

Programme d'investissements d'avenir
« Partenariats pour la formation professionnelle et l'emploi »



INVESTIR
**DANS VOS
COMPÉTENCES**

**CAHIER DES CHARGES CERTIFICATION ET
FORMATION**

**Sensibilisation GESTION DES DONNEES Véhicule
Industriel (VI)**

« Développer les Compétences Numériques des Services
Automobiles »

Date limite de réception des plis

Jeudi 18 Mars 2021



BANQUE des
TERRITOIRES



1 Table des matières

I.	PRESENTATION DE LA BRANCHE.....	4
1.1.	Présentation de l'ANFA et de ses missions.....	4
1.2.	La branche des services de l'automobile.....	4
1.3.	Chiffres clés.....	5
1.4.	La formation des jeunes dans la branche.....	5
II.	LE PROJET : COMPETENCES NUMERIQUES SERVICES AUTO.....	5
III.	CONTEXTE DU BESOIN.....	7
IV.	PRESTATIONS ATTENDUES.....	9
1.	LOT 1 : LES CONTENUS BRUTS DE FORMATION.....	9
1.1	Le périmètre des contenus bruts.....	9
1.2	Calendrier de la prestation de contenu brut.....	10
1.3	Les livrables attendus.....	10
2.	LOT 2 : LA PRODUCTION DES FORMATIONS.....	10
2.1	Publics visés par la formation.....	10
2.2	Objectifs de la formation.....	11
2.3	Attentes du/des format(s) de la formation.....	12
a.	Les attendus.....	12
b.	Les contraintes.....	12
c.	Les aspects techniques.....	12
d.	Calendrier de la prestation production des formations.....	13
V.	CONSTITUTION DES DOSSIERS DE CANDIDATURE.....	13
VI.	ECHEANCE ET CALENDRIER PREVISIONNELS.....	14
VII.	SELECTION DE L'OFFRE.....	15
VIII.	CONFIDENTIALITE ET PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	15
IX.	CONDITIONS FINANCIERES.....	15
X.	DUREE DE LA PRESTATION.....	16
3.	Annexe 1 : Le label P.I.A.....	17
4.	Annexe 2 : Les logos du CGI et Caisse des dépôts.....	17

PREAMBULE

CADRE JURIDIQUE

Le présent marché est passé selon une procédure adaptée conformément aux dispositions de l'article L 213-1 du code de la commande publique selon laquelle l'acheteur définit librement les modalités de passation du marché, dans le respect des principes de la commande publique lorsque la valeur estimée HT du besoin est inférieure aux seuils européens de procédure formalisée.

I. PRESENTATION DE LA BRANCHE

1.1. Présentation de l'ANFA et de ses missions

L'ANFA est chargée, par la Commission Paritaire Nationale, de la mise en œuvre de dispositifs relevant de la **politique nationale de formation de la branche des services de l'automobile**.

A ce titre, l'ANFA : anime l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications (OPMQ), apporte une expertise dans le cadre du développement de la GPEC de la branche, propose une ingénierie de formation professionnelle, élabore et actualise les certifications du secteur, développe l'apprentissage notamment via ses réseaux CFA et assure la promotion des métiers de la branche.

1.2. 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.

- De nombreux secteurs d'activité :



1.3. Chiffres clés



1.4. La formation des jeunes dans la branche

62 825 jeunes sont en formation du CAP au diplôme d'ingénieur, dont 31 023 jeunes sous statut scolaire et 31802 alternants.

400 établissements de formation (organismes de formation, CFA - centres de formation d'apprentis et lycées professionnels) dispensent des formations automobiles. L'ANFA anime plus spécifiquement un réseau de 80 CFA pilotes, établissements partenaires, avec pour finalité le développement qualitatif des formations dispensées par apprentissage dans la branche.

II. LE PROJET : COMPETENCES NUMERIQUES SERVICES AUTO

Le projet « COMPETENCES NUMERIQUES SERVICES AUTO », porté par l'ANFA, a pour objectif d'adapter la formation professionnelle des services de l'automobile aux contraintes et opportunités associées au développement des technologies numériques au sein de la branche.

Il vise à accompagner par la formation les mutations économiques et l'innovation en favorisant des partenariats durables entre les entreprises et les opérateurs de formation initiale et continue dans la branche des services de l'automobile et de la mobilité.

