



# Appel à propositions

---

## Observatoire prospectif du commerce

---

**Cybersécurité : ingénierie pédagogique innovante**

**Sensibilisation/Formation 'Cyberkit'**

**Fiche action 9 de l'EDEC Commerce**

---

## 1. PRESENTATION DE L'OBSERVATOIRE PROSPECTIF DU COMMERCE

Créé en mars 1996 au sein du Forco, l'Observatoire prospectif du Commerce a pour mission :

- De procéder régulièrement à un état des lieux de l'évolution quantitative des métiers, des emplois, des qualifications et de la formation au sein des branches du commerce ;
- De fournir aux branches des indicateurs pertinents permettant la prospective sur l'évolution de l'emploi, des métiers et des qualifications.

Dans ce cadre, l'Observatoire prospectif est mandaté par les Observatoires des 13 branches adhérentes au Forco :

- ✓ Bricolage
- ✓ Commerce à Distance
- ✓ Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- ✓ Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- ✓ Commerce des articles de sport et équipements de loisirs
- ✓ Commerce succursaliste de la chaussure
- ✓ Commerce succursaliste de l'habillement
- ✓ Commerces de Détail Non Alimentaires
- ✓ Grands magasins et Magasins populaires
- ✓ Horlogerie commerce de gros
- ✓ Import-Export
- ✓ Optique-lunetterie de détail
- ✓ Professions de la photographie

## 2. OBJECTIFS DE L'INGENIERIE

*A noter que le préfixe Cyber, fait référence à toutes les techniques liées à la société du numérique et notamment à l'informatique et à l'internet.*

### 2.1. Contexte

Le 3 octobre 2017, les treize branches professionnelles du Commerce et de la Distribution ont signé un Engagement de Développement des Emplois et des Compétences (EDEC) avec le ministère du Travail et le Forco en tant qu'organisme relais.

Signé pour une durée de trois ans (2017-2019), cet accord-cadre s'articule autour de trois axes prioritaires :

1. *Analyse de l'impact de la transformation digitale sur les emplois et les compétences dans les branches du Commerce et de la Distribution ;*
2. *Accompagnement des entreprises dans leurs transformations et leurs stratégies en ressources humaines ;*
3. ***Outils les entreprises pour le développement de la cybersécurité et faire évoluer leurs compétences.***

Ces trois axes se déclinent eux-mêmes en 10 fiches actions spécifiques qui prennent la forme d'études prospectives, de démarches d'ingénierie de formation ou de diagnostics au service des branches, des entreprises et des salariés du Commerce et de la Distribution.

La fiche action 9, faisant objet de cet appel à propositions, consiste à réaliser une ingénierie pédagogique innovante de sensibilisation/formation des salariés aux pratiques digitales sécurisées, via un 'Cyberkit', utilisable sur mobile, tablette, ordinateur.

En effet, face aux dernières innovations technologiques et numériques, les entreprises ont un niveau de maturité différent, que l'on parle de système d'information, d'adoption de plateforme collaborative, de mobilité, de télétravail, de l'impact du digital, etc. toutes les entreprises semblent conscientes des risques inhérents à des pratiques émergentes et malveillantes et la nécessité de prendre les mesures de sécurité qui s'imposent.

Des signaux forts sont apparus ces dernières années avec un nombre de cyberattaques en augmentation pour lesquelles l'Etat (*ANSSI – Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information*) souligne la nécessité de disposer d'une capacité de détection précoce et la mise en place d'une organisation à contrer les attaques les plus subtiles comme les plus massives. Les attaques visant à compromettre l'intégrité des données d'une entreprise peuvent engendrer un arrêt total de son activité, voire la faire disparaître.

Bien que la législation européenne a fortement renforcé la protection des données personnelles au travers du Règlement Général sur Protection des Données (RGPD) en renforçant la responsabilité et la transparence des entreprises, il n'en demeure pas moins que la mise en place de celui-ci n'aura d'effet maximum que si les utilisateurs, savent adopter les bons réflexes en matière de sécurité des systèmes d'information.

