**Cahier des Clauses**

**Techniques Particulières**

**n° DELF 2020-12**

**Marche relevant de l’article 30 du Code des Marches Publics**

**Objet** : Formations à l’organisation et à la communication pour le compte du Centre de la Formation et du Développement des Compétences (CFDC) dans le cadre des personnels techniques et ouvriers de l’Assistance Publique – Hôpitaux de Paris.

Cette consultation se décompose en un lot unique comprenant trois modules :

* Module 1 : Secrétaire de direction,
* Module 2 : Assistant(e)s médico-administratif (ve) s,
* Module 3 : Secrétaires hospitalièr(e)s.

Pour la période allant du **1er mars 2021 au 28 février 2022**. Marché reconductible 2 fois de façon tacite.

Le marché est conclu sans montant minimum et un montant maximum de 89 000 € HT (reconduction comprise).

Ce document comprend 11 pages dont 1 annexe et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

**SOMMAIRE**

[ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE 3](#_Toc58331676)

[ARTICLE 2 : COMPOSITION DU LOT ET VOLUMETRIE 3](#_Toc58331677)

[ARTICLE 3 : PRESENTATION DE L’INSTITUTION 3](#_Toc58331678)

[3.1. Présentation de l’Assistance Publique-Hôpitaux de Paris 3](#_Toc58331679)

[3.2. Présentation de la Direction des Ressources Humaines de l’AP-HP 3](#_Toc58331680)

[3.3. Présentation du Centre de la Formation et du Développement des Compétences 4](#_Toc58331681)

[ARTICLE 4 : ORIENTATIONS DE LA FORMATION 5](#_Toc58331682)

[4.1. Caractéristiques de la population à former 5](#_Toc58331683)

[4.2. Objectifs professionnels 5](#_Toc58331684)

[4.3. Objectifs pédagogiques 5](#_Toc58331685)

[4.4. Présentation des modules 5](#_Toc58331686)

[4.5. Méthodes et moyens pédagogiques 6](#_Toc58331687)

[4.6. Documents pédagogiques 6](#_Toc58331688)

[4.7. Evaluation 6](#_Toc58331689)

[ARTICLE 5 : REUNION DE CADRAGE 7](#_Toc58331690)

[5.1. Réunions préparatoires 7](#_Toc58331691)

[5.2. Réunions de bilan 7](#_Toc58331692)

[ARTICLE 6 : ORGANISATION DE LA FORMATION 7](#_Toc58331693)

[6.1. Critères d’organisation et de fonctionnement 7](#_Toc58331694)

[6.2. Le prestataire et les formateurs 7](#_Toc58331695)

[6.3. Observations complémentaires 8](#_Toc58331696)

[ARTICLE 7 : COUT DES PRESTATIONS 8](#_Toc58331697)

[ARTICLE 8 : ANNULATION 8](#_Toc58331698)

[ANNEXE : TABLEAU RECAPITULATIF 9](#_Toc58331699)

# 

# OBJET DU MARCHE

Le marché a pour objet les prestations de formations à l’organisation et à la communication organisées par le Centre de Formations Techniques et administrative et Ouvrières du Centre de la Formation pour le compte du CFDC de l’AP-HP.

# COMPOSITION DU LOT ET VOLUMETRIE

Les prestations sont réunies en 1 lot unique comprenant trois modules détaillés en annexe du présent CCTP, pour une volumétrie d’environ 75 stagiaires par an.

# PRESENTATION DE L’INSTITUTION

## Présentation de l’Assistance Publique-Hôpitaux de Paris

L’Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), « http://www.aphp.fr » est un établissement de ressort régional. Assurant des missions de soins, d’enseignement, de recherche médicale, de prévention, d’éducation de la santé et d’aide médicale urgente, l’AP-HP constitue le centre hospitalier régional et universitaire d’Ile-de-France. Elle est chargée, dans plusieurs domaines, de missions nationales et internationales.

L’AP-HP assure une prise en charge s’appuyant sur toutes les possibilités diagnostiques et thérapeutiques. L’ensemble des spécialités médicales, organisées autour de 52 disciplines médicales, chirurgicales, biologiques et mixtes y sont représentées. Elle est liée à 7 unités de formation et de recherche universitaires de médecine, 2 d’odontologie et 2 de pharmacie.

Le siège de l’AP-HP a pour missions la définition de la stratégie de l’institution et l’apport d’expertises aux groupes hospitaliers. Il conserve les missions de gestion nécessitant un suivi centralisé de par leur nature ou de caractère réglementaire (par exemple, les commissions administratives paritaires).

