
ANNEXE 1

Consultation formalisée

Plateforme Enseigner le français

I. CAHIER DES CHARGES

- I. **Expression de besoins**
- II. **Contexte**
- III. **Objectifs**
- IV. **Cibles**
- V. **Description des prestations attendues**
- VI. **Exigences techniques**
- VII. **Calendrier de la prestation**
- VIII. **Mode opératoire**
- IX. **Propriétés et droits**
- X. **Rôle de l'OIF**
- XI. **Rôle du prestataire**
- XII. **Compétences souhaitées du prestataire**

I. Expression de besoins

L'Organisation internationale de la Francophonie lance une consultation formalisée portant sur la sélection d'une agence spécialisée pour l'accompagner dans la mise en place d'une plateforme Enseigner le français, dédiée à l'enseignement et l'apprentissage du et en français (actualité, événements, diffusion de ressources, formation, diffusion de données). Il s'agira de bâtir l'architecture fonctionnelle et technique, de développer la plateforme, d'accompagner et de conseiller l'OIF. Une première phase de recueil et d'analyse des besoins est à prévoir. S'en suivront les phases de :

- spécification précise des besoins,
- développement,
- mise en exploitation de la plateforme.

L'Agence fournira également les informations sur les coûts forfaitaires pour l'animation et la formation au sein de l'OIF pour l'appropriation de la plateforme par le personnel et sa prise en main par les gestionnaires.

II. Contexte

Née le 20 mars 1970, l'OIF est un ensemble unique qui développe, à partir de la langue française en partage, une coopération politique, éducative, économique et culturelle entre ses pays membres, au service des populations.

Présente à travers les cinq continents, la Francophonie rassemble aujourd'hui 300 millions de francophones. La Francophonie est un espace de dialogue où le partage d'expérience, la concertation et la solidarité sont les valeurs ajoutées qui guident son action. Ses grands axes d'intervention portent sur la promotion de la langue française et de la diversité culturelle et linguistique, la promotion de la paix, la démocratie et les droits de l'Homme, l'appui à l'éducation, la formation, l'enseignement supérieur et la recherche et le développement de la coopération économique au service du développement durable.

Structure organisationnelle

Notre Organisation regroupe aujourd'hui 88 États et gouvernements membres et s'appuie sur près de 294 collaborateurs répartis au siège à Paris (193) et dans les représentations extérieures, instituts et centres (101).

La Secrétaire générale de la Francophonie est la plus haute responsable de l'OIF. Louise Mushikiwabo a été désignée à ce poste par le Sommet de la Francophonie en 2018 à Erevan (Arménie). Elle s'appuie sur l'équipe du « cabinet », qui regroupe un conseiller spécial, un directeur de

cabinet, une porte-parole, des conseillers dans les différents domaines d'intervention de l'Organisation et le secrétariat.

La Secrétaire générale nomme un administrateur chargé d'exécuter et de gérer la coopération. Geoffroi Monpetit occupe cette fonction depuis mars 2021. L'Administrateur est assisté par son « bureau », composé d'un chef de bureau et d'une équipe de chargés de mission.

Pour relayer son action sur le terrain, l'OIF dispose de :

➤ **Quatre représentations permanentes :**

- à Addis-Abeba, auprès de l'Union africaine et de la Commission économique de l'Afrique de l'ONU,
- à Bruxelles, auprès de l'Union européenne,
- à New York et à Genève, auprès des Nations unies ;

➤ **Sept représentations extérieures :**

- à Tunis (Tunisie) pour l'Afrique du Nord,
- à Lomé (Togo) pour l'Afrique de l'Ouest,
- à Libreville (Gabon) pour l'Afrique centrale,
- à Hanoï (Vietnam) pour la zone Asie-Pacifique,
- à Port-au-Prince (Haïti) pour la Caraïbe et l'Amérique latine,
- à Bucarest (Roumanie) pour l'Europe centrale et orientale,
- à Antananarivo (Madagascar) pour l'océan indien

L'OIF compte plusieurs directions et unités de programme ou d'appui :

Directions de programmes :

- direction « Langue française, culture et diversités francophones »
- direction « Affaires politiques et gouvernance démocratique »
- direction « Francophonie économique et numérique ».

