

ACHATS CENTRAUX
HOTELIERS, ALIMENTAIRES ET
TECHNOLOGIQUES
Hôpital Bicêtre
78, rue du Général Leclerc
94270 Le Kremlin Bicêtre
Tél : 01 53 14 69 00
Fax: 01 53 14 69 99

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Consultation N°25-099

Procédure : Adaptée ouverte

Objet : Prestations de formation au progiciel SAP

Pour la période d'exécution d'une durée de 4 ans à compter de la date de notification du marché.

Eventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, 6 mois avant la date de fin du marché.

Ce document comprend 25 pages et 8 annexes, il est associé au cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 1 sur 25

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2. ORGANISATION DES PRESTATIONS EN PHASES	3
ARTICLE 3. CONTEXTE DE LA FORMATION	3
3.1 : Présentation de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris	3
3.2 : Présentation du Centre et du Développement des Compétences (CFDC)	4
3.3 : Présentation du Centre de Formation aux Techniques Administratives et Ouvrières (CFTAO)	5
3.4 : Présentation de la structure commanditaire ou d'appui	5
3.5 : Présentation du contexte général de l'objet de la demande	6
3.6 : Calendrier général des prestations	8
3.7 : Présentation des enjeux du dispositif de formation requis	9
ARTICLE 4. SPECIFICATIONS TECHNIQUES	11
ARTICLE 5. DESCRIPTION DU PROGRAMME ET DES METHODES PEDAGOGIQUES	13
5.1 : Objectifs pédagogiques	13
5.2 : Contenu	13
5.3 : Méthodes	13
ARTICLE 6. REUNION DE CADRAGE	13
6.1 : Réunions préparatoires	13
6.2 : Réunions de suivi et d'avancement	13
6.3 : Réunions de bilan	14
ARTICLE 7. ORGANISATION DE LA FORMATION	14
7.1 : Modalités d'organisation et de fonctionnement	14
7.2 : Nombre de stagiaires	14
Article 7.3 Conduite des prestations	14
Article 7.4 Documents pédagogiques	15
Article 7.5 Evaluation et émargement	16
ARTICLE 8. LISTE DES ANNEXES	17

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 2 sur 25

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objets :

- La réalisation de supports de formation et de modules e-learning relatifs aux processus SAP dans l'environnement ECC 6 ;
- La maintenance des supports de formation et de modules e-learning après la bascule dans l'environnement S/4HANA ;
- La dispensation de formations en présentiel pour les processus SAP dans l'environnement ECC 6 et, le cas échéant, animation des formations en classes virtuelles ;
- La dispensation de formations en présentiel pour les processus SAP dans l'environnement S/4HANA et le cas échéant animation des formations en classes virtuelles.

Volumes prévisionnels :

- 50 supports de formations (rationalisation des 300 supports et 150 modes opératoires existants)
- 9000 utilisateurs SAP à former en privilégiant le e-learning

ARTICLE 2. ORGANISATION DES PRESTATIONS EN PHASES

Phase	Intitulé de la phase
1	Réalisation de supports de formation et de modules e-learning relatifs aux processus SAP dans l'environnement ECC 6
2	Maintenance des supports de formation et de modules e-learning après la bascule dans l'environnement S/4HANA
3	Dispensation de formations en présentiel ou en classes virtuelles pour les processus SAP dans l'environnement ECC 6
4	Dispensation de formations en présentiel ou en classes virtuelles pour les processus SAP dans l'environnement S/4HANA

ARTICLE 3. CONTEXTE DE LA FORMATION

3.1 : Présentation de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP)¹ est un établissement public de santé. Assurant des missions de soins, d'enseignement, de recherche médicale, de prévention, d'éducation de la santé et d'aide médicale urgente, elle constitue le centre hospitalier régional et universitaire (CHRU) d'Ile de France. Elle permet une prise en charge s'appuyant sur toutes les possibilités diagnostiques et thérapeutiques.

Elle compte 38 hôpitaux où l'ensemble des spécialités s'organise autour de 52 disciplines médicales, biologiques et « mixtes ». Elle compte aussi cinq services généraux parmi lesquels un établissement pharmaceutique : Agence Général des Equipements et Produits de Santé (AGEPS), un service des Achats Centraux Hôteliers Alimentaires et Technologiques (ACHAT), un Centre de la Formation et du Développement des Compétences (CFDC).

L'AP-HP est également liée à 7 facultés de médecine, 2 facultés d'odontologie et 2 facultés de pharmacie et développe une activité internationale dans le cadre de collaborations scientifiques et de recherche et de partenariats hospitaliers.

¹ <http://www.aphp.fr>

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 3 sur 25

L'AP-HP compte six « groupes hospitalo-universitaires ». Ils sont le résultat de regroupements avec, pour chacun, une direction, une CME, un CSE locaux, marquant leur ancrage universitaire. Ils disposent de plus d'autonomie, pour mieux adapter les organisations de soins, de recherche et d'enseignement aux besoins de leur territoire :

- « **AP-HP. Centre - Université de Paris** » rassemble les groupes hospitaliers Paris Centre (Cochin, Hôtel-Dieu, Broca, La Collégiale), Necker-Enfants malades et Paris Ouest (Hôpital européen Georges-Pompidou, Vaugirard - Gabriel-Pallez, Corentin-Celton).
- « **AP-HP. Sorbonne Université** » rassemble les groupes hospitaliers La Pitié-Salpêtrière-Charles-Foix et Hôpitaux Universitaires Est Parisien (Tenon, Trousseau, Rothschild, Saint-Antoine, La Roche-Guyon).
- « **AP-HP. Nord - Université de Paris** » est formé par les groupes hospitaliers Paris Nord Val-de-Seine (Bichat, Beaujon, Bretonneau, Louis-Mourier, Adélaïde-Haut-Val), Saint-Louis-Lariboisière-Fernand-Widal, Robert-Debré et Paul Doumer.
- « **AP-HP. Université Paris Saclay** » réunit les groupes hospitaliers Paris Sud (Bicêtre, Antoine-Béclère, Paul-Brousse) et Paris Ile-de-France Ouest (Raymond-Poincaré, Ambroise-Paré, Sainte-Perrine, Berck).
- « **AP-HP. Hôpitaux universitaires Henri-Mondor** » : Henri-Mondor, Albert-Chenevier, Emile-Roux, Dupuytren, Georges-Clemenceau.
- « **AP-HP. Hôpitaux universitaires Paris Seine Saint-Denis** » : Avicenne, Jean-Verdier, René-Muret.

L'AP-HP est également constituée de 3 autres structures hospitalières : l'hôpital marin de Hendaye, l'hôpital San Salvador à Hyères ainsi que l'Hospitalisation à Domicile (HAD).

L'AP-HP dispose de 18 000 lits d'hospitalisation toutes disciplines confondues répartis dans 800 services de soins. Chaque année, l'AP-HP réalise plus de 8 millions de prises en charge, dont 5 millions en consultations externes et 1,5 million de passages aux urgences.

L'AP-HP compte près de 100 000 professionnels qui représentent (source 2023) :

- 12 100 ETP de médecins
- 55 200 ETP de personnels paramédicaux et socio-éducatifs
- 16 500 ETP de personnels administratifs, techniques et ouvriers
- 4 300 internes

Il convient, par ailleurs, de préciser que l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris est un établissement public dont la comptabilité est assurée par la Direction Spécialisée des Finances Publiques de l'AP-HP (DSFP AP-HP). Cette structure dépend du ministère des Finances.

3.2 : Présentation du Centre et du Développement des Compétences (CFDC)

Le Centre de la Formation et du Développement des Compétences constitue un Pôle d'Intérêt Commun. Il est situé, sur le Campus Picpus, 33 boulevard de Picpus 75 012 Paris. Sur ce site dédié à la formation, les salles de cours sont dotées d'équipement informatique et audiovisuel, notamment vidéoprojecteurs à LED, visualiseurs de documents et d'objets, écrans de rappel et tableaux numériques interactifs. La gestion des salles est centralisée et s'organise de manière anticipée par semestre.

