

CAHIER DES CHARGES POUR LE DEVELOPPEMENT DE DEUX FORMATIONS SOUS FORMAT E LEARNING

Table des matières

1. Eléments de contexte.....	2
2. Description du besoin	3
3. Description de la formation.....	4
3.1 Objectifs de la formation	4
3.2 Contenu de la formation	4
3.4 Modalités envisagées de la formation.....	5
3.4 Charte graphique et technique	6
3.5 Indicateurs de mesure de la formation.....	6
4. Gestion du projet de formation	7
5. Informations sur l'appel à prestation	7
5.1 Objectifs de la prestation.....	7
5.2 Livrables attendus à la fin de la prestation	7
5.3 Process de recrutement	9

1. Eléments de contexte

Présentation de l'organisation	Le projet Dialogue, Expérimentations, Formation pour l'Inclusion Sociale (DEFIS) est mis en œuvre par un consortium composé de Handicap International en tant que lead et la Fondation Agir Contre l'Exclusion – Tunisie (FACE), agissant en partenariat avec le Ministère des Affaires Sociales, au travers du Comité Général de la Promotion Sociale (CGPS) et du Centre de Recherche sur les Etudes Sociales (CRES). Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) : FACE a été créée en 2012 avec pour mission de favoriser l'engagement social et sociétal des entreprises afin de prévenir et de lutter contre toutes les formes d'exclusion, de discrimination et de pauvreté en mobilisant son réseau d'entreprises, les acteurs publics et la société civile. Handicap International (HI) : présent en Tunisie depuis 1992, HI est une association de solidarité internationale indépendante et impartiale, qui intervient dans les situations de pauvreté et d'exclusion, de conflits et de catastrophes. Œuvrant aux côtés des personnes handicapées et vulnérabilisées, elle agit et témoigne pour répondre à leurs besoins essentiels et améliorer leurs conditions de vie.
Présentation du projet DEFIS	Le projet DEFIS a débuté en septembre 2023. Il s'inscrit dans le Programme d'Appui à l'Inclusion Sociale mis en œuvre conjointement par le Gouvernement Tunisien et l'Union Européenne qui a pour objectif global de « lutter contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, afin de réduire les inégalités économiques, sociales et celles fondées sur le genre » Le projet DEFIS s'articule autour de deux objectifs : Objectif 1. Améliorer l'accompagnement des personnes et des familles en situations de vulnérabilité, par une meilleure coordination des programmes d'aide et un plan d'aide personnalisé. Objectif 2. Porter au niveau stratégique les résultats des nouvelles approches du travail social et des expérimentations sur le terrain, lors du Dialogue de politique sectorielle. Il s'adresse principalement aux professionnels intervenants sociaux issus de la société civile et des structures publiques d'intervention sociale relevant du CGPS, notamment ceux travaillant au sein des Unités Locales de Promotion Sociale (ULPS), des Divisions de la Promotion Sociale (DPS) et de la Direction Régionale des Affaires Sociales (DRAS) et des Centres de Défense et d'Intégration Sociale (CDIS). Trois principes clés sous-tendent l'action du projet DEFIS et seront reflétés dans les approches opérationnelles adoptées, y compris la stratégie de formation :



Financé par
l'Union européenne



République Tunisienne
Ministère des Affaires Sociales



	▪ L'approche intersectorielle qui consiste à mobiliser autour des personnes en situation de vulnérabilité un ensemble d'acteurs, traditionnellement publics et associatifs auxquels ajouter le secteur privé, intervenant dans différents domaines. Elle doit permettre de mieux répondre aux besoins différenciés des personnes vulnérables et d'être plus efficace dans le soutien apporté. ▪ L'approche inclusive qui consiste à (i) placer au cœur du projet la personne en situation de vulnérabilité, en renforçant sa confiance en elle, son autonomie et sa capacité à agir seule ou avec d'autres, et (ii) accompagner les communautés, les services et les politiques dans une transformation visant à accueillir la diversité. ▪ L'intersectionnalité qui permet de prendre en compte dans un contexte donné les différents facteurs de vulnérabilité qui se superposent et renforcent les inégalités. Ces facteurs peuvent être relatifs au genre, à l'âge, au handicap, au statut social, à la couleur de peau, à l'origine géographique etc.
Titre de la formation	Formation pour les intervenants sociaux dans les domaines du handicap et de l'inclusion sociale

