
TERMES DE REFERENCES

**Pour la sélection d'un prestataire en vue
de la fourniture et du déploiement d'une
solution d'e-learning**

Mars 2021

Table des matières

1	CONTEXTE.....	4
2	OBJECTIF DE LA MISSION.....	4
3	EXIGENCES FONCTIONNELLES ET NON FONCTIONNELLES.....	6
3.1	Dématérialisation des cours.....	6
3.2	Inscription et facturation.....	6
3.3	Bibliothèque de contenus.....	6
3.4	Outils d'édition.....	7
3.5	Modules et parcours.....	7
3.6	Planification et diffusion.....	8
3.7	Tableaux de bord	8
3.8	Reporting et analyse	9
3.9	Fonctionnalités transverses.....	9
4	LIVRABLES	11
4.1	Dossier d'analyse détaillé	11
4.2	Preuve de concept	11
4.3	Logiciels.....	11
4.4	Documentation.....	11
5	ORGANISATION DE LA MISSION	12
5.1	Gestion du projet.....	12
5.2	Environnement de travail de l'adjudicataire.....	13
5.3	Délai de réalisation de la mission	13
5.4	Réunion de lancement.....	13
5.5	Assistance technique.....	13
5.6	Garanties	14
5.7	Abonnement et maintenance	14
6	TRANSFERT DE COMPETENCES	14
7	PROFIL DU PRESTATAIRE.....	14

8	CONTENU DES OFFRES.....	15
9	MODALITE DE PAIEMENT	17
10	CRITERES DE NOTATION.....	17
11	MODALITES D'EXECUTION DES MISSIONS	18

1 CONTEXTE

L'Organisation Africaine de la Propriété Intellectuelle (OAPI) est une Organisation intergouvernementale africaine spécialisée dans le domaine de la propriété intellectuelle. Elle a été créée le 13 septembre 1962 et compte à ce jour dix-sept (17) Etats membres à savoir : Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Comores, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée-Equatoriale, Mali, Mauritanie, Niger, Sénégal, Tchad et Togo.

L'OAPI dont le siège se trouve à Yaoundé, au Cameroun, a pour mission :

- la délivrance des titres de propriété industrielle ;
- la mise à disposition de la documentation et la diffusion de l'information ;
- la formation en propriété intellectuelle ;
- la contribution à la promotion de la protection de la propriété littéraire et artistique ;
- la participation au développement économique des Etats membres.

L'Organisation est l'office de propriété industrielle de ses dix-sept (17) Etats membres. Il en résulte que toutes les procédures de délivrance des titres de propriété industrielle sont centralisées à l'OAPI et les titres délivrés sont valables dans tous les Etats membres.

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa mission de formation en propriété intellectuelle, l'Organisation dispose d'une académie de formation en propriété intellectuelle où sont dispensés des formations en présentiel ; l'OAPI noue également des partenariats avec des universités et offices de propriété industrielle pour la mise en place des programmes de formation adaptés en propriété intellectuelle.

La formation sur site impose des contraintes de mobilité et de disponibilité à certaines catégories professionnelles désireuses de se former en propriété intellectuelle. Pour trouver un début de solution à cette contrainte, l'Organisation envisage de mettre en place une offre de télé-enseignement pour les auditeurs de son Académie en Propriété Intellectuelle Denis EKANI (APIDE).

2 OBJECTIF DE LA MISSION

L'objectif du projet consiste à doter l'OAPI d'une solution d'e-learning cloud en situation opérationnelle.