Le CFDC met en œuvre des dispositifs de formation initiale et continue pour l'ensemble des personnels. Il comprend 755 personnels en équivalents temps plein.

Les grandes missions du CFDC sont :

- Organisation et gestion des concours paramédicaux et de recrutement ;
- Gestion des Instituts de formation à vocation diplômante ;
- Gestion des centres de formation continue de l'AP-HP.

Par ailleurs, le CFDC assure la paie et la gestion administrative des personnels du Département Développement Professionnel Continu Médical.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 4 sur 25

La formation continue à l'AP-HP se décline à deux niveaux :

- Une offre centrale de formation est proposée par le Centre de Formation et du Développement des compétences ;
- Des plans de formation locaux sont élaborés par les services de formation des groupes hospitaliers en lien avec les priorités institutionnelles et centrés sur les projets spécifiques des établissements, des pôles ou des services.

En 2022, l'AP-HP a consacré 5.29 % de sa masse salariale à la formation continue du personnel non médical et 2.30 % au congé de formation professionnelle (CFP).

La durée moyenne de formation par agent rémunéré, hors études promotionnelles, était de 4,5 jours.

Le CFDC a réalisé 46 % des jours de formation sur l'année hors promotion professionnelle. (CF. rapport social et bilan 2023 CFDC).

3.3 : Présentation du Centre de Formation aux Techniques Administratives et Ouvrières (CFTAO)

Le personnel administratif représente 8.9 % du personnel de l'AP-HP et le personnel technique et ouvrier représente 9 %.

Les filières : administrative, technique et ouvrière se caractérisent par une diversité accrue des métiers, ainsi que l'émergence de fonctions nouvelles, nécessitant l'acquisition de connaissances et de savoir-faire de plus en plus techniques et pointus.

Le CFTAO a pour mission de :

- Participer à la réflexion relative à l'évolution des services et des métiers administratifs, techniques et ouvriers ainsi qu'au processus de développement des compétences dans le cadre des orientations du plan stratégique et du projet social professionnel
- Accompagner les projets promotionnels dans le cadre de la préparation aux concours de ces 3 filières
- Professionnaliser le personnel administratif technique et ouvrier par une plus grande adaptation à l'évolution des organisations et des métiers,
- Renforcer les responsabilités individuelles et collectives
- Développer les compétences réglementaires et techniques
- Renforcer la culture hospitalière
- Accompagner le changement induit par le nouveau système d'information

En 2023, le CFTAO a proposé 127 stages et réalisé 565 sessions de formation, ce qui représente 7021 jours de formation réalisés pour 4274 stagiaires accueillis.

3.4 : Présentation de la structure commanditaire ou d'appui

La structure commanditaire de ces prestations est la Maîtrise d'Ouvrage du SI Finances. Cette structure appartient à la Direction Economique, Financière, de l'Investissement et du Patrimoine (DEFIP) de l'AP-HP.

La Direction Economique, Financière de l'Investissement et du Patrimoine (DEFIP) est une direction fonctionnelle du siège de l'AP-HP. En lien direct avec les directions des Groupes Hospitalo-Universitaires et des Pôles d'Intérêt Commun, la DEFIP a pour missions de :

- Construire le budget de l'établissement et en assurer le suivi, allouer les ressources et contractualiser les objectifs dans le cadre de la campagne budgétaire interne ;
- Lever les financements externes nécessaires au fonctionnement de l'AP-HP ;
- Définir avec les autres directions fonctionnelles et les GHU les mesures nécessaires pour assurer la soutenabilité financière de ses activités et améliorer la performance économique ;
- Piloter le parcours administratif numérique du patient ;
- Piloter, sécuriser et optimiser la chaîne de facturation et recouvrement ;

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 5 sur 25

- Piloter et sécuriser la chaîne de la dépense ;
- Piloter et coordonner la politique achat ;
- Etablir le compte financier de l'établissement et sécuriser la fiscalité ;
- Piloter la démarche de contrôle interne et de certification des comptes ;
- Définir la trajectoire d'investissement et en suivre la réalisation ;
- Conduire les plus grandes opérations d'investissement ;
- Coordonner la politique technique des sites hospitaliers ;
- Définir la politique immobilière et patrimoniale et valoriser le domaine ;
- Développer l'offre de logement et assurer la gestion locative.

La DEFIP est composée de 4 départements réunissant 134 professionnels :

- **Département Budget Pilotage** en charge de la politique et consolidation budgétaire d'exploitation ainsi que du contrôle de gestion et de la comptabilité analytique.
- **Département Immobilier et Investissement** en charge de la politique budgétaire d'investissement, de la gestion de trésorerie, de la maîtrise d'ouvrage immobilière et de la valorisation du patrimoine de l'AP-HP.
- **Département Comptabilité, Contrôle Interne et Fiscalité** en charge du contrôle interne, du pilotage de la certification des comptes, des opérations fiscales et de la supervision de la qualité des données de comptabilités transmises au comptable public (la DSFP).
- **Département Recettes et Parcours Administratifs** en charge du parcours patient, de la facturation et du suivi des conventions.

3 structures sont rattachées à la DEFIP :

- La Délégation à l'investissement biomédical
- La Délégation du Pilotage de la Dépenses et des Achats (DPDA)
- La Maîtrise d'Ouvrage du SI Finances

La Maîtrise d'Ouvrage du SI Finances est composée de :

- 1 directeur
- 3 chefs de projet informatique

Cette équipe est chargée du pilotage du projet de migration SAP. Elle a également la charge de la politique de formation au progiciel SAP.

3.5 : Présentation du contexte général de l'objet de la demande

Entre 2008 et 2010, l'AP-HP a déployé le progiciel intégré SAP ECC sur la totalité de ses établissements. Ce progiciel couvre les principaux processus de gestion :

- Comptabilité générale, budgétaire et analytique,
- Dépenses d'exploitation et d'investissement,
- Gestion des immobilisations,
- Facturation/Recouvrement,
- Régies,
- Gestion des marchés,
- Approvisionnements/Logistique,
- Gestion des référentiels (Clients, Fournisseurs, Articles)

Cet outil est partagé par l'AP-HP et son comptable public (la Direction Spécialisée des Finances Publiques de l'AP-HP).

A l'occasion de la mise en œuvre de ce progiciel, une démarche de formation ambitieuse a été conduite : des supports de formation ont été réalisés pour l'ensemble des processus « métier » et tous les utilisateurs ont été formés.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 6 sur 25

Toutefois, après la vague initiale de formation, aucune politique de formation continue n'a été institutionnalisée. Les supports n'ont évolué qu'en fonction des nouvelles fonctionnalités mises en place et, parmi les nouveaux utilisateurs, une majorité n'a jamais bénéficié d'une formation complète à l'outil et aux règles métiers. Le niveau de maîtrise de l'outil SAP est donc aujourd'hui perfectible.

Les GHU ont organisé des actions de formations locales en fonction de leurs possibilités et des besoins recensés.

En 2024, l'AP-HP a décidé de s'engager dans une démarche de migration vers S/4HANA. Une consultation est en cours pour désigner l'intégrateur qui sera en charge des opérations techniques de migration. Les travaux doivent commencer **début 2026** pour une **durée minimale de 18 mois**.

Cette opportunité constitue un levier pour améliorer la politique de formation des utilisateurs de SAP :

- Former tous les utilisateurs sur le système actuel SAP ECC avant la migration, aussi bien sur les processus métiers que sur l'utilisation de l'outil SAP
- Pérenniser le dispositif de formation pour tout nouvel arrivant ou agent exprimant un besoin de formation, au sein de l'AP-HP devant utiliser le progiciel SAP sur S/4HANA,
- Proposer un parcours de formation gradué (initiation/consolidation et expertise des connaissances) pour s'adapter aux différents niveaux de maîtrise de SAP de la part des utilisateurs.
- Actualiser régulièrement les connaissances par la mise en place de sessions spécifiques afin de présenter les évolutions réglementaires et informatiques dans le temps.
- Mettre à la disposition des utilisateurs une aide en ligne lors de cette consultation dans un premier temps, à l'issue de la phase Migration et déploiement.