Avec l'arrivée des véhicules connectés, bientôt autonomes, et la numérisation du commerce automobile, les porteurs du projet souhaitent créer les conditions favorables à la montée en compétences des professionnels.

Le projet est d'ampleur nationale, impliquant un consortium d'entreprises des services de l'automobile, de constructeurs automobile, d'établissements de formation initiale et continue.

Il est cofinancé dans le cadre d'un Programme d'Investissements d'Avenir (P.I.A) par le Commissariat Général à l'Investissement, l'ANFA et l'ensemble des membres du consortium.

L'ANFA est le pilote de ce consortium.



Le projet est labellisé par 3 pôles de compétitivité :

- **CARA** (Cluster de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et Pôle de Compétitivité) association qui mobilise l'ensemble de la filière et des compétences pour accompagner les mutations de la mobilité urbaine, des systèmes de transport de personnes et de marchandises et créer les véhicules de demain.
- **MOVéO** (région Ile de France) est un pôle de compétitivité en R&D Mobilité et Automobile
- **Id4Car** (périmètre Grand Ouest) est un regroupement composé d'un pôle de compétitivité, une ARIA (Association Régionale de l'Industrie Automobile) et un cluster ayant pour objectif de développer au niveau régional la filière automobile.

En raison de l'importance des territoires dans la structuration et la différenciation de l'offre de services automobiles et du rôle joué par les Régions dans la structuration de l'offre de formation professionnelle, le présent programme porté par le P.I.A est centré sur trois régions : **la Bretagne, l'Île-de-France et la région Auvergne-Rhône-Alpes.**

Les formations produites auront ensuite vocation à se déployer sur l'ensemble du territoire national.

Quatre chantiers pour lesquels un besoin important de réexamen des dispositifs de formations initiale, continue et des formateurs ont été identifiés :

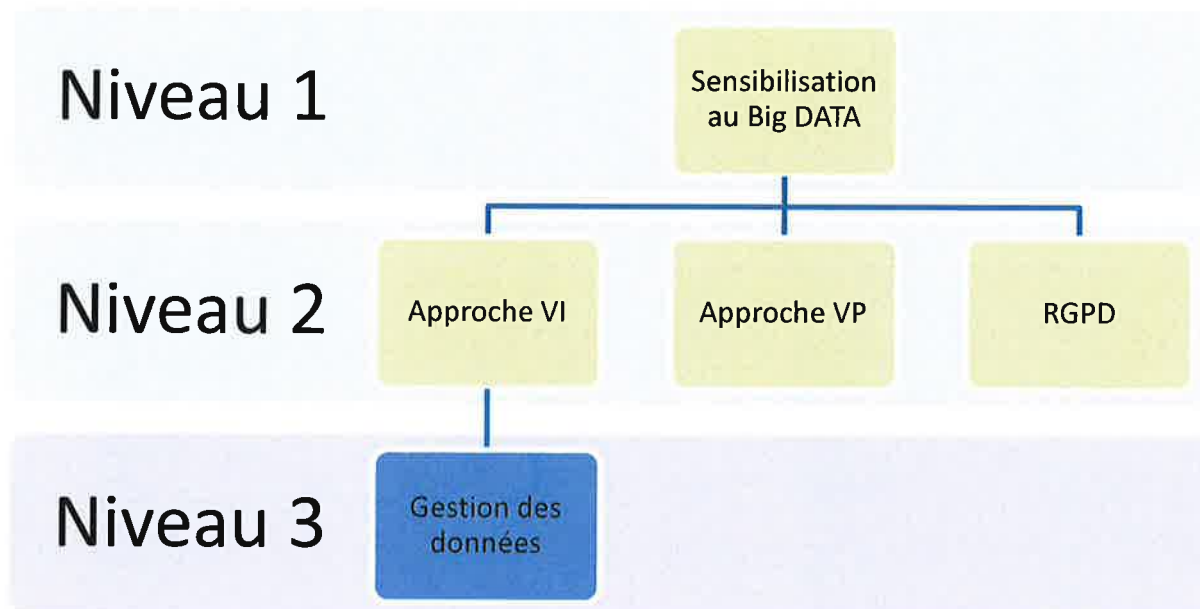
- **"L'après-vente connecté Véhicule Léger"**, dont les enjeux sont liés à la faculté des véhicules à communiquer à distance les éléments que seul le branchement physique aux valises de diagnostics dont sont équipés les ateliers permettait jusqu'alors de détecter. La demande de formation se développe rapidement en raison de l'introduction de ces services connectés en seconde monte.
- **"L'après-vente connecté Véhicule industriel"**, dont les enjeux sont liés à la faculté des véhicules à communiquer à distance les éléments que seul le branchement physique aux valises de diagnostics dont sont équipés les ateliers permettait jusqu'alors de détecter. La demande de formation se développe rapidement en raison de l'introduction de ces services connectés en seconde monte.
- **Le e-business et/ou le e-commerce des produits et services de l'automobile.** La demande de formations sur ces sujets est d'ores et déjà explicite. Les grandes « têtes de réseaux » ont révisé leurs process commerciaux et initié en ordre dispersé des actions de formation qui méritent mutualisation et relais en formation initiale. **Deux sous chantiers seront envisagés : le véhicule d'occasion et le véhicule neuf.**
- **Le véhicule autonome**, dans une perspective à plus moyen terme.

