité de pilotage du projet (COPIL) assure le pilotage et la conduite opérationnelle du projet. Il est composé, au minimum, des membres suivants :
 - Le DRH qui en assure la présidence ;
 - La DSI ;
 - Le chef de projet fonctionnel ;
 - Les représentants des métiers le cas échéant ou toute autre personne concernée par l'ordre du jour ;
 - Le chef de projet du titulaire ;

- La direction du titulaire est conviée à cette réunion.
Le comité de pilotage se réunit mensuellement. En fonction des phases du projet, le comité de pilotage peut se transformer en comité contractuel afin de valider l'avancement des prestations et leur règlement.
- Un comité de suivi du projet (COSUI) assure le suivi régulier de l'avancement des travaux du projet. Il est subordonné au COPIL. Il est composé, au minimum, des membres suivants :
 - Le chef de projet fonctionnel, qui en assure la présidence ;
 - Le chef de projet informatique de l'EdA ;
 - Tout acteur de l'EDA concerné par l'ordre du jour ;
 - Le chef de projet du titulaire ;
 - Tout acteur du titulaire concerné par l'ordre du jour.Le comité de suivi se réunit hebdomadairement.
- Un comité d'arbitrage : lors des phases de cadrage et de conception, et ensuite au besoin, il assure l'arbitrage de propositions structurantes, veille au suivi du planning, lève les difficultés. Il est composé des mêmes membres que le comité de pilotage.
Le comité d'arbitrage se réunit en fonction du besoin, deux fois par mois maximum.

Trois niveaux d'instances sont mis en place pour la période d'exploitation :

- Un comité de pilotage du projet (COPIL) assure le pilotage et la conduite opérationnelle de l'accord cadre. Il est subordonné au comité directeur. Il est composé, au minimum, des membres suivants :
 - Le DSI qui en assure la présidence ;
 - Le chef de projet fonctionnel ;
 - Le chef de projet informatique ;
 - Le chef de projet du titulaire.

Le comité de pilotage se réunit mensuellement durant les 3 mois qui suivent la mise en production, trimestriellement ensuite. La fréquence est ajustable par les 2 parties à l'issue de la mise en production.

Pour l'ensemble des instances des deux périodes, le titulaire prépare l'ordre du jour, en concertation avec l'EdA, prépare les supports nécessaires au déroulement de l'ordre du jour et assure la rédaction factuelle du compte-rendu. La diffusion est soumise à validation du membre assurant la présidence.

5.2 Méthodes et outils de conduite de projet

L'EdA souhaite une mise en œuvre rapide et maîtrisée de la solution. Les enjeux et la forte visibilité du projet au sein de l'EdA impose de fortes attentes et exigences sur la conduite du projet.

5.2.1 Méthodes de conduite de projet

Le titulaire décrit les méthodes de conduite de projet qu'il propose d'appliquer, en précisant leur pertinence au regard des exigences du projet et ce pour chacune des étapes.

Le titulaire décrit les méthodes qu'il envisage de mettre en place. Ces méthodes doivent notamment répondre aux principales ambitions du projet, à savoir :

- Une couverture des exigences fonctionnelles ;
- Les garanties techniques, de sécurité et de confidentialité ;
- L'évolutivité et la maintenabilité des solutions ;
- L'intégration à la conduite du changement globale de l'EdA déjà initiée dans le cadre plus général de la transformation digitale de l'établissement dont la fourniture des éléments d'avancement nécessaires à la stratégie de communication.

5.2.2 Outils de conduite de projet

Le partage de l'information se fait sur la plateforme collaborative sécurisée de l'EdA.

Le titulaire propose une solution de gestion de déclaration et de suivi d'anomalies durant le temps du projet.

5.3 Déploiement de la solution

5.3.1 Planning

La mise en production du produit doit être au plus tard le **02 mars 2026**.

Il est attendu en amont, afin de valider le projet, un macro planning avec RACI détaillé (ressources à mobiliser sur tâche définie et temps défini).

