



**MINISTÈRE
DES OUTRE-MER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**DIRECTION GENERALE DES OUTRE-MER
COMMANDEMENT DU SERVICE MILITAIRE ADAPTE
DEPARTEMENT ADMINISTRATION-FINANCES**

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

**AYANT POUR OBJET LA
CONCEPTION ET REALISATION DE PRESTATIONS DE FORMATION AU
METIER DE TECHNICIEN INFORMATIQUE DE PROXIMITE (TIP) A
DESTINATION DES VOLONTAIRES STAGIAIRES DES REGIMENTS DU
SERVICE MILITAIRE ADAPTE ET DELIVRANCE DU TITRE ASSOCIE**

Le présent CCTP comporte l'annexe suivante :

Annexe 1	Formations récurrentes commandées dans le domaine des métiers du numérique
----------	--

SOMMAIRE

ARTICLE I. CONTEXTE ET OBJET	3
I.1 CONTEXTE.....	3
I.2 OBJET	3
I.2.1 MODULE COMPLEMENTAIRE « VALORISTE ».....	3
I.3 DÉCOMPOSITION DES PRESTATIONS	4
I.4 INTERVENANTS	4
ARTICLE II. PRESTATIONS ATTENDUES.....	6
II.1 PRESTATION UO 1.1 – CONCEPTION DES MODULES DE FORMATION	6
II.1.1 PRESTATION DE CONCEPTION	6
II.2 SOUS-PRESTATION UO 1.2 ET UO 1.3 – CONCEPTION MISE A JOUR.....	7
II.2.1 UO 1.2 – CONCEPTION MISE A JOUR SIMPLE.....	7
II.2.2 UO 1.3 – CONCEPTION MISE A JOUR COMPLEXE	7
II.3 PRESTATION UO2 – ANIMATION DES FORMATIONS	7
II.3.1 ATTENDUS DE LA PRESTATION	7
II.3.2 UO 2.1 – ANIMATION DE LA FORMATION EN PRESENTIEL.....	8
II.3.3 ORGANISATION DE JURYS ET DELIVRANCE DES TITRES	8
ARTICLE III. FORMATIONS PROFESSIONNELLES DES METIERS DU NUMERIQUE.....	9
III.1 FORMATION DE TECHNICIEN INFORMATIQUE DE PROXIMITE (TIP)	9
III.1.1 PUBLIC :	9
III.1.2 DUREE :	9
III.1.3 VOLUMETRIE INDICATIVE DES STAGIAIRES :	9
III.1.4 OBJECTIFS :	9
III.1.5 LIEU DE LA FORMATION.....	11
III.2 VOLUMETRIE DES COMMANDES	11

Article I. CONTEXTE ET OBJET

I.1 CONTEXTE

Le présent accord-cadre s'inscrit dans la mission d'insertion socioprofessionnelle des jeunes ultramarins, confiée par le Ministère des Outre-mer (MOM) au Service militaire adapté (SMA).

Le SMA, composé de 7 régiments, 1 détachement et un état-major, a pour principal objectif d'insérer dans la vie active les jeunes ultramarins de 16 à 25 ans éloignés de l'emploi, de la formation, et ayant le statut NEET. Le SMA en forme près de 6000 chaque année.

En s'appuyant sur un projet éducatif et une pédagogie spécifiques, mettant l'accent sur le savoir-être et l'acquisition de compétences psycho-sociales, qui permettent de développer le goût de l'effort et le réapprendre à vivre ensemble, le SMA est au service de l'accomplissement personnel et professionnel de ses jeunes volontaires, et est une réponse adaptée aux besoins des entreprises d'outre-mer et de métropole.

Le SMA propose à ces jeunes avec ou sans diplôme une formation portant notamment sur le savoir-être et le savoir-faire.

En 2025, les jeunes ayant intégré le SMA avaient en moyenne 21 ans et parmi eux 34,2% étaient illettrés lourds (niveau 1-2 au sens de l'ANLCI).

Dans le cadre du développement du numérique dans l'offre de formation, l'état-major du SMA aura une offre certifiante qui répond aux standards des métiers de technicien informatique de proximité, objet de cet accord-cadre.

I.2 OBJET

Le présent accord-cadre porte sur :

- la conception et la réalisation de prestations de formation au métier de technicien informatique de proximité (TIP) ;
- la conception et la réalisation de prestations de formation au métier de technicien informatique de proximité (TIP), intégrant un module complémentaire dit « module valoriste » ;

à destination des volontaires stagiaires des régiments du service militaire adapté, ainsi que la délivrance du titre associé.

Les deux modalités présentent des caractéristiques identiques en termes de durée et de coût. Le choix entre ces deux modalités relève de chaque régiment du SMA en fonction de ses besoins.

Il est conclu par le pouvoir adjudicateur au titre du commandement du service militaire adapté.