Chaque chantier fait l'objet d'une phase d'étude préalable coordonné par l'Observatoire de l'ANFA et est soumis pour approbation au conseil scientifique regroupant les partenaires du consortium (entreprises et organismes de formation).

III. CONTEXTE DU BESOIN

Dans le cadre des productions de formation, le projet CNSA a développé une formation « Le voyage de la donnée, Enjeux du big data dans les SA » qui est une sensibilisation de la notion du big data.

Une autre formation sur la RGPD est aussi réalisée afin de compléter ces notions transverses.



La formation « Sensibilisation à la gestion des données VI » est la continuité de la thématique « Sensibilisation au Big Data » comme l'indique la figure ci-dessus.

L'étude réalisée en 2018 par l'ESSCA dans le cadre de la première vague nous a montré que la gestion des données VI commence à être un réel enjeu économique et organisationnel pour les entreprises.

Ces données sont issues de l'ensemble des outils embarqués dans le VI. Plusieurs types d'informations sont remontées : défauts de boîtiers, codes défauts, usures prématurées, surveillances de plaquettes de frein, etc. ... Ces informations permettent à l'entreprise de suivre sa flotte, de programmer les entretiens, d'anticiper des mobilisations longues. Elles sont aussi utiles pour permettre une utilisation plus efficace du véhicule et adapter ainsi la conduite du chauffeur. Les données issues du camion sont accessibles à distance via un serveur Web et permettent de suivre l'état du véhicule (Remote Diag). Elles permettent à l'atelier d'anticiper les interventions, d'accompagner la flotte mais aussi de proposer les solutions les plus appropriées. Ces remontées de données permettent de réaliser un pré-diagnostic, d'envoyer un avis de service, un besoin d'entretien, mais aussi de relancer les entretiens suite aux informations de kilométrage ou autres. A terme, grâce aux procédures algorithmiques, ces systèmes doivent permettre de passer d'une maintenance préventive à prédictive, caractérisé par l'anticipation des pannes.

Il s'agit d'activités émergentes du fait de l'évolution progressive de l'informatique embarquée dans le véhicule industriel. Si ces activités sont aujourd'hui réalisées par le réceptionnaire ou le chef d'atelier, plusieurs entreprises évoquent la possibilité de dédier, à moyen terme, des postes entièrement dévolus à la gestion stratégique des données de maintenance remontées par les véhicules (relance, planification de l'après-vente, gestion des entrées atelier et des opérations de dépannage ...).

Il semble nécessaire d'accompagner la montée en compétences des salariés qui auront la charge de surveiller toutes ces données ainsi que les entreprises qui doivent s'organiser et anticiper les rôles associés à cette fonction émergente.

IV. PRESTATIONS ATTENDUES

Le marché se compose de 2 lots :

- Lot 1 : les contenus bruts de formation
- Lot 2 : la production des formations

Le candidat peut répondre au lot 1 et au lot 2 ou à un seul des deux lots.

1. LOT 1 : LES CONTENUS BRUTS DE FORMATION

1.1 Le périmètre des contenus bruts

La sensibilisation à la gestion des données VI est le Niveau 3 de la thématique « Big Data ». En ce sens, cela s'inscrit dans un parcours dans lequel le BIG DATA palier 2 pourrait être un pré-requis de ce niveau. Il n'est donc pas nécessaire dans ce cadre de reprendre l'ensemble des fondamentaux techniques concernant les données des véhicules industriels.