Unités :

- Unité « Égalité Femmes-Hommes »
- Unité « Jeunesse, Sport et Citoyenneté »

En outre, deux instituts sont situés à Dakar (Institut de la Francophonie pour l'éducation et la formation - IFEF) et Québec (Institut de la Francophonie pour le développement durable - IFDD).

Plus d'information sur les domaines d'intervention sont disponibles sur le site francophonie.org.

Directions d'appui :

- direction de la « Programmation et de l'évaluation »
- direction de l' « Administration et des finances »
- direction « Communication »
- direction des « systèmes d'information »

Parmi les services d'appui il convient également de mentionner :

- le service des Conférences
- le secrétariat des instances
- le service du protocole
- le service de la coordination des représentations extérieures et de la décentralisation
- le service juridique
- le service des ressources humaines

Le CREF

Le CREF est un dispositif original de l'OIF qui fédère et facilite la coopération et les échanges entre les acteurs régionaux, nationaux et locaux agissant dans l'enseignement du et en français.

Cette initiative qui a été expérimentée pour la première fois en 1993 en Asie-Pacifique (CREFAP) a été étendue en 2005 à l'Europe centrale et orientale (CREFECO) et à partir de 2021 en Afrique et au Moyen-Orient (CREF à Djibouti).

Les CREF constituent des dispositifs d'ingénierie de formation de haut niveau. À ce titre, ils sont de véritables centres d'excellence qui dispensent des formations et des séminaires à l'intention de l'ensemble des catégories professionnelles de l'enseignement du français dans les systèmes éducatifs. Ils œuvrent également à la réflexion pédagogique et la production d'outils pédagogiques innovants adaptés au contexte en partenariat avec les associations d'enseignants de français.

Les CREF déploient également des activités innovantes pour les apprenants (Olympiades internationales de langue française, hackathons pour la création de jeux vidéo, quiz en ligne, etc.). Le CREFAP et le CREFECO disposent de leurs propres sites, disponibles aux adresses respectives suivantes : www.crefap.org et www.crefeco.org.

Dans le cadre de la mise en réseau du dispositif CREF, ces sites seront supprimés et certains de leurs contenus seront transférés vers la nouvelle plateforme *Enseigner le français*.

III. Objectifs

La plateforme *Enseigner le français* doit répondre à différents besoins identifiés par l'OIF :

- une plateforme pour former

L'activité de formation fournie par l'OIF, en présence et à distance, est très importante en termes qualitatifs et quantitatifs et la plateforme *Enseigner le français* doit apporter des solutions pour faciliter et accompagner leur organisation : création de parcours de formation en ligne/hybrides, création de tests de langue, création de formulaires pour les appels à candidatures, inscription des participants dans les espaces dédiés, centralisation des informations (programme, informations logistiques, lien de visioconférence le cas échéant, ressources), communication (envoi de message à tout le groupe) et génération automatisée de certificats de participation.

- une plateforme pour partager et collaborer

Afin de fédérer et de faciliter la coopération et les échanges entre les acteurs régionaux, nationaux et locaux agissant dans l'enseignement du et en français, la plateforme *Enseigner le français* disposera d'espaces de partage de documents et offrira notamment la possibilité de collecter, de traiter et d'afficher des données à partir d'un système avancé de création et d'affichage de formulaires, proposé par le prestataire.

La plateforme proposera également des outils collaboratifs qui pourront être utilisés par les acteurs pour la mise en place de projets, dans le cadre d'échanges scolaires internationaux, par exemple.

- une plateforme pour regrouper et diffuser les ressources éducatives libres de l'OIF

L'OIF est un acteur de premier plan dans la conception et la diffusion de ressources éducatives pour l'enseignement du et en français. La plateforme proposera ainsi une bibliothèque virtuelle, qui recensera tous les contenus didactiques et pédagogiques indiqués par le commanditaire avec des fonctionnalités avancées de recherche et de filtrage.

