

## **ANNEXE 1 - CAHIER DES CHARGES**

« Cahier des charges pour l'animation des sessions de la plateforme du CLOM sur l'éducation aux droits de l'Homme (EDH), ainsi que la gestion et la maintenance du site : <https://clom-edh-francophonie.org/> »

### **Objet**

Par le biais de ces termes de référence, l'Organisation internationale de la Francophonie souhaite avoir recours à un prestataire de services pour la gestion, la maintenance et l'animation des sessions du cours en ligne ouvert massif (ci-après CLOM) sur l'éducation aux droits de l'Homme (EDH) sur la plateforme dédiée : <https://clom-edh-francophonie.org/>

### **Cahier des charges**

#### **Présentation du commanditaire**

L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) est une organisation multilatérale fondée en 1970, regroupant actuellement 88 États et gouvernements membres et observateurs, partageant l'usage de la langue française.

Elle est financée par les États et gouvernements membres, sous forme de contributions obligatoires ou volontaires.

L'OIF remplit une triple mission : politique, diplomatique et de coopération, et déploie ses actions selon quatre axes : la promotion de la langue française et de la diversité culturelle et linguistique (mission A) ; la promotion de la paix, de la démocratie et des droits de l'Homme (mission B) ; l'appui à l'éducation, la formation, l'enseignement supérieur et la recherche (mission C) ; le développement durable, l'économie et la solidarité (mission D). Elle s'appuie sur le numérique comme un axe à la fois horizontal et vertical de son action.

#### **1. Contexte et justification**

L'éducation aux droits de l'Homme (EDH) figure parmi les quatre grandes orientations du chapitre IV de la Déclaration de Bamako qui est le texte normatif et de référence de la Francophonie sur les questions de démocratie, des droits et des libertés dans l'espace francophone. L'EDH vise à sensibiliser, par l'éducation et la formation, l'ensemble des acteurs de la vie politique et tous les citoyens aux exigences éthiques de la démocratie et des droits de l'Homme.

En se fondant sur ces engagements, la Direction « Affaires politiques et gouvernance démocratique » (DAPG) a ainsi développé plusieurs activités d'éducation aux droits de l'Homme. Elle a notamment soutenu la publication, en 2008, d'un guide pédagogique destiné aux enseignants du primaire et du secondaire intitulé « L'éducation aux droits de l'Homme, comprendre pour agir ensemble » (disponible sur le lien suivant : <https://www.francophonie.org/L-Education-aux-droits-de-l-Homme.html>) qui a été réalisé par l'Association francophone des commissions nationales des droits de l'Homme (AFCNDH), un des réseaux institutionnels de la Francophonie.

Afin de rendre plus accessible la formation des enseignants à l'éducation aux droits de l'Homme sur la base de ce guide, la DAPG a décidé, dans le cadre de sa programmation quadriennale, d'élaborer en 2016 et 2017 un cours en ligne ouvert massif (CLOM) ou MOOC (massive open online course) qui a été finalisé récemment et qui peut être consulté à l'adresse suivante : <https://clom-edh-francophonie.org/>.

Par l'élaboration de ce CLOM, l'OIF souhaite diffuser des connaissances sur les droits de l'Homme auprès d'un public de non-spécialistes qui aura lui-même vocation à être vecteur d'éducation aux droits de l'Homme. Dans ce cadre, la Francophonie offre une formation qui permet à la fois de transmettre des connaissances sur les droits de l'Homme et d'appréhender l'éducation aux droits de l'Homme dans sa dimension méthodologique (au-delà de l'information sur les textes juridiques, l'éducation aux droits de l'Homme implique une démarche pédagogique particulière qui conduit à travailler sur les valeurs, les comportements individuels, l'organisation sociale et collective, etc.).

Après une phase initiale de test et d'ajustements (bêta test), ce CLOM a été lancé officiellement le 26 novembre 2018 et une session de huit (08) semaines a été animée.

## 2. Objectifs

L'objectif général de la mission est d'assurer la gestion et la maintenance de la plateforme du CLOM ainsi que d'animer une (01) à deux (02) session(s) de huit (08) semaines par an, avec une période d'inscription de trois (03) semaines, sur une durée totale de quatre (04) ans.

