

## MARCHE A PROCEDURE ADAPTEE

**CONCEPTION ET PRODUCTION DE CAPSULES E-LEARNING  
A DESTINATION DES TUTEURS ET DES MAITRES D'APPRENTISSAGE VIA LES CFA**

### **CAHIER DES CHARGES**

DATE LIMITE DE RECEPTION DES PLIS

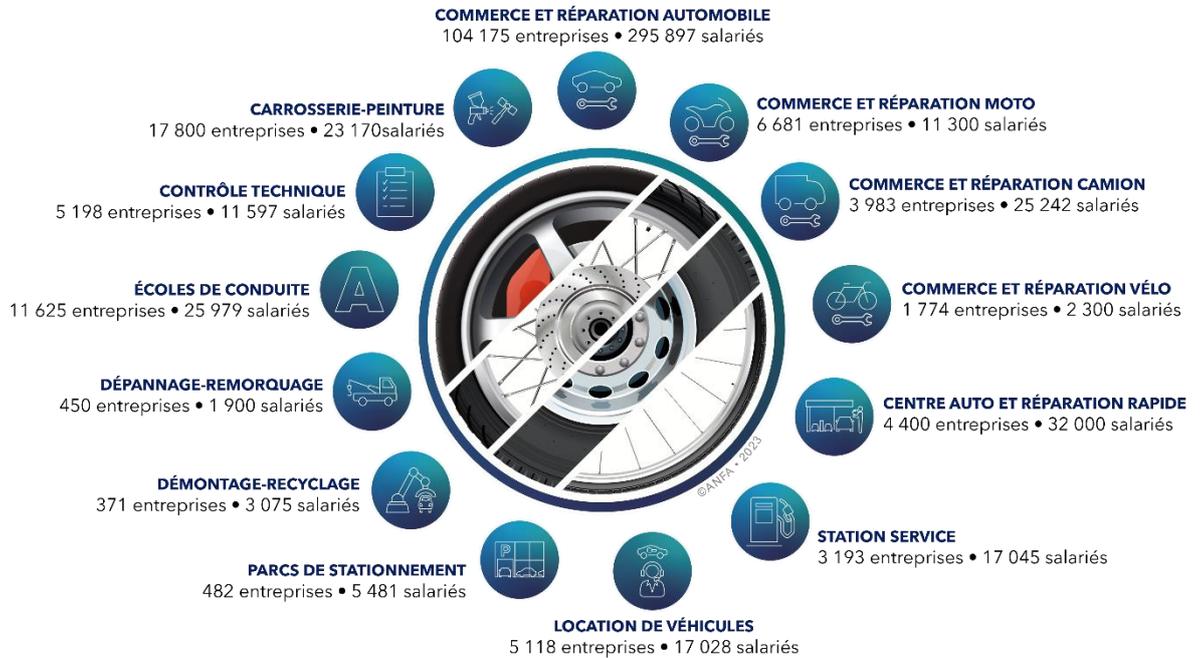
**29/10/2024 à 16h00**

## PREAMBULE

### La branche des services de l'automobile

La branche des services de l'automobile représente les métiers liés à l'automobile, au camion, à la moto et au vélo pendant l'ensemble de la durée de vie du véhicule, une fois sorti de l'usine, jusqu'à sa déconstruction et son recyclage.

Elle est constituée de nombreux secteurs d'activité :



### Chiffres clés



## Présentation de l'ANFA et de ses missions

Les partenaires sociaux de la branche ont donné mandat à l'ANFA pour mettre en œuvre, sous leur contrôle, des dispositifs relevant de la politique nationale de formation de la branche dans le cadre des dispositions légales et réglementaires et dans le champ professionnel et géographique de la convention collective nationale des services de l'automobile.

À ce titre, les missions principales de l'ANFA sont les suivantes :

- L'animation de l'Observatoire Prospectif des Métiers et Qualifications,
- Une expertise dans le cadre du développement de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) de la branche,
- L'ingénierie des dispositifs de formation professionnelle,
- La proposition et l'élaboration des certifications en lien avec la Commission Paritaire Nationale,
- La participation à la mise à jour du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA) et du Répertoire National des Certifications des Services de l'Automobile (RNCSA),
- La promotion des métiers de la branche,
- Le développement de l'apprentissage, notamment via le réseau des CFA Pilotes.