- une plateforme pour rechercher et découvrir les ressources pédagogiques coproduites

Parallèlement à la bibliothèque virtuelle, la plateforme proposera également un moteur de recherche permettant d'afficher (data mining) et d'accéder par des liens hypertextes aux outils et aux ressources coproduits avec des partenaires comme TV5MONDE ou RFI. Cette fonctionnalité a pour objectif de valoriser les coproductions de l'OIF et d'offrir un accès granulaire aux ressources pédagogiques avec une parfaite adéquation entre les besoins des enseignants et les résultats de recherche affichés.

- une plateforme pour informer et valoriser la langue française

La plateforme se veut le reflet du dynamisme de l'OIF dans les domaines de l'enseignement et de l'apprentissage du et en français. Elle doit constituer une vitrine pour les activités de l'OIF, mais également, plus particulièrement, pour les activités des CREF auprès des partenaires régionaux, nationaux et locaux. Elle doit proposer une identité forte et originale.

La conception de la plateforme *Enseigner le français* de l'OIF doit répondre à une approche à la fois moderne, accessible, facile d'utilisation et attractive. L'Organisation souhaite un projet avant-gardiste, évolutif, vivant et axé utilisateur.

Il doit s'agir d'un outil inclusif, prenant en compte la diversité des personnes et des missions de l'Organisation, reflétant les besoins qui auront été exprimés par les directions de programmes comme par les unités d'appui.

La dimension esthétique et ergonomique de la plateforme est primordiale : elle doit être belle, « donner envie » aux utilisateurs de s'y rendre régulièrement, et être conçue de manière ergonomique, garantissant une facilité d'utilisation et une utilité au quotidien. Elle doit reprendre la charte graphique (couleurs) de l'OIF.

IV. Cibles

Les publics cibles de la plateforme *Enseigner le français* sont les enseignants de français 1er et 2e cycle, les formateurs d'enseignants, les formateurs d'adultes en Français sur objectifs spécifiques, les formateurs de formateurs, les cadres éducatifs et points focaux des ministères de l'Éducation des pays partenaires.

Les contenus présents sur la plateforme devront être éditorialisés pour ce public.

V. Description des prestations attendues

Cette section regroupe une liste non exhaustive de fonctionnalités identifiées pour la plateforme *Enseigner le français* :

- une arborescence claire et efficace qui permet d'accéder le plus immédiatement possible aux différents contenus et espaces de la plateforme : ressources, formations, activités des CREF, etc. ;
- une interface de rédaction et de publication de contenus simple et intuitif qui permet une catégorisation des contenus et qui propose des gabarits personnalisés en fonction des types de contenus publiés sur la plateforme : actualités, événements, ressources à télécharger, formations, etc. ;
- un moteur de recherche général avec des paramètres avancés (filtre de recherche à définir) et une page d'affichage des résultats de recherche qui permet d'identifier les contenus par zone et par pays ;
- un moteur de recherche pour la bibliothèque virtuelle avec des filtres qui permettent un accès granulaire aux ressources en fonction des besoins de l'utilisateur : niveaux, compétences, contexte, thèmes, etc. ;
- un moteur de recherche pour les ressources coproduites avec les partenaires (TV5MONDE et RFI, notamment). Les données, accessibles par l'intermédiaire d'une API feront l'objet d'un traitement automatisé et d'une indexation selon des normes de métadonnées à définir ;
- un module de lettre d'information (formulaire d'inscription, gestion de la base de données, création et envoi des lettres d'information) avec une base de données générale et des bases de données spécifiques (CREF, DLC, etc.) ;
- un module polyvalent et complet de création de formulaires (inscription aux formations pour les enseignants, enquêtes et sondages pour les cadres éducatifs, etc.) et de traitement automatisé des données ;
- un module de visualisation des données (cartes interactives notamment) ;

