



## **DIRECTION DES ACHATS**

### **Département des Achats Généraux & Logistiques**

### **DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DE LA FORMATION (DRHF)**

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**CONSULTATION N° E25\_0401**

**FORMATIONS CONTINUES  
6 LOTS**

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 - OBJET .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 - NATURE DES PRESTATIONS.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3 – QUALITÉ DES MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS.....</b>	<b>3</b>
3.1 – INTERVENANTS.....	3
3.2 – DEMANDE DE REMPLACEMENT DES INTERVENANTS .....	4
<b>ARTICLE 4 - PUBLIC .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 5 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>5</b>
5.1 – PRÉPARATION .....	5
5.2 – ANIMATION .....	5
5.3 – SUIVI .....	5
5.3.1 - <i>Rapports d'étapes</i> : .....	5
5.3.2 - <i>Réunions de recadrage</i> : .....	6
5.3.3 – <i>Questionnaire d'évaluation</i> : .....	6
5.3.4 – <i>Présentéisme</i> : .....	6
5.3.5 - <i>Suivi de la prestation</i> : .....	6
5.4 – ÉLÉMENTS À FOURNIR À L'ISSUE DU STAGE.....	6
<b>ARTICLE 6 – ANNULATION DES SESSIONS.....</b>	<b>7</b>
6.1 – ANNULATION PAR LE TITULAIRE .....	7
6.2 – ANNULATION PAR LES HOSPICES CIVILS DE LYON.....	7
<b>ARTICLE 7 - DURÉE ET CALENDRIER .....</b>	<b>7</b>
7.1 – DURÉE .....	7
7.2 – DATES .....	7
7.3 – HORAIRES .....	8
<b>ARTICLE 8 - LIEUX D'EXÉCUTION .....</b>	<b>8</b>
8.1 – PRESTATIONS ORGANISÉES DANS LES LOCAUX DES HOSPICES CIVILS DE LYON .....	8
8.2 – PRESTATIONS ORGANISÉES DANS LES LOCAUX DU TITULAIRE .....	8
<b>ARTICLE 9 - MOYENS À METTRE EN ŒUVRE.....</b>	<b>8</b>
9.1 – PRESTATIONS ORGANISÉES DANS LES LOCAUX DES HOSPICES CIVILS DE LYON .....	8
9.2 – PRESTATIONS ORGANISÉES DANS LES LOCAUX DU TITULAIRE .....	9
9.3 – FORMATIONS NUMÉRIQUES (DIGITAL LEARNING) .....	9
9.4 – ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP .....	9
<b>ARTICLE 10 - QUALITÉ DE LA PRESTATION .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 11 – STRUCTURE DE LA PROPOSITION ATTENDUE .....</b>	<b>10</b>

**ARTICLE 1 - OBJET**

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) ont pour objectif l'acquisition de prestations de formations continues.

Ces prestations sont réparties **en 6 lots** :

<i>Lot</i>	<i>Désignation</i>
<b>1</b>	DROIT DES PATIENTS, RESPONSABILITÉ DES SOIGNANTS
<b>2</b>	RADIOPROTECTION DES PATIENTS
<b>3</b>	ACTUALISATION DES CONNAISSANCE EN BIOLOGIE MÉDICALE
<b>4</b>	FORMATION A LA SÉCURITÉ INCENDIE_DIPLOME SSIAP
<b>5</b>	ACCUEIL ET SERVICE DES REPAS
<b>6</b>	ACCOMPAGNEMENT VAE

Chaque lot fait l'objet d'une fiche technique annexée au présent C.C.T.P : *E25\_0401\_CCTP\_Annexe\_Lot\_X*.

**NB : Un organisme de formation peut répondre à un ou plusieurs lots, en revanche, il doit apporter une réponse à l'ensemble des objets de chaque lot, une offre ne répondant pas à l'intégralité de slots sera jugées comme irrégulière.**

**ARTICLE 2 - NATURE DES PRESTATIONS**

Les prestations de formation sont organisées soit dans les locaux des Hospices Civils de Lyon, soit dans les locaux du titulaire (cf. fiches techniques en annexe). Les cours sont dispensés en français.

Ces formations peuvent être soit des formations :

- **Standards** : leur contenu pédagogique correspond à l'offre du catalogue du titulaire,
- **Spécifiques** : ce sont alors des stages sur mesure répondant aux besoins particuliers de formation des Hospices Civils de Lyon.

Les objectifs, le public, la durée, les programmes et les modalités pratiques d'organisation sont définies dans la fiche technique annexées au présent C.C.T.P.