Le pilotage de l'institution est assuré par le Directeur Général, assisté de la Secrétaire Générale et d’un Comité de Direction auprès du Directeur de Cabinet et des Directeurs fonctionnels.

Le cadre général de l’action de l’AP-HP est formalisé dans son plan stratégique.

## Présentation de la Direction des Ressources Humaines de l’AP-HP

La Direction des Ressources Humaines est structurée en départements :

* Département de la Gestion des Personnels
* Département du Développement Professionnel
* Département Contrôle de Gestion et Prévision
* Département des Relations Sociales et de la Politique Sociale
* Département Qualité de Vie et Santé au Travail

Il dispose également d’un Pôle d’Intérêt Commun (PIC) intitulé Centre de la Formation et du Développement des Compétences, à l’origine de la présente demande.

Les grandes missions de la Direction des Ressources Humaines de l’AP-HP sont :

* Accompagner la modernisation de l’AP-HP par la mise en œuvre d’une politique de développement managérial,
* Piloter les évolutions de l’emploi et des métiers, définir la politique de formation et de développement des compétences des personnes,
* Définir la politique de recrutement et la politique d’évolution professionnelle des personnels, gérer les carrières statutaires des fonctionnaires et garantir la paie à tous les personnels,
* Définir et coordonner la politique sociale et celle relative aux conditions de travail,
* Conduire le dialogue social institutionnel,
* Organiser les sélections d’accès et la gestion des instituts de formation initiale diplômant pour les personnels paramédicaux, sociaux et sages-femmes, les sélections (concours et examens professionnels) de recrutement internes à l’AP-HP et la formation continue des personnels,
* Assurer la maitrise d’ouvrage de l’adaptation du Système d’Information RH pour l’ensemble des personnels.

## Présentation du Centre de la Formation et du Développement des Compétences

Le CFDC est un Pôle d’intérêt Commun (PIC) rattaché à la DRH de l’AP-HP. Il conduit l’élaboration des orientations institutionnelles de formation, en accompagnement des projets de l’AP-HP et des mutations de l’environnement. Il met en œuvre des dispositifs de formation initiale et continue.

Son personnel est réparti dans :

17 Instituts de Formation en Soins Infirmiers, dont 9 disposent d’un Institut de Formation d’Aides-soignants

* 10 écoles spécialisées et médicaux-techniques,
* 1 École d’Infirmier (ère) Anesthésiste Diplômé(e) d’État (IADE),
* 1 École d’Infirmier (ère) de Bloc Opératoire Diplômé(e) d’État (IBODE),
* 1 École de puériculture,
* 1 Centre de Formation de Préparateur en Pharmacie Hospitalière (CFPPH)
* 1 Institut de Formation de Manipulateur en Électroradiologie Médicale (IFMEM),
* 1 Institut de Formation en Masseur Kinésithérapie (IFMK),
* 2 Écoles de sages-femmes Baudelocque, École de sages-femmes de Saint-Antoine,

7 Centres de formation

* 1 Institut de Formation des Cadres de Santé (IFCS),
* 1 Centre de Formation Continue : Management et Pratique Professionnelle pour le Personnel Hospitalier (MPPPH),
* 1 Centre de Formation Continue des Travailleurs Sociaux et Éducatifs
* 1 Centre de Formation Continue des Techniciens de laboratoire médical
* 1 Centre de Formation aux Techniques Administratives et Ouvrières (CFTAO),
* 1 Centre d’Enseignement des Soins d’Urgence (CESU),
* 1 Département du Développement Professionnel Continu Médical (DDPCM).
  1. **Centre de Formation Continue**

Le Centre de Formation Continue regroupe l’ensemble des structures de formation continue sous une même direction, afin de mutualiser les savoirs et les compétences des personnels et gagner en efficience.

Il comprend :

* La formation continue : Management et Pratiques Professionnelles pour le Personnel Hospitalier (CFC / MPPPH)
* La formation continue des Travailleurs Sociaux et Éducatifs (CFC : TSE)
* La formation continue des Techniciens de laboratoire (CFC : TLM) / Préparateurs en pharmacie hospitalière (CFPPH)
* Le Centre de Formation aux Techniques Administratives et Ouvrières (CFTAO)
  1. **Centre de Formation Continue : Management et Pratiques Professionnelles pour le Personnel Hospitalier (CFC/MPPPH)**

Ce Centre propose des formations aux managers et personnels paramédicaux de l’institution.

