

ACHATS CENTRAUX
HOTELIERS, ALIMENTAIRES ET
TECHNOLOGIQUES

Hôpital Bicêtre
78, rue du Général Leclerc
94270 Le Kremlin-Bicêtre
Tél : 01 53 14 69 00
Tél : 01 53 14 69 99

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

N°26.045

Procédure : Adaptée ouverte

Objet : Prestations de formations bureautiques

Durée : Pour la période de trois (3) ans à compter de la date de notification. Reconductible (1) fois pour une durée de 1 an mois, éventuellement résiliable, six mois avant l'échéance du marché, sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris.

Ce document comprend 17 pages et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières n°26.045

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	1 / 17
24/11/2025		

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE.....	3
ARTICLE 2. CONTEXTE GENERAL.....	3
2.1 Présentation de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris	3
2.2 Présentation du Centre et du Développement des Compétences (CFDC)	4
2.3 Présentation des services de formation locaux des établissements.....	5
2.4 Présentation du contexte institutionnel.....	5
ARTICLE 3. OBJECTIFS DU MARCHE	6
3.1 ENJEUX OPÉRATIONNELS ET BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT.....	6
3.2 OBJECTIFS	7
ARTICLE 4. FORMATIONS AUX OUTILS BUREAUTIQUES.....	7
4.1 PÉRIMÈtre du marché	7
4.2 SPECIFICATIONS	8
4.3 Decomposition en lots :	9
Focus Outils numériques experts (Pack office (outils numériques avancés expert).....	12
ARTICLE 5. DESCRIPTION DU PROGRAMME ET DES METHODES PEDAGOGIQUES ATTENDUES.....	14
5.1 Objectifs pédagogiques	14
5.2 Contenu.....	14
5.3 Méthodes	14
ARTICLE 6. REUNIONS DE CADRAGE	15
6.1 Réunions préparatoires	15
6.2 Réunions de bilan	15
ARTICLE 7. ORGANISATION DE LA FORMATION.....	15
7.1 Modalités d'organisation et de fonctionnement.....	15
7.2 Nombre de stagiaires.....	16
7.3 Conduite des prestations.....	16
7.4 Documents pédagogiques.....	17
7.5 Evaluation et emargement	17

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	2 / 17
24/11/2025		

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ

Ce marché a pour objet la réalisation de formations organisées par le Centre de la Formation et du Développement des Compétences (CFDC) et les services formation des établissements pour améliorer les compétences des personnels travaillant sur les logiciels bureautiques à l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris. Ces formations participent également à la politique de maintien dans l'emploi et d'adaptation au numérique de l'AP-HP. Elles visent à sécuriser les parcours professionnels des agents, notamment ceux en reconversion, en situation de fragilité professionnelle ou rencontrant des difficultés d'accès aux outils numériques.

ARTICLE 2. CONTEXTE GENERAL

2.1 PRÉSENTATION DE L'ASSISTANCE PUBLIQUE – HÔPITAUX DE PARIS

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), « <http://www.aphp.fr> » 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 assure une prise en charge s'appuyant sur toutes les possibilités diagnostiques et thérapeutiques : l'ensemble des spécialités organisées autour de 52 disciplines médicales, biologiques et « mixtes » y sont représentées. Elle compte aussi cinq services généraux parmi lesquels un établissement pharmaceutique (Agence Générale des Equipements et Produits de Santé). Elle est liée à 7 facultés de médecine, 2 facultés d'odontologie et 2 facultés de pharmacie.