Pour ce faire, l'AP-HP a décidé de procéder en 3 temps :

- **1^{er} temps** : pendant les travaux préparatoires à la migration S/4HANA, tous les utilisateurs recevront une formation initiale relative aux processus « métier » et à l'utilisation de l'outil SAP ECC
- **2^{ème} temps** : dans les semaines précédant la bascule vers S/4HANA, formation essentiellement en e-learning des utilisateurs aux nouveautés de l'environnement S/4HANA.
- **3^{ème} temps** : une fois l'environnement S/4HANA stabilisé, mise en place d'une politique pérenne de formation continue SAP et de la mise à jour des supports de formations et des modules e-learning.

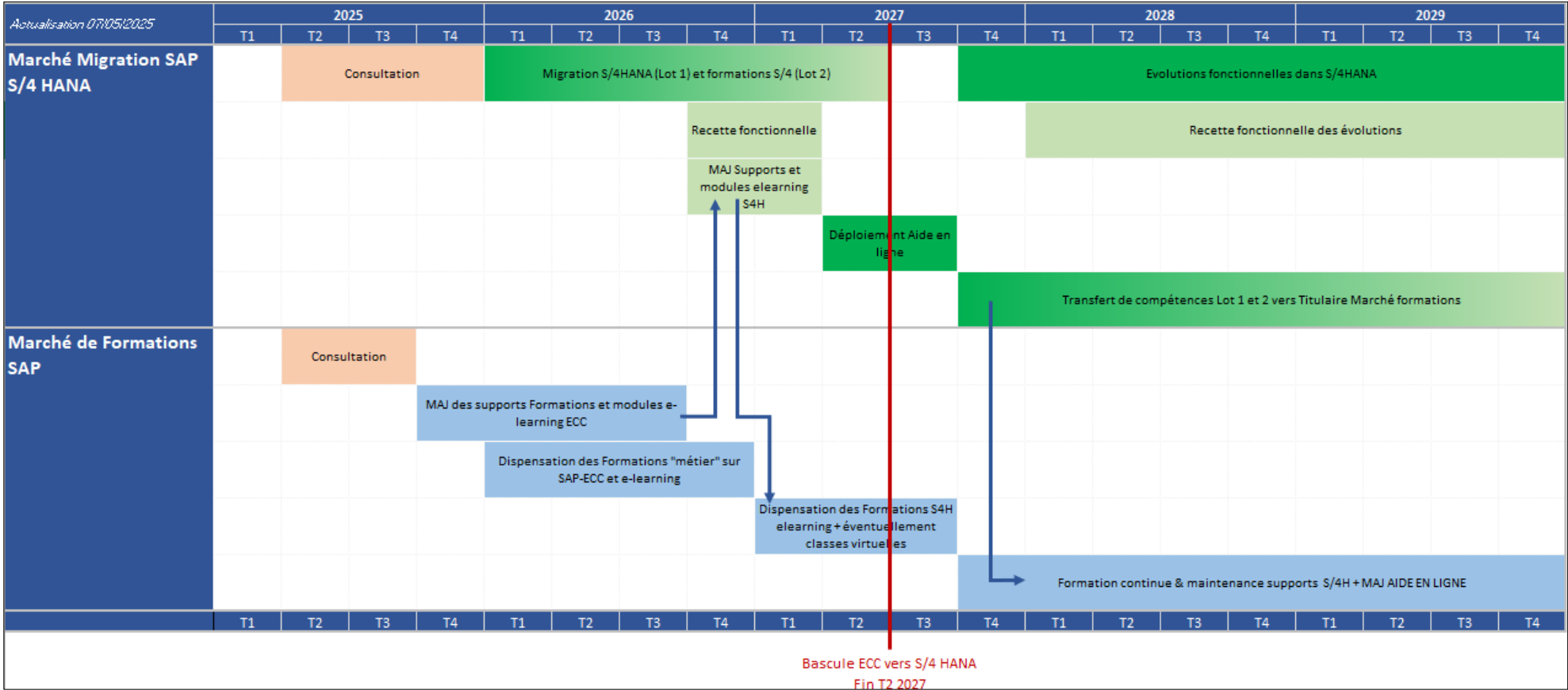
La présente consultation vise à répondre aux besoins correspondant aux 1^{er} et 3^{ème} temps décrits ci-dessus.

Temps		Phase	
1^{er} temps	Formations SAP ECC avant migration S/4 HANA	1	Réalisation de supports de formation relatifs aux processus SAP dans l'environnement ECC 6
		3	Dispensation de formations en présentiel ou e-learning pour les processus SAP dans l'environnement ECC 6
2^{ème} temps	Formations SAP S/4 HANA lors de la phase Bascule	4	Il est envisagé de recourir uniquement à la formation en mode e-learning lors du changement de la version de l'ERP (de ECC vers S/4HANA). Toutefois, des besoins de formations en mode présentiel ou en classes virtuelles pourraient être nécessaires pour certains modules de formation.
3^{ème} temps	Politique pérenne de formation continue	2	Maintenance des supports de formation après la bascule dans l'environnement S/4HANA
		4	Dispensation de formations en présentiel ou e-learning pour les processus SAP dans l'environnement S/4HANA

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 7 sur 25

3.6 : Calendrier général des prestations

Ce calendrier présente les étapes clés du programme de migration SAP S/4 HANA ainsi que les points d’adhérence entre les deux prestataires retenus dans le cadre des marchés relatif à la migration et le titulaire du présent marché.



Légende

Actions Titulaire du Marché Migration SAP (Lot 1)

Actions Titulaire du Marché Migration SAP (Lot 2)

Actions parallélisées Titulaires Marché Migration SAP Lot 1 et Lot 2

Actions du titulaire Marché Formations SAP

Points de convergence

Bascule vers SAP S/4 HANA

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 8 sur 25

Le calendrier général des prestations doit inclure des dates spécifiques pour chaque phase de formation, ainsi que des indicateurs de performance pour évaluer l'avancement du projet. Des réunions de suivi régulières seront organisées pour s'assurer que les objectifs sont atteints dans les délais impartis.

3.7 : Présentation des enjeux du dispositif de formation requis

Que ce soit dans l'environnement SAP ECC6 (phases 1 et 3) ou dans l'environnement S/4HANA (phases 2 et 4), le dispositif de formation à mettre en place vise à :

- Former les utilisateurs aux processus « métier » qui les concernent : contexte réglementaire et les bonnes pratiques métiers, acteurs amont et aval du processus, éléments d'entrée, éléments à produire, nature des traitements à réaliser.
- Former les utilisateurs à l'outil SAP pour exécuter ces processus « métier ».

Objectifs transverses	
Comprendre le contexte de la migration SAP S/4HANA à l'AP-HP	
Identifier les évolutions majeures par rapport à SAP ECC	
Comprendre les impacts sur les pratiques professionnelles	
Objectifs par niveau de maîtrise	
Initiation	Naviguer dans SAP S/4HANA (Fiori, recherches intelligentes) Utiliser les fonctions de base des processus métier Accéder aux aides contextuelles (Enable Now, tutoriels)
Consolidation	Exécuter un processus complet (dépense, recette, stock...) Utiliser les fonctions de base des processus métier Savoir corriger une erreur ou signaler un incident
Expertise	Analyser un flux métier interservices et modules SAP Interpréter des indicateurs ou restitutions SAP Être référent / appui fonctionnel dans son unité

Il est demandé au titulaire de conseiller l'AP-HP dans la définition de sa stratégie de formation, adaptée à son contexte et à ses enjeux.