### Le rôle essentiel du réseau des CFA pilotes pour le développement d'un apprentissage de qualité dans la branche.

L'ANFA fédère des établissements dans le réseau des CFA pilotes de la branche des services de l'Automobile avec pour finalités de :

- Assurer un enrichissement continu des dispositifs de formation par alternance
- Promouvoir l'apprentissage et la mise en place de pratiques pédagogiques novatrices
- Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes de la branche des Services de l'Automobile

### Éléments de contexte

#### Historique du tutorat à l'ANFA

Depuis l'accord paritaire du 30 juin 2004 relatif à la professionnalisation et notamment au développement de la fonction tutorale et la délibération de la Commission Paritaire d'octobre 2006

relative à la formation des tuteurs, l'ANFA avait pour mission de concourir au développement de la qualité de la formation, notamment auprès des entreprises signataires d'un contrat de professionnalisation pour la préparation d'un Certificat de qualification Professionnelle de la branche.

Puis, en appui à la politique de certification de la Branche et à l'engagement en faveur des formations par alternance, les partenaires sociaux avaient souhaité en 2015, une amplification des efforts de formation des maîtres d'apprentissage (doublement des effectifs de Maîtres d'apprentissage formés en 3 ans) et un déploiement du dispositif Charte entreprise Formatrice.

Considérant que l'entreprise était reconnue comme lieu et source de co-formation, l'objectif visé était l'amélioration de la fonction tutorale et le développement de la dimension apprenante de l'entreprise.

Les facteurs clés de réussite du parcours en entreprise reposaient alors sur :

- La fonction tutorale
- La qualité de l'encadrement par un tuteur ou un Maître d'apprentissage de proximité.
- L'engagement du collectif de travail

### **Evolution du rôle de l'ANFA autour du dispositif tutorat**

Depuis la réforme de 2018 et la création des OPCO, les missions de l'ANFA relatives au développement de la fonction tutorale et de maître d'apprentissage ont vocation, « *par la mise à disposition de son ingénierie, à accompagner les entreprises, les maîtres d'apprentissage, les tuteurs et les bénéficiaires de formation en alternance dans la construction et la mise en œuvre de leurs projets d'alternance et à concevoir les actions de formation Tuteurs ou Maîtres d'apprentissage, ainsi que les actions déployables dans le cadre de la Charte Entreprise Formatrice* ».

Désormais, « *la promotion, le conseil et le déploiement du dispositif auprès des entreprises ainsi que son financement sont assurés par l'OPCO Mobilités* ». (Art. 1.3 de l'Accord paritaire national relatif au renforcement de l'accompagnement, la formation et l'insertion professionnelle des jeunes « Plan Jeunes » pour la période 2021-2025).

S'appuyant sur cette nouvelle répartition des rôles, l'ANFA a rédigé en 2021 un marché à procédure adaptée pour la mise en œuvre de réalisation d'actions de formations de tuteurs et de maîtres d'apprentissage pour la branche des Services de l'Automobile publié par l'OPCO Mobilités. La promotion et la mise en œuvre des formations tuteurs relevant des OPCO, la branche des Services de l'automobile manque de visibilité sur la demande des entreprises et le suivi des formations tuteurs.

Dans ce nouveau contexte, l'OPCO Mobilités a également développé une formation e-learning clé en main, le M-Tutorat ouvert à toutes les entreprises rattachées à OPCO Mobilités et financé à 100 %.

## **ARTICLE 1 : OBJET DE L'APPEL D'OFFRES**

### **Les spécificités de notre approche**

Considérant que :

- la transmission des compétences est essentielle pour préserver « le capital humain » des entreprises de la branche,
- le tuteur ou le maître d'apprentissage donne sa cohérence à la formation de l'alternant entre les enseignements théoriques et la pratique en entreprise
- il assure également la liaison avec l'établissement de formation
- le développement de la fonction tutorale en direction des maîtres d'apprentissage doit être favorisée dans la perspective de l'amélioration du suivi et de l'accompagnement des apprentis, l'entreprise étant reconnue comme lieu et source de co-formation,

l'ANFA, positionnée comme centre de ressources de la branche, souhaite mettre au service des projets d'alternance des entreprises son ingénierie et proposer ainsi aux CFA une offre de formation e-learning à destination des tuteurs et des maîtres d'apprentissage, en complémentarité de M-Tutorat et contextualisée aux services de l'automobile.