I.2.1 Module complémentaire « Valoriste »

Le module complémentaire dit « valoriste » constitue une composante du parcours de formation visant à initier les stagiaires aux activités de réemploi, de reconditionnement et de valorisation de matériels informatiques reconditionnés ou en fin de cycle d'usage.

Il a pour objet de développer des compétences pratiques relatives :

- au diagnostic d'équipements informatiques usagés ;
- à leur remise en état par réparation ou remplacement de composants ;

- au démontage et à la récupération de pièces réutilisables ;
- au reconditionnement des matériels en vue de leur réutilisation ;
- au tri et à l'orientation des équipements et composants non réemployables vers les filières adaptées de recyclage.

Ce module s'inscrit dans une logique d'économie circulaire, visant à prolonger la durée de vie des équipements numériques et à réduire la production de déchets électroniques.

Il est intégré au parcours pédagogique global sans modification de la durée totale de la formation ni du coût de la prestation.

I.3 DÉCOMPOSITION DES PRESTATIONS

Les prestations et sous-prestations sont décomposées en unités d'œuvre ci-après définies couvrant les deux modalités à iso périmètre (coût et durée).

Prestation - UO 1.	Conception des modules de formation
Sous-prestation - UO 1.1.	Conception
Sous-prestation - UO 1.2.	Mise à jour simple
Sous-prestation - UO 1.3.	Mise à jour complexe
Prestation - UO 2.	Animation des formations
Sous-prestation - UO 2.1.	Animation de la formation
Sous-prestation - UO 2.2.	Organisation du jury et délivrance du titre

Ces prestations devront être délivrées par un organisme certifié Qualiopi.

I.4 INTERVENANTS

Les intervenants sont des professionnels ayant une expérience professionnelle et opérationnelle significative du sujet traité ainsi qu'une expertise avérée. Les intervenants doivent avoir une expérience dans la formation professionnelle et détenir le certificat de compétence ou de formateur en cours de validité étant inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Ils doivent aussi avoir :

- une connaissance de l'organisation et du fonctionnement des services de l'État ;
- des outils formalisés pour guider chaque stagiaire en cohérence avec son parcours professionnel ;
- une solide expérience de l'animation de groupes d'échanges et de partage de pratiques ;
- la capacité à proposer des cas pratiques ou exercices permettant une mise en situation, même simplifiée.

La prestation de conception des modules requiert des experts en termes d'ingénierie pédagogique, de conception, d'organisation et d'animation de dispositifs de formation, ainsi qu'une bonne connaissance et une bonne compréhension du public cible du SMA. Les

prestations (conception, durée, outils et méthodes pédagogiques, supports, ...) doivent être adaptés au public cible du SMA afin de maximiser le taux d'obtention du titre professionnel en fin de formation.

Article II. PRESTATIONS ATTENDUES

II.1 PRESTATION UO 1.1 – CONCEPTION DES MODULES DE FORMATION

II.1.1 Prestation de conception

Cette étape résulte de la mise en œuvre du processus de conception conformément à l'offre du titulaire.

La conception devra permettre la mise en œuvre de deux parcours alternatifs :

- un parcours standard TIP ;
- un parcours TIP incluant un module valoriste intégré (Le module valoriste est conçu conformément à la définition figurant à l'article I.2).

Ces deux parcours étant conçus sans impact sur la durée globale ni sur le coût de la formation.

La prestation comprend :

- une concertation étroite avec la direction des opérations au sein de l'organisation de la formation, le contenu détaillé, le calendrier, les outils pédagogiques ;
- l'élaboration des supports pédagogiques et des supports de cours. Ceux-ci devront pouvoir être insérés dans le système d'information des ressources humaines (SI – RH) du SMA, aux formats suivants : .pdf, .doc, .docx, .ppt, .jpg, .mp4, .xls, .xlsx ;
- la mise en place du plateau pédagogique (déploiement des équipements, installation du réseau informatique, raccordement et configuration des équipements, etc.) pouvant accueillir simultanément 15 volontaires stagiaires sera à la charge du RSMA. Le prestataire s'engage à conseiller et appuyer les RSMA, sur demande, pour la mise en place et les évolutions du plateau pédagogique. Les locaux des plateaux pédagogiques sont mis à disposition par les RSMA.

L'achat du matériel nécessaire à la formation des 15 volontaires stagiaires est à la charge des RSMA.

Les régiments s'engagent pendant cette étape à apporter toute leur expertise du « public SMA » pour permettre au titulaire d'adapter ses supports de formations.

À l'issue de cette collaboration entre le titulaire et le régiment, les livrables suivants sont attendus :

- un conducteur pédagogique présentiel détaillé décrivant pour chaque séquence de formation l'objectif poursuivi, la durée (à titre indicatif), la ou les thématique(s) traitée(s), la méthode pédagogique utilisée ;
- une fiche détaillée du programme de la formation développée ;
- un support pédagogique destiné au stagiaire comprenant éventuellement des cas pratiques / mises en situation / exercices / trame de plan d'action ou tout autre outil.