3.7.1 : Phase 1, réalisation de supports de formation relatifs aux processus SAP dans l'environnement ECC 6

Les modules de formations doivent être conçus par filière « métier ». Pour chaque filière « métier », le module de formation est structuré en processus et sous-processus.

Un même processus ou un même sous-processus peut être commun à plusieurs filières « métier ».

Il est demandé de constituer une bibliothèque de supports de formation élémentaires au niveau de chaque sous-processus. Chaque parcours de formation sera élaboré par assemblage d'une partie de ces supports élémentaires.

Ces derniers seront constitués à partir des supports de formation existants en y intégrant des éléments issus de modes opératoires qui ont été conçus postérieurement pour apporter des précisions.

Pour information, il existe de nombreuses redondances dans les supports existants rendant difficile la maintenance de la base des supports existants.

Cette approche modulaire permettra de réduire substantiellement le nombre de pages ou planches des supports de formation.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 9 sur 25

Plusieurs évolutions réglementaires étant intervenues depuis la conception des supports actuels, il conviendra de les mettre à jour conformément à la réglementation en vigueur en lien avec la DEFIP.

Actuellement, il est recensé 34 filières « métier » différentes pour près de 9000 utilisateurs « métier ». Les utilisateurs « métier » occupent tous des positionnements hiérarchiques : du cadre de direction à l'agent administratif. Il est à noter qu'un même professionnel peut être concerné par plusieurs filières « métier ».

A date, le nombre de supports de formation existants avoisine 300 (différents formats : pdf, ppt ou .doc), le nombre de modes opératoires avoisine 160 et le nombre de fiches synthèses (ou boussoles) est de l'ordre d'une vingtaine. Les listes des différents supports existants figurent en annexe 1 et 5.

Il est aussi demandé de refondre les boussoles (fiches de synthèse).

Ces supports de formation doivent être au format .pptx/.docx mais aussi en mode e-learning.

L'objectif est de converger vers une cinquantaine de supports de formations .pptx/.docx après refonte. Ces supports seront traduits en autant de modules e-learning qu'il sera nécessaire sur le plan pédagogique.

Pour information, l'AP-HP met à la disposition du titulaire du marché l'outil SAP ENABLE NOW ou WALKME pour la réalisation des supports de formation (.pptx/.docx) et des modules e-learning).

3.7.2: Phase 2, maintenance des supports de formation après la bascule dans l'environnement S/4HANA.

Dans le cadre de la migration vers SAP S/4HANA, les supports et modules de formation élaborés au 3.7.1 seront adaptés au nouvel environnement par le prestataire en charge de l'intégration.

Ces supports seront ensuite transmis au titulaire du présent marché qui en assurera la maintenance.

Pour ce faire, ce dernier bénéficiera d'un transfert de compétences sur le contenu des supports et sur le contexte S/4HANA de l'AP-HP.

La coordination entre les titulaires du marché de Migration vers S4/HANA (Lot 2) et de ce marché est impérative pour la réussite du programme global de migration.

Il est attendu de la part du titulaire de ce marché de mettre à jour les supports de formation S/4HANA en cas d'évolutions réglementaires, fonctionnelles ou techniques.

3.7.3: Phase 3, Dispensation de formations en présentiel pour les processus SAP dans l'environnement ECC 6 et éventuellement animation des formations en mode e-learning

Conformément au calendrier général des prestations présenté à l'article 3.6 du présent CCTP, l'AP-HP souhaite que tous les utilisateurs de SAP en son sein bénéficient d'une formation dans l'environnement de SAP ECC préalablement à la bascule vers S/4HANA.

Le titulaire de ce marché doit proposer une formation multimodale. Elle repose sur le principe de l'hybridation avec des temps synchrone et asynchrone, mixant présentiel et distanciel et aussi des classes virtuelles.

Avant d'engager le dispositif de formation, il est indispensable d'élaborer les supports.

Il convient de travailler en parallèle par processus métier, la conception des supports et la dispensation des formations pour tenir compte de la contrainte calendaire. Par exemple commencer par la création de supports de formation relatifs aux marchés, et pendant la formation des acheteurs à l'aide de ces supports, concevoir les supports relatifs à la commande et ainsi de suite.

Ces formations doivent être dispensées à l'ensemble des utilisateurs dans un délai très court (de l'ordre de 12 à 14 mois). Le titulaire de cette phase doit, dans le cadre des formations en présentiel, e-learning et en classes virtuelles, proposer des modalités d'animation des sessions et les exercices.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 10 sur 25

Le nombre de jours de formations est évalué à 3000 dans le cas où toutes les formations le seraient en mode présentiel. Pour tenir compte de la contrainte calendaire mais néanmoins assurer une formation à l'ensemble des utilisateurs de SAP, il est demandé de recourir dans la mesure du possible au e-learning autonome et éventuellement aux classes virtuelles. Pour ce faire, il faut identifier les processus métiers éligibles à ces deux modes de formation en privilégiant au maximum les formations en mode e-learning autonomes.

En ce qui concerne les aspects logistiques de ces formations, dans le cas où certaines formations en mode présentiel requièrent en amont le déroulement de certains parcours de formation en mode e-learning, le titulaire se charge de réaliser des relances aux stagiaires pour le suivi des modules e-learning avant la date de la formation en mode présentiel.

3.7.4 : Phase 4, dispensation de formations en présentiel et e-learning pour les processus SAP dans l'environnement S/4HANA.

Les enjeux spécifiques des formations sur S/4HANA sont la formation des nouveaux arrivants ou des agents affectés sur de nouvelles fonctions nécessitant l'utilisation du progiciel SAP.

On estime que le turn-over du personnel est de 1/5 par an.

Les enjeux des formations à concevoir et à dispenser sont donc multiples :

- Grand nombre de professionnels à former
- Forte diversité des profils « métier »
- Une articulation entre les formations en présentiel et e-learning est à envisager selon les profils métiers (voir annexe 6)

Cette phase concerne aussi à titre marginal, des besoins de formation en mode présentiel sur les nouvelles ergonomies S/4HANA lors de la bascule. En l'état actuel de la réflexion, il est envisagé uniquement des formations e-learning pour préparer la bascule.

ARTICLE 4. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Il est précisé que l'outil de réalisation des supports de formation et des modules e-learning, SAP ENABLE NOW ou WALK ME, les bases écoles et la plateforme LMS sont mis à la disposition du titulaire par l'AP-HP.

Les formations se dérouleront prioritairement dans les locaux de l'AP-HP.

Les formations et les supports associés doivent apporter les connaissances théoriques, fonctionnelles, juridiques et techniques nécessaires à chaque professionnel exerçant des missions relevant des processus listés à l'article 3.5.

Pour certains processus métiers, notamment les marchés, il existe par ailleurs des formations juridiques spécifiques qui ne sont pas l'objet de cette consultation.

La formation vise à offrir aux stagiaires l'opportunité de comprendre et d'appliquer quotidiennement leurs connaissances acquises, d'abord sur SAP ECC, puis sur S/4HANA. Cela se fera tant à travers les sessions en présentiel qu'en utilisant les modules de formation e-learning.

Ainsi, les besoins de formation se regroupent autour des processus métiers et se déclinent en différentes thématiques répertoriées en annexe 1 (refonte des supports et dispensation des formations afférentes).

En sus de cette approche par processus pour l'élaboration des supports et dispensation des formations, il est demandé d'élaborer un support général de prise en main de SAP regroupant la navigation dans les menus, la saisie des paramètres personnels, le chargement de pièces jointes...