### Publics visés

Tuteurs et Maîtres d'apprentissage de jeunes en alternance visant l'obtention d'une certification préparant aux métiers des services de l'automobile

### Notre démarche

A l'occasion du rendez-vous annuel des CFA du réseau des services de l'automobile, un atelier réunissant des responsables d'établissement s'est tenu qui avait pour objectif d'apprécier l'opportunité de créer des capsules numériques à l'adresse des tuteurs et maîtres d'apprentissage de jeunes alternants et d'en identifier les usages possibles.

La nécessité de former les tuteurs et maîtres d'apprentissage reste impérative. Face au constat de leur faible mobilisation en présentiel, l'opportunité de recourir à des ressources pédagogiques numériques est apparue évidente même s'il faut considérer l'existence de la fracture numérique chez certains salariés, tout particulièrement parmi les plus âgés.

Plusieurs thématiques ont été proposées. Trois sont retenues ici du fait de leur complémentarité avec les sujets abordés dans le M Tutorat de l'OPCO Mobilités et de leur relation avec les préoccupations de la branche et de ses acteurs :

- **L'apprenti.e, un.e adolescent.e** : On prend ici en considération les spécificités du public apprenti et leurs impacts sur le rapport et les attitudes des jeunes au travail dans les entreprises de la branche.
- **Le processus d'apprentissage et sa mobilisation dans les situations de travail apprenantes**, tant la branche des services de l'automobile privilégie l'alternance et la formation en entreprise comme accès à la professionnalité.
- **Les bénéfices de la mobilité européenne** qui « *constitue un investissement d'apprentissage efficace au service du développement de compétences clés, de l'employabilité et d'inclusion sociale* » (page 12 de l'accord paritaire national relatif au renforcement de l'accompagnement, la formation et l'insertion des jeunes « Plan jeunes » pour la période 2021-2025)

Les capsules portant sur ces différentes thématiques seront mises à disposition des CFA sur l'espace ressources de l'ANFA. Ces derniers pourront alors les mobiliser dans le cadre de leurs pratiques d'accompagnement des tuteurs et maîtres d'apprentissage des jeunes de leur établissement.

### Format attendu

Chaque thématique est susceptible de faire l'objet de plusieurs capsules. Chacune d'entre elles ne devra pas excéder 10 mn et sera, dans la mesure du possible, utilisable indépendamment des autres relevant de la même thématique.

## Contraintes techniques

Les capsules devront être réalisées en format sources modifiables (.story,...), livrées sous format SCORM afin de pouvoir être intégrées dans le Moodle de l'ANFA ainsi que sous forme de fichiers MBZ afin de permettre aux CFA de télécharger ces ressources pour les intégrer dans leur propre plateforme.

## ARTICLE 2 : LOTS

Ce marché est composé de 3 lots constitués chacun de 2 sous-lots. Le candidat peut se positionner sur un, deux ou sur l'ensemble des sous-lots et lots. Néanmoins, afin de répondre aux spécificités de notre démarche et de nos thématiques, le prestataire devra démontrer son expertise et sa plus-value en la matière.

### Lot 1 : L'apprenti.e, un.e adolescent.e

#### Objectif

Sensibiliser les tuteurs et maîtres d'apprentissage aux particularités de la période adolescente et de leurs effets sur les attitudes au travail des apprenti.e.s afin de leur permettre d'adapter leur accompagnement. Il s'agira de favoriser de leur part, une posture "compréhensive" prenant en considération à la fois ces spécificités et les exigences du travail et de l'apprentissage du métier.

#### Contenus

- Les métamorphoses physiques et psychologiques liées à l'adolescence, sources de tensions internes et externes : troubles du sommeil, consommation d'alcool, pratiques alimentaires ...
- Leurs influences sur les conditions d'apprentissage du métier et les attitudes au travail
- La prise en compte de ces effets dans l'accompagnement du jeune

#### Caractéristiques pédagogiques

- Une capsule informative portant sur les deux premiers points ci-dessus susceptibles de s'adresser au formateur de CFA comme aux tuteurs ou maîtres d'apprentissage
- Une ou plusieurs capsules, proposant, sur un mode humoristique, des mises en situation du tuteur ou maître d'apprentissage dans l'univers des services de l'automobile (maintenance et carrosserie en particulier) face aux effets de la période adolescente sur les attitudes des jeunes au travail.