5.3.2 Recevabilité

Les exigences décrites au CCAP dans l'article concernant les modalités de vérification et d'admission des prestations s'appliquent. Le titulaire organise les phases de tests (prestations de recette) de manière à assurer la recevabilité de la solution. A minima, une phase de recette usine, de VABF et de VSR.

A ce titre, il propose et soumet à validation de l'EdA :

- Une stratégie de recette ;
- Les plans de tests ;
- Les critères de recevabilité ;
- Les formats des jeux de données ;
- Les difficultés éventuelles.

Le titulaire peut participer à l'exécution de la phase de recette.

5.3.3 Reprise de l'existant / migration

L'EdA dispose de contenus sous différents formats, scorm, pdf, word, video, L'EdA souhaite réintégrer ces contenus avant la mise en production.

5.3.4 Formation des administrateurs

Le titulaire assure la formation à la solution pour le responsable de formation et ses équipes :

- Intégration de contenus,
- Définition de parcours,
- Mise à disposition des parcours,
-

Cette formation sera assurée, de préférence, en présentiel.

5.4 Synthèses des exigences managériales et organisationnelles

Organisation et outils	
N° d'exigence	Exigences
EM-1.	Le titulaire détaille ses préconisations et ses propositions d'organisation d'équipe pour s'aligner sur le cadre organisationnel de l'EdA.
EM-2.	Pour l'ensemble des comités, le titulaire détaille les délais et modalités permettant la préparation de l'ordre du jour, en concertation avec l'EdA, la préparation les supports nécessaires au déroulement de l'ordre du jour et la rédaction factuelle du compte-rendu.

EM-3.	Le titulaire s'engage au maintien et à la continuité des compétences mobilisées et en matière de garantie de continuité durant tout le cycle de vie de l'exploitation contractuelle.
EM-4.	L'offre du titulaire détaille ses préconisations et ses propositions en matière de conduite de projet pour répondre aux attentes de l'EdA.
EM-5.	L'offre du titulaire détaille la liste des outils qu'il propose de mettre en œuvre, la manière dont il compte les utiliser, notamment pour la reprise des contenus, et démontre la pertinence de ces derniers.
EM-6.	Le candidat met à disposition un environnement de recette de la solution,
EM-7.	Le candidat forme les équipes EdA à l'administration de la solution, de préférence en présentiel.
EM-8.	Le candidat assiste les recetteurs métiers, notamment pour les accès à la plateforme, la prise en main des fonctionnalités, la compréhension des enjeux d'une phase de recette.
EM-9.	Le titulaire garantit un accompagnement permettant d'assurer la bonne utilisation de la solution.
EM-10.	Le candidat propose un macro planning du projet.

6 Réversibilité

Le soumissionnaire doit garantir une récupération totale ou partielle des données sans aucun coût supplémentaire, dans un délai d'un mois maximum suivant le déclenchement effectué par l'EdA de manière unilatérale, afin de couvrir à minima les cas suivants :

- Fin du délai contractuel du marché.
- Résiliation anticipée du contrat.
- Décision ponctuelle de l'EdA d'archiver des données hors de l'outil.
- Cessation d'activité et/ou délocalisation des sites d'hébergement et/ou non suivi du Plan d'Assurance Sécurité (PAS) de la société réalisant l'hébergement ou la conception de la solution.

La solution retenue doit proposer de façon native une fonctionnalité d'export des données selon un format à préciser dans la réponse à l'appel d'offres : txt, xml, csv ou dans des formats standards de marché.

Les catégories principales de données à récupérer sont à date (liste non exhaustive) :

- Les contenus.
- Les parcours de formation créés.
- Les données utilisateurs (profil et parcours validés).

Le titulaire s'engage à apporter l'assistance nécessaire durant la période de mise en œuvre de la réversibilité pour faciliter le transfert des moyens de sécurité matériels et logiciels, et la reprise de leurs exploitations par le pouvoir adjudicateur, ou par un autre prestataire de service. Le titulaire s'engage à garantir, lors du transfert ou de la réversibilité, la sécurité des données et des applications qui lui ont été confiées, conformément à ses obligations. En outre, la phase de réversibilité ne doit en aucun cas, modifier la qualité, les termes et les conditions des services fournis durant le marché.