Ces livrables prennent en compte les objectifs pédagogiques recherchés ainsi que la bonne prise en compte des spécificités du public concerné.

Ces livrables seront transmis au plus tard deux (2) mois après notification du bon de commande.

II.2 SOUS-PRESTATION UO 1.2 ET UO 1.3 – CONCEPTION MISE A JOUR

A tout moment au cours de l'exécution de l'accord-cadre, il pourra être demandé une mise à jour des contenus, formats, ou modalités d'animation, en fonction du contexte, des enjeux et des objectifs des régiments.

La mise à jour des contenus se fera en co-construction avec les régiments et fera l'objet d'échanges, de réunions de travail validations itératives de travaux intermédiaires.

Tous les livrables du module de formation sont concernés par la mise à jour.

A titre d'exemples :

- support du stagiaire mis à jour comprenant des cas pratiques / mises en situation / exercices / autodiagnostic / test managérial / trame de plan d'action : ou tout autre nouvel outil intégré au parcours ;
- support de l'animateur (déroulé, modalités d'animation, contenus complémentaires) mis à jour.

Les livrables devront être transmis à l'administration par courriel dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de la demande de mise à jour.

A l'issue de chaque session, un retour d'expérience sera réalisé conjointement entre le régiment et le formateur. Les mises à jour pourront notamment découler des conclusions de ces retours d'expérience.

A noter : le prestataire s'engageant à former les stagiaires en vue de l'obtention du titre TIP, les éventuelles évolutions du RNCP seront prises en compte et les formations adaptées en conséquence sans surcote pour l'administration.

II.2.1 UO 1.2 – Conception mise à jour simple

Une mise à jour simple requiert des adaptations allant jusqu'à 40% du support à mettre à jour.

II.2.2 UO 1.3 – Conception mise à jour complexe

Une mise à jour complexe requiert des adaptations supérieures à 40% du support à mettre à jour.

II.3 PRESTATION UO2 – ANIMATION DES FORMATIONS

II.3.1 Attendus de la prestation

L'animation comprend :

- l'intervention d'un ou plusieurs formateurs ;
- la fourniture des supports de formation au format électronique **et** papier (de préférence sur des supports physiques électroniques (clé USB) au format dématérialisé (format .xls, .pdf ou équivalent) ou sur des supports en papier recyclé ou éco-labellisé (exemples : labels FSC, PEFC ou équivalent)), communiqués au plus tard une semaine avant la tenue de la formation ; les supports doivent être adaptés aux particularités du public formé ;

- la réalisation de 3 points d'étape minimum avec le RSMA d'accueil de la formation permettant d'évaluer :
 - o le niveau atteint de chaque volontaire stagiaire (VS),
 - o l'ajustement si nécessaire de la formation ou de la pédagogie,
 - o les prévisions de stages en entreprises ou d'opportunités d'insertion ;
- l'évaluation conduisant à l'obtention, par les volontaires stagiaires du SMA le titre professionnel TIP.

II.3.2 UO 2.1 – Animation de la formation en présentiel

La formation se déroule uniquement dans les locaux des régiments en présentiel. En cas de force majeure (ex. remise en place d'un confinement strict), la formation devra pouvoir être assurée en distanciel dès lors que les stagiaires ont accès aux ressources nécessaires (Internet, matériel informatique, etc.).

En complément de l'article II.3.1 du CCTP, l'animateur de la formation devra faire signer la feuille de présence aux stagiaires. Elle devra être transmise dans un délai de 5 jours ouvrés après la réalisation des séances de formation. En cas d'absence irrégulière d'un volontaire, le formateur rend compte immédiatement.

II.3.3 Organisation de jurys et délivrance des titres

Le titulaire convoque et organise le jury et procède à la délivrance des titres conformément à la fiche RNCP :

- Technicien informatique de proximité : fiche n° 40799 en vigueur (<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40799/>) et sous réserve de modifications éventuelles ;

Article III. FORMATIONS PROFESSIONNELLES DES METIERS DU NUMERIQUE

III.1 FORMATION DE TECHNICIEN INFORMATIQUE DE PROXIMITE (TIP)

III.1.1 **Public :**

Le public est composé uniquement de volontaires stagiaires du régiment. La formation TIP doit pouvoir être délivrée à un public non diplômé et n'ayant aucune connaissance en informatique.