Ces capsules pourront être promues auprès des tuteurs ou maîtres d'apprentissage par les formateurs de CFA, voire par les jeunes eux-mêmes.

**Sous-lot 1.1** : il concerne l'apport de contenus adaptés au public visé. Cette adaptation pourra être réalisée sur la base d'entretiens ou d'observations d'un échantillon de ce public. Le prestataire en charge de ce sous-lot devra travailler en coopération avec le prestataire du sous-lot 2 et sera notamment associé à la validation des productions de ce dernier.

**Sous-lot 1.2** : il concerne la production des capsules numériques à vocation pédagogique. Le prestataire en charge de ce sous lot devra travailler en coopération avec le prestataire du sous lot 1. Une attention particulière sera portée à la rédaction des story board à partir des éléments de contenus fournis par le prestataire du sous-lot 1.

### Lot 2 : Favoriser le processus d'apprentissage

**Objectif** : Apprendre à transmettre efficacement en s'appuyant sur les acquis des sciences cognitives et en recourant à des situations apprenantes issues des ateliers d'entreprises de la maintenance et de la carrosserie.

## **Contenus et caractéristiques pédagogiques**

Le e-learning comprendra des capsules composées de mises en situations assorties d'explications simples s'appuyant sur les piliers de l'apprentissage issus des sciences cognitives : attention, engagement, mise en pratique et ancrage. On fera une place particulière à la question de la réflexivité telle qu'elle est envisagée dans la formation s'appuyant sur les situations de travail. Une capsule sera consacrée à la sensibilisation des utilisateurs.trices à la question des troubles Dys.

L'ensemble des capsules produites s'adressera à la fois au tuteur ou maître d'apprentissage et au jeune afin de placer celui-ci, avec l'appui des formatrices et formateurs de CFA, en position de relais et de co-apprenant.

**Sous-lot 2.1** : il concerne l'apport de contenus adaptés au public visé. Cette adaptation pourra être réalisée sur la base d'entretiens ou d'observations d'un échantillon de ce public. Le prestataire en charge de ce sous-lot devra travailler en coopération avec le prestataire du sous-lot 2 et sera notamment associé à la validation des productions de ce dernier.

**Sous-lot 2.2** : il concerne la production des capsules numériques à vocation pédagogique. Le prestataire en charge de ce sous lot devra travailler en coopération avec le prestataire du sous lot 1. Une attention particulière sera portée à la rédaction des story-board à partir des éléments de contenus fournis par le prestataire du sous-lot 1.

## **Lot 3 : Promouvoir les avantages partagés de la mobilité européenne**

### **Objectif**

Valoriser auprès des tuteurs, des maîtres d'apprentissage et des jeunes les bénéfices de la mobilité européenne. Plus spécifiquement, il s'agira de transmettre comment valoriser et communiquer sur une action de mobilité européenne, de connaître le cadre réglementaire approprié dans lequel se déroule une mobilité européenne.

### **Contenu**

Le e-learning devra mettre en avant les bénéfices d'une mobilité dite longue (plusieurs mois) tant pour les apprenants que pour leurs employeurs et notamment le développement de compétences transverses chez le jeune telles que la confiance en soi, l'agilité, la capacité à travailler en équipe, la créativité et les capacités linguistiques. Il devra également faire référence au cadre réglementaire.

### **Caractéristiques pédagogiques**

Le e-learning pourra s'appuyer sur des témoignages et retours d'expérience, des bonnes pratiques, des interviews, des vidéos mais également sur des éléments de cadrage juridique de la mobilité européenne. L'ensemble des capsules produites pourra s'adresser à la fois aux tuteurs et maîtres d'apprentissage, aux apprenants, futurs candidats à la mobilité et aux entreprises.

**Sous-lot 3.1** : il concerne l'apport de contenus adaptés au public visé. Cette adaptation pourra être réalisée sur la base d'entretiens ou d'observations d'un échantillon de ce public. Le prestataire en charge de ce sous-lot devra travailler en coopération avec le prestataire du sous-lot 2 et sera notamment associé à la validation des productions de ce dernier.