**Aujourd'hui la question de l'entreprise n'est plus de savoir si elle sera attaquée mais plutôt, de savoir quand elle le sera,** et pour parer au mieux à cette future situation, son meilleur pare-feu reste le comportement adapté de ses salariés face à la menace.

En effet, les salariés sont sa première source de défense, sous réserve qu'ils signalent le moindre événement éveillant leurs soupçons : la sensibilisation et la formation à la sécurité informatique sont des axes majeurs. Pour illustrer, selon une étude SopraSteria 2018, les comportements à risque des utilisateurs augmentent l'exposition des entreprises aux cyberattaques et fuites de données. Des politiques de prévention et campagnes de sensibilisation contribuent fortement à limiter ces risques en instaurant une culture sécurité dans les entreprises.

Il devient fondamental de sensibiliser/former les salariés aux enjeux de la cybersécurité, aux règles à respecter et aux bons comportements à adopter dans ce domaine, à travers des actions de sensibilisation et/ou de formation.

C'est dans ce contexte que 6 branches professionnelles souhaitent accompagner les entreprises dans la sensibilisation/formation de leurs salariés pour favoriser leur montée en compétences sur la sécurité numérique.

## 2.2. Objectifs

Cet appel à propositions vise à construire une ingénierie pédagogique innovante de sensibilisation/formation des salariés (des branches professionnelles impliquées) aux pratiques digitales sécurisées, via un 'CyberKit' utilisable sur un site responsive (déclinable sur mobile, tablette, ordinateur).

### Les 6 branches impliquées sont :

- ✓ Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- ✓ Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- ✓ Commerce succursaliste de la chaussure
- ✓ Commerce succursaliste de l'habillement
- ✓ Horlogerie commerce de gros
- ✓ Import/Export

## 3. METHODOLOGIE

### 3.1. Modalités

Le projet comprend deux phases :

- Une ingénierie pédagogique ;
- Une interface de présentation des modules pédagogiques sous forme de site web responsive design ou progressive web app.

**L'ingénierie pédagogique** devra prendre en compte les spécificités du Commerce et de la Distribution et s'appuiera entre autres sur :

- Les productions existantes (Guide de l'hygiène numérique, Guide des bonnes pratiques de l'informatique ANSSI, etc.),
- Les préconisations ANSSI, CNIL et autres experts,
- La réglementation en vigueur,
- La cartographie dynamique des formations en cyber-sécurité (fiche action 10 de l'EDEC Commerce), en cours de réalisation, qui pourra être un outil d'inspiration pour combler des vides de formations.

Des entretiens avec des entreprises des 6 branches impliquées pourront être envisagés afin d'affiner leurs attentes ainsi que le temps idéal des séquences, des modules. A l'occasion de ceux-ci, il pourra être relevé les actions qu'elles ont pu mener pour sensibiliser leurs salariés à la thématique.

Le programme de sensibilisation/formation devra répondre à plusieurs critères :

- Etre transposable sur mobile, tablette, ordinateur,
- Indiquer les objectifs de chaque étape et les acquis intégrés,
- Etre séquencé en modules intégrant une progression par palier et une attestation des compétences acquises.

L'ingénierie pédagogique sera proposée sous forme modulaire en fonction des cibles envisagées et des cyber-risques courus (modules généraux pour l'ensemble des salariés, et si besoin après analyse, des modules complémentaires par grandes fonctions dans l'entreprise...). Les membres du comité de pilotage définiront avec le prestataire les cibles à viser lors de la première réunion de lancement.

Ainsi, la pédagogie de sensibilisation/formation devra avoir une forme ludique et valorisante, mettant en appétence l'apprenant. Elle sera proposée, par objectifs pédagogiques, sous forme modulaire, scindée en séquences courtes (une dizaine de minutes proposée). Les étapes seront à valider par un système de scoring, permettant d'accéder à l'étape supérieure. Une attestation de formation sera délivrée par objectifs pédagogiques.