Les prestations demandées dans le cadre de cette mission couvrent tout au moins les points ci-après :

- fourniture d'une solution e-learning déployés dans le cloud ;
- configuration et paramétrage de la plateforme ;
- dématérialisation de dix (10) cours ;
- formation des formateurs;

La plateforme d'e-learning configurée et paramétrée devra offrir les fonctionnalités de gestion du cycle de vie d'une formation, de l'enrôlement des candidats à la délivrance des diplômes en passant par la gestion des frais de scolarité et la dispensation des contenus pédagogiques. Les principales catégories fonctionnelles et non fonctionnelles sont :

- Dématérialisation des cours
- Inscription et facturation
- Bibliothèque de contenus
- Outils d'édition
- Modules et parcours
- Planification et diffusion
- Tableaux de bord
- Reporting et analyse

Pour le départ, la répartition de la population des utilisateurs cibles se présente ainsi qu'il suit :

- Auditeurs (200)
- Enseignants (10)
- Gestionnaires (5)
- Administrateurs (4)

Le soumissionnaire devra proposer un ensemble de modules et de services pouvant satisfaire les besoins de l'Organisation. En tout état de cause, la solution proposée devra répondre en tous points aux modalités de fonctionnement telles que décrites dans les présents termes de référence

3 EXIGENCES FONCTIONNELLES ET NON FONCTIONNELLES

3.1 Dématérialisation des cours

1. Le consultant aura la charge de dématérialiser dix (10) cours. La liste exhaustive des dix cours sera fixée au démarrage du projet.
2. Un transfert de compétence sera réalisé au profit de l'équipe projet de l'organisation pour la dématérialisation des autres cours.

3.2 Inscription et facturation

3. Les utilisateurs connectés pourront s'inscrire à des sessions de cours planifiés.
4. Pour les formations payantes, le système assurera la facturation des sessions de cours achetées et proposera le règlement via les processeurs de paiement PayPal, Visa, etc.
5. Le système délivrera une facture et un reçu de paiement à l'utilisateur.
6. La solution proposera la gestion des remises, coupons et des avoirs.

3.3 Bibliothèque de contenus

7. Les contenus seront organisés par domaines, par modules, par séances, par quizz selon leur type. Toutes ces catégories devront être paramétrables.
 8. De nombreux paramétrages pour chaque contenu pédagogique seront possibles : consignes, texte d'aide ou d'explication intégré, solution intégrée, texte du corrigé, pop-up d'information, nombre d'essais, progressivité, etc.
 9. Les réponses à chaque question seront caractérisées par un libellé, un ordre d'affichage et éventuellement, pour les tests, le critère bonne/fausse réponse, si nécessaire, et la valeur de la bonne ou mauvaise réponse.
- Chaque contenu fera appel à l'un des nombreux moteurs proposés : choix unique simple, choix multiple, trous avec choix dans une liste, pointage dans un texte avec une catégorie, pointage dans un texte avec catégories multiples, appariement d'éléments entre deux listes, ordonnancement d'étiquettes en glisser-déposer, classement d'étiquettes dans des catégories,

trous avec étiquettes en glisser-déposer, trous avec saisie au clavier, questions Vrai-Faux

3.4 Outils d'édition

10. Tous les contenus seront éditables en mode wysiwyg et proposeront des fonctions d'intégration de tous types de médias.
11. Les contenus intégreront les objets suivants : documents, liens HTML, images, animations, vidéos, contenus audios.
12. Une bibliothèque de médias sera proposée.
13. Aucune compétence technique particulière ne sera nécessaire pour éditer les contenus.

3.5 Modules et parcours

14. La solution permettra de réaliser des quizz et tests de connaissances simples ou progressifs, mais aussi différents types de contenus pédagogiques.
15. Une ou plusieurs questions pourront être présentées sur chaque écran du questionnaire (gestion de la progressivité).
16. Après élaboration, chaque contenu créé sera testable en temps réel.
17. La solution fournira la possibilité de mettre en place un processus de validation des contenus créés ou modifiés avec différents rôles selon les étapes (rédaction, validation, publication) et les états de contenus (brouillon, validation auteur, validation éditeur, publié, dépublié).
18. La gestion des droits permettra de différencier les possibilités d'utilisation selon les rôles de chaque utilisateur. Les droits porteront sur les actions réalisables sur les entités de la liste non exhaustive suivante :
 - la base de contenus
 - une branche de la base de contenus (une thématique donnée)
 - les parcours types (pour la création ou la modification)
 - les parcours « attribués » (parcours types associés à un utilisateur pour réalisation)
 - les parcours réalisés