Les formations dispensées suivent les orientations ministérielles et institutionnelles et accompagnent les nouveaux projets de l’AP-HP au plus près des besoins des acteurs soit sur le Campus ou soit au niveau des GH.

Exigibles ou recommandées, relevant d'un programme de Développement Personnel Continu ou d’actions spécifiques, ouvertes majoritairement aux personnels de l’Institution mais accueillant des professionnels hors AP-HP, les formations dispensées s’inscrivent dans une logique de développement des compétences des professionnels et d’amélioration de la qualité.

Le Centre s’attache à développer des partenariats avec différentes institutions et universités.

* 1. **Centre de Formation Continue des Travailleurs Sociaux et Éducatifs**

Ce Centre prend en charge la formation continue des métiers du travail social et de la filière socio-éducative (assistants sociaux, éducateurs spécialisés, éducateurs de jeunes enfants, animateurs, Mandataires Judiciaires à la protection des majeurs (MJPM).

* 1. **Centre de Formation Continue des Techniciens de laboratoire / Préparateurs en pharmacie hospitalière / Manipulateurs en électroradiologie**

Ces secteurs accompagnent les professionnels des différentes spécialités médicotechniques au renforcement des compétences.

Certaines formations relèvent d’un partenariat avec l’université dans le cadre, par exemple, de DU.

* 1. **Centre de Formation aux Techniques Administratives et Ouvrières (CFTAO)**

Depuis juillet 2017, le Centre de Formation aux Techniques Ouvrières (CFTO) a fusionné avec le Centre de Formation aux Techniques Administratives (CFTA) à l’entrée dans le Campus Picpus. Ces deux centres organisent leur activité essentiellement à destination des professionnels des métiers supports sur les filières dont ils ont la charge : administrative, technique, logistique, informatique et biomédicale de l’AP-HP.

Le C.F.T.A.O. est un lieu de rencontres, d’échanges et d’acquisition de savoirs et de savoir-faire incitant les professionnels à la réflexion et à la mutualisation.

Il participe à la réflexion relative à l’évolution des services et des métiers administratifs, ainsi qu’au processus de développement des compétences dans le cadre des orientations du plan stratégique et de projet social professionnel et de l’accompagnement au changement.

Il permet la professionnalisation du personnel administratif par une plus grande adaptation à l’évolution des organisations et des métiers.

La stratégie de formation du CFTAO est liée à l’accompagnement des projets institutionnels transversaux sur la professionnalisation et la modernisation des services administratifs et des services généraux.

# ORIENTATIONS DE LA FORMATION

## Caractéristiques de la population à former

Le dispositif de formations en matière d’organisation et de communication est destiné aux secrétaires de direction, aux assistants médico-administratifs et aux secrétaires hospitalières.

## Objectifs professionnels

* Favoriser la prise de fonction et l’appréhension des composantes de l’environnement professionnel d’une secrétaire,
* Développer ses capacités d’organisation et de communication.

## Objectifs pédagogiques

Les objectifs pédagogiques seront décrits dans l’offre du prestataire et seront adaptés aux objectifs de la formation précédemment cités.

## Présentation des modules

* Formation des secrétaires de direction,
* Formation des assistants médico-administratifs,
* Formation des secrétaires hospitalières.

Les tableaux en annexe présentent les éléments du contenu, le public ciblé ainsi que les éléments organisationnels spécifiques.

Le contenu de la formation devra être précis et détaillé. Le programme proposé par le prestataire devra contenir le déroulement de l’action par demi-journée : les objectifs pédagogiques, le contenu, les méthodes et les moyens pédagogiques.

## Méthodes et moyens pédagogiques

Les méthodes et les objectifs pédagogiques seront définis par le prestataire et obligatoirement décrits dans son offre.

Les objectifs pédagogiques devront tenir compte des caractéristiques du public concerné et des objectifs définis préalablement. Ils feront l’objet d’une négociation entre le prestataire, le responsable de formation du CFTAO, les commanditaires et les bénéficiaires.

Les méthodes pédagogiques seront interactives et centrées sur les situations de travail des participants. Les échanges de pratiques professionnelles seront favorisés et une méthode en vue de leur formalisation sera proposée.

Une alternance sera proposée entre des apports théoriques ou conceptuels avec, en fonction du thème de la formation, des cas pratiques ou des exercices individuels ou collectifs.

Toute demande de matériel audiovisuel devra être précisée dans la proposition d’intervention.

## Documents pédagogiques

Un document pédagogique sera remis à chaque stagiaire à l’issue de la formation. Ce document sera réalisé par le prestataire et transmis au responsable de formation du CFTAO pour validation au plus tard un mois avant le démarrage de la session de formation.