Le 'Cyberkit' pourra être déployé pour une branche, une entreprise, une catégorie de population, avec la possibilité de voir leur progression, en vue de favoriser les challenges et l'entre-aide.

**Le site** utilisable sur ordinateur, tablette, mobile, pensé comme une boîte à outils, devra prendre en compte l'importance de l'utilisabilité sur le lieu de travail et l'expérience des différents utilisateurs :

- Le site sera développé en responsive design ;
- Il devra être dynamique et contenir des supports variés (texte, vidéos, quizz...) pertinents ;
- Il pourra prévoir la mise en place d'un timing pour réaliser les modules, afin d'imprimer un rythme d'apprentissage ;
- La navigation attendue sera fluide et intuitive ;
- Le site devra être en libre accès et/ou administré par une entreprise ;
- Il pourra être accessible en online et offline.

Les éléments graphiques et techniques seront à affiner au cours du projet afin de répondre à l'ingénierie de formation élaborée.

Le prestataire devra être vigilant à la diversité des branches professionnelles et des entreprises qui les composent. Il devra mettre en lumière, si elles existent, les spécificités liées aux secteurs d'activité ou à la taille des entreprises et à leurs organisations.

### 3.2. Livrables attendus

L'ingénierie comprendra à minima pour chaque module :

- La population visée ;
- La description du contexte ;
- Les objectifs pédagogiques de la sensibilisation/formation ;
- Les compétences recherchées ;
- Le programme détaillé (contenu, architecture...) ;
- Les méthodes pédagogiques ;
- Le timing/la progression ;
- Le dispositif d'évaluation (scoring...).

Le site responsive design créé à partir de l'ingénierie de formation matérialisée ci-dessus.

La prestation sera complétée :

- D'argumentaires de communication à destination des directeurs d'entreprise et/ou responsable de formation et managers afin de les outiller pour promouvoir cette action de sensibilisation/formation à la cybersécurité ;

- D'une synthèse de 4 pages maximum (gabarit fourni par l'Observatoire Prospectif du Commerce), qui permettra de rappeler les comportements clés à adopter en termes de cyber sécurité.

Le prestataire transmettra également :

- Les rapports intermédiaires pour chaque phase du projet (le nombre sera défini lors de la mise en place du projet avec le prestataire) ainsi que les comptes rendus de chaque comité de pilotage ;
- Les documents permettant la réalisation de l'ingénierie de formation (bibliographie exhaustive des sources utilisées, guides d'entretiens, profils des personnes/entreprises sollicitées...).

A la fin de l'étude, des restitutions orales seront à prévoir auprès des CPNE des branches qui le souhaitent ainsi qu'une présentation interne au Forco (soit potentiellement 7 présentations).

### 3.3. Gestion et suivi du projet

Un Comité TECHnique, nommé, COTECH, associant l'Observatoire prospectif du commerce, les secrétariats des branches professionnelles impliquées, les représentants syndicaux de celles-ci et la DGEFP suivra et validera l'ensemble des travaux. Le prestataire interviendra lors des réunions du COTECH et rédigera les comptes rendus de ces dernières qu'il transmettra au Forco pour validation et diffusion.

Le prestataire assurera la restitution du projet auprès de l'ensemble des CPNE ou CPNEFP (Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle) des branches professionnelles impliquées qui le souhaiteront, ainsi qu'une restitution pour le Forco.

En termes de suivi :

- L'Observatoire prospectif du commerce, relais du COTECH, est associé aux entretiens et groupes de travail et sera présent en fonction de ses disponibilités ;
- Un suivi est à prévoir avec une régularité à déterminer, sur la base d'une fiche de suivi, rappelant le planning, les étapes réalisées, en cours, à venir, et les difficultés rencontrées.

