

TERMES DE RÉFÉRENCE

Croix-Rouge française - PIROI

Elaboration d'un E Learning gestion de stock PLAYS

Nom de l'organisation mandataire : Croix-Rouge française

Localisation des activités : À distance

Date limite de réception des offres : 21 juillet 2023

PIROI . ZAC de la Mare . 1 rue de la Croix-Rouge, 97438 Sainte-Marie . La Réunion. tél. : +262 (0)262 53 08 92 . mail : piroi@croix-rouge.fr

I. CONTEXTE

Membres et rôle de la PIROI

Basée à l'île de La Réunion, la PIROI est un outil de la Croix-Rouge française (CRf) rattaché à la Direction des opérations internationales (DOI) qui mène, depuis 2000, un programme régional de gestion des risques de catastrophes (GRC) dans la zone Sud-Ouest de l'océan Indien.

La PIROI est composée de différents membres du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge :

- Le Croissant-Rouge comorien,
- La Croix-Rouge française (avec des entités CRf présentes à Mayotte et à La Réunion, ainsi que des délégations CRf en Union des Comores, au Mozambique et prochainement à Madagascar),
- La Croix Rouge malgache,
- La Croix-Rouge de Maurice,
- La Croix-Rouge du Mozambique,
- La Croix-Rouge des Seychelles,
- La Croix-Rouge tanzanienne,
- La Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR)
- Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR).

L'outil PIROI permet de concentrer les compétences et les moyens de préparation et de réponse au plus près des zones vulnérables et ainsi d'augmenter la réactivité et la flexibilité face aux catastrophes.

La plateforme mène des actions de renforcement de ses Sociétés nationales (SN) membres, de prévention des risques (par la sensibilisation des populations), de préparation et de réponse aux crises.

Le cadre stratégique 2021 - 2025 de la PIROI inclut les quatre axes stratégiques suivant :

- Axe 1 : Les connaissances et compétences des acteurs de la gestion des catastrophes sont améliorées concernant les risques liés aux aléas naturels, les crises sanitaires et aux changements climatiques
- Axe 2 : Les capacités des acteurs de la gestion de catastrophes sont renforcées en matière de gestion des risques liés aux aléas naturels, des crises sanitaires et des changements climatiques
- Axe 3 : Les populations du sud-ouest de l’océan Indien sont mieux informées et préparées face aux risques liés aux aléas naturels, aux crises sanitaires et aux changements climatiques
- Axe 4 : Les populations affectées par une catastrophe liée aux aléas naturels reçoivent une aide d’urgence répondant à leurs besoins prioritaires et qui contribue à leur relèvement

Ces quatre axes stratégiques sont complétés par une action facilitatrice (la construction du PIROI Center) et cinq engagements (assurer le Nexus prévention, préparation, réponse ; approche intégrée de la résilience ; engagement communautaire et prise en compte des spécificités individuelles ; devenir climato-intelligent ; s’appuyer sur des relations partenariales durables et équilibrées).

PRÉSENTATION DE LA GESTION DES STOCKS DE CONTINGENCE

Pour s’épauler dans sa mission à l’internationale, la Direction des Opérations Internationales de la CRF a développé un Manuel des Opération à l’Internationale appelé plus couramment MOPI. Ce manuel regroupe toutes les règles et procédures que doivent appliquer les délégations internationales. Ces procédures sont validées par la direction de la CRF ainsi que par un certain nombre de bailleurs de fonds. Les chapitres 10 et 11 du MOPI décrivent les règles afférentes à la gestion de la chaîne logistique.

Basé à la Réunion, le service Logistique de la PIROI est le garant du respect de ces procédures et assure la gestion des stocks de matériel d’urgence pré-positionné. Ceux-ci permettant de répondre aux urgences humanitaires se déclenchant dans leur zone de couverture. Les items stockés sont standardisés pour répondre aux besoins classiques des populations de région sud-ouest Océan Indien et les stocks des différents territoires sont donc mutualisables.