Par ailleurs, nous traitons des données techniques de maintenance traitées par le personnel en front office (en contact client) qui sont remontées à distance du camion connecté (remote diag, maintenance prédictive etc..). Nous abordons donc la compréhension de ces capteurs, et l'aspect gestion de ces données

Les objectifs généraux sont les suivants :

- Sensibiliser les apprenants sur l'intérêt des données véhicules collectées
- Former les acteurs des entreprises du secteur sur la gestion de ces données (exploitation, valorisation, législation...)

Cette sensibilisation est également liée à la formation RGPD en cours de production (concernant la connaissance des aspects réglementaires liés à la gestion de données). Ainsi le module e-learning RGPD VI constitue une brique de cette sensibilisation.

Enfin, la gestion des données est réalisée de façon hétérogène au sein des entreprises. Les process et les personnes réalisant cette activité sont différents d'une structure à une autre. Ainsi il est essentiel que les contenus soient multimarques et appropriables pour tous.

Pour information :

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Lire un tableau de bord/une remontée de donnée
- Suivre et prioriser les données de maintenance remontées des VI connectées afin de réduire les immobilisations (Gestion des entrées ateliers en fonction des interventions prioritaires – notion de gravité de la panne pour déterminer la priorité)
- Sensibiliser le client sur l'intervention de maintenance prédictive et sur les services connectés auquel le client est susceptible de souscrire (en d'autres termes, connaître les offres de contrat de suivi de maintenance à distance, de type Predict, Uptime chez Mercedes, ...)

1.2 Calendrier de la prestation de contenu brut

a/ Si prestataire différent du lot 1 et 2:

Les contenus sont livrés pour le **14/06/2021**

A cela se rajoute le travail de passation entre le prestataire du lot 1 et celui du lot 2.

Le prestataire retenu pour lot 1 devra tenir compte des réunions de travail post livraison des contenus bruts qui seront nécessaires avec l'expert pédagogique qui réalisera la formation (lot 2), à savoir environ :

- Une demi-journée de présentation/transmission des contenus bruts
- Une demi-journée sur la scénarisation de la formation
- Une journée sur la scénarisation
- Une journée sur les story board
- Une journée sur la relecture globale des kits de formation

Ce nombre de jours est une estimation. Ils peuvent varier en fonction des formations continues (FC)/ formations initiales (FI) / formations de formateur (FF).

Il sera demandé, si possible, de préciser ce qui relève de la formation de formateurs.

B/ Le prestataire identique pour le lot 1 et le lot 2

Les contenus sont livrés pour le **15/06/2021**

1.3 Les livrables attendus

- Le prestataire devra fournir les contenus bruts qui serviront à la création de la formation pour chaque objectif de formation.
- Ces contenus sont exhaustifs (cf. : périmètre attendu), en conformité avec la réglementation et les situations professionnelles types. Ils sont rédigés, vulgarisés et organisés.
- Les contenus sont livrés en format modifiable (exemple Word) et non modifiable (du type PDF)

2. LOT 2 : LA PRODUCTION DES FORMATIONS

2.1 Publics visés par la formation

Quelques chiffres en 2020 :

Formation initiale : 5 490 jeunes en formation

Formation continue : 141 452 stagiaires ont suivi une action de formation continue (non spécifique VI)

L'ANFA forme environ 2 000 formateurs / enseignants par an.

Nous recensons trois types de publics : un public de salariés (en formation continue), un public d'apprentis ou en statut scolaire de tous niveaux (en formation initiale) et un public de formateurs et enseignants en CFA et en lycée professionnel, sans distinction de mention, de niveau ou de spécialité.

Comme indiqué précédemment la gestion des données VI est à ce jour réalisée de façon hétérogène au sein des entreprises, c'est en général une activité complémentaire d'une fonction déjà existante au sein de l'entreprise. Il arrive néanmoins qu'il y ait des postes dédiés à la gestion des données. Ainsi les publics sont assez larges et variés. D'un point de vue global cette sensibilisation doit viser toute fonction assurant la gestion des données au sein de l'entreprise.