2. Description du besoin

Quel est le sujet de votre projet de formation ?	Deux modules devront être élaborés. Le premier module intitulé « inclusion sociale » aura pour objet de clarifier le concept d'inclusion sociale et la manière dont celui-ci se décline au regard des particularités du contexte Tunisien ainsi que d'identifier les réponses stratégiques possibles et le rôle joué par l'intervenant social. Le second module intitulé « handicap et inclusion » revient sur la notion de handicap et sur les différents modèles d'intervention requis pour la promotion d'une société inclusive.
Origine du besoin. Pourquoi ce projet de formation ? Comment cela fonctionne-t-il aujourd'hui ?	Ce projet de formation s'inscrit dans le cadre d'une stratégie globale de renforcement de capacités des intervenants sociaux et d'amélioration de la qualité des services dans les structures du CGPS. La stratégie de formation a été définie sur la base d'un diagnostic des connaissances et des compétences, réalisé conjointement avec le CGPS. Le diagnostic s'est appuyé sur des échanges approfondies avec des managers de services sociaux et des intervenants sociaux de première ligne issus des structures cibles de la formation.
Quelles sont les différentes options pour répondre au besoin ?	La formation devra être développée pour être accessible en ligne. Elle devra fournir un contenu pédagogique adapté au contexte, privilégiant l'implication de l'apprenant dans les apprentissages au travers d'exercices variés et attractifs.



Financé par
l'Union européenne



République Tunisienne
Ministère des Affaires Sociales



3. Description de la formation

3.1 Objectifs de la formation

Quels sont les objectifs de cette formation ?	Objectif global : améliorer la qualité des services sociaux et la prise en charge des publics vulnérables s'adressant aux services sociaux publics Objectifs spécifiques : Renforcer l'adhésion des professionnels des structures du CGPS à l'objectif d'inclusion sociale et d'autonomisation des publics vulnérables constituant le socle de la stratégie de lutte contre la pauvreté de l'Etat Tunisien et de la politique de protection sociale. Fournir des clés de compréhension aux professionnels afin qu'ils questionnent et améliorent leurs pratiques d'intervention sociale. Déroulé envisagé : deux déroulés de formation ont été développés pour servir de base à la prestation
---	---

3.2 Contenu de la formation

S'agit-il d'une création de formation ou d'une révision d'une formation existante ?	☒Création d'une formation ☐Révision d'une formation existante ☐Modification de modalité d'une formation existante
Le contenu de cette formation est-il existant ou faut-il le créer ?	☐Non, il faut le créer complètement ☐Non, mais nous avons déjà quelques éléments ☒Oui, partiellement mais il reste quelques ajouts ☐Oui, nous avons le contenu de cette formation Un déroulé de formation précisant les objectifs pédagogiques et fournissant des éléments de contenu sera transmis au prestataire pour chaque module. Des idées d'activités sont indiquées mais ce ne sont que des propositions qui peuvent être challengées. La révision de la formation consiste principalement à : ▪ Revoir et améliorer le découpage pédagogique afin d'en maximiser les effets ; ▪ Reprendre les contenus pour les clarifier ; ▪ Développer sur la base des propositions du déroulé des exercices et des animations afin de renforcer le caractère interactif de l'apprentissage. Des ateliers de travail avec le commanditaire sont possibles.
Le contenu de cette mise à jour est-il stabilisé ou évoluera-t-il au cours des prochains mois ?	☐Oui, le contenu est stabilisé, gravé dans le marbre ☐Oui, le contenu existe mais il pourrait évoluer d'ici 3 ans ☒Oui, le contenu est stabilisé mais il pourrait évoluer d'ici 1 an



Financé par
l'Union européenne



République Tunisienne
Ministère des Affaires Sociales



	☐ Oui, le contenu est stabilisé mais il pourrait évoluer dans les prochains mois ☐ Non, pas complètement, mais d'ici le lancement, ça sera ok ☐ Non, le contenu ne sera pas stabilisé
--	--

