

ASSISTANCE TECHNIQUE ET INFORMATIQUE POUR LA GESTION DES SEANCES D'AUDITION A DISTANCE DE PRATICIENS A DIPLOMES HORS UNION EUROPEENNE (PADHUE) POUR LE COMPTE DE L'ARS DE MARTINIQUE

N° 2025- ARS972-PADHUE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Pouvoir Adjudicateur :

AGENCE REGIONALE DE SANTE DE LA MARTINIQUE

Centre d'affaires- Zac de l'Etang z'Abricot – Pointe des Grives | CS 80656

97263 Fort de France cedex | Standard : 0596 39 42 43 | Fax : 0596 39 44 08

La présente procédure est soumise aux règles issues du Code de la commande publique.

**Le marché est passé selon une procédure adaptée conformément aux articles L2123-1 et
R2123-1 à 8 du Code de la Commande Publique.**

Le présent CCTP comporte 6 pages

SOMMAIRE

1. OBJET DU MARCHE ET CONTEXTE	3
2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS	3
2.1 Descriptif global de la prestation	3
2.2 Descriptif détaillé de la phase « Gestion logistique des auditions »	4
2.3 Equipe dédiée	5
3. MODALITES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE	5
3.1 Interlocuteurs	5
3.2 Réunions	5
3.3 Sécurité/confidentialité	6
3.4 Conseil	6
3.5 Livrables.....	6

1. OBJET DU MARCHÉ ET CONTEXTE

L'objet du présent accord-cadre porte sur des services d'« ASSISTANCE TECHNIQUE ET INFORMATIQUE POUR LA GESTION DES SEANCES D'AUDITION A DISTANCE DE PRATICIENS A DIPLOMES HORS UNION EUROPEENNE (PADHUE) » le compte de l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Martinique.

Afin de répondre à l'urgence d'améliorer l'accès aux soins en Martinique et de pallier la pénurie de praticiens spécialistes, l'ARS s'est engagée dans une politique de recrutement à grande échelle de praticiens à diplôme hors Union européenne (PADHUE). En effet, le Décret no 2024-664 du 3 juillet 2024, qui modifie le décret no 2020-377 du 31 mars 2020, permet de recruter de manière dérogatoire et temporaire des praticiens à diplôme hors Union européenne (PADHUE) dans certains territoires d'outre-mer, dont la Martinique. Ce dispositif, initialement prévu jusqu'au 31 décembre 2025, a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2030 en application de l'article 37 de la loi n° 2023-1268 du 27 décembre 2023, visant à améliorer l'accès aux soins par l'engagement territorial des professionnels.

En Martinique, 434 postes ont été ouverts dans le cadre de ce dispositif, sur un total de 1 858 besoins exprimés pour l'ensemble des territoires concernés. Depuis 2020, 125 spécialistes ont été recrutés en Martinique avec le statut de praticien contractuel, bénéficiant d'une autorisation provisoire d'exercice de plein droit, spécifique à un territoire et à un établissement.

L'ARS de Martinique joue un rôle clé dans le processus de recrutement à grande échelle, impliquant l'instruction des dossiers, la présélection des candidats, et l'organisation des Commissions Territoriales d'Autorisation d'Exercice (CTAE), qui incluent les auditions des candidats. Chaque séance d'audition, d'une demi-journée, permet d'évaluer entre 12 et 16 candidats (maximum 22 à titre exceptionnel après validation de l'ARS). À l'issue de ces auditions, une liste d'aptitude est établie, répertoriant les candidats aptes à être recrutés dans les établissements de santé.

Pour optimiser ces procédures administratives, l'ARS de la Martinique mise sur l'utilisation des technologies numériques, notamment par l'organisation d'auditions à distance. Cette démarche vise à accélérer le traitement des dossiers tout en réduisant les coûts associés aux déplacements.

Depuis juillet 2024, le décret a instauré des CTAE uniques par spécialité pour les territoires concernés, répartissant équitablement l'organisation des auditions entre les différentes ARS. Ainsi, l'ARS de Martinique doit organiser environ 25 sessions d'audition par an, sur un total d'une centaine de sessions annuelles à l'échelle du dispositif.

Ces auditions à distance nécessitent une coordination complexe et une maîtrise des technologies numériques, rendant indispensable l'intervention d'un prestataire spécialisé, capable de fournir une assistance technique et informatique fiable pour garantir le bon déroulement de chaque session.

2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

2.1 Descriptif global de la prestation

La prestation comprend :

- La mise à disposition d'une infrastructure technique performante :
 - Plateformes de visioconférence sécurisées et conformes aux exigences légales.

- Équipements spécifiques (logiciels et réseaux dédiés).

Technologies requises :

- Compatibilité avec les outils institutionnels existants (outils de visio Teams, Zoom ou équivalents).
- Redondance des systèmes pour garantir une disponibilité de 99,9 % environ.
- Sécurisation des échanges par chiffrement de bout en bout.

Ces outils techniques garantissent la fluidité et l'absence d'incidents techniques lors des auditions.

• L'assistance technique en temps réel :

- Gestion des incidents techniques avant, pendant et après les séances.
- Assistance utilisateurs (candidats, gestionnaire ARS, membres jury).

Le titulaire assure le contrôle strict des accès et des permissions ainsi que le contrôle de l'identité du candidat avant l'audition.