Quelques précisions concernant les exigences relatives aux modules e-learning :

Il est rappelé que l'outil SAP ENABLE NOW OU WALK ME est mis à disposition par l'AP-HP et doit être utilisé pour la réalisation des supports de formation et des modules e-learning.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 11 sur 25

La granularité des modules e-learning doit favoriser l'assimilation des connaissances, notamment par des simulations et exercices, et permettre de moduler le temps consacré à l'apprentissage. Elle doit également rendre possible un accès rapide à une information précise et à un fonds documentaire (par exemple un mode opératoire) dont aurait besoin un agent déroulant ce module e-learning désireux d'explorer cette thématique, dans une approche théorique ou pratique. A ce titre, le parcours pédagogique, devrait proposer à titre indicatif le séquençage en modules d'apprentissage déterminés comme suit :

Chaque module aura une durée minimale de 10 minutes et maximale de 30 minutes (exercice(s) inclus). Il est constitué de la manière suivante :

1. Une introduction :

- Un sommaire du parcours qui permet de situer le module au sein du parcours,
- Les objectifs pédagogiques du module,
- La durée estimée pour la réalisation du module,
- Le cas échéant le taux de réussite attendu aux exercices.

2. Le sommaire du module

Et pour chaque thème, à minima :

- La réglementation et règles métiers associés au thème ;
- Une simulation du fonctionnement sur le logiciel SAP selon le thème via l'utilisation de SAP ENABLE NOW ou WALK ME ;
- Les exceptions ou cas complexes avec explications associées ;
- A la fin du module, des exercices synthétiques reprennent l'ensemble du contenu et rappelle les bonnes pratiques à adopter, à retenir et les résultats permettent d'évaluer la compréhension de l'agent. Il s'agit de l'évaluation accessible à l'encadrement et à l'agent.

Chaque module relève d'une activité et d'une seule et doit adresser deux niveaux de maîtrise (maîtrise courante / maîtrise expertise).

Les modules e-learning seront hébergés sur la plateforme LMS de l'AP-HP « FormAPHP »², qui permet de créer, gérer et distribuer des formations en ligne à l'ensemble des personnels afin de leur garantir un accès simplifié et flexible à la formation continue et au développement des compétences.

Elle assure les principales fonctionnalités suivantes :

- Centralisation : l'ensemble des parcours e-learning peuvent y être regroupés afin que tous les professionnels aient la possibilité de se former facilement sans avoir à naviguer entre plusieurs plateformes ;
- Accessibilités et flexibilité : FormAPHP permet aux professionnels de suivre leurs formations à leur rythme, depuis leur lieu de travail ou à distance. Cette flexibilité permet de s'adapter aux cycles de temps de travail variés des professionnels hospitaliers ;
- Suivi des apprentissages : grâce à des outils de suivi détaillé, FormAPHP permet de mesurer les progrès de chaque apprenant en temps réel. Les temps de complétion, les scores aux évaluations et les besoins en formation complémentaires peuvent être facilement identifiés ;
- Gestion simplifiée : la plateforme permet d'automatiser certaines tâches administratives telles que les inscriptions, l'envoi de rappels, la génération de certificats ou l'élaboration de rapports ;
- Publics modulables : selon les besoins, la plateforme peut rendre accessible une formation aux professionnels d'un service, d'un DMU, d'un GHU ou à tous ;
- Support à la motivation : la plateforme permet d'offrir des contenus dynamiques, interactifs et variés qui favorisent l'engagement des apprenants et donc une meilleure acquisition des connaissances.

Pour information, la plateforme FormAPHP permet de générer, via la création de règles dynamiques, des mails (selon la périodicité souhaitée et critères annexes : GHU d'appartenance, etc) des rapports, pour suivre le nombre de personnes ayant finalisées l'e-learning.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 12 sur 25

Il est souhaité que le prestataire retenu assure l'ingénierie pédagogique et la conception des modules en e-learning, selon les thématiques envisagées d'être traitées en e-learning.

Ces derniers sont hébergés sur notre plateforme FormAPHP selon les spécifications techniques précisées en annexe 4.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DU PROGRAMME ET DES METHODES PEDAGOGIQUES

5.1 : Objectifs pédagogiques

Les objectifs pédagogiques doivent être clairement détaillés dans les offres des candidats et adaptés aux objectifs professionnels ainsi qu'aux objectifs de formation de chaque action, notifiés aux articles 3 et 4.

5.2 : Contenu

Le contenu de chaque action doit être détaillé dans la proposition d'intervention et sera adapté aux objectifs précités. Le programme proposé par le titulaire doit contenir le déroulement de l'action par demi-journée et supports de formation.

5.3 : Méthodes

Les méthodes et moyens pédagogiques sont décrits dans les offres des candidats pour chaque action de formation et support de formation. Ils sont adaptés aux objectifs mentionnés et tiennent compte des caractéristiques variées du public. Le représentant de l'AP-HP concerné pourra exiger du formateur qu'il adapte ses méthodes si celles-ci ne permettent pas d'atteindre ces mêmes objectifs.

Un intérêt particulier sera porté aux propositions de moyens pédagogiques intégrant le numérique.

ARTICLE 6. REUNIONS DE CADRAGE

6.1 : Réunions préparatoires

Au moins une réunion préparatoire devra être organisée avant la mise en œuvre du marché entre le prestataire et l'AP-HP (CFTAO, DEFIP et DRH) 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.

6.2 : Réunions de suivi et d'avancement

Pendant le 1er temps défini à l'article 3.5 du CCTP, des réunions hebdomadaires sont programmées pour le suivi de l'avancement des travaux et la coordination entre l'AP-HP et les prestataires en charge de la migration SAP et des formations.

Dans la phase de conception des modules e-learning, un circuit de validation devra être précisé par le prestataire.

Le candidat propose une méthodologie agile afin d'intégrer des phases de tests tout au long de l'avancée du projet et ainsi permettre un suivi régulier.

Pour le 2ème temps, des réunions bimensuelles sont programmées pour adapter les formations (planifier quelques formations en présentiel pour compléter le dispositif e-learning et mettre en place des classes virtuelles.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 13 sur 25

Lors de ces réunions, il convient de suivre les indicateurs de satisfaction des participants aux formations et identifier les axes d'améliorations.

6.3 : Réunions de bilan

Plusieurs réunions seront organisées à l'initiative de l'AP-HP 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.

ARTICLE 7. ORGANISATION DE LA FORMATION

7.1 : Modalités d'organisation et de fonctionnement

Le titulaire devra impérativement avoir la capacité de proposer et d'organiser des sessions de formations et la rédaction des supports conformément au planning proposé à l'article 3.6.

La formation sera organisée dans les locaux de l'AP-HP, sur le Campus PICPUS, éventuellement sur les sites de l'AP-HP qui disposent de salles de formations et enfin dans les locaux du titulaire pour permettre la dispensation des sessions de formation dans un délai contraint.

Le titulaire devra préciser le type de salle nécessaire à la réalisation de la formation dans la proposition, au regard des contraintes d'organisation logistique du Campus et des groupes hospitaliers de l'AP-HP.

Les horaires des formations seront inclus dans une plage horaire de 9h à 17h.

Le titulaire s'engage à respecter les horaires et les temps de pause définis au préalable avec le responsable de la formation.

Les frais de repas des stagiaires ne sont pas à prendre en compte dans l'offre de prix. Les frais de location de salle ne sont pas à prendre en compte dans l'offre de prix pour les formations qui auront lieu dans les locaux de l'AP-HP, seuls les frais de mise à disposition des salles dans les locaux du titulaire doivent figurer dans l'offre de prix.

7.2 : Nombre de stagiaires

Le nombre de stagiaires pour les sessions en présentiel ne pourra être inférieur à 6 ni supérieur à 12.

Le nombre de stagiaires pour les sessions en classes virtuelles (par opposition au e-learning autonome) ne pourra être inférieur à 10 ni supérieur à 20.

En deçà des seuils minimaux indiqués ci-dessus, l'AP-HP informera le prestataire de l'annulation de la session de formation sans pénalité pour l'AP-HP.

Article 7.3 Conduite des prestations

Le titulaire a la responsabilité des intervenants et des moyens à mettre en œuvre pour l'exécution de la prestation, hormis les locaux mis à sa disposition par l'AP-HP.