- un module pour afficher, de manière non intrusive, des informations contextuelles sur les pages en fonction du pays du visiteur et de l'historique de navigation sur le site (par exemple : proposition de formations adaptées en fonction du pays de navigation de l'internaute) ;
- des outils de gestion des rôles des utilisateurs et des accès aux espaces de la plateforme ;
- un formulaire d'inscription et de connexion pour les utilisateurs ;
- un module d'analyse de trafic à des fins statistiques (un outil libre comme Matomo sera préféré à Google Analytics) ;
- des outils de création de modules de formation en ligne ou hybride, avec la possibilité de créer et de gérer des sessions, d'inscrire en masse des utilisateurs, de générer des certificats ;
- des outils de création de contenus interactifs (boîte à outils H5P) avec la possibilité d'exporter ces contenus pour en faire des ressources éducatives libres ;
- un module de création et de gestion d'espaces dédiés aux formations, avec la possibilité d'inscrire les utilisateurs en masse (import de fichiers CSV), de déposer des fichiers, de générer automatiquement les attestations des participants. Des gabarits des espaces de formation permettront de prendre en compte les différents paramètres : zone, pays (pour les signatures numériques des attestations), etc. Des connecteurs permettront d'intégrer les outils de visioconférence utilisés (Zoom, Teams, etc.) dans les espaces de formation pour proposer un point d'accès central qui regroupe toutes les informations relatives à la formation. Des fonctionnalités d'extraction de données (parcours de formation d'un utilisateur, nombre de participants aux formations par pays, par zone, etc.) seront proposées. Des outils de communication natifs permettront de facilement transmettre des informations à l'ensemble d'un groupe.
- pour les participants aux formations, un espace *Mes formations* dans lequel ils peuvent s'informer sur les formations et webinaires auxquels ils sont inscrits (accès au programme, aux informations logistiques, au lien de visioconférence le cas échéant), accéder aux ressources des formations et des webinaires auxquels ils ont participé (photos, contenus pédagogiques, etc.), télécharger les attestations de participation (événements en ligne et en présence) et communiquer avec les autres participants. Cet espace proposera des ressorts de ludification avec l'attribution de badges pour matérialiser et mettre en valeur le parcours de compétences des bénéficiaires.
- pour les enseignants, un espace communautaire et collaboratif pour partager des ressources, mettre en place et animer un échange scolaire, etc.
- un espace accessible librement après inscription, qui regroupe des documents didactiques et pédagogiques et tous les replays des webinaires.
- pour les personnels des ministères en charge de l'éducation, les cadres éducatifs et les associations de professeurs de français, un espace de partage de documents et de transmission de données (formulaire pour collecter des données sur l'écosystème de la langue française dans les différentes zones représentées). Cet espace proposera une interface multilingue (langues à définir).
- pour accompagner l'enseignement et le travail à distance et favoriser l'utilisation de services libres, la plateforme pourra également proposer une sélection d'outils libres pour les enseignants (création de documents collaboratifs, espace personnel de stockage et de partage de fichiers, etc.).

Le prestataire assurera :

- un rôle de conseil et d'assistance auprès du commanditaire ;
- un accompagnement pour la définition de la politique éditoriale et de la stratégie de communication de la plateforme et le choix et le déploiement des outils de communication (infolettre, réseaux sociaux, etc.). Ces éléments ainsi que la dimension opérationnelle de cette politique éditoriale feront l'objet d'une estimation financière spécifique dans le dossier financier (annexe 3).
- le développement des fonctionnalités et autres solutions techniques requises par le dispositif ;
- l'installation et le paramétrage des modules et outils complémentaires du CMS/LMS ;
- l'affichage adaptatif - responsive design sur tablette et téléphone pour toutes les pages ;

- le transfert et l'intégration sur la plateforme des ressources identifiées (une liste non exhaustive de ces ressources est proposée dans l'annexe 4) ;
- la phase de test et de correction le cas échéant ;
- la phase de mise en production ;
- la phase de suivi : formation des administrateurs de la plateforme, production de documents et de tutoriels pour les administrateurs, support et maintenance corrective et évolutive ;
- la phase opérationnelle : accompagnement dans la gestion de la plateforme et la publication de contenus.

VI. Exigences techniques

Le prestataire doit préciser le type de CMS (Content Management System) et/ou de LMS (Learning Management System) qu'il préconise et les API qu'il peut fournir pour la mise en place des interfaces applicatives. Les spécifications pour d'éventuels développements logiciels pourront être élaborées au cours du processus de construction de la plateforme avec évaluation de la charge de travail en jour/homme et l'établissement d'un devis.