En outre, le prestataire est immédiatement disponible en cas d'incidents critiques, de 12h à 19h (GTM +1). Il communique un numéro de téléphone où le joindre. Il est présent pendant les auditions et porte assistance aux personnes en présence soit de sa propre initiative pour solutionner un problème technique, soit à la demande de l'ARS. Le cas échéant, le temps de résolution des incidents doit être très court, inférieur à 15 minutes. En cas de non-respect de ce délai de résolution, le titulaire se verra appliquer des pénalités (article 6.3 du CCAP)

• La gestion logistique des auditions :

- Convocations des candidats au plus tard 15 jours calendaires avant la date d'audition, à partir d'un modèle-type fourni par l'ARS. Le titulaire recense les numéros de téléphone des candidats pour leur apporter assistance en cas de difficulté de connexion aux salles virtuelles. Il leur indique en amont les pré requis techniques pour permettre la connexion. Au besoin, en cas de désistement de dernière minute des candidats, le titulaire pour contacter les candidats et réorganiser leur audition.
- Relance des candidats 72 heures avant l'audition.
- Gestion des salles virtuelles

• La gestion des flux de données sensibles :

- Archivage temporaire ou permanent dans des environnements conformes aux normes d'archivage en vigueur
- Garantie de la confidentialité

• L'optimisation continue :

- Amélioration continue des processus technologiques associés aux auditions.

2.2 Descriptif détaillé de la phase « Gestion logistique des auditions »

Le titulaire tient compte dans l'exécution des prestations objet du présent marché du fuseau horaire de Martinique UTC : GMT-4 (America/Martinique, AST).

Il s'agit pour le prestataire d'organiser précisément :

1. Le routage et la gestion des courriels des convocations et des courriels de procédures de connexion aux auditions
2. La gestion des auditions des candidats (en ½ journées), achat de la bande passante et mise à disposition logicielle par session avec remise des livrables

L'ARS fournit au titulaire la liste des candidats à auditionner au plus tard 3 semaines avant la date d'audition prévue.

Ces auditions se déroulent de 7h30 à 13h00 heure Martinique, sur la demi-journée du matin. Entre 12 et 16 sessions (maximum 22 à titre exceptionnel après validation de l'ARS) peuvent être organisées.

Il faut prévoir 25 min par médecin auditionné, temps réparti comme suit (découpage estimé) :

- 10 minutes : préparation préalable à l'audition
- 10 minutes d'audition
- 5 minutes de débrief par le jury

1 audition=1 demi-journée=12 à 16 sessions 1 session=25 minutes
--

En cas d'annulation des sessions pour cause de quorum non atteint du jury par exemple, le titulaire en informe les candidats par mail doublé d'un appel. Une nouvelle session sera reprogrammée.

2.3 Equipe dédiée

Le titulaire s'engage à ce que deux personnes minimums soient présentes pendant les sessions pour garantir le bon déroulement. L'équipe dédiée est présentée dans le cadre de réponse.

3. MODALITES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

3.1 Interlocuteurs

Le référent ARS de ce marché est le responsable du Département Etablissement de santé

Il est en relation directe avec le titulaire, via un interlocuteur dédié identifié dans le cadre de réponse.

La (ou les) personne(s) désignée(s) par le titulaire répond aux diverses sollicitations du Pouvoir adjudicateur ou de son représentant.

3.2 Réunions

Au démarrage de l'accord-cadre, dans les quinze jours suivant la date de notification du marché, une réunion de démarrage est organisée permettant notamment de revoir les éléments essentiels

du cahier des charges en présence du Département Etablissement de santé, du département achats, ordonnancement et supervision budgétaire et du titulaire.

Des réunions sont organisées à la demande de l'ARS avec le prestataire si besoin.

3.3 Sécurité/confidentialité

Le titulaire sécurise l'organisation et le déroulé des prestations en général et notamment des auditions.

Un contrat RGPD en annexe au CCAP doit être complété et signé par le titulaire afin de sécuriser la gestion des données ainsi que les échanges.

3.4 Conseil

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat, il devra ainsi mobiliser tous ses moyens organisationnels, humains et matériels pour une parfaite exécution des prestations objet du marché.

Le titulaire a une obligation générale de conseil, d'information et de recommandation.

Il doit notamment attirer l'attention de l'ARS Martinique sur toutes nouvelles obligations législatives ou réglementaires dans les domaines objet du marché.

Les stipulations des clauses contractuelles du marché expriment l'intégralité des obligations des parties. Ces clauses prévalent sur celles qui pourraient figurer sur tout autre document adressé par le candidat lors de sa réponse à la consultation.

De même, le titulaire ne peut faire valoir, en cours d'exécution du marché, aucune nouvelle condition générale ou spécifique, sans l'accord express de l'ARS Martinique.

3.5 Livrables

Le titulaire remet à l'administration sous format numérique les éléments suivants :

- la liste des présents et non présents après chaque session au Département Etablissement de santé
- les rapports de connexion après chaque session au Département Etablissement de santé
- chaque année, le tableau récapitulatif des prestations réalisées (nombre de session sur les 12 mois) au format xls et pdf (ou équivalent) et transmis au Département achats, ordonnancement et supervision budgétaire (ars-martinique-achats@ars.sante.fr)