Cofinancé par
l'Union européenne

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(CCTP)

N° 19/26

Acquisition de modules de formation (conception et développement inclus) à destination des agents des Caf et des partenaires en lien avec le public RPT

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caisse nationale

Sommaire

1. DISPOSITIONS GENERALES 3
1.1 Présentation de la CNAF 3
1.2 Contexte général du projet 3
1.3 Contenu global du projet 4
1.4 Glossaire 5
2. OBJET DU MARCHE 6
3. DETAIL DES PRESTATIONS 6
3.1 Module Serious Game à destination des agents : 6
3.2 Module E-learning à destination des partenaires 8
4 PHASAGE DU PROJET 10
4.1 Réunion de lancement 10
4.2 Phase de conception - Ateliers de co-conception 10
4.3 Phase de développement des modules 11
4.4 Accompagnement au déploiement des modules dans les LMS et recette définitive des modules de formation 12
4.5 Accompagnement à la mise à jour des contenus 13
4.6 Garantie 13
5. PILOTAGE DES PRESTATIONS 14
5.1 Interlocuteur CNAF 14
5.2 Interlocuteur du titulaire 14
6. CONTRAINTES PARTICULIERES LIEES AU PRESENT MARCHE 14
6.1 Compétences du titulaire 14
6.2 Contraintes relatives aux projets européens 14
7. CONSIDERATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES 15
7.1 Considérations sociales 15
7.2 Considérations environnementales 15

1. Dispositions Générales

1.1 Presentation de la CNAF

La Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF) est un établissement public national à caractère administratif (article L.223-2 du code de la sécurité sociale) et jouit de la personnalité juridique et de l'autonomie financière. L'établissement est placé sous le contrôle des autorités compétentes de l'Etat et de la double tutelle des Ministères en charge de la Sécurité sociale et du Budget.

La CNAF a notamment pour rôle de :

- ✓ Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques familiales en lien avec l'Etat. A cet effet, elle contracte avec ses autorités de tutelles les moyens d'actions de la Branche ainsi que les objectifs associés. Elle promeut également la branche Famille auprès de ses allocataires et de ses partenaires français et internationaux ;
- ✓ Piloter la branche Famille et le réseau des Caf. Responsable de la performance de la Branche, elle en définit les orientations stratégiques et porte les politiques sectorielles et les grands projets nationaux.

La CNAF en sa qualité de tête de réseau élabore la stratégie de la branche en fonction des orientations de la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) négociée avec l'Etat tous les 5 ans.

Au titre de ses missions, la CNAF pilote une politique sociale à destination des familles, des enfants et de la jeunesse. C'est dans ce cadre qu'elle promeut avec le soutien des Caf, des actions spécifiques destinées à :

- ✓ Garantir l'accès aux prestations familiales et aux dispositifs d'action sociale de la Branche pour les allocataires ressortissants de pays tiers à l'Union européenne et accompagner ces publics sur les thématiques relevant de la Branche ;
- ✓ Soutenir et accompagner les partenaires des Caf dans la connaissance des modalités de prise en charge et d'accompagnement de ces publics spécifiques.

La branche Famille du régime général de la Sécurité Sociale, représentée par la CNAF (Caisse Nationale des Allocations Familiales), tête de réseau des 101 Caf (Caisse d'Allocations Familiales), assure un rôle d'amortisseur de crises pour les familles les plus fragiles. Les crises peuvent être d'ordre économique liées à la perte d'un emploi, d'une activité professionnelle, etc. ou d'ordre social à la suite d'une séparation, d'un exil, etc.

1.2 Contexte general du projet

La CNAF contribue à l'intégration des ressortissants de pays tiers en facilitant l'accès aux prestations familiales et sociales et en orientant selon leurs besoins ces familles vers les services et équipements sociaux de soutien à la parentalité.

Directement concernées par les changements de la société et les évènements internationaux qui affectent les familles tant au niveau professionnel que personnel, les Caf reçoivent un public croissant de ressortissants de pays tiers (RPT), accompagnés par des partenaires des Caf aux niveaux national et local. Ces allocataires se distinguent par des spécificités telles que la méconnaissance de leurs droits ou des démarches administratives et des difficultés de maîtrise du français et particulièrement du vocabulaire administratif. Ainsi, bien que les publics RPT soient intégrés au même dispositif d'offre de service que les autres publics, des adaptations sont nécessaires afin de prendre en compte leurs particularités et assurer leur accès aux droits et services de la Branche.

L'adaptation de l'offre de service de la Branche visant à instaurer des mécanismes plus efficaces pour garantir une prise en charge adaptée et respectueuse des droits fondamentaux constitue le sujet central du projet « Adapter l'offre de service de la branche Famille pour l'intégration des ressortissants des pays tiers », cofinancé par le FAMI (Fonds européens Asile, Migration et Intégration) sur la période de réalisation du projet, soit du 01/09/2025 au 31/12/2028.