Le service Logistique de la PIROI assure la gestion de onze entrepôts de stock prépositionnés répondant chacun à trois types d’opérations : Régionale, Nationale et Local.

- Deux entrepôts servant de base à vocation régionale sont donc à la Réunion et à Mayotte. Ceux-ci sont gérés directement par des employés de la CRF PIROI.

Quatre autres entrepôts de stocks prépositionnés sont quant à eux co-géré par la PIROI et la SN correspondante :

- Comores (CRCo) :
 - Un entrepôt national à Moroni

- Un entrepôt local à Anjouan
- Un entrepôt local à Mweli

- Madagascar (CRM) :
 - Un entrepôt nationale à Antananarivo
 - Un entrepôt local à Tamatave
 - Un entrepôt local à Maintirano

- Maurice (CRMu) :
 - Un entrepôt à Curepipe, Maurice
 - Un entrepôt local à Mont Lubin, Rodrigue

- Seychelles (CRS) :
 - Un entrepôt national à Mahé,

Enfin il y a des entrepôts à vocation locale qui peuvent être gérés par une SN en partenariat avec d'autres Sociétés nationales partenaires (SNP) mais l'objectif est évidemment d'utiliser les mêmes outils de suivi des stocks.

Développement d'un outil de gestion des stocks commun pour le mouvement CR/CR de réponse aux catastrophes sur la zone OI

Depuis deux ans, grâce à l'aide d'un prestataire spécialisé, la PIROI s'est dotée d'un outil numérique de gestion des stocks. Cet outil, intitulé "PLAteforme inventorY System" (PLAYS), est accessible en ligne via un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Il a été développé dans l'optique d'être ergonomique, rigoureux et orienté métier logistique. Selon le rôle de l'utilisateur dans son organisation, quatre profils ou statuts (avec des droits afférents) sont envisageables :

- ❖ Administrateur Régional
 - accès et droit global sur une région (plusieurs pays)
 - Équivalent à un poste de coordinateur logistique régional

- ❖ Logisticien national
 - accès et validation de mouvement sur tous les entrepôts d'un pays.
 - Équivalent à un poste de logisticien d'une société national

- ❖ Opérateur
 - accès et suivi sur un entrepôt d'un pays.
 - Équivalent à un poste de magasinier d'un entrepôt national ou local

❖ Visiteur

- accès aux stocks d'un projet (possiblement sur plusieurs entrepôts et/ou pays).
- Équivalent à un poste de chef de projet

Afin que chaque SN puisse intégrer l'outil de gestion des stocks dans ces procédures internes et dans son fonctionnement au quotidien, la PIROI a appuyé progressivement les logisticien.e.s à l'utilisation du logiciel grâce à des supports de formation rédigés par le développeur du logiciel.

Néanmoins cet appui de formation continue est très chronophage et dépendant des logisticiens formateurs de la PIROI. Ainsi afin de standardiser à la fois le contenu de la formation et l'utilisation pour chaque utilisateur, la PIROI souhaite se doter d'un outil de formation de type E-learning.

Il apparaît nécessaire de protocoliser l'utilisation et la formation à l'utilisation du logiciel de manière la plus standardisée, uniformisée et itérative possible.

// MISE EN ŒUVRE DE L'ÉTUDE

Objectif principal

La présente mission vise à :

- 1. Intégration des procédures à développer dans la formation.**
- 2. Rédiger des fiches pédagogique de formations par statut (quatre)**
- 3. Création d'une formation en ligne (e-learning) incluant des exercices permettant une mise en situation**
- 4. Proposition d'hébergement et de suivi de l'impact de la formation en ligne sous la forme d'un accompagnement dédié, d'une solution numérique (plateforme d'hébergement et de suivi statistique des participants) ou d'un plan d'action d'animation de formation à distance (type blended learning).**

Description des résultats attendus

- **R1 : Intégration des procédures à développer dans la formation.**

A partir d'une lecture documentaire des procédures et supports de formation PDF existants et des échanges avec la PIROI, ce résultat devra permettre de prendre connaissance des procédures de gestion de stocks et d'avoir une vision d'ensemble de l'existant. Cette première analyse permettra la rédaction de procédures simplifiées servant de trame au messages clés délivrés durant la formation.