## 3. Tâches spécifiques attendues du prestataire de service

En 2019, il est attendu du prestataire les tâches spécifiques ci-après :

- **Gestion, maintenance et ingénierie technique de plateforme** : fonctionnalité de l'outil lors de son utilisation par plusieurs centaines d'internautes dans tout l'espace francophone et modifications en fonction des corrections à apporter (issus du rapport et après validation de la DAPG) ;
- **Organisation d'une (01) à deux (02) session(s) de formation de huit (08) semaines par an à l'attention des participants inscrits** : le prestataire devra être en mesure de mettre à disposition un suivi quotidien technique et pédagogique à même de répondre aux différentes questions des bénéficiaires dans un délai de vingt-quatre (24) heures sur la plateforme du CLOM, et ce, tout au long de leur utilisation (FàQ) ;
- **Animation et promotion de la plateforme du CLOM** : le prestataire élaborera des tutoriels, des vidéos pédagogiques et tout autre support relatifs au CLOM, qui seront mis en ligne et diffusés largement une fois le contenu et la forme approuvés par la DAPG ;
- **Rapport régulier du CLOM** : le prestataire fera un rapport hebdomadaire à la DAPG, dans lequel il informera la DAPG des demandes des participants, les difficultés rencontrées, le nombre d'inscrits, proposera des propositions de forme et de fond ainsi que des pistes d'amélioration de la plateforme ;
- **Rapport d'évaluation de chaque session de formation du CLOM** : dans un rapport final, à l'issue de chaque session, procéder à l'élaboration d'une évaluation de chacun des modules du CLOM faisant état aussi bien du point de vue technique que sur le fond, du bon déroulement du CLOM et de sa prise en main par les participants ;
- **Proposer et formuler des recommandations et effectuer les corrections et les modifications identifiées avec l'OIF** (après validation avec la DAPG) : identifier dans un rapport les faiblesses, les dysfonctionnements, et intégrer les corrections (après validation de la DAPG) à apporter au CLOM pour l'amélioration de cet outil.

## 4. Résultats attendus

Les résultats suivants sont attendus :

- la plateforme du CLOM est fonctionnelle et accessible par plusieurs centaines d'internautes dans tout l'espace francophone ;
- la promotion et le référencement du CLOM sont réalisés ;
- les échanges avec et entre ses utilisateurs sont réguliers, durables et se multiplient ;
- l'animation quotidienne des sessions de formation ;
- la fonctionnalité de la plateforme du CLOM est améliorée ;
- le contenu de la formation est adapté et modifié en fonction des évaluations.

## 5. Profils des prestataires

Le prestataire requis doit être un cabinet ou une société à la personnalité juridique, qui :

- dispose d'une expérience reconnue en matière de conception, développement et mise en production d'un CLOM ;
- possède des compétences avérées en matière de droits de l'Homme ;
- dispose d'une expérience en matière d'enseignement et de pédagogie ;
- dispose de plusieurs expériences en matière d'animation approfondie de CLOM ;
- possède des expériences pertinentes d'interventions dans les pays francophones en développement, notamment en Afrique.

**Ressources humaines sollicitées/critères de compétences souhaitées** : un ingénieur d'études avec une expertise en droits de l'Homme (avec l'appui d'un expert de la technologie de l'information (TI) au cas où site du CLOM rencontre des problèmes techniques).

## **6. Durée de la prestation**

L'OIF conclura un contrat-cadre avec le prestataire sélectionné dans le cadre de cet appel d'offre AO01/2019, pour une durée de quatre (04) ans, à compter de la signature dudit contrat-cadre. Le prestataire s'engage à respecter le montant de la cotation récapitulée dans l'offre financière soumise à cet appel d'offre (et ci-annexée) pendant toute la durée du contrat-cadre.