A ce titre, il 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 à la direction du site demandeur (CFDC ou GH). Le titulaire s'engage alors à proposer sous huit jours maximum un intervenant possédant au moins une qualification et une expérience équivalentes, sans supplément de prix.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 14 sur 25

L'AP-HP se réserve la possibilité de le refuser et d'appliquer les modalités prévues à l'article 13 du Cahier des Clauses Administratives Particulières.

Le titulaire informera la direction du site demandeur de l'évolution des interventions : les interventions effectuées, les interventions en cours, les interventions prévues.

Les structures internes de l'AP-HP, telles que la DEFIP, sont responsables de la fourniture des informations nécessaires pour la mise à jour des supports et de valider les documents pédagogiques.

En ce qui concerne la mise à jour des supports de formation :

- **Les supports relatifs à SAP ECC** : le titulaire doit se rapprocher de la DEFIP pour identifier les supports à fusionner, les éléments des modes opératoires à intégrer dans les supports de formation, la mise à jour des éléments réglementaires et métiers.
- **Les supports relatifs à S/4HANA** : il est prévu une période de transfert de compétences entre l'un des prestataires titulaires d'un des lots de migration vers S/4HANA ayant adapté les supports de formation à l'environnement de S/4HANA vers le titulaire de ce marché. A charge ensuite pour lui de mettre à jour ces supports afin d'intégrer les mises à jour au gré des évolutions juridiques, organisationnelles, fonctionnelles et informatiques.
Après modification d'un support e-learning relatif à S/4HANA, le titulaire du marché de formation doit transmettre à la maîtrise d'ouvrage SAP pour la mise à jour de l'aide en ligne.

Article 7.4 Documents pédagogiques

Les modules de formation, qu'ils soient au format .pptx ou .docx ou encore les modules e-learning, doivent être validés par la MOA (la DEFIP) et l'Ecole du Numérique. Cette validation vaut service fait. La MOA dispose de 15 jours pour les valider à partir de la livraison.

Conformément à l'article 5.3 du CCAP, le délai pourra être allongé si le titulaire livre plus de 5 supports par semaine. Il sera alors proportionné au nombre de livrables remis et communiqué au Titulaire.

Il est demandé de livrer dans un premier temps les documents au format docx, pptx et pour validation.

Lorsque ces documents auront été validés par la MOA DEFIP, le titulaire pourra les décliner en modules e-learning.

En cas de demande de modifications (tous types de support), le prestataire dispose de 7 jours pour présenter une nouvelle version prenant en compte les modifications. Tout retard est susceptible d'être financièrement sanctionné conformément aux dispositions de l'article 13 du CCAP.

Des points d'étape, hebdomadaires, sont programmés entre le prestataire et la MOA afin de présenter le planning de production et de validation des supports.

Les supports sont mis à jour régulièrement par le titulaire pendant la durée du marché :

- Tout changement réglementaire doit être pris en compte sous un mois ;
- Toute évolution fonctionnelle au niveau du SI SAP doit être prise en compte au bout de 2 mois à la suite de la transmission de cette évolution par l'AP-HP (phase 4).

Tout manquement fera l'objet d'une sanction financière conformément aux dispositions de l'article 13 du CCAP relatif aux pénalités.

Un document pédagogique sera remis à chaque stagiaire au cours de la formation. Ce document sera réalisé par le prestataire et transmis au responsable de formation du CFTAO ou de l'établissement organisateur, au plus tard un mois (jours ouvrés et hors congés scolaires) avant le début de la session de formation.

La reprographie, le transport et l'acheminement des documents pédagogiques sur le lieu de formation seront à la charge du prestataire. Son coût sera précisé et inclus dans le coût global de la prestation.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 15 sur 25

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.

Concernant les modules d'e-learning, le titulaire fournira les fichiers sources conformément aux préconisations de l'annexe 4.

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.

Toute demande de matériel audiovisuel et hors audiovisuel devra être précisée dans la proposition d'intervention.

La restitution du matériel s'effectuera en présence du responsable de la formation de l'AP-HP.

Article 7.5 Evaluation et émargement

Une évaluation de la satisfaction sera réalisée par les intervenants du titulaire au moyen de la grille institutionnelle AP-HP (voir annexe 3).

Le titulaire s'engage à participer aux réunions de bilan, à la demande du responsable de formation.

Le titulaire s'engage à informer les responsables du dispositif sur le déroulement de l'action, afin de proposer d'éventuels correctifs, dans le respect des objectifs fixés.

Le prestataire aura la responsabilité d'assurer le suivi des présences pour chaque journée de formation à l'aide de la liste d'émargement fournie par le demandeur (en aucun cas, il ne devra faire signer le document par anticipation). Le document sera adressé au demandeur à l'issue de la formation.

Les listes d'émargement seront utilisées pour suivre la participation et l'assiduité des stagiaires.

Des questionnaires de satisfaction sont proposés à la fin de chaque session de formation, par le titulaire, et les résultats seront analysés pour apporter des ajustements en temps réel.

Le titulaire proposera des actions correctives le cas échéant.

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 16 sur 25

ARTICLE 8. LISTE DES ANNEXES

Annexe	Titre	Page
1	Refonte des supports et dispensation des formations afférentes	18
2	Structuration des supports de formation	19
3	Questionnaire de satisfaction de la formation	20
4	Caractéristiques Techniques Plateforme E-learning APHP	22
5	Liste des supports de formation et nombre de pages/planches (<i>fichier excel</i>)	Documents joints aux DCE
6	Liste des profils métiers et transactions les plus utilisées (<i>fichier excel</i>)	
7	Charte du bon usage du système d'information de l'AP-HP (charte SI)	
8	Politique générale de sécurité de l'information de l'AP-HP (PGSI)	

Les annexes 5 et 6 sont des documents de travail de l'équipe MOA Migration SAP. Elles sont susceptibles d'être modifiées avant notification du marché. La dernière version de ces documents sera remise au titulaire lors de la réunion de cadrage.

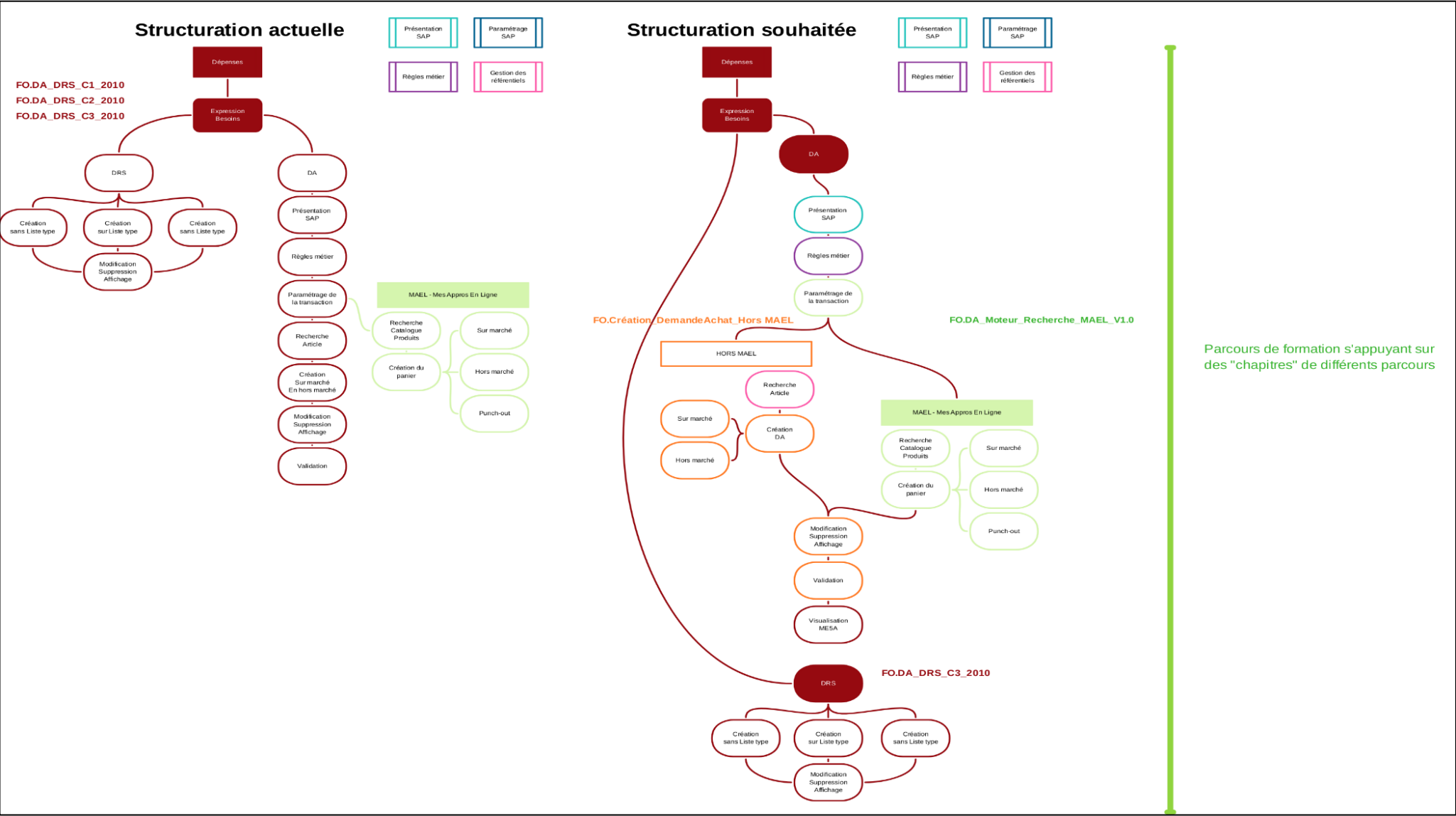
ANNEXE 1 : Refonte des supports et dispensation des formations afférentes