Le projet vise, à l'échelon national, à garantir une égalité d'accès aux prestations familiales et aux dispositifs d'action sociale de la branche Famille pour les allocataires RPT, souvent issus de contextes délicats et confrontés à des obstacles multiples. Cette initiative s'attache à prendre en compte les besoins spécifiques de ces publics vulnérables et répondre ainsi aux enjeux actuels de solidarité et non-discrimination à l'échelle européenne. Par ailleurs, en renforçant l'intégration des RPT, ce projet contribue directement aux objectifs de cohésion et d'égalité inscrits dans le Socle européen des droits sociaux (Seds) et la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Il participe également à la lutte contre la xénophobie et les discriminations, tout en favorisant la stabilité sociale et économique au sein des Etats membres.

Avec un impact direct sur les conditions de vie de près d'un million d'allocataires RPT résidant de manière régulière en France, le projet tend non seulement à renforcer les capacités des acteurs de l'inclusion sociale au sein de l'ensemble du territoire français, mais aussi à promouvoir cette valeur européenne à une échelle plus large. En effet, les actions menées dans le cadre de cette démarche ont vocation à être partagées avec de multiples acteurs sociaux et institutionnels d'autres Etats membres de l'Union européenne.

1.3 CONTENU GLOBAL DU PROJET

Les actions proposées dans le cadre de ce projet seront structurées autour de trois volets : la communication, la relation avec les partenaires et la formation.

1.3.1 Communication :

Dans une logique d'amélioration de l'accès aux droits des bénéficiaires, il est envisagé de développer une série d'outils à destination à la fois des allocataires potentiels, des partenaires et des agents des Caf afin de faciliter le traitement du public RPT :

- Création et diffusion d'un guide technique relatif aux droits aux prestations et à l'action sociale à destination des partenaires accompagnant les publics ;
- Elaboration et diffusion d'un kit de présentation des démarches d'accès aux droits pour la ½ journée d'atelier de la formation civique des primo-arrivants qui souhaitent participer à l'atelier Caf dans le cadre du Contrat d'intégration Républicaine (Cir) ;
- Création et diffusion de tutoriels en langues étrangères pour former l'allocataire à faire ses démarches par internet (en lien avec les expérimentations de la Caf de la Charente) :
    - Utilisation de « Mon Compte » ;
    - Changement de situation familiale,
    - Changement de situation professionnelle ;
    - Entrée dans un logement ;
    - Déclaration de grossesse et arrivée d'un enfant ;
    - Présentation de l'action sociale ;
    - Présentation des relais petite enfance ;
    - Présentation des établissements d'accueil du jeune enfant.

1.3.2 Mise en réseau :

Les retours d'expériences des Caf et des partenaires mettent en lumière un besoin accru d'une meilleure interconnaissance des Caf et des partenaires d'accueil sur les territoires afin de faciliter leur bonne coopération, au service d'un meilleur accès aux droits. Pour cela, la CNAF envisage de travailler à la réalisation de plusieurs livrables avec le concours du FAMI :

- Création d'une cartographie interactive des partenaires nationaux, régionaux et départementaux intervenant dans le champ de l'accueil des migrants en contact avec les Caf ;
- Organisation d'une réunion nationale (ayant une dimension européenne) qui permettra de présenter ces différents outils à l'ensemble des parties prenantes intéressées ;
- Organisation de réunions régionales ayant pour objectif de présenter les outils et démarches des Caf en matière d'intégration dans chaque région ;

- Formalisation d'un prototype « clé en main » pour l'organisation de réunions départementales entre les Caf et les partenaires d'accueil afin d'optimiser la coopération entre tous les acteurs.

1.3.3 Formation :

Le projet comprend un volet important sur la formation des agents Caf et des partenaires avec pour objectif de mieux accompagner les RPT dans l'accès aux droits (modules de formation sur les connaissances interculturelles, les particularités des dossiers RPT, l'utilisation de dispositifs de traduction, etc.) par le biais de 5 modules, 4 à destination des agents des Caf et 1 à destination des partenaires :

➔ Pour les agents Caf :

- Une classe virtuelle présentant le parcours de formation et ses différentes étapes. Ce module a vocation à constituer un espace d'échange avec les futurs stagiaires sur leurs attentes, ainsi que leurs questions et observations sur les conditions matérielles nécessaires ;
- Un module « Savoir accueillir un public allophone » sous la forme d'un *serious game* ;
- Un module « Savoir accueillir un public allophone » en présentiel portant sur l'appropriation des éléments du *serious game* ;
- Un module « Savoir traiter les demandes des publics RPT » relatif à l'intégration et à la gestion des éléments de traitement pour garantir un accès aux droits efficace.