- les états d'analyses des résultats consolidés (selon une thématique ou un périmètre hiérarchique)

3.6 Planification et diffusion

19. Les parcours et modules élaborés pourront être diffusés en masse sur des populations cibles ; chaque parcours sera associé à une population à l'aide d'un outil de sélection de personnes avec recherche multicritères (fonction, personnes ayant participé à une session ou un stage particulier, ou tout autre critère lié à un compte utilisateur).
20. La diffusion des parcours peut se faire par différents niveaux d'utilisateurs, selon le paramétrage des droits : l'attribution de parcours à une cible peut se faire par les administrateurs et/ou par un manager pour son équipe.
21. En plus de la diffusion en mode « push », il sera possible de proposer des parcours, quizz ou tests en mode « self-service » au niveau front ou back-office.
22. Enfin, la diffusion pourra être totalement automatisée selon des critères préalablement définis.
23. Un moteur de diffusion permettra de paramétrer et d'automatiser les étapes de l'enquête ou du parcours :
 - Dates de lancement, de relances, de fin.
 - Typologie (enquête, quizz, mode de diffusion des résultats, tirage aléatoire de questions, ...)
 - Modèles de mails associés au lancement et aux relances

3.7 Tableaux de bord

24. Chaque apprenant visualisera en temps réel, à l'aide des tableaux de bord, son avancée et ses résultats ; pourcentage d'avancement, pourcentage de réussite, temps passé, taux d'assiduité, etc.
25. Ces informations seront visibles par d'autres utilisations en fonction des privilèges ; le responsable de la formation pour toute la population, le manager pour son équipe, le responsable pédagogique pour ses parcours, le formateur pour ses groupes, etc.

26. Les tableaux croisés multiples permettront, par exemple, de comparer les résultats ou l'avancée de personnes données sur une série de parcours, de modules ou d'exercices.

27. L'historique des messages, de la messagerie intégrée, liés aux différents contenus sera proposé.

3.8 Reporting et analyse

28. Analyses multicritères : synthèses visuelles et états d'analyses accessibles en temps réel et présentables avec des segmentations à multiples niveaux ; thèmes, modules, états, services, CSP, tranches d'âge, emplois, évolutions dans le temps, etc.

29. Analysez les parcours pédagogiques : taux de réussite aux exercices, temps passé par séances, par modules, par thèmes, états de progression, historisation des réponses, etc.

30. Reportings multi-niveaux : analyse granulaire allant d'un niveau domaine de formation jusqu'à l'analyse de résultats pour une question donnée.

31. Les analyses et reportings seront accessibles par les utilisateurs habilités ; on notera que le responsable de la formation visualisera toutes les informations, un manager visualisera les informations pour son équipe et un collaborateur ses propres informations.

3.9 Fonctionnalités transverses

32. Outils de communication : la solution fournira les outils de communication suivants :

- Forum : Organisation de discussions entre apprenants et formateurs
- Messagerie instantanée
- Bibliothèque : Mise en ligne de ressources par les formateurs, accessibles pour les auditeurs
- Espace collaboratif : Mise en ligne et révision de ressources par les formateurs et les auditeurs
- Newsletter
- Courriel : Envoi de courrier électronique
- Agenda : Organisation de l'agenda de formation