Volumétrie par processus des supports et modes opératoires en entrée et livrables attendus :

Ordonnateur/Comptable	Processus	Activité	Nombre de supports de formation existants	Nombre de modes opératoires	Nombre de supports de formation cible (livrables)	format attendu
Ordonnateur	Approvisionnements/Logistique	Demande de besoin (DA/DRS)	4	13	1	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Approvisionnements/Logistique	Approvisionnement-Gestion des stocks	32	28	5	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Approvisionnements/Logistique	Gestion PUI (en sus du processus Approvisionnement-Gestion des stocks)	8	7	2	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Dépenses d'exploitation et d'investissement	Gestion des commandes et réceptions exploitation	36	55	4	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Dépenses d'exploitation et d'investissement	Gestion commandes et réceptions investissements (A mutualiser avec Gestio	40		4	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Gestion des marchés	Marchés (gestionnaire de marchés)	8	13	2	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Gestion des référentiels (Clients, Fournisseurs, Articles)	Administration locale référentiel fournisseurs	1		1	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Gestion des référentiels (Clients, Fournisseurs, Articles)	Administration locale référentiel articles (hors CARA/EMER)	7		3	doc/pdf
Ordonnateur		Pilotage de gestion	2		2	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Facturation/Recouvrement	Recettes	17		3	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Gestion des référentiels (Clients, Fournisseurs, Articles)	Administration référentiel client	8		1	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Régies	Régies	22		3	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Gestion des immobilisations	Gestion des immobilisations	14	8	3	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Comptabilité générale, budgétaire et analytique	Gestion budgétaire exploitation	16		3	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Comptabilité générale, budgétaire et analytique	Gestion budgétaire investissement	13	37	3	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Comptabilité générale, budgétaire et analytique	Comptabilité analytique	23		4	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Maintenance	GMAO	42		0	
Ordonnateur		Recherche	12	1	2	doc/pdf et e-learning
Ordonnateur	Comptabilité générale, budgétaire et analytique	Gestionnaire comptable stocks	6	1	2	doc/pdf et e-learning
comptable	Comptabilité générale, budgétaire et analytique	Comptabilité	6		2	doc/pdf et e-learning
Comptable	Facturation/Recouvrement	recouvrement	6		2	doc/pdf et e-learning
Total			323	164	52	

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 18 sur 25

ANNEXE 2 : Structuration des supports de formation



AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 19 sur 25

ANNEXE 3 : Questionnaire de satisfaction de la formation





Ce questionnaire anonyme a pour objet la mesure de votre satisfaction afin d'améliorer les prestations de formation continue

L'enregistrement de vos réponses à ce questionnaire ne contient aucune information permettant de vous identifier, à moins que l'une des questions ne vous le demande explicitement.

Si vous avez utilisé un code pour accéder à ce questionnaire, soyez assuré qu'aucune information concernant ce code ne peut être enregistrée avec vos réponses. Il est géré sur une base séparée où il sera uniquement indiqué que vous avez (ou non) finalisé ce questionnaire. Il n'existe pas de moyen pour faire correspondre votre code d'accès avec vos réponses à ce questionnaire.





















Satisfaction Globale

(Cette question est obligatoire)

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
Etes-vous satisfait de la formation que vous venez de suivre ?				






Prestation pédagogique

(Cette question est obligatoire)

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
Cette formation correspond-elle aux objectifs annoncés ?				
Le programme vous a-t-il convenu ?				
Etes-vous satisfait du rythme de déroulement de la formation ?				
Avez-vous apprécié la prestation du (des) intervenant(s) ?				
Les supports pédagogiques utilisés vous ont-ils convenus ?				

Acquisition professionnelle





(Cette question est obligatoire)

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
Repartez-vous avec des savoirs professionnels nouveaux ou renforcés ?				
Repartez-vous avec des acquis professionnellement utilisables ?				

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 20 sur 25

Logistique

(Cette question est obligatoire)

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
Etes- vous satisfait de l'organisation matérielle de la formation ?				

Votre avis nous intéresse :

Comment avez-vous eu connaissance de cette formation, en première intention ? (Cette question est obligatoire)

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Mail / Flyer
- Affichage
- Catalogue papier
- Catalogue en ligne sur le site de l'AP-HP
- Catalogue Calameo
- Oralement

Par qui avez-vous eu connaissance de cette formation ? (Cette question est obligatoire)

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Collègues / entourage professionnel
- Supérieur hiérarchique
- Responsable ou assistant de formation du GHU
- Intervenant / responsable ou assistant de formation du Campus Picpus
- Recherche individuelle

Selon vous, quels sont les points forts de cette formation ?

Quelle(s) suggestion(s) proposeriez-vous ? (Suggestions d'amélioration, de thématiques...)

Comment allez-vous utiliser les acquis de cette formation dans votre pratique professionnelle ?

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 21 sur 25



Direction des ressources humaines

NOTE

Préconisations techniques, pédagogiques et juridiques pour l'importation de contenus e-learning externes dans Formaphp

Le 7 mai 2025

OBJECTIFS

Ce document a pour objectifs :

- D'apporter des éléments de compréhension et de langage techniques utiles à la rédaction d'un Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) ayant pour objet la délégation de la conception d'un e-learning importé dans Formaphp
- De questionner, pour sa rédaction, certains éléments pédagogiques
- D'aborder des informations ergonomiques et de design
- D'interroger les notions de droits d'auteur et de confidentialité

En préambule, l'AP-HP détient un LMS (Learning Management System), Formaphp, et possède les ressources techniques + expertise métier. Il est souhaité par le prestataire retenu d'utiliser une architecture Moodle en cas de création de fichiers .mbz.