III.1.2 **Durée :**

La durée de la formation doit être inférieure à 12 mois calendaires, en incluant les modules de formation spécifiques SMA (non délivrés par le titulaire: formation militaire et complémentaire, formation générale, etc.) ainsi que des temps dédiés aux activités militaires. Le ruban pédagogique sera ainsi co-construit par le titulaire et le RSMA du territoire concerné, sur la base des éléments suivants :

- Le volume horaire consacré au face-à-face pédagogique entre le titulaire et les volontaires stagiaires est supérieur à 670 heures et ne peut dépasser 780 heures.
- Le programme de formation doit inclure une période de stage en entreprise d'une durée minimale de 190 heures et ne dépassant pas 250 heures, consécutives ou non.
- Les volontaires stagiaires devront passer la certification PIX en fin de cursus au SMA (à charge des RSMA). Le ruban pédagogique devra donc être construit de manière à permettre aux RSMA d'atteindre cet objectif.

La formation peut être mise en œuvre selon deux modalités au choix du RSMA :

- une formation standard conduisant au titre TIP ;
- une formation incluant un module complémentaire « valoriste », intégré au parcours pédagogique.

Ce module valoriste est conçu de manière à s'insérer dans le volume global de formation existant, sans allongement de la durée totale ni modification du coût de la prestation.

III.1.3 **Volumétrie indicative des stagiaires :**

Le nombre maximum de stagiaires par session est de 15.

III.1.4 **Objectifs :**

Cette formation a pour objectif l'obtention du titre niveau 4 de technicien informatique de proximité.

Il s'agit de valider les blocs de compétences conformément à la fiche RNCP n°40799 (précédemment citée et sous réserve de modifications ultérieures).

Les blocs de compétences sont les suivants :

A : Compétences attestées :

1. Assurer le support utilisateur

- Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc
- Assister et accompagner l'utilisateur

- Diagnostiquer un incident technique ou applicatif
2. Mettre en service des équipements numériques
- Préparer et déployer des équipements numériques
 - Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques
 - Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données
3. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- Déployer et sécuriser les équipements réseaux
 - Intervenir sur un annuaire Active Directory

B : Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle : 04 h 00 min

La mise en situation professionnelle se déroule en deux étapes.

Étape 1 : sous surveillance, sans la présence du jury, le candidat dispose de 3 heures pour :

- Configurer une machine virtuelle
- Sécuriser la machine virtuelle et ses données
- Rédiger un tutoriel en réponse à une demande d'assistance

A l'issue de cette étape, le candidat produit un document regroupant les captures d'écran et les éléments justificatifs des tâches réalisées. Ce document servira de support pour l'étape 2 de l'épreuve.

Étape 2 : Cette étape se déroule en présence du jury et dure 1 heure. Le jury dispose de 15 minutes pour évaluer les compétences du candidat à partir du document qu'il a produit lors de l'étape 1 et l'interroge sur les points nécessitant des clarifications ou des approfondissements. Ensuite, le candidat prend connaissance d'un schéma réseau et doit interconnecter les équipements numériques. En fonction des scénarios et des consignes fournis par le jury, il réalise les actions techniques suivantes :

- Effectuer un diagnostic de panne
- Configurer et sécuriser un équipement numérique en respectant le schéma réseau
- Effectuer des manipulations spécifiques sur l'annuaire Active Directory
- Créer un ticket d'incident dans un progiciel local ou basé sur le Cloud, en renseignant les informations demandées.

Tout au long de cette étape, le jury observe et évalue les actions du candidat à l'aide d'une grille d'évaluation prévue à cet effet.

Entretien technique : 00 h 30 min

A l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury conduit l'entretien technique à l'aide d'un guide. Il peut également poser des questions sur les points qui n'ont pas pu être évalués lors de la mise en situation.

Entretien final : 00 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 45 min.

Les éléments qui précèdent relatifs aux compétences attestées et aux modalités d'évaluation sont extraits de la fiche RNCP, et rappelées pour mémoire et à titre indicatif.

Le prestataire s'engage à prendre en compte toute évolution du RNCP et adapter les formations en conséquence.

III.1.5 Lieu de la formation

Les formations auront lieu dans les locaux mis à disposition par les régiments. Les régiments du SMA concernés par cette formation sont les suivants :

- Le régiment du service militaire adapté (RSMA) Guyane, sur le site de Cayenne,
- Le RSMA Martinique à Fort-de-France,
- Le RSMA Guadeloupe à Jarry,
- Le RSMA Réunion, à Saint-Pierre-de-La-Réunion ;
- Le RSMA de Mayotte, à Combani.

III.2 VOLUMETRIE DES COMMANDES

La volumétrie prévisionnelle des commandes est la suivante : une session de formation (TIP) par régiment et par an.

Le montant maximum de cet accord-cadre est de 3 125 000 (trois millions cent vingt-cinq mille) euros HT.

A titre indicatif et non contractuel, la valeur de la dépense globale sur la durée totale de l'accord-cadre est estimée à deux millions trois cent mille 2 300 000 euros HT (hors éventuels marchés de prestations similaires).