## 4. PLANNING PREVISIONNEL

Lancement de la consultation	1 <sup>er</sup> juin 2018
Date limite de réception des offres	20 juin 2018
Audition des candidats présélectionnés	29 juin 2018
Finalisation des travaux	février 2019

## 5. BUDGET PREVISIONNEL

Le prestataire devra présenter une proposition détaillée, scindant les travaux relevant de la pédagogie (en ayant soin de découper par module de la partie développement) des travaux relevant de la partie application, au regard des attentes de l'Observatoire prospectif du commerce, des éléments existants et des délais demandés.

Un devis sera à présenter en ce sens, chiffré en euros HT/TTC.

## 6. MISSIONS ASSIGNEES AU PRESTATAIRE

### 6.1. Contenu des offres

Le prestataire détaille dans son offre, la méthodologie qui lui apparaît comme la plus pertinente pour mener à bien ce projet, et répondre aux objectifs de la pédagogie innovante.

Son offre devra comporter :

- Des précisions sur les méthodologies proposées au regard des travaux prévus. Il décrira notamment comment il prendra en compte la spécificité des branches impliquées et l'hétérogénéité des entreprises les composant ;
- Une proposition d'organisation des travaux dans le temps ;
- Une présentation de l'équipe d'intervention, de ses compétences et de son expérience sur ce type de travaux, et des éventuels sous-traitants ;
- Le budget distinguera la partie dédiée à la pédagogie de la partie liée à l'élaboration du site, comportant à minima, par phase, les périodes d'interventions associées, le nombre de consultants et le coût journalier, le nombre de jours et le montant total en euros HT. Le budget précisera également les autres frais éventuels liés à la mission ;
- Des références générales sur la connaissance/compréhension du secteur ou sur des travaux prospectifs.

### 6.2. Sélection du prestataire

Le choix définitif du prestataire sera fondé sur :

- Le respect du cahier des charges ;
- La compréhension de la demande ;
- La qualité de la rédaction de la proposition ;
- La pertinence et la qualité de la méthodologie proposée ;
- La réalité des moyens mis en œuvre ;
- L'expérience avérée d'une opération similaire ;
- Le coût de l'opération.

## 7. CONDITIONS DE REALISATION

### Obligations du prestataire

**Propriété.** Toutes les études menées dans le cadre du présent projet sont la propriété conjointe du Forco et des branches professionnelles concernées.

**Confidentialité.** A travers les données issues des acteurs du domaine qu'ils pourront rencontrer pour les besoins de ses propres travaux, le prestataire pourra éventuellement avoir accès à des informations sensibles. Il s'engage à respecter les contraintes de diffusion imposées par ceux qui les auront fournies.

**Neutralité.** Le prestataire devra consulter un panel représentatif de parties prenantes. Il s'efforcera de rapporter objectivement les points de vue et d'en faire la synthèse pour aboutir à un résultat partagé.

**Délai.** Dans tous les cas de figure, le prestataire retenu fera état auprès du COTECH des difficultés qu'il pourra rencontrer pour honorer les échéances. Il appartiendra alors à ce dernier de prendre les décisions adéquates sans que cela implique un travail supplémentaire.

A titre informatif, le prestataire s'engage à avertir le Forco en cas de partenariat, sous-traitance, pour toute ou partie de la réalisation de l'étude.

### Pilotage et suivi des travaux

La maîtrise d'ouvrage du projet sera assurée par le COTECH qui rendra compte régulièrement de l'avancée des travaux aux membres des CPNEFP concernées.

L'Observatoire prospectif du commerce assurera la maîtrise d'œuvre et sera le relais entre le prestataire et les membres du COTECH.

## **8. CONDITIONS D'ENVOI DES OFFRES ET D'ATTRIBUTION**

La réponse à l'appel à propositions sera adressée par **mail jusqu'au 20 juin inclus** à l'attention de l'Observatoire prospectif du commerce :

- Fanny COSTE, Responsable de l'Observatoire, [fcoste@forco.org](mailto:fcoste@forco.org)
- Nadège DUTOUYA, Chargée d'études : [ndutouya@forco.org](mailto:ndutouya@forco.org)