➔ Pour les partenaires :

- Un module ayant pour objectif de permettre aux partenaires des Caf de mieux accompagner leurs publics RPT et nouvellement allocataires.

1.4 GLOSSAIRE

Ingénierie de formation :

On entend par ingénierie de formation un ensemble de démarches méthodiques et cohérentes qui sont mises en œuvre dans la conception d'actions ou de dispositifs de formation afin d'atteindre efficacement l'objectif visé.

L'ingénierie de formation vise particulièrement au développement des compétences dans le cadre du montage du dispositif de formation pour répondre à une demande donnée.

Plus explicitement, l'ingénierie de formation comprend les méthodes et pratiques de l'analyse de la demande et des besoins de formation ; la conception d'un projet de formation ; la définition des méthodes et moyens à mettre en œuvre ; la coordination et le suivi de la formation ; l'évaluation de la formation ainsi que les modes de validation envisagés.

L'ingénierie de formation est à distinguer de l'ingénierie pédagogique qui renvoie aux pratiques.

Ingénierie pédagogique :

L'ingénierie pédagogique consiste à étudier, concevoir, réaliser et adapter des dispositifs d'enseignement, des formations, ou des cours. Au sens large du terme, l'ingénierie pédagogique se rapporte d'une part à l'organisation des scénario pédagogiques et d'autre part à l'ensemble des méthodes et des outils permettant d'apprendre, adaptées à un public-cible, dans le but d'atteindre des objectifs pédagogiques définis (le « comment ? »).

La phase d'ingénierie pédagogique suppose un travail de synthèse. Elle vise à l'adaptation, voire à la création de méthodes et d'outils pédagogiques dans une logique d'optimisation des itinéraires et des coûts.

2. Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'acquisition de modules de formations à destination des agents des Caf et des partenaires afin de développer et/ou renforcer leurs compétences en matière d'accueil et d'orientation des publics ressortissants de pays tiers (RPT) aussi appelés publics allophones.

Le périmètre du marché ne concerne que 2 des modules envisagés dans le cadre du volet formation du projet tel que précisé à l'article 1.3 ci-avant, à savoir :

- Le module à destination des agents Caf « Savoir accueillir un public allophone » sous forme de *Serious Game* ;
- Le module pour les partenaires « Savoir traiter les demandes des publics RPT » sous forme e-learning.

3. Détail des prestations

3.1 Module Serious Game a destination des agents :

Ce module a pour objectif d'améliorer l'accompagnement des RPT et le traitement de leurs dossiers par les agents Caf.

La notion de RPT regroupe les bénéficiaires de la Protection Internationale, les réinstallés, les bénéficiaires de la Protection Temporaire, les ressortissants des Pays Tiers qui résident légalement en France, les ressortissants des Pays Tiers victimes de la traite des êtres humains.

Les agents Caf visés par ce module seront les agents qui accueillent et accompagnent les publics mentionnés ci-dessus à savoir des conseillers de services à l'usager (CSU), des gestionnaires conseil allocataire (GCA) et des travailleurs sociaux. Le nombre d'agents concernés sera d'au moins 300.

Les référentiels emploi de ces fonctions sont présentées en annexe du présent CCTP.

A l'issue de la formation, ils devront être en mesure :

- D'adapter leur posture professionnelle dans un contexte d'accueil interculturel ;
- D'identifier les besoins spécifiques des publics allophones, notamment en situation de vulnérabilité ;
- De mobiliser de manière pertinente les outils et dispositifs existants (dispositifs de traduction, accompagnement numérique, etc.) ;
- D'apporter une réponse adaptée aux situations rencontrées dans le respect des règles applicables.

Le périmètre de la prestation englobe, la conception, le développement et la mise à disposition de l'outil de formation qui devra intégrer :

- Des connaissances interculturelles,
- L'accompagnement à l'utilisation d'un dispositif de traduction (quel que soit le dispositif de traduction avec le public),
- L'accueil de ce public spécifique,
- Le traitement des dossiers des allocataires (conditions générales d'ouvertures de droits, règles spécifiques…).

Le module sera déployé par la CNAF et proposé à titre gratuit au personnel des Caf via la plateforme d'e-learning institutionnelle Syfadis. A ce titre la CNAF devra être en mesure aux termes du présent marché à assurer de manière autonome l'adaptation du module au fil des évolutions notamment réglementaires.

3.1.1 Nature et principes du dispositif attendu

Le module prendra la forme d'un dispositif de formation digital immersif, reposant sur une logique de mise en situation professionnelle simulée.
Le *serious game* devra permettre de placer l'agent en situation d'interaction avec des allocataires, à travers des scénarios inspirés de situations réelles d'accueil et d'accompagnement rencontrées au sein des Caf.
Le dispositif reposera notamment sur :

- La simulation de situations d'accueil (accueil physique, téléphonique ou accompagnement aux démarches en ligne) ;
- Des interactions entre l'agent et l'usager sous forme de choix ou d'actions à réaliser ;
- Des conséquences variables en fonction des décisions prises ;
- La restitution de feedbacks pédagogiques visant à expliciter les bonnes pratiques attendues.