## **7. Livrables et tâches attendus et calendrier de réalisation**

### **7.1 Livrables et tâches**

#### **Hébergement et support utilisateurs CLOM**

- Mettre à disposition la plateforme d'hébergement
- Assurer l'accès gratuit aux inscrits

#### **Pilotage du cours**

- Mettre à disposition les dispositifs d'autoévaluation et d'évaluation
- Fournir des statistiques et taux de complétion
- Animer la plateforme du CLOM lors des sessions de formation
- Administrer et faire un bilan du CLOM

#### **Animation et suivi des fils de discussion**

- Assurer la gestion des annonces
- Assurer l'animation et la modération des sujets techniques et relatifs à l'organisation du CLOM
- Accompagner de manière individuelle les bénéficiaires du CLOM
- Procéder à l'exploitation et à l'analyse des contributions et questions des participants dans le forum
- Mettre à disposition des ressources d'accompagnement (vidéos, tutoriels, foire aux questions (FaQ))
- Elaborer des tutoriels et vidéos pédagogiques
- Délivrer les attestations de suivi
- Evaluer et réaliser le bilan final de chaque session

#### **Promotion et référencement du CLOM**

- En amont et pendant les sessions de formation, développer et/ou promouvoir des outils de promotion du CLOM
- A la fin des sessions de formation, élaborer des supports de communication sur les résultats de la session de formation

#### **Visibilité de l'OIF**

- Assurer la visibilité de l'OIF sur tous les supports de communication élaborés par le prestataire pour ce projet, notamment en faisant figurer le logo de l'OIF

Tous les droits afférents aux travaux à effectuer en vertu du contrat, qu'il s'agisse de titres de propriété, de droits d'auteur ou de brevets, sont dévolus à l'Organisation qui est seule titulaire de tous les droits d'utilisation.

Dans le cadre de ce contrat, le prestataire retenu cède à l'Organisation le droit exclusif de faire imprimer, publier, reproduire ou vendre ledit ouvrage sous forme d'éditions de tous formats, ordinaires, illustrées, à tirage limité ou non.

### **7.2 Calendrier**

La mission doit se dérouler selon le calendrier provisoire suivant :

- Signature du contrat et début des travaux : mai 2019 ;
- Première session de formation de 8 semaines : entre juillet et septembre 2019 ;

- Rapport à l'issue de la première session et recommandations : octobre 2019 ;
- Validation et intégration des corrections validées par la DAPG : novembre 2019.

### 7.3 Critères

Les critères suivants permettront de sélectionner les candidats :

- Capacité du soumissionnaire  
Le soumissionnaire devra prouver sa capacité à traiter le marché dans son ensemble, en détaillant les moyens techniques et humains mis en place pour répondre à la demande, et en mettant en valeur ses capacités distinctives. Le soumissionnaire doit être respectueux de l'environnement.
- Engagement du soumissionnaire  
Le soumissionnaire devra démontrer sa capacité à faire preuve de souplesse et de réactivité face aux demandes de l'OIF y compris dans des délais très serrés. Par ailleurs, le soumissionnaire devra accepter formellement les modalités contractuelles formulées par l'OIF dans le cadre du présent document.
- Qualité de l'offre  
De manière générale, les solutions techniques seront jugées selon :
  - La bonne compréhension et la clarté des offres ;
  - La conformité à l'expression des besoins et des spécifications du cahier des charges ;
  - La qualité de l'organisation et la mise en place jugée notamment à travers la compréhension de la demande et la démarche projet proposée ;
  - La qualification des moyens humains mis à disposition jugés notamment au travers des CV et profils de membres de l'équipe mis à disposition ;
  - Le calendrier de mise en place des prestations ;
  - L'apport de tout autre valeur ajoutée renforçant la qualité de la démarche au regard des besoins de l'OIF.
- Coût  
Le coût de l'opération devra être compétitif et transparent et notamment en cohérence avec les solutions techniques. À cette fin, les soumissionnaires veilleront à détailler les éléments de coûts. La proposition devra distinguer le coût engagé pour chaque composante lors d'une session (notamment les ressources humaines, dédiées, la technologie mise à disposition, les garanties d'un support informatique car le CLOM sera utilisé dans de nombreux pays francophones).

Ces critères sont cités sans ordre de priorité, sont fournis à titre d'information et ne constituent pas un engagement de la part de l'OIF.