Cela peut concerner (non exhaustif) :

- **Les Réceptionnaires (en plus grande majorité)**
- Les Responsables de site et/ou d'atelier
- Les Chefs d'équipe atelier
- Les gestionnaires de parcs
- Les techniciens assurant des missions liées à des fonctions support (réception, planification, organisation de l'activité etc..)
- Les postes dédiés si existant dans la structure, par exemple gestionnaires de données

2.2 Objectifs de la formation

Pour rappel cette sensibilisation doit être dans la continuité du palier 2 des enjeux de la big data. Elle doit intégrer les modules de formation RGPD VI produite en amont qui répondent à l'objectif "Connaitre les aspects règlementaires liés à la gestion de données (RGPD) ».

La formation devra permettre de

- Sensibiliser les apprenants sur l'intérêt des données véhicules collectées
- Former les acteurs des concessions sur la gestion de ces données (exploitation, valorisation, législation...)

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Lire un tableau de bord/une remontée de donnée
- Suivre et prioriser les données de maintenance remontées des VI connectées afin de réduire les immobilisations (Gestion des entrées ateliers en fonction des interventions prioritaires – notion de gravité de la panne pour déterminer la priorité)
- Sensibiliser le client sur l'intervention de maintenance prédictive et sur les services connectés auquel le client est susceptible de souscrire (en d'autres termes, connaitre les offres de contrat de suivi de maintenance à distance, de type Predict, Uptime chez Mercedes, ...)

2.3 Attentes du/des format(s) de la formation

a. Les attendus

- Pour le public FI et FC

La formation proposée devra être courte avec des modalités innovantes et digitales.

Elle peut se dérouler de manière synchrone ou asynchrone.

Pour les salariés en formation continue, comme en formation initiale, la formation pourra être multimodale conjuguant en particulier formation en présentiel et formation à distance.

On privilégiera une approche plutôt inductive partant de situations professionnelles relatives à l'activité de gestion des données véhicules industriels.

La formation comprendra des évaluations correspondant au niveau 2 et 3 du modèle de Kirkpatrick.

- Pour le public de formateurs/enseignants

Pour le public de formateurs/enseignants, nous laissons au prestataire le choix des modalités. Dans tous les cas, l'objectif sera qu'ils puissent **s'approprier** les concepts clés de la gestion des données VI leur permettant d'animer ces formations à destination des jeunes et/ou salariés.

b. Les contraintes

Les modalités pédagogiques proposées devront tenir compte des critères suivants :

- Les formations proposées seront expérimentées dans 3 régions test (Ile de France, Bretagne, Auvergne Rhône Alpes) mais à terme, elles ont vocation à être déployées auprès de l'ensemble des établissements de France métropolitaine. En tout, cela représente 80 CFA. Ce déploiement est hors du cadre du projet PIA Compétences Numériques Services Automobiles **mais il doit être pris en compte du point de vue de sa faisabilité et de sa gratuité.**
- L'accès à Internet au sein des établissements est très hétérogène. Il en est de même dans les entreprises, notamment dans les PME et TPE.
- L'utilisation du smartphone au sein des établissements est laissée à la libre appréciation des directeurs d'établissement. Dans tous les cas, elle est à minima encadrée.

c. Les aspects techniques

- A chaque fois que cela est possible, les ressources devront être mutualisées pour la FI, la FC et la Formation de formateurs.
- La formation sera déposée sur le LCMS Dokéos (Les contraintes techniques figurent dans l'annexe de ce document) et sur d'autres plateformes pédagogiques lors du déploiement.
- Le livrable de la formation devra se faire en format sources modifiables. Il sera aussi livré sous format scorm pour être intégré dans le LCMS Dokéos ainsi que dans d'autres plateformes pédagogiques lors du déploiement.

d. Calendrier de la prestation production des formations

- **15/06/2021** : Livraison des contenus bruts (Lot 1)
- A partir du **16/06/2021** réunions de travail entre l'expert contenu et l'expert pédagogique du prestataire sélectionné pour un échange/ un partage sur les contenus (lien entre lot 1 et lot 2 si prestataires différents)
- En fonction de l'étape précédente : Travaux de conception de la formation
- **30/10/2021** Livraison de la formation

Des plages de concertation / validation seront également organisées entre le prestataire sélectionné et l'équipe de l'ANFA en charge du projet selon le process organisé et sera présenté lors de la sélection du prestataire.