**ARTICLE 3 – QUALITÉ DES MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS****3.1 - INTERVENANTS**

Le titulaire doit proposer des moyens humains cohérents avec la prestation à réaliser en termes d'effectifs, de stabilité de l'équipe administrative et pédagogique et de qualification des formateurs.

**NB** : Les formateurs devront répondre aux éventuelles exigences sanitaires déterminées par les HCL.

Les formateurs doivent disposer d'une expérience confirmée dans la formation.

L'organisme de formation devra spécifier pour chaque prestation les ressources humaines décrites dans l'offre, informant sur les profils des formateurs, leur qualification, leur expérience, leur ancienneté ainsi que leurs domaines d'intervention au titre de la formation.

Le cas échéant, il devra désigner les éventuels référents mobilisés sur les tâches spécifiques (suivi, administratif...).

Il est rappelé que l'organisme est responsable du parcours des stagiaires pendant l'intégralité de la formation. A ce titre, l'organisme s'engage à désigner obligatoirement un référent susceptible d'être contacté par les stagiaires pendant et après la formation.

Le titulaire doit maintenir tout au long de l'exécution l'accord-cadre le niveau de ressources humaines prévu dans son offre initiale pour l'exécution de sa prestation.

En cas d'absence ou départ d'un formateur, celui-ci doit être remplacé sans délai par un formateur ayant une qualification au moins équivalente. Le remplaçant doit ainsi à minima être aussi compétent que le formateur proposé initialement.

Ce remplacement doit faire l'objet d'une information auprès des services des Hospices Civils de Lyon pour avis permettant de s'assurer des formations de base et complémentaires et de l'expérience de chaque nouveau formateur (transmission du CV du formateur partant et du formateur remplaçant).

La formation ne peut pas être interrompue pendant le délai minimal nécessaire au remplacement du formateur absent. Le silence des Hospices Civils de Lyon dans un délai de quinze jours francs après réception de la lettre vaut acceptation du remplaçant.

### **3.2 – DEMANDE DE REMPLACEMENT DES INTERVENANTS**

Pendant toute la durée d'exécution, les Hospices Civils de Lyon se réservent le droit de demander le remplacement d'un ou de plusieurs intervenants. Le titulaire doit alors proposer un remplaçant disposant d'une compétence et d'une expérience similaire. Il transmet le curriculum vitae de ce remplaçant, par lettre recommandée avec avis de réception postal.

Le silence des Hospices Civils de Lyon dans un délai de quinze jours francs après réception de la lettre vaut acceptation du remplaçant.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne peut justifier une augmentation du montant des prestations.

Le titulaire déclare faire son affaire des litiges avec son personnel ou ses intervenants qui trouveraient leur source dans un refus d'agrément ou dans une décision de remplacement.

### **ARTICLE 4 - PUBLIC**

Le nombre de stagiaires par session est indiqué dans la fiche technique annexée au présent C.C.T.P. Il peut varier en fonction des besoins tout en tenant compte des exigences liées à la qualité de la prestation et aux objectifs pédagogiques sans toutefois dépasser 25 % du nombre de stagiaires initialement prévu.

Les Hospices Civils de Lyon arrêtent la liste des participants et se chargent de leur convocation. Pour les formations individuelles inter-entreprises, le prestataire enverra également une convocation individuelle. Les Hospices Civils de Lyon prennent la responsabilité de la constitution des groupes.

Les Hospices Civils de Lyon envoient au titulaire au moins dix jours avant le début de la session la liste comportant le nom des stagiaires inscrits à cette date. En cas d'empêchement d'un ou plusieurs

participants inscrits sur cette liste, les Hospices Civils de Lyon se réservent le droit de le (les) remplacer par une autre personne ou de modifier la liste.

Un nombre de stagiaires est visé dans la fiche technique. Si ce nombre n'est pas atteint, les Hospices Civils de Lyon se réservent le droit de reporter la formation, sans que le titulaire ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

## **ARTICLE 5 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

### **5.1 – PRÉPARATION**

Le titulaire élabore les cours adaptés au programme, au public et à la durée de la formation, tels que prévus dans la fiche technique jointe au présent C.C.T.P. Le titulaire doit prendre en compte les remarques des Hospices Civils de Lyon et procéder aux rectifications et modifications nécessaires.