Le module devra s'inscrire dans une logique d'apprentissage actif favorisant l'appropriation des savoir-faire et savoir-être professionnels.

3.1.2 Contenu et structuration du module

Le module devra être structuré autour de plusieurs situations professionnelles représentatives des missions exercées par les agents des Caf. L'apprenant naviguera dans l'environnement en ayant des évènements à traiter et selon la réponse pourra avancer.

À ce titre, il est attendu la conception de 9 scénarios pédagogiques distincts et de niveaux de difficultés différents (3 scénarios pédagogiques niveau débutant, 3 scénarios pédagogiques niveau moyen et 3 scénarios pédagogiques niveau difficile), illustrant des situations d'accueil et d'accompagnement de publics allophones. Chaque scénario sera composé de séquences et d'embranchements déterminés lors des ateliers de conception.

La durée totale de complétude de chaque scénario devra être comprise entre 20 et 40 minutes.

3.1.3 Modalités d'interaction et mécaniques pédagogiques

Le module devra intégrer des modalités interactives permettant de favoriser l'engagement des apprenants et l'appropriation des contenus.
À ce titre, il est attendu :

- Un dispositif de feedback immédiat permettant de valoriser les bonnes pratiques et d'expliciter les axes d'amélioration ;
- Des indicateurs de progression permettant à l'agent de se situer dans le parcours ;
- La possibilité de rejouer tout ou partie des situations afin de renforcer les acquis.

Le niveau d'interactivité proposé devra être adapté aux objectifs pédagogiques et au profil des utilisateurs visés.

3.1.4 Exigences pédagogiques

Le module devra être conçu conformément aux principes de l'ingénierie pédagogique appliqués au sein de la Branche Famille.
Il devra notamment :

- S'appuyer sur des situations professionnelles concrètes et contextualisées ;
- Favoriser une approche par compétences (savoir-être et savoir-faire) ;
- Proposer des contenus clairs, accessibles et adaptés à des utilisateurs non experts du digital learning
- Intégrer des éléments de synthèse et de consolidation des acquis.

3.1.5 Exigences techniques

Le module devra être compatible avec les outils et infrastructures de la Branche Famille.
À ce titre, il est attendu :

- Une compatibilité avec la plateforme LMS SYFADIS (Fichier SCORM ou AICC)
- Une compatibilité avec les environnements bureautiques standards (O365, Edge, Firefox) ;
- Une optimisation des performances permettant un accès fluide simultané pour un nombre important d'utilisateurs.

Le module devra également respecter les exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) niveau AA en vigueur.

3.1.6 Suivi et évaluation des apprentissages

Le module devra permettre un suivi des parcours utilisateurs via la LMS.
À ce titre, il devra permettre :

- Le suivi de la progression des apprenants ;
- L'enregistrement des résultats (scores, décisions, etc.) ;
- L'exploitation des données à des fins d'analyse.

Le titulaire proposera des indicateurs de suivi pertinents, notamment :

- Taux de complétion ;
- Niveau de réussite ;
- Temps moyen de formation ;
- Identification des difficultés rencontrées par les apprenants ;
- Nombre d'apprenants ayant suivi le module.

3.1.7 Évolutivité

Le module devra être conçu de manière à permettre des mises à jour simples et régulières par les Ingénieurs pédagogiques de la CNAF. À ce titre, les contenus (fichiers sources) devront être facilement modifiables par les équipes de la branche famille.

3.1.8 Support de présentation à destination des agents

En complément du module serious-game, le titulaire réalisera un support de présentation permettant aux équipes de la CNAF :

- De présenter les objectifs et le contenu du module ;
- D'accompagner les agents dans sa prise en main ;
- De répondre aux éventuelles questions.

3.2 MODULE E-LEARNING A DESTINATION DES PARTENAIRES

Les attendus sont la conception, le développement et la mise à disposition des fichiers sources d'un module de e-learning à destination des partenaires relais des Caf. La CNAF assurera l'hébergement et la mise à disposition du module aux partenaires sur la LMS en open source de son choix.