Ce document contiendra au minimum :

* Un sommaire
* Le rappel aux concepts utilisés,
* La synthèse des apports théoriques,
* La reproduction des exercices pratiques,
* Une bibliographie,
* Un glossaire.

La reprographie des documents pédagogiques sera à la charge du prestataire. Son coût sera précisé et inclus dans le coût global de la prestation.

L’AP-HP se réserve le droit d’utiliser pour communication, les documents fournis (utilisation, duplication, reproduction, diffusion, représentation).

Le prestataire demeure propriétaire de ses méthodes, de ses outils, de sa documentation et de son savoir-faire. Néanmoins, il concède à l’AP-HP de façon illimitée, dans le cadre de la prestation et de ses propres besoins, un droit d’utilisation de ses méthodes, de ses outils, de sa documentation et de ses savoir-faire utilisés pour réaliser la formation.

Le prestataire s’engage à ne pas divulguer les réalisations et/ou les documents communiqués ou réalisés par ou pour l’AP-HP, ainsi que les informations communiquées par l’AP-HP pendant le délai d’exécution du marché.

De plus, il s’engage à faire respecter cette obligation par ses collaborateurs et ses partenaires. Le non-respect de ces dispositions pourra entraîner la résiliation du marché aux torts du prestataire.

L’AP-HP s’engage à ne pas divulguer les documents appartenant au prestataire, ainsi que les informations concernant le prestataire. De plus, l’AP-HP s’engage à faire respecter cette obligation auprès de ses agents qui les utiliseraient.

## Evaluation

L’évaluation de satisfaction sera réalisée par le responsable de formation du CFTAO au moyen d’une grille institutionnelle prévue à cet effet.

Le prestataire s’engage à informer le responsable de formation du CFTAO du déroulement de l’action afin d’apporter d’éventuelles corrections, dans le respect des objectifs fixés.

# REUNION DE CADRAGE

## Réunions préparatoires

Au moins une réunion préparatoire devra être organisée avant la mise en œuvre du marché entre le prestataire et le CFTAO concernant les modalités d'organisation et de coordination pédagogique.

Le titulaire devra être à même d’adapter le contenu, les objectifs ainsi que les méthodes utilisées à la demande de l’AP-HP, au regard des priorités institutionnelles.

## Réunions de bilan

Une ou plusieurs réunion(s) pourront être organisées à l’initiative du CFTAO afin d'établir un bilan concernant l’exécution du marché et les résultats obtenus par les stagiaires, en cours de formation et dans leurs fonctions professionnelles.

Le titulaire sera tenu d’y assister et sera prévenu au minimum 15 jours à l’avance de la date et de l’heure fixées.

# ORGANISATION DE LA FORMATION

## Critères d’organisation et de fonctionnement

Les formations sont réalisées dans les locaux de la Formation Continue :

Campus PICPUS

33, Bd Picpus

75012 Paris

mais pourront également se dérouler sur les différents groupes hospitaliers et sites non GH de l’AP-HP.

Les sessions de formations se dérouleront en dehors des périodes de congés scolaires de la région d’Ile de France.

Le nombre de stagiaires par groupe est indiqué au niveau du tableau annexe.

Les horaires des formations seront inclus dans une plage horaire de 9h00 à 17h00. Le prestataire s’engage à respecter les horaires et les temps de pause définis au préalable avec le responsable de formation.

Les frais de repas des stagiaires ne sont pas à prendre en compte dans l’offre de prix.

## Le prestataire et les formateurs

Le prestataire a la responsabilité des intervenants et des moyens à mettre en œuvre pour l’exécution de la prestation.

Les formateurs doivent posséder une expérience de ce type d’intervention. Le curriculum-vitae des formateurs doivent être joints à la proposition d’intervention.

Ils comporteront à minima :

* + La qualification,
  + l’expérience professionnelle et pédagogique,
  + les expériences sur le même thème,
  + les références.

Le prestataire devra préciser s’il s’agit d’un consultant junior, senior ou confirmé.

Le prestataire doit garantir la disponibilité de chaque intervenant, en fonction du planning prévu. Tout changement d’intervenant pour des raisons exceptionnelles et impérieuses devra être signalé au responsable des formations du CFTAO. Le prestataire s’engage alors à proposer sous huit jours maximum un intervenant possédant au moins une qualification et une expérience identiques, sans supplément de prix.