Le titulaire devra fournir des supports de cours adaptés et de bonne qualité, en nombre équivalent au nombre de participants prévus sur la liste. Chaque participant reçoit une documentation actualisée, en langue française résumant les exposés des formateurs, à laquelle les agents des Hospices Civils de Lyon pourront se référer à l'issue de ce stage. Cette documentation peut être proposée sur support électronique après avoir validé ce support avec le Responsable Formation.

Pour les formations spécifiques, et en vue de la préparation du stage, le titulaire peut être amené à rencontrer le responsable de l'action de formation, qui associera éventuellement d'autres acteurs. Cela se fera dans la limite d'une journée par groupe, sauf cas particulier mentionné dans la fiche technique. Le titulaire du marché est tenu de prendre en compte dans la préparation, dans l'organisation et dans l'animation des formations, les remarques et les demandes formulées par les Hospices Civils de Lyon. Le compte rendu de ces rencontres est à la charge du titulaire et les frais afférents à cette prestation sont inclus dans le prix de la formation.

### **5.2 – ANIMATION**

La prestation comprend :

- La présentation du processus de formation : programme, objectifs, durée ...
- L'animation de la formation, avec des méthodes pédagogiques interactives, des supports de cours dynamiques et des exercices pratiques...
- L'analyse de la journée,
- L'évaluation de fin de formation : renseignement des questionnaires individuels des Hospices Civils de Lyon (ou du questionnaire individuel de l'organisme après accord du Responsable Formation)

Les méthodes pédagogiques doivent être conformes aux prescriptions de la fiche technique lorsque celles-ci sont précisées par les Hospices Civils de Lyon et à la proposition du titulaire.

### **5.3 - SUIVI**

#### **5.3.1 - Rapports d'étapes :**

Les Hospices Civils de Lyon sont en droit de demander au titulaire, pour les formations de longue durée (plus de 50 jours de formation par an ou une formation d'une durée s'échelonnant sur plus de six

mois), des rapports d'étapes intermédiaires. Ces rapports indiquent l'état d'avancement de la prestation et la qualité d'exécution en comparaison du programme prévisionnel proposé par le titulaire dans son offre. Ils sont remis aux Hospices Civils de Lyon sur support papier ou électronique et dans un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de la demande des Hospices Civils de Lyon. La non présentation de ces rapports peut donner lieu à l'application d'un pourcentage de réfaction de 10 %. Cette réfaction sera notifiée au titulaire.

#### 5.3.2 - Réunions de recadrage :

Des réunions de recadrage peuvent être organisées en cours de réalisation de la formation. Le titulaire prend en compte les remarques et assure les adaptations nécessaires à la qualité de la formation.

Il est entendu que les modifications apportées au programme et aux méthodes pédagogiques restent conformes à la nature et au contenu de la formation initialement prévus.

Les évaluations en cours de session permettent également un éventuel recadrage de la formation. Le titulaire est tenu de prendre en compte les remarques du service formation des HCL. Après deux demandes restées sans effet, les HCL sont en droit de résilier le marché aux torts du titulaire, dans les conditions visées au C.C.A.P.

Le compte-rendu de ces réunions de recadrage est à la charge du titulaire.

#### 5.3.3 – Questionnaire d'évaluation :

Le titulaire remettra à l'issue de chaque groupe de formation et à chaque stagiaire le questionnaire élaboré par les Hospices Civils de Lyon, sauf cas particulier mentionné dans la fiche technique, permettant d'évaluer la qualité de la prestation.

Il adressera aux Hospices Civils de Lyon l'intégralité des questionnaires remplis sous format informatique ainsi qu'une synthèse des résultats du dépouillement de ces questionnaires.

#### 5.3.4 – Présentéisme :

Le titulaire s'assure en permanence de la présence des stagiaires en leur faisant signer une feuille d'émargement, *matin et après-midi*. Il rend compte aux Hospices Civils de Lyon des éventuels problèmes rencontrés en toute circonstance. Il doit, en particulier informer les Hospices Civils de Lyon des désistements des stagiaires qu'ils ont adressés au titulaire.

Le titulaire devra signer l'attestation de présence présentée par chaque stagiaire.

#### 5.3.5 - Suivi de la prestation :

Pendant une durée de trois mois minimum à l'issue du stage, le titulaire assure un suivi auprès des participants en répondant à leurs questions par téléphone (pendant les jours ouvrables, de 9h00 à 17h00), courrier électronique, ou courrier.