Livrable(s) attendu(s):

- *Une fiche initiale synthétique de cadrage (2 pages)*
- *Un rapport synthétique sur les processus à suivre*

▪ **R2 : Rédiger des fiches pédagogique de formations par statut**

Dans le cadre de ce résultat, il s'agira de produire quatre fiches pédagogiques (une par statut), en se basant sur le résultat préalable et donc sur les procédures. Ces fiches n'auront pas d'autre vocation que de permettre de se mettre d'accord sur le contenu de la formation à délivrer et à encoder ensuite dans la solution en ligne (R3).

Ces fiches seront articulées de manière à prendre en compte les différentes fonctions mais aussi les différents mouvements (entrées, sorties, etc...) et création de fiche de données (création d'un nouvel entrepôt ou d'un nouvel article, etc...). Une attention particulière sera donnée au public cible de la formation qui peut être parfois très peu qualifié ou ne pas avoir la même compréhension des termes.

Elles auront pour objectif de permettre aux différents participants de la gestion des stocks de :

1. Connaître les attentes de leur rôles dans la gestion des stocks
2. Clarifier les rôles et les responsabilités de chacun
3. Savoir comment réaliser les tâches basiques liés à sa fonction
4. Participer à une réponse logistique optimisée, fluidifier la gestion administrative et le reporting

Livrable(s) attendu(s):

- *Une fiche initiale synthétique de cadrage (2 pages)*
- *Quatre fiches pédagogiques complètes incluant les déroulés de formations pour chaque statuts et le/s scénario pédagogique détaillé*

▪ **R3 : Création d'une formation en ligne (e-learning)**

Afin de former les intervenants des Sociétés nationales chargées de la gestion des stocks à l'utilisation de l'outil PLAYS, la PIROI souhaite développer une formation en e-learning qui pourra comprendre un ou plusieurs modules en ligne. Les intervenants déjà en poste pourront la suivre dans le cadre d'une formation à distance et les futurs employés ou volontaires nouvellement recrutés pourront la suivre dès leur prise de poste en distanciel. Afin de s'assurer de l'acquisition des connaissances de bases en logistique, cette formation pourra reprendre des notions de bases de la gestion de stocks avant de se concentrer sur l'utilisation technique de la plateforme PLAYS.

Ce module aurait pour objectifs spécifiques de :

- Présenter succinctement les **concepts de gestion de stock** de contingence (enjeux, contraintes, rôles...)

- Présenter le **fonctionnement du logiciel** via la plateforme internet (ordinateur) et dans la mesure du possible sur l'application (tablette ou smartphone)

- Décrire les **procédures et étapes à suivre pour réaliser les fonctions de base** liées à chaque statut.

Afin d'optimiser la formation, il pourrait être envisagé que le participant devant passer la formation relative au statut qui offre le plus de prérogatives soit obligé de passer par les formations des statuts offrant moins de prérogatives au préalable en prérequis.

La formation devra être didactique. Un point d'attention particulier devra être porté à la variété des supports en ligne : théorie, vidéos, jeux, quizz, ressources, etc.

Elle pourrait comporter trois ou quatre modules pouvant durer entre 20 et 90 minutes chacun.

Afin de finaliser la formation en ligne, la période de test et débogage devra être suffisamment longue pour permettre aux utilisateurs de faire remonter les problématiques.

Livrable(s) attendu(s) :

- *Une fiche initiale synthétique de cadrage (4 pages maximum)*
- *Un support de formation numérique mis en ligne (de type e-learning, environ 20 à 90 min) au format SCORM (FR)*
- *Un dossier comportant l'intégralité des fichiers intermédiaires (FR/ENG) ayant servi à la création des modules (ex : vidéo éditée, animations, quiz etc...). Les supports devront être disponibles en français et en anglais ou sous-titrés.*
- *Options :*
 - *une version en anglais, en espagnol et en portugais de la formation*
- **R4 : Proposition d'hébergement et de suivi de l'impact de la formation en ligne sous la forme d'un accompagnement dédié, d'une solution numérique (plateforme d'hébergement et de suivi statistique des participants) ou d'un plan d'action d'animation de formation à distance (type blended learning)**

Ce résultat final aura pour vocation de pérenniser l'outil et de nous accompagner dans son utilisation.