La récupération d'informations en provenance du site de l'OIF et des sites actuels des CREF et l'intégration de ressources pédagogiques existantes, identifiées par l'OIF, sont à prévoir.

Enfin, la plateforme sera hébergée dans le datacenter de l'OIF, mais les développements devront être réalisés chez le prestataire. Une plateforme de recette sera fournie par l'OIF en vue des tests et validations avant mise en production.

La mise en production sera suivie d'une période de validation d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) de 3 mois et une période service régulier (VSR) sur 6 mois.

La sécurité constituant un élément central dans l'intégrité des données et la disponibilité des services offerts par la plateforme, le prestataire travaillera en collaboration avec la direction SI de l'OIF en vue de mettre en place la politique de sécurisation ainsi que les dispositifs de sécurité appropriés.

Le prestataire devra s'inscrire dans une démarche en conformité avec le RGPD et servir de conseil à l'OIF en la matière, en vue de la préservation de la confidentialité et la protection des données à caractère personnel hébergées par la plateforme.

En outre, le prestataire prêtera une attention particulière aux points suivants :

- la compatibilité avec les appareils mobiles de toutes les fonctionnalités et de l'affichage de toutes les pages (*design mobile first*), les publics cibles utilisant majoritairement les appareils mobiles pour naviguer sur Internet.
- l'optimisation des performances des serveurs (temps de latence, cache, etc.) et l'optimisation du temps d'affichage des pages pour prendre en compte des conditions d'accès à Internet et des débits parfois très bas selon les pays. La possibilité que certaines fonctionnalités (le remplissage des formulaires notamment) puissent être disponibles hors-ligne, avec une mise en cache des données et une transmission vers le serveur quand l'utilisateur est connecté, serait fort appréciée. Les rapports *Lighthouse* (outil libre d'analyse des performances des sites Web) seront utilisés comme indicateur de performance.
- l'harmonisation visuelle et l'optimisation des gabarits utilisés pour le CMS/LMS.
- l'utilisation d'outils libres et interopérables.
- les possibilités d'évolutivité et de mise à jour du CMS/LMS et de leurs extensions. Le fonctionnement des développements sur mesure effectués, le cas échéant, doit être garanti pour les mises à jour mineures et majeures des composants.
- l'optimisation pour les moteurs de recherche (SEO), notamment par une structure adaptée pour les pages (balises HTML sémantiques), par la qualité des métadonnées associées, par la présence d'un plan du site et par une bonne indexation de l'ensemble des contenus.
- l'accessibilité, en respectant les standards définis par le W3C, en vérifiant systématiquement que les contrastes de couleurs soient suffisants pour les déficients visuels, en respectant les règles ARIA, etc.

- la sécurité, en ayant recours aux bonnes pratiques (mots de passe complexes pour les bases de données, etc.) et aux extensions adéquates pour écarter au maximum les possibilités d'attaques par déni d'accès au service, l'injection de code malveillant, etc. Les rapports de sécurité de l'Observatoire Mozilla seront utilisés comme indicateur de performance.

VII. Méthodologie

L'Organisation souhaite être accompagnée dans le changement et bénéficier d'un appui du prestataire dans sa transition vers une organisation plus collaborative et innovante.

Dans un premier temps, l'analyse que réalisera le prestataire en interne a pour objectif de préciser la présente expression de besoins de l'Organisation.

Le prestataire devra accompagner l'OIF dans sa démarche, depuis le recueil et l'analyse du besoin afin d'établir un état précis des besoins jusqu'à la définition des solutions adaptées en vue de la construction et du déploiement de la plateforme et des outils complémentaires. Une approche pleinement interactive avec l'OIF est souhaitée.

VIII. Calendrier de la prestation

Le calendrier proposé comprend trois phases :

1. Phase d'analyse et proposition de solutions (novembre/décembre 2021)

Il s'agit d'une première phase de recueil et d'analyse des besoins avec une définition plus précise des fonctionnalités et de l'architecture de la plateforme à développer.