Ce module aura pour objectif de permettre aux partenaires relais des Caf de mieux accompagner leurs publics nouvellement allocataire Caf. Il donnera notamment aux partenaires des éléments sur la complétude des dossiers afin de faciliter et de rendre *in fine* plus efficace le traitement des dossiers par les Caf, à savoir :

- ✓ Comprendre les principales démarches d'accès aux prestations familiales ;
- ✓ Accompagner les publics dans la création et l'utilisation de leur espace personnel « Mon Compte » sur caf.fr ;
- ✓ Connaître les étapes clés de l'identification, l'affiliation, l'immatriculation, création NIA ou NIR jusqu'à la liquidation d'une pièce
- ✓ Identifier les différentes étapes du traitement d'un dossier allocataire ;
- ✓ Contribuer à la qualité et à la complétude des dossiers afin d'en faciliter le traitement par les Caf
- ✓ Acquérir les bonnes pratiques en matière d'accompagnement des publics RPT

Le nombre de personnes susceptibles de suivre la formation sera d'au moins 500.

3.2.1 Nature et principes du dispositif

Le module prendra la forme d'un dispositif de formation à distance asynchrone (e-learning), accessible en toute autonomie par les partenaires.
Le module devra :

- Proposer un parcours structuré et progressif ;
- S'appuyer sur des contenus pédagogiques clairs et accessibles ;
- Permettre une appropriation rapide des connaissances et leur mobilisation en situation professionnelle, en tenant compte de la diversité des profils des partenaires.

Le dispositif devra privilégier une approche pédagogique active favorisant la compréhension et l'opérationnalité des contenus.
Le module devra être structuré en séquences pédagogiques courtes pour une durée totale de complétude estimée entre 30 et 60 minutes.

3.2.2 Modalités pédagogiques et interactivité

Le module devra proposer des modalités pédagogiques variées et adaptées à un apprentissage à distance.
À ce titre, il est attendu :

- Des contenus multimédias (textes, visuels, animations, vidéos le cas échéant) ;
- Des activités interactives (quiz, exercices, mises en situation simples) ;
- Des synthèses intermédiaires permettant la consolidation des acquis ;
- Une navigation simple et intuitive.

Le niveau d'interactivité devra être adapté aux objectifs pédagogiques, tout en restant accessible à des utilisateurs non experts du digital learning.

3.2.3 Exigences pédagogiques

Le module devra être conçu dans le respect des principes d'ingénierie pédagogique de la Branche Famille.
Il devra notamment :

- S'appuyer sur des situations concrètes d'accompagnement des usagers ;
- Adopter un langage clair, accessible et non technique ;
- Être adapté à la diversité des profils des partenaires ;
- Intégrer des éléments de validation des acquis (quiz, auto-évaluation).

3.2.4 Suivi et évaluation des apprenants

Le module devra permettre le suivi des parcours utilisateurs par les équipes de la CNAF.
À ce titre, il devra permettre :

- Le suivi de la progression des apprenants ;
- L'enregistrement des résultats aux évaluations ;
- L'exploitation des données de connexion et de complétion.

Des indicateurs de suivi devront être proposés, notamment :

- Taux de complétion du module ;
- Résultats aux évaluations ;
- Niveau d'engagement des utilisateurs ;
- Nombre d'apprenants ayant suivi le module.

3.2.5 Exigences techniques

Le module devra répondre aux exigences suivantes

- Être compatible avec les principaux navigateurs Internet et les principales LMS en Open source
- Être développé dans le format e-learning standard (Storyline 360)
- Répondre aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) niveau AA en

vigueur.

3.2.6 Évolutivité et maintenance

Le module devra être conçu de manière à permettre des mises à jour simples et régulières par les Ingénieurs pédagogiques de la CNAF. À ce titre, les contenus (fichiers sources.story) devront être facilement modifiables par les équipes de la branche famille (notamment via des outils auteurs standards tels que Storyline 360 ou équivalent). En cas de vidéos, les fichiers sources de montage de la vidéo devront être transmis aux équipes de la branche Famille.

3.2.7 Support de présentation à destination des partenaires

En complément du module e-learning, le titulaire réalisera un support de présentation permettant aux équipes de la CNAF :

- De présenter les objectifs et le contenu du module ;
- D'accompagner les partenaires dans sa prise en main ;
- De répondre aux éventuelles questions.

4 Phasage du projet

Le projet s'inscrit dans le planning suivant à compter de la notification du marché :

- Une période maximale de 9 mois entre la réunion de lancement et la recette définitive des deux modules de formation.
- Une période de garantie de 1 an, telle que précisée au CCAP, à compter de la recette définitive des deux modules
- Une période d'accompagnement des équipes de la CNAF dans leur appropriation définie de la recette définitive des modules jusqu'au 30 novembre 2028,

4.1 Reunion de lancement

Dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de notification du marché, le titulaire participe à une réunion de lancement avec la CNAF.

La réunion d'une durée maximale d'une journée se tiendra dans les locaux du pouvoir adjudicateur.

Elle aura pour objet :

- Le rappel du cadre et des objectifs du projet,
- La définition des attentes fonctionnelles et pédagogiques des modules de formation,
- La validation de la méthodologie proposée par le titulaire,
- La définition précise du planning du projet.