Le responsable de formation et la direction du CFTAO rencontreront le chef de projet et les intervenants avant le démarrage de la formation qui ne donnera pas lieu à la facturation. Ils se réservent la possibilité de récuser un intervenant dont les compétences ne satisferaient pas aux exigences (ou qui poserait des difficultés quant à la bonne exécution de la prestation) et, de solliciter un intervenant dont il connaît les références.

## Observations complémentaires

Le prestataire s’engage à respecter les exigences définies dans le présent cahier des clauses techniques particulières.

En cas de non-respect, le directeur du CFTAO se réserve la possibilité d’annuler tout ou partie de la commande.

# COUT DES PRESTATIONS

Le prestataire devra proposer pour chaque module le cout HT et TTC par jour et par session.

Ce tarif intègrera les documents remis aux stagiaires, les corrections des copies, les frais de repas et la mise à disposition éventuelle d’outils pédagogiques (forum, plateforme etc …).

# ANNULATION

Le CFTAO se réserve le droit d’annuler sans frais une ou plusieurs sessions si le nombre d’inscrits aux sessions est inférieur au seuil minimum pour chaque session ; ainsi que de ne pas recourir à tel ou tel module.

# ANNEXE : TABLEAU RECAPITULATIF

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Intitulé des modules** | **Objectifs professionnels** | **Public** | **Nbre de stagiaires par session** | **Durée** | **Elément de contenu** | **Nbre de sessions annuelles** | **Modalités organisationnelles** |
| **MODULE 1 :**  **SECRETAIRE DE DIRECTION** | **Appréhender les responsabilités individuelles et collectives d’un secrétariat de direction**  **Acquérir des outils de base pour mieux gérer son temps**  **Développer ses capacités de communication et de travail en équipe**  **Etre capable de piloter un projet simple**  **Identifier les conditions de réussite du projet** | **Être secrétaire de direction à l’AP-HP ou personnels accédant à une fonction de secrétaire de direction ou personnels occupants des fonctions de secrétaire de direction** | ***15*** | **5 jours en discontinu (2 +3)** | **Assister un cadre de direction : quels enjeux ?**  **Cartographie des compétences de la secrétaire de direction**  **Organisation du travail administratif**  **Arbitrer des priorités**  **Acquérir des outils pour gérer son temps**  **Schémas et outils de la communication**  **Présentation d’une information**  **Transmission des informations : évaluation et amélioration des processus** | **1 session annuelle** | **Session organisée par le CFTAO** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Intitulé des modules** | **Objectifs professionnels** | **Public** | ***Nbre de stagiaires par session*** | **Durée** | **Elément de contenu** | **Nbre de sessions annuelles** | **Modalités organisationnelles** |
| **MODULE 2 :**  **ASSISTANTS MEDICO-ADMINISTSRATIFS** | **Comprendre et optimiser le rôle spécifique d’un assistant médico-administratif**  **Se positionner dans un réseau de relations complexes (services, patients, familles, médecins de ville, équipes médicale et paramédicale,…)**  **Savoir rechercher les informations et identifier les personnes ressources**  **Gérer ses relations téléphoniques et réussir un accueil physique de qualité**  **Renforcer ses capacités d’organisation, de communication et de gestion du temps** | **Assistants médico-administratifs en fonction dans un service hospitalier** | ***15*** | **3 jours** | **Champs de compétences et d’activité d’un A.M.A**  **Accueil, organisation et communication**  **Principes et techniques de communication**  **Relations interpersonnelles pour un travail en équipe efficace** | **2 sessions annuelles** | **Session organisée par le CFTAO** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Intitulé des modules** | **Objectifs professionnels** | **Public** | ***Nbre de stagiaires par session*** | **Durée** | **Elément de contenu** | **Nbre de sessions annuelles** | **Modalités organisationnelles** |
| **MODULE 3**  **SECRETAIRES HOSPITALIERES** | **Mieux appréhender la réalité de la fonction de secrétaire hospitalière**  **Apprendre à planifier ses activités et gérer son temps**  **Traiter et transmettre efficacement des informations, des messages**  **Développer ses capacités de communication et son excellence relationnelle** | **Personnels ayant une fonction de secrétaire hospitalière** | ***15*** | **2 jours** | **Analyse de la fonction**  **Autodiagnostic de son comportement**  **Outils d’organisation**  **Gestion des priorités**  **Simplification de son activité**  **Schémas et outils de la communication**  **Différents types d’information et leurs sources**  **Présentation et transmission d’une information**  **Évaluation du processus de transmission** | **2 sessions annuelles** | **Session organisée par le CFTAO** |