I. Spécificités techniques du LMS

Type	Version	Limite de dépôt de fichier	Version de SCORM autorisé
Moodle Workplace	4.3.0 (LTS)	3Go	1.2

2 cas de figure d'import de contenus pédagogiques :

- Import d'un SCORM (contenu créé avec un outil auteur) : dans ce cas, le SCORM doit être en version 1.2 et son poids ne doit pas excéder 3Go. Vous devez, dans la mesure du possible, être en possession des sources pour permettre d'éventuels changements ou mise en conformité. Spécifier le mode de suivi du SCORM : 2 possibilités concernant les LMS (en sélectionner une seule) :
 - suivi en fonction de l'achèvement de cours (parfois ce paramètre correspond au pourcentage de formation réalisé ou vu sur l'ensemble de la formation)
 - suivi en fonction du résultat de tests ou questions

Spécifier également le statut à envoyer au LMS : Réussi/Incomplet, Réussi/Échoué, Complet/Incomplet, Complet/Échoué ou notes obtenues...

- Import d'un fichier .mbz (contenu créé dans un Moodle) : dans ce cas, celui-ci doit provenir d'une version de Moodle récente (3.9 à minima - FormAPHP sera en version 4.5 en mars 2025) et ne doit pas comporter d'information utilisateur. Le poids du package .mbz ne doit pas excéder 3Go. Si le poids est supérieur, le dépôt devra se faire en plusieurs fois.

1

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 22 sur 25



Plug-ins de format de cours				
Un format de cours correspond à la disposition de l'espace de cours				
ATTENTION : si le contenu intégré contient un format de cours qui n'est pas pris en charge c'est le format par défaut (format tuile) qui sera appliqué				
Activité unique	Multitopic	Tuiles (format par défaut)	Hebdomadaire	Thématique
Plug-ins d'activités et ressources dans les cours (cf. annexes pour plus de détails) Une activité est un nom général pour un groupe de fonctions dans un cours Moodle. Habituellement, une activité est quelque chose que l'apprenant fera qui interagit avec d'autres apprenants et/ou l'enseignant. ATTENTION : si le contenu intégré contient des activités qui ne sont pas présentes, celles-ci ne seront pas reprises.				
Atelier	Base de données	Chat	Choix de groupe	Devoir
Dossier	Évènement présentiel	Feedback	Fichier	Forum
Glossaire	HSP (natif et additionnel) version 1.23	Leçon	Livre	Page
Paquetage SCORM version 1.2	Présence	Questionnaire	Test	URL
Zone texte et média				

En complément des plug-ins listés ci-dessus, le prestataire retenu devra utiliser l'outil SAP Enable Now pour produire les modules dédiés à l'utilisation de l'outil. Les autres plug-ins pourront quant à eux servir pour le volet métier et/ou outils en complément de SAP Enable Now.

Qu'est ce que SAP Enable Now ?

SAP Enable Now est une plateforme numérique conçue pour améliorer l'utilisation et l'efficacité des logiciels SAP. Elle offre une aide intégrée aux applications et la possibilité de produire des contenus e-learning personnalisés, permettant aux utilisateurs d'accéder aux informations nécessaires directement dans leur environnement de travail mais aussi via import de fichiers SCORM dans d'autres plateformes LMS. La solution facilite la création et la gestion de contenus de formation variés, tels que des vidéos, des documents et des guides de processus, à partir d'un seul enregistrement. De plus, SAP Enable Now propose des outils de traduction automatique pour adapter rapidement les contenus en plusieurs langues. Toute la documentation technique de SAP Enable Now : [SAP Enable Now | SAP Help Portal](#)

II. Éléments pédagogiques requis

Présentation globale de la formation

Objectifs de la formation	Les objectifs de la formation sont identifiés
Public cible & Volume	Le public et la volumétrie des apprenants sont déterminés
Durée de la formation	Le temps nécessaire pour effectuer la formation est établi
Modalités de formation	La typologie de la formation est déterminée : hybride, distanciel Les règles d'achèvement sont définies en amont et communiquées
Granularité de la formation	Les séquences de la formation sont définies Les évaluations comportant des feedbacks existent La durée des séquences d'apprentissage est courte
Navigation dans la formation	Un test d'autoévaluation est disponible avant de pouvoir réaliser les modules Le parcours est imposé ou libre Il est demandé au prestataire de prévoir une évaluation de l'évolution des acquis.

2

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 23 sur 25



	Une évaluation de la satisfaction est réalisée à la fin du cours et conditionne l'obtention d'une attestation de suivi de formation.
Niveau d'interactivité et médias	Il existe des activités interactives d'apprentissage ludifiées. Interactivité élevée souhaitée. Gamification des contenus. (Glisser/déposer, serious game, vidéos interactives, etc.) Une base documentaire, type « boîte à outils », est disponible

III. Prerogatives ergonomiques et design

Création de contenus en responsive design, exploitables sur poste informatique, tablette ou mobile.
Les contenus à importer doivent dans la mesure du possible respecter le [design system](#) de l'AP-HP.
La prise en main du module de formation doit être simple et facilitée : interface du module, intuitive et attractive. L'accessibilité aux personnes en situation de handicap est recommandée (conforme RGAA).

IV. Suivi de la prestation

Il est demandé au prestataire un suivi régulier tout au long de la prestation avec les différentes parties prenantes du projet :

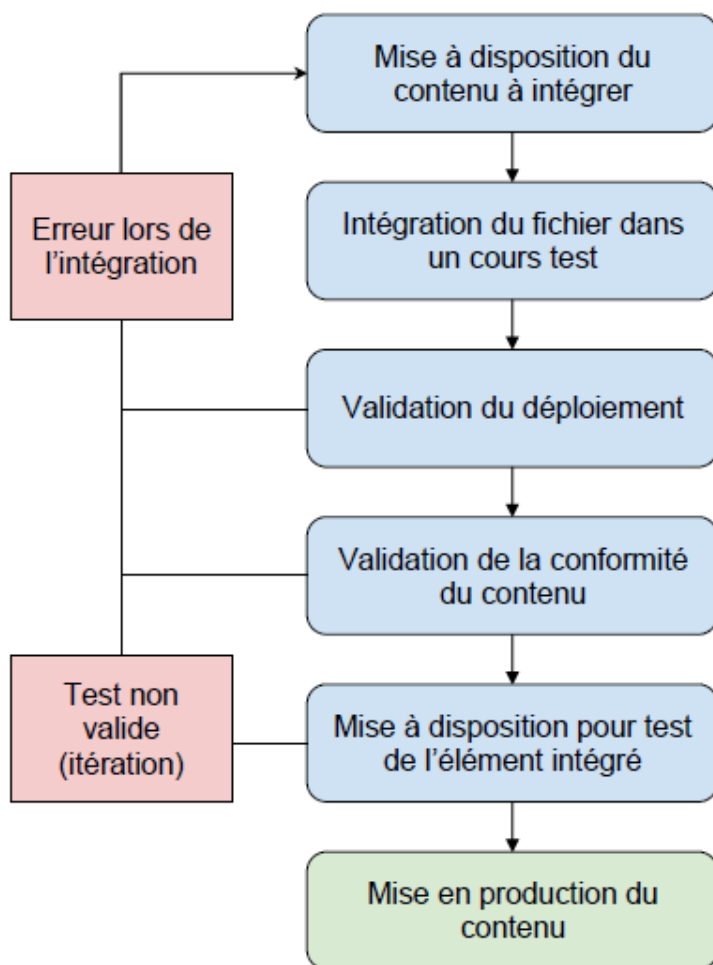
- En amont, pendant la phase de conception afin de réfléchir collectivement aux éléments à traduire en e-learning et ceux qui seront traités lors des formations en présentiel ;
- Pendant la phase de développement des modules pour suivre l'avancée, le recettage et la mise en production sur FormAPHP.

V. Droit d'auteur et confidentialité

Cession à l'AP-HP de l'ensemble des droits patrimoniaux.
Toute information ou document communiqué par l'AP-HP au titulaire du marché, sous quelque forme que ce soit, est considéré comme ayant un caractère confidentiel.

VI. Principe d'intégration

AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 24 sur 25



AP-HP	Consultation n° 25-099	ACHAT
CCTP	Dernière mise à jour du : 18/06/2025	Page 25 sur 25