Cette phase d'accompagnement de l'OIF par le prestataire doit comprendre l'utilisation d'une méthodologie (agile ou autre) pour :

- dans un premier temps, mobiliser et consulter les directions et les services d'appui afin de faire la synthèse des besoins ;
- dans un deuxième temps, proposer des solutions adaptées pour la plateforme *Enseigner le français*.

2. Phases de développement, de test et de mise en production de la plateforme (décembre 2021 à mars 2022)

Cette phase devra être exécutée en collaboration étroite avec les équipes concernées de l'OIF et devra inclure tous les aspects techniques et graphiques du développement et de l'implémentation de la plateforme. La livraison de l'outil est souhaitée pour le printemps 2022.

3. Phase de suivi

Formation des administrateurs de la plateforme – Le prestataire devra prévoir la production de tutoriels et de documentation ainsi que la formation des administrateurs de la nouvelle plateforme par le biais d'ateliers et de sessions de formation et leur accompagnement. La période de formation devra accompagner la livraison de l'outil.

Support et maintenance corrective et évolutive de la plateforme – Le prestataire proposera un contrat de support et de maintenance corrective de la plateforme, applicable à l'issue de la période de garantie d'une année, pour une durée d'un an, renouvelable trois fois par tacite reconduction. Cette maintenance corrective devra prendre en compte les retours des gestionnaires de la plateforme en cas de difficulté d'exploitation, la correction d'anomalies au cours de l'exploitation du site, les différentes mises à jour de sécurité et évolution du CMS/LMS.

Outre cette maintenance corrective, en cas de besoins nouveaux en dehors du périmètre initial du présent cahier des charges, le prestataire accompagnera l'OIF pour la spécification de ses besoins et procédera aux développements nécessaires, sur la base d'un devis validé par l'OIF. Le prestataire devra préciser le montant journalier des différentes prestations nécessaires à la mise en œuvre de ces nouveaux besoins, dans le dossier de réponse des offres financières.

Le prestataire établira des comptes rendus réguliers sur la veille technologique et des recommandations sur le service utilisateurs. Il sera force de proposition pour accompagner/ anticiper les évolutions de la plateforme.

4. Phase opérationnelle

L'OIF souhaite un accompagnement du prestataire dans la phase opérationnelle (définition et mise en œuvre de la politique éditoriale, mise en page et publication des contenus, gestion des espaces de formation, etc.) pour une durée d'un an, renouvelable.

IX. Mode opératoire

Les prestations définies dans le présent projet impliquent un contact permanent avec le maître d'ouvrage. Les frais de déplacement et de séjour éventuels au siège de l'OIF à Paris sont à la charge du prestataire.

Le développement en mode agile serait apprécié.

Les travaux associeront des agents de l'Organisation aux représentants du prestataire retenu.

X. Propriété et droits

Le commanditaire détient la propriété de l'ensemble des images, graphismes, icônes et autres contenus créés pour la plateforme.

XI. Rôle de l'Organisation internationale de la Francophonie

L'Organisation internationale de la Francophonie est le commanditaire de la conception, de l'animation et de l'édition du site. Les documents de référence nécessaires sont mis à disposition par le maître d'ouvrage.

XII. Rôle du prestataire

Le prestataire en charge de la conception et de la création de la plateforme devra accomplir les tâches décrites ci-dessus. Il s'engage à respecter les règles de discrétion professionnelle en vigueur.

XIII. Compétences souhaitées du prestataire

Le prestataire doit être une raison sociale possédant des compétences et des références dans les domaines suivants :

- Accompagnement du changement
- Conception et développement de sites
- Analyse des besoins fonctionnels du projet et préconisation d'une solution technique
- Maîtrise opérationnelle des outils CMS, LMS, framework, outils d'édition de code
- Solutionner les problèmes détectés dans un site
- Conception et développement agile

ANNEXES

Annexe 2 : Dossier de réponse technique

Annexe 3 : Dossier de réponse financière

Annexe 4 : Liste des ressources à intégrer sur la plateforme