3.4 Modalités envisagées de la formation

Quelle est la durée de la formation ?	Pour chaque module, une durée maximale de 45 à 60 minutes est envisagée. Cette durée est adaptable en fonction des recommandations apportées par le prestataire.	
Quel est l'environnement technique nécessaire pour déployer le module ? et quel est le logiciel utilisé pour le développer ?	Les modules seront intégrés sur la plateforme elearning du Ministère des Affaires Sociales développée sous Moodle. Le logiciel utilisé pour la réalisation doit être ARTICULATE. Le prestataire pourra utiliser les logiciels RISE ou STORYLINE 360 en fonction du niveau de scénarisation et de médiatisation retenu. Le logiciel devra permettre une intégration de la formation en français et en arabe. Les gestionnaires devront pouvoir extraire les données relatives aux utilisateurs qui devront pouvoir obtenir un certificat de complétude. Le prestataire pourra proposer d'autres logiciels que ceux mentionnés. Cependant, le projet DEFIS se réserve le droit de refuser ces alternatives.	
Quel est le niveau de scénarisation et de médiatisation attendu ?		Scénarisation
	1	Ne nécessite pas de scénarisation pédagogique particulière
	2	Scénario pédagogique mixant des phases d'apports notionnels et des phases d'évaluations formatives et/ou sommatives
	3	Niveau 2 enrichi d'une scénarisation cinématographique
		Médiatisation
		Aucun media à produire
		Réalisation d'illustrations simples avec ou sans synchronisation audio (ex : animations simples de textes, schémas, storytelling etc.)
		Réalisation d'illustrations et d'animations complexes en 2D et/ou intégrant des séquences vidéos simples (ex : interview)
	4	Scénarisation plaçant l'apprenant au cœur du scénario cinématographique et bâtie sur un principe de quête ou de jeu.
		Réalisation d'illustrations et d'animations complexes en 3D et/ou intégrant des séquences vidéos complexes (ex : reportage)
Dans quelles langues souhaitez-vous développer cette formation ?	☒ Français (langue de travail) ☒ Arabe	

3.4 Charte graphique et technique

Charte graphique de la formation	La formation devra suivre la charte graphique du projet DEFIS. Nous souhaitons par ailleurs que les personnages créés respectent certaines normes : • Contextualisation au pays • Représentation de la diversité (âge, genre et handicap)
Charte technique	La formation devra suivre la fiche contrôle qualité de Handicap International (cette fiche contient aussi tous les critères d'accessibilité qui doivent être respectés dans le module).
En fonction des besoins spécifiques de votre public, quel est le niveau d'accessibilité requis ?	☒ WCAG niveau AA (niveau d'accessibilité intermédiaire) ☐ WCAG niveau AAA (niveau d'accessibilité maximum) ☐ Aucun niveau d'accessibilité visé (justifiez ce choix) L'accessibilité numérique du module doit être assurée, en respectant le niveau AA des WCAG 2 (Web Content Accessibility Guidelines). Notamment : - La structure du module doit être correcte (titres avec différents niveaux) pour faciliter le déplacement avec lecteur d'écran - Tous les boutons et liens doivent être accessibles par navigation au clavier (avec la touche Tab, sans avoir à utiliser la souris). Il faudra proposer des alternatives quand nécessaire (par exemple, pour une activité du type « glisser/déposer », une méthode alternative doit être proposée) - Pour tout schéma, une explication textuelle doit être prévue - L'ensemble du module doit être fourni avec une lecture audio - Toute vidéo ou explication orale doit être sous-titrée et avoir une transcription Handicap International se réserve le droit de faire un audit indépendant de l'accessibilité du module, et de refuser toute livraison tant que le module ne sera pas en conformité avec les normes indiquées dans la fiche contrôle qualité fournie au prestataire.