Livrable et délai de remise et de validation

A l'issue de cette réunion de lancement le titulaire adressera dans un délai de 7 jours calendaires le compte rendu sous forme d'une note de cadrage pédagogique et fonctionnelle reprenant les décisions validées en séance.

La CNAF aura un délai de 7 jours calendaires pour valider le livrable.

La validation du livrable entraîne la mise en œuvre de la phase suivante du projet.

4.2 Phase de conception - Ateliers de co-conception

Le titulaire organisera et animera des ateliers de conception destinés à définir les caractéristiques pédagogiques, fonctionnelles, ludiques et scénaristiques des modules Serious Game et E-learning.

Ces ateliers associeront les représentants du pouvoir adjudicateur, les experts métiers et les représentants du titulaire.

Les ateliers de co-conception des deux modules pourront être dissociés selon l'avancement des travaux réalisés.

Le titulaire précisera dans son offre le nombre d'ateliers envisagés par module ainsi que leur contenu au regard de l'avancée prévisionnelle du projet.

Livrable et délai de remise et de validation
Chaque atelier fera l'objet de livrables (Dossier de conception pédagogique, Storyboard détaillé, arborescence des séquences, etc.) selon l'avancée des travaux.

Chaque livrable devra être adressé au pouvoir adjudicateur dans un délai de 7 jours calendaires suivant la tenue de l'atelier considéré.

Le pouvoir adjudicateur aura un délai de 7 jours calendaires pour valider le livrable.

La validation du dernier livrable du module considéré entraîne la mise en œuvre de la phase de développement.

4.3 PHASE DE DEVELOPPEMENT DES MODULES

À l'issue de la validation du dernier livrable de conception, le titulaire engage la réalisation des modules de formation conformément aux éléments validés par la CNAF.

Le titulaire assure la production de l'ensemble des éléments nécessaires à la mise en œuvre et à l'exploitation des modules de formation. Il veille tout au long de cette phase à garantir la conformité des développements aux exigences pédagogiques, techniques et d'accessibilité définies dans le présent marché

Pour la phase de développement, il est attendu du titulaire les prestations suivantes :

4.3.1 Version intermédiaire

Le titulaire met à disposition de la CNAF une version intermédiaire de chacun des modules permettant de procéder aux vérifications fonctionnelles, pédagogiques et ergonomiques avant finalisation.
Cette version devra permettre notamment :

- De visualiser l'architecture générale du module ;
- De tester les interactions ;
- De vérifier la cohérence du parcours utilisateur ;
- D'identifier les éventuels ajustements à réaliser avant livraison de la version définitive.

A réception de cette version, le pouvoir adjudicateur aura un délai de 7 jours calendaires pour émettre les observations et demandes d'ajustements.
Le titulaire est tenu de prendre en compte ces observations dans un délai de 7 jours calendaires avant de transmettre une nouvelle version des modules considérés.
En tout état de cause, le passage au développement de la version définitive est conditionné à la validation explicite de la version intermédiaire par la CNAF.

4.3.2 Version définitive

À l'issue de la validation explicite de la version intermédiaire, le titulaire procède à la finalisation des modules dans un délai de 14 jours calendaires.
Les versions finales devront être livrées prêtes à être intégrées dans leur environnement d'exploitation respectif et accompagnées de l'ensemble des éléments nécessaires à leur administration, leur utilisation et leur maintenance.
La livraison des versions finales sera accompagnée des supports de présentation visés aux points 3.1.8 et 3.2.7 susmentionnées.

Le prestataire précisera dans son offre les différents livrables qui seront remis au pouvoir adjudicateur dans le cadre de la version définitive pour les deux modules considérés.

4.4 ACCOMPAGNEMENT AU DEPLOIEMENT DES MODULES DANS LES LMS ET RECETTE DEFINITIVE DES MODULES DE FORMATION

4.4.1 Accompagnement au déploiement

A l'issue de la réception du dernier livrable de la version définitive et dans un délai de 7 jours calendaires, le titulaire accompagne la CNAF pour la mise en production des modules sur les LMS de destination.
À ce titre, il apporte toute assistance utile concernant :

- L'installation et le paramétrage des modules dans les LMS ;
- La vérification de leur bon fonctionnement ;
- La résolution des difficultés techniques constatées lors du déploiement ;
- Le transfert des connaissances nécessaires à leur exploitation.

A l'issue du déploiement des deux modules, une attestation de service fait sera établie par la Cnaf.

Le prestataire précisera dans son offre les modalités de réalisation de cet accompagnement pour chacun des modules réalisés.

4.4.2 Recette définitive des modules de formation

La recette définitive intervient après le déploiement des modules sur les LMS.