33. Internationalisation : La solution devra proposer une gestion multilingue des contenus.
34. Recherches : Elles se feront à partir de tous types d'enregistrements, en « full text » et à l'aide d'un module de recherche avancée avec critères spécifiques.
35. Diffusion et impressions : La solution proposera l'impression et l'enregistrement de tout type de données au format PDF, le téléchargement de tout type de média à associé à un enregistrement (fichiers textes, images, vidéos, sons).
36. Gestion des processus : La solution fournira un système de workflow avec les capacités de validations successives paramétrable selon le type de formulaire, l'état, le rôle occupé, la position hiérarchique, le délai défini écoulé, l'utilisateur cible ou concerné par le formulaire
37. Alertes : Les alertes seront affichées sur les tableaux de bords (page d'accueil principale ou menus intermédiaires) ou envoyées par emails selon des critères personnalisables et les rôles attribués.
38. Reportings et analyses : La solution fournira des outils d'analyses avec segmentation et ventilation multiples par tableaux croisés chiffrés et graphiques (camemberts, histogrammes, courbes, cibles, radars, ...)
39. Contrôles : La solution fournira des outils de contrôle d'intégrité de données ; doublons, boucles hiérarchiques, messages d'alertes sur champs non saisis ou actions non faites, etc.
40. Administration : La solution fournira la possibilité de gérer les comptes utilisateurs, les rôles et droits sur les écrans et champs, sur les aspects graphiques de la solution, sur les données.
41. Import/export de données : Les enregistrements seront exportables sous Excel, les interfaces spécifiques avec des applications clientes ou tierces (systèmes de paie, GRH, e-learning,...), seront possibles sous forme d'échange de fichiers (CSV, XML, ...) ou de web services.

4 LIVRABLES

À la fin du projet, l'OAPI devra disposer d'une plateforme cloud d'e-learning fonctionnelle et disposant de dix (10) cours dématérialisés. La solution devra être opérationnelle avec toutes les fonctions décrites dans les présents termes de références.

4.1 Dossier d'analyse détaillé

Au vu des prestations attendues, l'adjudicataire devra fournir un dossier d'analyse détaillée en fonction des besoins exprimés dans les présents termes de références.

Les résultats de cette analyse seront soumis à l'approbation de l'OAPI. Sur la base de l'analyse détaillée, l'adjudicataire devra proposer à l'OAPI un concept de réalisation du nouveau système qui devra être formellement validé avant toute implémentation technique.

4.2 Preuve de concept

L'adjudicataire devra mettre en œuvre une preuve de concept (POC) afin de permettre la vérification de la conformité des prestations fournies avec les exigences définies dans les présents termes de références.

4.3 Logiciels

L'adjudicataire fournira :

- l'ensemble des logiciels nécessaires à la mise en œuvre de la solution
- les licences/abonnements utilisateurs
- une solution logicielle fonctionnelle conforme au présent termes de références, stable et performante.

4.4 Documentation

L'adjudicataire devra transmettre, au moins une semaine avant la réception provisoire, pour approbation, les documents techniques suivants (liste non-exhaustive) :

- le dossier d'analyse détaillée

- le dossier de conception (design des workflows, règles de gestion, typologie des documents, etc)
- la documentation technique relative à l'implémentation du projet
- les manuels de formation
- les manuels d'utilisation des logiciels fournis
- les tutoriels

La liste définitive des documents à remettre sera fixée au cours du projet.

La version finale de la documentation sera transmise à l'Organisation sous format électronique (Word et PDF) avant la fin du projet.

5 ORGANISATION DE LA MISSION

5.1 Gestion du projet

Au cours de la phase d'implémentation, l'OAPI désignera une équipe en charge du suivi quotidien du projet. Cette équipe assurera le relais auprès de la direction générale de l'OAPI pour les décisions importantes concernant le projet et décidera des options fonctionnelles ou techniques au cours de l'exécution de la mission.

L'adjudicataire désignera également une équipe chargée de l'exécution de la mission ayant à sa tête un chef d'équipe. Le chef d'équipe assurera la gestion du projet et informera « l'équipe projet » de l'OAPI de l'état d'avancement des différentes phases du projet et des actions futures.

Dans le cas où l'adjudicataire aurait recours à des sous-traitants, le chef d'équipe restera le seul et unique point de contact de « l'équipe projet » de l'OAPI.

L'adjudicataire sera immédiatement tenu de remplacer les membres de son équipe chargée de l'exécution du projet dans le cas de constat d'incapacité, d'insubordination ou d'inconduite graves.

En cas de remplacement d'un membre de son équipe pour quelque raison que ce soit, l'adjudicataire devra préalablement faire valider sa proposition par l'Organisation.

L'adjudicataire aura en charge la rédaction des procès-verbaux de toutes les réunions.