- *un hébergement et une maintenance préventive/curative*
- *une solution de suivi des participants (impacts, FAQ, retours, statistiques de participation et réussite...)*

Méthodologie

Le processus sera mis en œuvre en faisant appel à divers outils et approches :

- Consultation et prise en compte des recommandations des études préalablement menées pour le compte de la PIROI, notamment:
 - consultance pour adaptation des stocks prépositionnés aux besoins des populations
 - format d'outils de formation déjà rédigé (scénario pédagogique, fiches techniques...)
- Montage d'un comité de pilotage et réunions de suivi et de validation des supports proposés.
- Entretiens avec les équipes PIROI, SNOI, SNP et FICR mobilisées sur les opérations d'urgence (équipes projets, supports, logistiques, relations bailleurs, chef de délégation...). Autres outils à proposer par le prestataire.

La prestation est envisagée principalement en ligne. Le prestataire devra spécifier dans sa réponse technique à l'appel d'offre la méthodologie et la temporalité proposée et les ressources dédiées au projet. Une illustration des visuels possibles serait fortement appréciée.

Échéances envisagées

- Début souhaité de lancement de la prestation : septembre 2023
- *R1 - Rapport synthétique sur les processus à suivre : 01/10/2023*
- *R2 - Quatre fiches pédagogiques complètes incluant les déroulés de formations pour chaque statuts et le/s scénario pédagogique détaillé : 15/11/2023*
- *R3 - Un support de formation numérique mis en ligne (de type e-learning, environ 20 à 90 min) au format SCORM (FR), un dossier comportant l'intégralité des fichiers intermédiaires (FR/ENG) ayant servi à la création des modules (ex : vidéo éditée, animations, quiz etc...) : 15/04/2024*
- *R4 - Un hébergement et une maintenance préventive/curative et une solution de suivi des participants (impacts, FAQ, retours, statistiques de participation et réussite...) : à compter de la réception finale du R3 et de sa mise en ligne*

III. PROFIL ET COMPÉTENCES REQUISES

Qualités recherchées

- Bon esprit analytique et de synthèse
- Respect des délais
- Autonomie et initiative
- Bonnes maîtrise des enjeux de l'andragogie, des outils de formation en ligne et rédactionnelles

- Savoir-être : adaptabilité, bon sens et humour sont de bons atouts
- Expérience de renforcement de capacité d'équipe humanitaire et connaissance du contexte de Mouvement CRCR
- Français et anglais fluides.

Compétences recherchées

- Expertise avérée dans les formations en ligne type e-learning
- Maîtrise technique de la formation en ligne type e-learning
- Ingénierie de formation et ingénierie pédagogique, avec un accompagnement notamment à distance
- Excellente maîtrise des outils de création informatique
- Connaissance du Mouvement Croix-Rouge et des pays de la zone du Sud-Ouest de l'Océan Indien appréciée
- Une équipe pluridisciplinaire pourrait être un grand atout

IV. COMPOSITION DE L'OFFRE TECHNIQUE ET FINANCIÈRE

- Proposition technique incluant la méthodologie proposée, le chronogramme détaillé ;
- Proposition financière détaillée par livrable ;
- CV (en cas de candidature d'une équipe, CV du chef de projet et de chacune des personnes identifiées pour l'étude) ;
- Références détaillées des expériences en lien avec l'appel d'offres.

Un contrat type sera proposé par la Croix-Rouge Française. En cas de difficulté à nous soumettre une offre dans les délais impartis, n'hésitez pas à nous contacter.

La proposition complète devra être envoyée à : piroi.achat@croix-rouge.fr avec la mention objet du mail: " E Learning gestion de stock PLAYS " complète et à l'identique.