### **5.4 – ÉLÉMENTS À FOURNIR À L'ISSUE DU STAGE**

A la fin de la formation, l'organisme de formation délivre au(x) stagiaire(s) une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et selon la nature de la formation, les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Au plus tard dans un délai de 15 jours à l'issue de chaque groupe de formation, le titulaire adresse aux Hospices Civils de Lyon :

- ✓ La feuille d'émargement signée par les stagiaires,
- ✓ Un tableau récapitulatif de présence quand le dispositif de formation le nécessite,
- ✓ Les questionnaires écrits des évaluations individuelles des stagiaires et leur synthèse,
- ✓ La synthèse du bilan oral collectif,
- ✓ Un compte-rendu critique de fin de formation décrivant :
  - Le comportement du groupe (homogénéité, participation, progression),
  - Les éléments du contexte éclairant le déroulement de la formation,
  - Le projet du groupe ou les projets individuels,
  - Les suggestions du formateur,
  - Les productions du groupe.

Les éléments de synthèse seront envoyés sous format numérique.

## **ARTICLE 6 – ANNULATION DES SESSIONS**

### **6.1 – ANNULATION PAR LE TITULAIRE**

Si le titulaire n'est pas en mesure d'assurer une session de formation, il est fait application des dispositions prévues au C.C.A.P.

### **6.2 – ANNULATION PAR LES HOSPICES CIVILS DE LYON**

Toute session annulée par les Hospices Civils de Lyon, moins de huit jours avant la date prévue donne droit au titulaire à une indemnité équivalente à hauteur des frais réellement engagés sur présentation des justificatifs.

L'annulation le jour même donne droit à paiement d'indemnités à l'égard du titulaire à hauteur du montant de la prestation concernée.

## **ARTICLE 7 - DURÉE ET CALENDRIER**

### **7.1 – DURÉE**

La durée des stages de formation est indiquée dans la fiche technique annexée au présent C.C.T.P.

### **7.2 – DATES**

Les dates de stage sont fixées d'un commun accord entre le titulaire et les Hospices Civils de Lyon au moins quinze jours avant la réalisation. Ces dates sont confirmées dans le bon de commande. Elles ont valeur contractuelle.

Les formations interviennent soit sur l'année civile, soit sur l'année scolaire à l'exception des périodes de vacances scolaires des zones dont dépendent les Hospices Civils de Lyon, des jours fériés, des mois de juillet, août (sauf demande contraire des Hospices Civils de Lyon).

### **7.3 – HORAIRES**

Les formations se déroulent, sauf formation spécifique, dans une plage horaire comprise entre 8h et 18h, avec des pauses intermédiaires dont une pause déjeuner. Les Hospices Civils de Lyon indiquent au titulaire les horaires de la formation dans le bon de commande.

En tout état de cause, une journée de formation correspond au minimum à sept heures de formation effective.

### **ARTICLE 8 - LIEUX D'EXÉCUTION**

Les formations sont exécutées à la demande des Hospices Civils de Lyon, soit dans leurs propres locaux, soit dans les locaux du titulaire. Il est entendu que les « locaux du titulaire » peuvent être ses propres locaux ou des locaux qu'il aura loués, à ses frais, pour les besoins du présent marché.

Des précisions sur le lieu des formations sont données dans la fiche technique en annexe du présent document.

#### **8.1 – PRESTATIONS ORGANISÉES DANS LES LOCAUX DES HOSPICES CIVILS DE LYON**

Les Hospices Civils de Lyon indiquent le lieu, les horaires, les moyens d'accès aux locaux et tous les éléments nécessaires au bon déroulement du stage, au moins dix jours avant le début de la formation.

Le titulaire informe alors les Hospices Civils de Lyon du nom du ou des intervenants, afin que les Hospices Civils de Lyon puissent prendre toutes les mesures nécessaires pour lui permettre de pénétrer dans les locaux des Hospices Civils de Lyon.

#### **8.2 – PRESTATIONS ORGANISÉES DANS LES LOCAUX DU TITULAIRE**

Le titulaire s'engage à ce que les locaux dans lesquels se tiendront les stages de formation soient situés dans l'agglomération lyonnaise, sauf cas particulier.

Le titulaire transmet aux Hospices Civils de Lyon, par messagerie électronique ou à défaut par tout autre moyen, l'adresse et le plan d'accès des locaux et ce dans les meilleurs délais.

Le titulaire est tenu aux obligations de sécurité selon les normes en vigueur applicables aux locaux destinés à recevoir du public.

Le titulaire se sera assuré au préalable de la possibilité pour les agents des Hospices Civils de Lyon de pouvoir prendre leur repas de midi à proximité de ses locaux.