V. CONSTITUTION DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

Le marché se compose de 2 lots :

- Lot 1 : les contenus bruts de formation
- Lot 2 : la production des formations

Le candidat peut répondre au lot 1 et au lot 2 ou à un seul des deux lots.

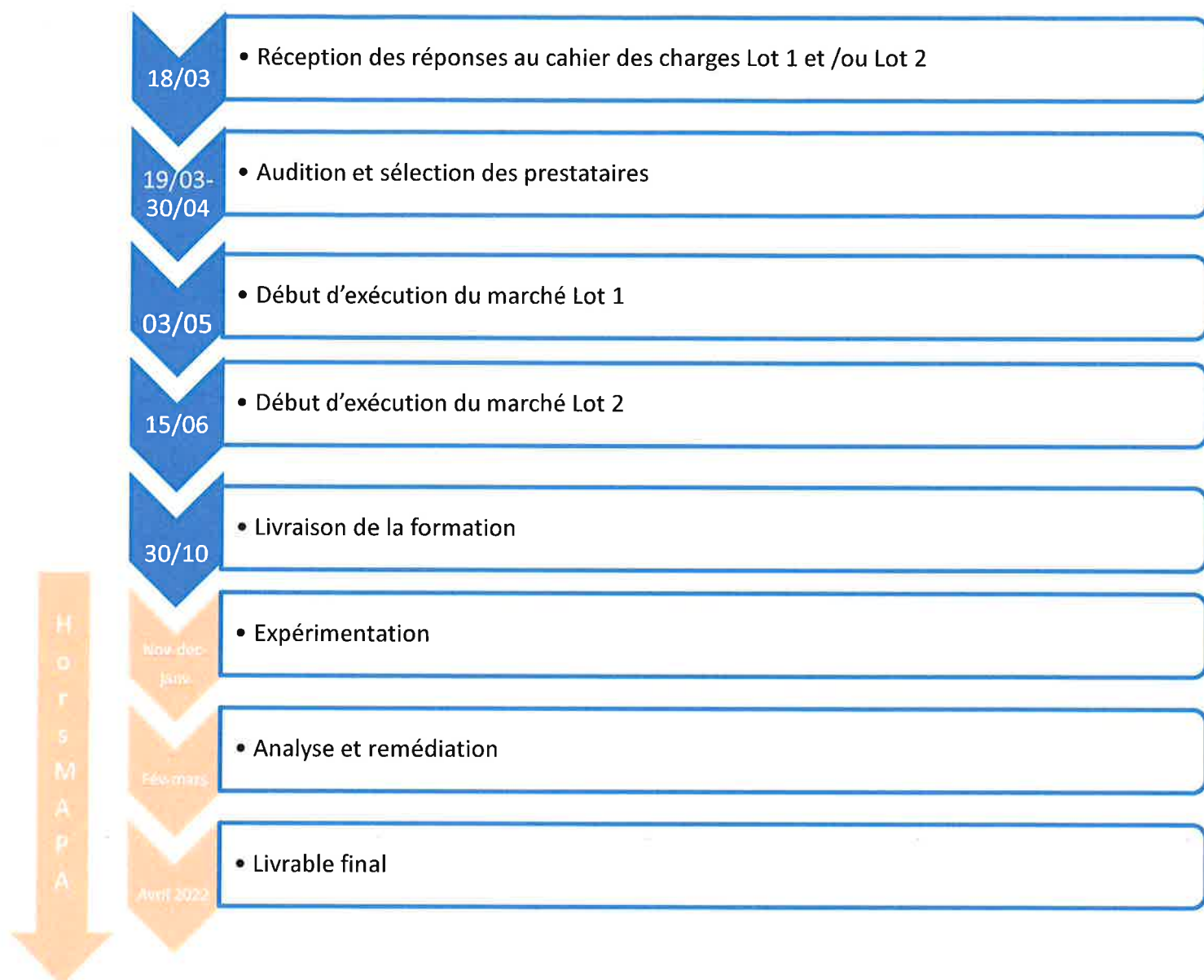
La réponse des candidats comprendra :

- Pour les lots 1 et 2
 - Présentation de la compréhension du besoin
 - Devis détaillé : nombre de jours, coût de la conception, de la production, achat de matériels nécessaires (avec présentation et coûts de chacun), ...
 - Echéanciers de la conception et de la production
- Pour le lot 1
 - Expérience professionnelle dans le domaine de la production de contenus en lien avec la thématique gestion des données VI
 - Equipe envisagée pour la production du contenu (CV détaillés)
- Pour le lot 2
 - Déroulé pédagogique macro de la formation et des objectifs associés
 - Modalités pédagogiques et formats retenus
 - Expérience professionnelle dans le domaine de la production de formations
 - Equipe envisagée pour la conception et la production de la formation (CV détaillé)

La / les réponses sont attendues pour le **18/03/2021**.