4.4.2.1 Modalités de réalisation

La CNAF dispose d'un délai de 10 jours calendaires pour procéder aux opérations de recette à l'issue de l'attestation de service fait établi suite au déploiement des modules sur les LMS.
Au cours de cette période, la CNAF vérifie la conformité des prestations au regard :

- Des exigences du présent marché ;
- Des éléments validés lors des phases de conception et de développement ;
- Des livrables attendus ;
- Des contraintes techniques applicables aux environnements de destination.

4.4.2.2 Constat d'anomalie

Les anomalies constatées lors de la recette sont adressées au titulaire et classées comme suit :

- Bloquante : empêche l'utilisation du module dans les conditions fixées par le présent cahier des charges ;
- Majeure : impact significatif sur l'utilisation du module sans en empêcher totalement l'exploitation ;
- Mineure : sans impact majeur sur l'exploitation du module.

A réception des anomalies relevées par la CNAF, le titulaire dispose d'un délai de 7 jours calendaires pour apporter les corrections nécessaires.

4.4.2.3 Admission des prestations

L'admission est prononcée lorsque :

- Aucune anomalie bloquante n'est constatée ;
- Les anomalies majeures ont été corrigées ;
- Les éventuelles anomalies mineures résiduelles ont été acceptées par la CNAF ou font l'objet d'un plan de correction validé entre les parties ;
- L'ensemble des livrables notamment les fichiers sources nécessaires à l'exploitation et à l'évolution des modules a été remis.

L'admission donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal de recette définitive signé par les deux parties.

La notification de ce procès-verbal marque le point de départ du délai de garantie et des prestations de d'accompagnement précisées ci-après.

4.5 ACCOMPAGNEMENT A LA MISE A JOUR DES CONTENUS

Le titulaire met à disposition un point de contact permettant à la CNAF de déclencher la garantie et de solliciter un appui technique dans le cadre de l'accompagnement visé ci-après.

Le titulaire précisera dans son offre :

- **Les modalités de déclaration des incidents ;**
- **Les horaires de prise en charge ;**
- **Les délais d'analyse et de correction proposés ;**
- **Les modalités de suivi des demandes.**

Afin de permettre l'appropriation des modules par les équipes de la Branche Famille, le titulaire assure un accompagnement spécifique à compter du déploiement des modules jusqu'au 30 novembre 2028.
Cet accompagnement comprend notamment :

- Une présentation de l'architecture des modules ;
- Une explication de l'organisation des contenus ;
- La prise en main des fichiers sources ;
- L'assistance aux premières opérations de mise à jour réalisées par les équipes de la CNAF ;
- La réponse aux questions relatives à l'administration et à l'évolution des contenus.

L'objectif de cet accompagnement est de permettre à la CNAF de disposer d'une autonomie suffisante pour assurer les mises à jour courantes des modules.

Les demandes d'accompagnement feront l'objet d'une demande auprès du titulaire. Tout accompagnement :

- Est conditionné par l'émission d'un bon de commande par la CNAF mentionnant la date d'intervention souhaitée.
- Fera l'objet d'une attestation de service fait.

4.6 GARANTIE

À compter de la notification du procès-verbal de recette définitive et pour une durée de douze (12) mois, le titulaire garantit le bon fonctionnement des modules Serious Game et e-learning livrés au titre du présent marché dans les conditions fixées au CCAP.

La garantie couvre l'ensemble des anomalies, défauts de fonctionnement ou non-conformités constatés par la CNAF au regard :

- Des spécifications du présent marché ;
- Des livrables validés lors des phases de conception et de développement ;
- Des exigences techniques et pédagogiques définies au présent CCTP ;
- Des règles d'accessibilité applicables.

Dans le cadre de cette garantie, le titulaire assure sans coût supplémentaire pour la CNAF :

- L'analyse des anomalies signalées ;
- L'identification de leur origine ;
- La correction des dysfonctionnements constatés ;
- La livraison des versions corrigées des modules ;
- L'assistance à leur intégration dans les environnements d'exploitation.

Les délais maximums d'intervention sont les suivants :
- anomalie bloquante : prise en charge sous 1 jour ouvré et correction sous 5 jours ouvrés ;
- anomalie majeure : prise en charge sous 2 jours ouvrés et correction sous 10 jours ouvrés ;
- anomalie mineure : prise en charge sous 5 jours ouvrés et correction dans un délai convenu entre les parties.

La garantie ne couvre pas les dysfonctionnements résultant :
- d'une modification réalisée par la CNAF ou par un tiers non autorisé par le titulaire ;
- d'une utilisation non conforme aux préconisations transmises par le titulaire ;
- d'une évolution des infrastructures ou des logiciels tiers postérieure à la recette du module.

Les demandes d'évolution réglementaire, fonctionnelle, graphique ou pédagogique ne relèvent pas de la garantie et sont traitées dans le cadre des prestations d'accompagnement ou d'évolution prévues au marché.