5.2 Environnement de travail de l'adjudicataire

L'OAPI offre à l'équipe de l'adjudicataire la possibilité de travailler dans ses locaux, à condition que celle-ci apporte le matériel informatique (notamment ordinateurs) nécessaire pour les travaux sur place. Cette commodité n'exclut pas pour l'adjudicataire l'option de réaliser certaines tâches dans ses propres locaux.

5.3 Délai de réalisation de la mission

L'OAPI souhaite déployer la plateforme cloud d'e-learning dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'adjudication. Le soumissionnaire devra, au vu des attentes formulées dans les présents termes de références, expliquer ce qui est réalisable dans ce délai.

5.4 Réunion de lancement

Au cours de la réunion de lancement qui sera organisée par l'OAPI, les points suivants sans nécessairement être exhaustifs seront abordés :

- Constitution des équipes projets
- Définition des étapes principales du projet
- Fixation du calendrier prévisionnel
- Fixation de la date de livraison de la preuve du concept à établir par l'adjudicataire
- Fixation de la périodicité des réunions d'évaluation de l'état d'avancement du projet
- Définition des modalités de paiement
- Définition de la charte de projet

5.5 Assistance technique

Tout au long de l'exécution de la mission, l'adjudicataire devra assurer une assistance à L'OAPI. L'adjudicataire sera tenu d'assister l'OAPI, sur simple demande, aussi bien en ce qui concerne les sujets techniques que les choix méthodologiques opérés.

L'assistance sera soumise aux clauses contractuelles générales et fera partie intégrante du prix de l'offre.

5.6 Garanties

Les prestations réalisées seront garanties pour une période minimum de douze (12) mois à compter de la date de la réception définitive.

Pour ce faire, le prestataire donnera des précisions sur les points suivants :

1. décrire l'organisation et la structure du soutien technique ;
2. indiquer les centres d'assistance technique et leurs heures d'ouverture ;
3. décrire le processus de traitement des incidents, et indiquer s'il existe un moyen de vérification en ligne du statut d'un incident ;

5.7 Abonnement et maintenance

L'adjudicataire proposera un projet de contrat d'abonnement et de maintenance dans lequel il précisera les services et prestations couverts ainsi que les éléments de coût.

6 TRANSFERT DE COMPETENCES

Afin de pouvoir assurer un premier niveau d'assistance aux utilisateurs internes, les membres de l'équipe projet OAPI devront être formés.

Pour toutes les formations, l'adjudicataire devra fournir un manuel de cours détaillé décrivant les fonctions principales à maîtriser. Les dates exactes des formations seront fixées au cours du projet.

L'adjudicataire devra au minimum fournir les formations suivantes :

- une formation de base destinée aux utilisateurs internes. Cette formation se déroulera dans les locaux de l'OAPI.
- une formation avancée destinée aux administrateurs du système. Cette formation pourra se dérouler en dehors des locaux de l'OAPI. Le nombre maximum de personnes à former dans ce cadre est limité à quatre (4).

7 PROFIL DU PRESTATAIRE

Le prestataire devra réunir les conditions suivantes :

- être une entreprise spécialisée dans le domaine de l'informatique ;

- être en possession d'un agrément auprès de l'éditeur de la plateforme cloud d'e-learning ;
- capitaliser un minimum de trois (3) expériences pertinentes dans le déploiement de solutions similaires ;
- disposer d'un service de support pouvant assurer la maintenance de la plateforme cloud ;
- disposer d'un personnel qualifié

Le prestataire indiquera le profil et l'expérience du personnel de la mission. Il fournira tous les arguments nécessaires pour prouver qu'il est suffisamment outillé pour réaliser le projet dans les délais impartis. Il indiquera au besoin l'expérience pertinente acquise dans le cadre de la réalisation de projets similaires.

8 CONTENU DES OFFRES

Les offres devront notamment contenir trois (3) plis à savoir un pli technique, un pli administratif et un pli financier distinctement marqué comme tel.