3.5 Indicateurs de mesure de la formation

Comment pourrions-nous mesurer la réussite de la formation ?	Le projet de formation sera considéré comme un succès si : ▪ Au moins 80% des personnes impliquées dans le test des modules déclarent apprécier son contenu et l'expérience utilisateur. ▪ Au moins 70% des personnes se connectant vont au bout du module. ▪ Au moins 85% des apprenants obtiennent leur certificat.
Comment mesurer l'acquisition de des compétences des apprenants ?	L'acquisition des compétences sera mesurée selon deux modalités : 1) Exercices en cours d'apprentissage permettant de mettre en pratique pas à pas les concepts introduits et/ou de contrôler la compréhension de l'information mise à disposition. 2) Exercice final (sous forme quizz, étude de cas ou tout autre forme proposée par le prestataire) permettant de vérifier que le contenu a été intégralement suivi et compris. L'exercice final devra conditionner la délivrance du certificat. Les apprenants devront répondre correctement à 90% de l'exercice final pour obtenir le certificat.

4. Gestion du projet de formation

Suivi du projet	La prestation se déroulera à Tunis. La langue de travail principale dans le cadre de la relation contractuelle sera le français. Un comité technique constitué de représentants désignés par le commanditaire sera créé au démarrage de la prestation. Le comité technique sera chargé d'assurer le suivi de la prestation et de valider les options proposées par le prestataire. Des groupes de travail associant le prestataire et HI, responsable du contenu technique de la formation, pourront être organisés afin de revoir les contenus et la structuration pédagogique. Le prestataire sera responsable de l'ingénierie pédagogique et désignera un chef de projet formation qui sera l'interlocuteur principal du comité technique.
Quel est le planning souhaité ?	Calendrier indicatif ○ Date de démarrage : 13/04/2026 ○ Réunion de lancement : 16/04/2026 ○ Atelier(s) de travail : <i>à définir dans le plan de travail proposé</i> ○ Test des modules : Juin 2026 (date à préciser) ○ Date de livraison finale du projet : Juillet 2026 (date à préciser) Un travail en parallèle sur les deux modules serait apprécié si possible afin de sortir les deux modules simultanément ou à des échéances courtes (maximum 1 mois).

5. Informations sur l'appel à prestation

5.1 Objectifs de la prestation

	Objectif global : Conception et/ou réalisation de deux modules e learning d'une durée maximum de 60 mn chacun Objectifs spécifiques R1 : L'e-learning est conçu en français, et respecte les modalités pédagogiques demandées. R2 : L'e-learning est accessible et disponible en français, et respecte les critères d'accessibilité, les animations et modalités de navigation demandées. R3 : L'e-learning est accessible et disponible en arabe R4 : L'e-learning est fonctionnel en mode multi-utilisateurs
--	--

5.2 Livrables attendus à la fin de la prestation



Financé par
l'Union européenne



République Tunisienne
Ministère des Affaires Sociales



Activités pour Objectif/Résultat 1	Pour chaque module : R1.1.1 Proposition d'une architecture pédagogique au format Excel en version 1 sur la base du déroulé de formation mis à disposition par HI R1.1.2 Révision/intégration des commentaires suite à la version 1 pour validation finale R1.2.1 Proposition du storyboard au commanditaire au format Powerpoint en version 1 R1.2.2 Révision/intégration des commentaires suite à la version 1 pour validation intermédiaire R1.2.3 Présentation du storyboard révisé au Ministère R1.2.2 Révision/intégration des commentaires pour validation finale R2.1. Proposition d'un prototype fonctionnel de quelques écrans pour valider ensemble le graphisme, le fonctionnement et l'accessibilité du module R2.2. Développement technique du module : dont animations, graphisme intégration possible de vidéos, etc. R2.3. Proposition d'une version 1 du module développé R2.4. Révision/intégration des commentaires suite à la version 1 pour validation finale R2.5 Test utilisateur du module et révision sur base des résultats R2.6 Livraison du SCORM R3.1.1 Traduction en arabe par le prestataire des contenus des modules validés en français et transmission à Handicap International du document texte correspondant pour relecture R3.1.2 Révision/intégration des commentaires sur la version 1 traduite pour validation finale R3.2 Intégration de la traduction des textes, des vidéos avec sous titres et autres animations R3.3 : Proposition d'une version 1 et adaptation technique si besoin des parcours traduits avant validation finale R3.4 Test utilisateur du module en version arabe et révision sur base des résultats R3.5 : Livraison des SCORM R4 : Organisation d'un test en version hébergée afin de vérifier le fonctionnement multi-utilisateurs et l'extraction des résultats Tous les documents sources éditables (architecture pédagogique au format Excel, storyboard au format Powerpoint, fichiers graphiques éventuels, fichiers Storyline/Rise) devront être remis à Handicap International une fois le projet terminé. Le format d'exportation sera précisé une fois la plateforme e learning définitivement choisie.
Activités pour Objectif/Résultat 2	
Activités pour Objectif/Résultat 3	