**Sous-lot 3.2** : il concerne la production des capsules numériques à vocation pédagogique. Le prestataire en charge de ce sous lot devra travailler en coopération avec le prestataire du sous lot 1. Une attention particulière sera portée à la rédaction des story-board à partir des éléments de contenus fournis par le prestataire du sous-lot 1.

Pour chacun des lots, l'ANFA assurera la coordination des travaux des sous-lots 1 et 2.

### **ARTICLE 3 : REPONSE ATTENDUE**

La réponse devra prendre la forme d'un dossier de candidature. Le candidat devra préciser s'il se positionne sur l'ensemble des lots ou sur un ou plusieurs lots ou sous-lots.

#### **Contenu du dossier attendu**

En plus des éléments administratifs imposés par le règlement de consultation, la réponse des candidats comprendra :

##### **Pour chaque sous-lot 1**

- La compréhension du besoin
- La démarche proposée
- L'expérience et l'expertise du prestataire sur le ou les thématiques choisies
- Le CV du prestataire
- La durée estimée de production des contenus
- Le devis détaillé

##### **Pour chaque sous-lot 2**

- La compréhension du besoin
- Des propositions d'animations d'e-learning en fonction de la thématique concernée
- L'expérience et l'expertise du prestataire sur l'ingénierie pédagogique et la production d'e-learning.
- La présentation de l'équipe de production avec CV détaillés
- La durée estimée de production
- Le devis détaillé

#### **Modalités de collaboration commanditaire prestataire**

Des échanges réguliers auront lieu entre le commanditaire et les prestataires permettant au premier de valider les choix faits par les seconds et leurs productions intermédiaires.

#### **Confidentialité**

Le candidat retenu s'engagera à une stricte confidentialité par rapport à la diffusion à des tiers des informations et méthodes contenues dans les programmes, supports, documents et outils pédagogiques communiqués dans le cadre du présent marché.

Il gardera secrètes les informations propres à l'ANFA qui pourraient lui être communiquées ou dont il pourrait avoir connaissance au cours ou du fait de l'exécution du présent marché.

Il s'engagera à ne pas communiquer lesdites informations à des tiers et à ne les utiliser que pour les besoins des formations, objet du présent marché et à faire respecter le présent engagement de confidentialité à ses intervenants.

## Données à caractère personnel

Toute information transmise à l'occasion de l'exécution du présent marché qui contiendrait, à quelque titre que ce soit, des éléments reconnus par la loi ou la jurisprudence comme liés à la vie privée ou ayant un caractère personnel ou des données permettant d'identifier des tiers ne pourra être utilisée qu'aux seules fins explicitement prévues lors de sa communication.

Le candidat retenu, en tant que responsable de traitement, fera son affaire des obligations lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier du règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi que toute disposition légale ou réglementaire nationale et européenne, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par la loi 2018-493 relative à la protection des données personnelles, ainsi que l'ensemble des recommandations, délibérations et autres normes édictées par la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## Propriété intellectuelle

Les programmes, supports et documents ou toutes autres productions intellectuelles (supports matériels), mis à disposition par l'ANFA sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et notamment par le droit d'auteur, des modèles déposés. L'éventuel accord de l'ANFA pour l'apposition de la marque ou de la dénomination de l'organisme prestataire sur un support n'entraîne aucun transfert de droits intellectuels sur ce dernier. Toute utilisation et/ou modification des supports et documents de l'ANFA ne pourra se faire sans son accord exprès.

## Audit/contrôle

L'organisme prestataire s'engagera à fournir tous documents demandés par l'ANFA dans le cadre du Contrôle de Service Fait diligenté par l'ANFA visant à assurer le suivi de la réalisation des prestations ainsi que leurs impacts.

**Des modifications des capsules pourront être demandées au prestataire retenu dans un délai maximum de 4 mois après la livraison finale, modifications motivées.**

## Budget estimé pour chaque lot

Pour chaque sous-lot 1, le devis devra se situer entre 5 et 10 K€ TTC.

Pour chaque sous-lot 2, le devis devra se situer entre 20 et 35 K€ TTC.

## Durée du marché

Le marché est conclu à compter de sa notification et jusqu'à la livraison finale de la production des e-learning.

Fait à Meudon, le 09/10/2024

Le Délégué Général de l'ANFA

Guillaume FAURIE

Signé par :  
  
2769B2D4F6E3402...