### **ARTICLE 9 - MOYENS À METTRE EN ŒUVRE**

#### **9.1 – PRESTATIONS ORGANISÉES DANS LES LOCAUX DES HOSPICES CIVILS DE LYON**

En ce cas, les Hospices Civils de Lyon fournissent, pour toute formation, un tableau blanc ou papier, les feutres adaptés, un vidéo projecteur en bon état de fonctionnement, un écran, des tables et des chaises en nombre suffisant pour l'animateur et les stagiaires.



Les Hospices Civils de Lyon ne fournissent pas de micro-ordinateur ni de caméscope. Le titulaire est donc tenu de fournir ce type de matériel s'il est nécessaire au bon déroulement de la formation.

## **9.2 – PRESTATIONS ORGANISÉES DANS LES LOCAUX DU TITULAIRE**

En ce cas, le titulaire devra mettre à la disposition des stagiaires le matériel nécessaire au bon déroulement du stage. Il veillera tout particulièrement à ce que celui-ci soit en quantité suffisante, en bon état de fonctionnement et de bonne qualité.

Pour les stages réclamant des exercices pratiques sur matériel, chaque stagiaire devra pouvoir disposer d'un poste de travail adapté à la nature de la formation et à son environnement professionnel aux Hospices Civils de Lyon.

## **9.3 – FORMATIONS NUMÉRIQUES (DIGITAL LEARNING)**

Les HCL disposent d'une plateforme Learning Management System (LMS) SYFADIS, dénommée DIESE, qui centralise l'ensemble des ressources pédagogiques qui intègrent une dimension numérique (e-learning, blended-learning, rapid-learning, ...).

Une interface avec la Gestion des Ressources Humaines (GRH) permet d'ouvrir automatiquement pour chaque agent, un accès à ce dispositif de formation, ce qui permet un suivi personnalisé, en enrichissant l'historique de formations.

Dès lors qu'une proposition intègre une modalité pédagogique distancielle ou numérique, le candidat doit intégrer que **l'accès aux parcours proposés se fait uniquement via la plateforme DIESE.**

La plateforme HCL est donc le point d'entrée incontournable et la mise à disposition des parcours doit impérativement répondre à cette exigence.

Le candidat décrira précisément les solutions proposées quant à la nature des contenus, norme utilisée (Scorm 2004, ...) ou format (Vidéo, ...), durée des programmes et toute information utile à la bonne compréhension de la proposition.

La description de la transmission des informations de tracking (réussite, complétude, score, temps passé ...) à la plateforme LMS des HCL devra être détaillée.

Les modalités de mise à disposition (livrable, connexion, durée d'utilisation, ...) seront précisées et le candidat donnera des références sur des expériences similaires.

## **9.4 – ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Pour toutes les prestations de formation, présentiels ou distanciels, le candidat devra fournir :

- Le référent handicap de la structure que les participants peuvent contacter en cas de besoin
- La sensibilisation des formateurs au handicap
- Les adaptations possibles en fonction des différents handicaps (visuels, auditifs, troubles cognitifs).

## **ARTICLE 10 - QUALITÉ DE LA PRESTATION**

L'exécution des prestations de formation est conforme aux normes applicables dans la cadre de la certification QUALIOPi, obligatoire depuis le 01<sup>er</sup> Janvier 2022, à savoir notamment d'attester de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

## **ARTICLE 11 – STRUCTURE DE LA PROPOSITION ATTENDUE**

- Le titre de la formation
- Les objectifs pédagogiques et le programme détaillé proposé
- Les techniques d'animation et les méthodes pédagogiques
- Les prérequis demandés et les conditions de réalisation proposées
- La durée et les modalités d'organisation de la formation
- Le mode de facturation des journées de préparation
- Le nombre de stagiaires minimum et maximum par groupe
- Les supports pédagogiques envisagés
- Les noms des intervenants, leurs CV et références
- Le nom du responsable de l'action (si différent du formateur)
- Le dispositif d'évaluation proposé par le prestataire
- Les références des interventions antérieures
- Les livrables liés à la formation
- Eléments en lien avec la qualité durable de votre offre

**Une attention particulière sera apportée sur la qualité durable de l'offre** (critère à part entière valorisé à 10%). Il est entendu par qualité durable de l'offre, l'ensemble des éléments mises en place au sein de votre structure par rapport au volet sociétal (recrutement des formateurs, contrat, insertion, gestion des carrières...) et environnemental (déplacement, transport, type de support...) en lien avec l'offre de formation.