Financé par
l'Union européenne



République Tunisienne
Ministère des Affaires Sociales



5.3 Process de recrutement

Explication du processus de recrutement	Le cahier des charges a fait l'objet d'une publication ouverte. Nous mettrons donc en concurrence les différentes offres reçues. La proposition doit être en adéquation avec les normes professionnelles et les critères internationaux. La sélection sera organisée en 3 étapes. Etape 1 : vérification de l'éligibilité. Seules les offres répondant aux exigences administratives seront considérées. Etape 2 : analyse technique. Les offres techniques seront analysées en fonction des critères suivants : • Proposition répondant aux attentes (40 points) • Expérience du consultant en matière de e learning (40 points) • Maîtrise de l'arabe et connaissance du contexte social et culturel tunisien (20 points) Les offres techniques n'obtenant pas un score minimum de 65 points ne seront pas considérées pour analyse financière. Etape 3 : analyse financière. Pertinence des dépenses, nombre d'hommes/jours au regard de l'effort requis et montant du devis. La sélection sera opérée dans un délai de 4 semaines suivant réception des offres. Les soumissionnaires seront informés des résultats de la sélection par voie électronique.
Liste des documents attendus pour répondre à l'appel à consultance	Dossier administratif ▪ La preuve de la légalité de son activité sur la base du cadre légal de son pays d'enregistrement ou RNE/Patente pour les entreprises de consultance tunisiennes ▪ Une photocopie de la pièce d'identité ou passeport de l'expert ou du directeur de la société de consultance Dossier financier Offre financière en TND ou EURO pour les entreprises étrangères en TTC. L'offre devra préciser le coût de l'expertise en précisant le coût homme/jour et le nombre de jours de mobilisation ainsi que tous les autres coûts jugés nécessaires pour la réalisation de la prestation. La traduction des contenus en arabe devra être assurée dans le cadre de l'expertise. Le commanditaire fournira un glossaire technique qui devra être suivi. Nous vous demandons de fournir un devis comprenant plusieurs options. En fonction des tarifs proposés, nous pourrions sélectionner une, plusieurs ou l'ensemble des options. Voici les options dont nous avons besoin : ○ CONCEPTION : architecture pédagogique sur Excel



Financé par
l'Union européenne



République Tunisienne
Ministère des Affaires Sociales



	○ CONCEPTION : storyboard sur Powerpoint (pour Storyline seulement) ○ GRAPHISME (Storyline et Rise) ○ REALISATION (Storyline et Rise) ○ INTEGRATION pour arabe (Storyline et Rise) ○ TRADUCTION en arabe Dossier technique • Présentation de l'entreprise de consultance. • Exemples de réalisations correspondant aux demandes (e learning) y compris exemples de productions graphiques. • CV des experts mobilisés sur la prestation. • Document présentant le process mis en place par le consultant/prestataire pour réaliser le projet (différentes étapes, planning prévisionnel, etc.).
Soumission des offres	Les offres devront être envoyées par mail à : contact.facetunisie@fondationface.org ou déposées au siège de FACE Tunisie, Cité les pins, résidence Dar El Khir 2, étage 3, 1053 Lac 2 Tunis, au plus tard le 30/05/2025 avec la mention : « Formations elearning – Projet DEFIS » Date limite de dépôt : 31 Mars 2026 à 20h00