A réception de la réponse au Cahier des charges le(s) prestataire(s) pourra(ont) être auditionné(s) par les partenaires du projet PIA Compétences Numériques SA. Cette possibilité est détaillée dans le règlement de consultation.

VI. ECHEANCE ET CALENDRIER PREVISIONNELS



VII. SELECTION DE L'OFFRE

L'analyse des offres s'effectuera au regard des critères de sélection suivants :

Lot 1 : les contenus bruts de formation sur un total de 50 points :

- Compréhension du cahier des charges (15 points)
- Adéquation proposition/ objectifs (20 points)
- Adéquation du planning du projet (10 points)
- Compétences des intervenants (5 points)

Lot 2 : la production des formations sur un total de 100 points :

- Compréhension du cahier des charges (15 points)
- Valeur technique de l'offre (10 points)
- Adéquation proposition/ objectifs (20 points)
- Pertinence de la réponse et innovation dans les modalités pédagogiques (15 points)
- Adéquation du planning du projet (10 points)
- Flexibilité pour construire des cas spécifiques (10 points)
- Compétences des intervenants (5 points)
- Qualité du dispositif d'évaluation des acquis (5 points)
- Proposition financière (10 points)

VIII. CONFIDENTIALITE ET PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le(s) prestataire(s) retenu(s) et plus particulièrement le consultant retenu affecté à la réalisation des prestations devra s'astreindre à une obligation de confidentialité sur la totalité des travaux menés dans le cadre de cette mission.

Le(s) prestataire(s) sélectionné(s) dans le cadre du présent appel d'offres cédera à l'ANFA et à titre exclusif l'entièreté des droits de propriété intellectuelle, notamment le droit de reproduire, représenter, adapter et diffuser, les résultats sur tout support et par tout procédé connus ou inconnus au jour de la signature de l'acte d'engagement, et ce au fur et à mesure de leur réalisation, pour tout public, pour le monde entier et pour la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle. Les tarifs de cession sont inclus dans le prix de prestation. Toutefois, l'attributaire du marché aura une licence exclusive de droits de représentation et d'exploitation.

IX. CONDITIONS FINANCIERES

Le(s) candidat(s) présentera(ont) un devis n'excédant les montants suivants :

- Lot 1 : les contenus bruts de formation : entre 10 000€ HT et 25 000€ HT
- Lot 2 : la production des formations : entre 15 000€ HT et 45 000€ HT

Les frais de déplacements ne sont pas à valoriser. Ils seront toutefois remboursés sur justificatifs dans le cadre du projet « Développer les Compétences Numériques des Services de l'Automobile ».

X. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'acheteur et le candidat retenu, agissant en qualité de responsable du traitement distinct, font leur affaire des obligations leur 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, en particulier la loi Informatique et Libertés modifiée, ainsi que l'ensemble des recommandations, délibérations et autres normes édictées par la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés.

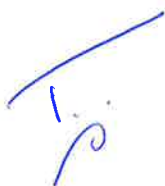
XI. DUREE DU MARCHÉ

Le marché est conclu à compter de sa notification et jusqu'à la livraison finale de la production de formation.

Il ne pourra pas être reconduit.

Fait à MEUDON, le 28 Janvier 2021

La Délégué Générale de l'A.N.F.A.



ANFA
43 bis, Route de Vaugirard
92190 MEUDON
Tél. 01 41 14 16 18
N° SIRET : 784 671 497 00385
www.anfa-auto.fr

Dominique FAIVRE-PIERRET

3. Annexe 1 : Le label P.I.A



**INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES**

4. Annexe 2 : Les logos du CGI et Caisse des dépôts



**BANQUE des
TERRITOIRES**