Le pli administratif contient entre autres :

- La soumission faisant connaître la dénomination et le siège de l'entreprise ;
 - Un certificat de domiciliation bancaire datant de moins de trois mois ;
 - La preuve que l'entreprise est à jour vis-à-vis du fisc de son pays ;
 - La preuve que l'entreprise est à jour vis-vis de l'organisme de sécurité sociale ;
 - La caution de soumission ;
 - Le justificatif du paiement de l'équivalent de la somme de 50.000 FCFA dans les comptes de l'OAPI ouverts à UBA et BANQUE ATLANTIQUE sous les références ci-après :
- **UBA**
 - Code Banque : 10033
 - Code Agence : 05207
 - Numéro de Compte : 07013000001
 - Clé : 01
 - CODE SWIFT : UNAFCMCX IBAN : CM21 10033 05207 07013000001 01

BANQUE ATLANTIQUE :

- Code Banque : 10034
- Code Agence : 00050
- Numéro de Compte : 95228150008
- Clé : 10
- CODE SWIFT: ATCRCMCMXXX IBAN: CM21 10034 00050 95228150008
10

Le pli technique contient entre autres :

- Une description de l'entreprise ;
- Une copie signée des termes de référence ;
- Les références techniques (prestations déjà effectuées) ;
- Un exposé décrivant de manière explicite la compréhension des besoins exprimés par l'OAPI ;
- la description des développements spécifiques pour l'OAPI s'il y a lieu
- Une description de la méthodologie de gestion de projet proposée ;
- Une proposition de calendrier prévisionnel ;
- Les propositions de formation en tenant compte des attentes formulées dans les présents termes de références ;
- La liste et les curricula vitæ des agents de l'entreprise qui effectueront la prestation ainsi que celui du principal responsable de l'entreprise ;
- La liste de tous les équipements et logiciels nécessaires à la réalisation du marché ;
- Une description de la nature de l'assistance proposée pendant période de garantie ;
- Les agréments de représentation, s'il y a lieu.

Le pli financier contient entre autres :

- Une proposition détaillée de prix, indiquant les valeurs en hors taxes et hors douane

Les offres devront parvenir à l'adresse : OAPI, Place de la Préfecture Nlongkak, B.P. 887 Yaoundé - Cameroun, Tél. +237 222 20 57 00 au plus tard trente (30) jours à partir de la date de publication.

9 MODALITE DE PAIEMENT

Les modalités de paiement seront définies d'un commun accord entre l'OAPI et l'adjudicataire.

10 CRITERES DE NOTATION

L'examen des critères d'évaluation va consister en une vérification de la conformité de l'offre du soumissionnaire par rapport aux exigences des termes de référence.

L'OAPI choisira librement l'offre du soumissionnaire qui lui paraîtra la meilleure au regard des critères ci-après :

Critères	Note
Qualification de l'entreprise (Spécialité, Agrément, Expérience, service du support, notoriété)	/5
Références des travaux similaires réalisés	/10
Expérience du personnel assigné à la mission	/10
Compréhension de la mission et méthodologie	/10
Conformité aux exigences du TDR	/20
Plan de formation et gestion de la période de garantie	/10
Chronogramme d'intervention	/3
Présentation générale de l'offre	/2
Eléments du coût	/30
TOTAL	/100

La Direction Générale de l'OAPI se réserve le droit d'apporter toutes modifications ultérieures au présent appel d'offres ou de ne lui donner aucune suite.

11 MODALITES D'EXECUTION DES MISSIONS

La bonne exécution de ce projet se mesurera à travers :

- le niveau de la couverture fonctionnelle et non fonctionnelle proposée ;
- le respect des règles et processus métiers dans les modules paramétrés ;
- la qualité des résultats de recherche ;
- la stabilité et le niveau de performance du système installé ;
- la qualité des formations administrées ;
- le degré de transfert des compétences ;
- le respect du calendrier et de la méthodologie ;
- la disponibilité du service de support.

Les modalités pratiques d'exécution des missions sus-indiquées seront définies dans un contrat à intervenir entre le prestataire retenu et l'OAPI

La Direction Générale de l'OAPI