5. Pilotage des prestations

5.1 INTERLOCUTEUR CNAF

Comme précédemment indiqué, le présent marché s'inscrit dans le cadre d'un projet bénéficiant d'un financement européen du fonds FAMI géré par le ministère de l'intérieur. Le marché fait l'objet d'une exigence forte sur son pilotage et son suivi.

Le pilotage du marché relève de la CNAF.

Dès la notification du marché, la CNAF informe le titulaire du marché de la désignation d'un pilote de projet dont il lui indique le nom et les coordonnées. Ce pilote de projet est l'interlocuteur du titulaire pendant toute la durée du marché, il est chargé de la coordination et des opérations de vérification préalables aux décisions de réception.

Le pilote du projet sera accompagné de correspondants techniques intégrés à l'équipe projet « *Adapter l'offre de service de la branche Famille pour l'intégration des ressortissants des pays tiers* » de la CNAF.

5.2 INTERLOCUTEUR DU TITULAIRE

Le titulaire désigne un correspondant technique, responsable du bon déroulement du marché. Il est le représentant du titulaire auprès de la CNAF et particulièrement du pilote du projet.

6. Contraintes particulières liées au présent marché

6.1 COMPETENCES DU TITULAIRE

Il est principalement demandé au titulaire de :

- Construire les modules de formation selon les contraintes indiquées par le pouvoir adjudicateur ;
- Travailler en coopération avec les experts métier du secteur.

La capacité du titulaire du marché à respecter les délais et contraintes calendaires définis dans le présent document sera déterminante pour la réussite du projet.

6.2 CONTRAINTES RELATIVES AUX PROJETS EUROPEENS

Ce projet est cofinancé par le Fonds Asile, Migration et Intégration (FAMI), un fonds européen géré par le ministère de l'intérieur.

De ce fait, le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations réglementaires européennes et nationales applicables à ce fonds et notamment à conserver l'ensemble des pièces administratives, techniques, pédagogiques et financières relatives au marché pendant une durée minimale de cinq ans après le terme des prestations.

Le titulaire devra :

- En matière d'éligibilité des dépenses, éviter toute situation de double financement européen, mettre en œuvre des formations conformes aux attentes du FAMI notamment en ce qui concerne les publics cibles du projet ;
- En matière de production des justificatifs, fournir l'ensemble des pièces justificatives nécessaires (factures, comptes-rendus, etc.), conserver l'ensemble des pièces justificatives (administratives, financières, pédagogiques), garantir leur accessibilité en cas de contrôle par les autorités nationales et/ou européennes ;
- En matière de publicité européenne, mentionner le cofinancement européen dans tous les documents liés à la formation, apposer le logo du cofinancement européen sur l'ensemble des documents liés à la formation (supports pédagogiques, comptes-rendus, etc.) ;
- En matière de valeurs européennes, respecter notamment les principes de non-discrimination et d'égalité femmes-hommes et garantir l'accessibilité des formations à tous.

7. Considérations sociales et environnementales

7.1 CONSIDERATIONS SOCIALES

Stéréotypes et discriminations

Le titulaire veille à proscrire de ses supports pédagogiques tout stéréotype et toute situation présentant un caractère discriminant.

7.2 CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES

Livrables adressés par voie dématérialisée

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le Titulaire s'engage à intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement.
Notamment, les livrables demandés par le titulaire sont transmis à la CNAF en version dématérialisée.
Pour les données volumineuses, le titulaire privilégie le transfert des données à partir d'un site de dépôts temporaires de fichiers. Les destinataires des données sont libres de télécharger les fichiers limitant ainsi la consommation de ressources énergétiques. Ce site est utilisé sous réserve de sa compatibilité avec le système d'information des commanditaires et garantit la confidentialité et la sécurité des échanges.
Dans la mesure du possible, le titulaire utilise du matériel affichant un écolabel.

Déplacements

Les déplacements du titulaire lors de l'exécution du marché doivent s'orienter vers les modes les moins émetteurs de gaz à effet de serre en privilégiant notamment les transports ferroviaires.

Etablissement d'un bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES)

Il est demandé au titulaire soumis à l'article L229-25 du code de l'environnement de communiquer à la CNAF son BEGES et plan de transition associé dans un délai maximum de 6 mois suivant la notification du marché.

Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire à la CNAF dans les 6 mois suivant l'échéance du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site de l'Ademe (https://bilans-ges.ademe.fr) conformément à l'article L229-25 du code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plateforme informatique pour la transmission des bilans de gaz à effet de serre. Les plans de transition sont communiqués sur cette même page.

Toutefois, le titulaire soumis aux obligations de déclaration extra-financière peut communiquer leur plan via son rapport de performance extra-financière prévue à l'article L225-102-1 du code de commerce. Il indique alors à la CNAF le lien Internet permettant à la CNAF d'accéder à ce document.