Depuis juillet 2019, l'AP-HP compte désormais six « groupes hospitalo-universitaires » :

1. « 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-Pallex, Corentin-Celton).
2. « 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).
3. « AP-HP. Nord - Université de Paris » est formé par les groupes hospitaliers Paris Nord Val-de-Seine (Bichat, Beaujon, Bretonneau, Louis-Mourier, Adélaïde-Hautval), Saint-Louis-Lariboisière-Fernand-Widal, Robert-Debré et l'hôpital Paul-Doumer.
4. « 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).
5. « AP-HP. Hôpitaux universitaires Henri-Mondor » (Henri-Mondor, Albert-Chenevier, Emile-Roux, Dupuytren, Georges-Clemenceau)
6. « AP-HP. Hôpitaux universitaires Paris Seine Saint-Denis » (Avicenne, Jean-Verdier, René-Muret)

L'organisation des 3 hôpitaux hors GH : l'hôpital marin de Hendaye, l'hôpital San Salvador à Hyères et l'Hospitalisation à Domicile (HAD), demeure.

Les pôles ont été remplacés par des départements médico-universitaires (DMU) dont les périmètres sont définis par des arrêtés du 5 juillet 2019.

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	3 / 17
24/11/2025		

La logique prévalant à cette réorganisation est la volonté de proposer aux patients des parcours de prise en charge encore mieux coordonnés sur les territoires.

A ce titre, les DMU réunissent plusieurs services et unités fonctionnelles autour d'une logique de filières de soins et d'une logique de coordination de la recherche, de l'innovation en santé et de l'enseignement. Ces ensembles larges redonnent également une place importante aux hôpitaux et aux services dans l'animation de proximité des équipes et les relations avec les patients. L'amélioration de la qualité de vie au travail constitue ainsi un objectif important dans la création des DMU.

L'AP-HP dispose de 20 098 lits d'hospitalisation, de 2 823 places en hôpital de jour et de 820 places en hospitalisation à domicile (HAD). Chaque année, l'AP-HP assure la prise en charge de plus de 8 millions de patients dont 5 millions de consultations externes.

L'AP-HP représente le 1er employeur d'Ile de France avec près de 100 000 personnels (cf. RSU 2023 de l'AP-HP) :

- 17 100 personnels médicaux 12 100 médecins, 700 sage-femmes et 4 300 internes
- 55 250 personnels paramédicaux et socio-éducatifs dont 46 800 soignants, 5 300 personnels médico-techniques et 950 personnels socio-éducatifs
- 15 850 personnels d'appui dont 7 850 administratifs et 8 000 techniques et ouvriers

Cette diversité, ainsi que le caractère essentiel et continu des activités de soins, impliquent des exigences fortes en matière d'efficacité, de fluidité et de fiabilité des outils numériques utilisés au quotidien par les agents.

Dans le cadre de sa stratégie de transformation numérique, l'AP-HP mène depuis plusieurs années des projets de modernisation de ses environnements de travail, incluant notamment le déploiement et la généralisation des outils de la suite Microsoft 365. Ces outils, désormais au cœur des usages collaboratifs et bureautiques, représentent un levier important d'amélioration de la coordination entre services, de la dématérialisation des processus administratifs et de la qualité globale du service rendu aux patients.

2.2 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.

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	4 / 17
24/11/2025		

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 2023 : L'AP-HP a consacré 4.46 % de sa masse salariale à la formation continue du personnel non médical et 0.20 % au congé de formation professionnelle (CFP).

La durée moyenne de formation par agent rémunéré, hors études promotionnelles, était de 4,5 jours (chiffres 2022).

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

2.3 PRÉSENTATION DES SERVICES DE FORMATION LOCAUX DES ÉTABLISSEMENTS

Les Directions des Ressources Humaines des Groupes Hospitaliers (GH) et des Pôles d'Intérêt Commun (PIC) déclinent les projets institutionnels et déploient leurs stratégies dans le cadre des orientations institutionnelles et selon leurs besoins spécifiques.

Chaque groupe hospitalier ou PIC dispose d'un service de formation local avec son plan et son budget annuel propre qui gère le processus de formation de l'analyse des besoins à la mise en œuvre des actions de formation sur leur périmètre.

Les actions locales sont centrées sur les projets spécifiques de l'hôpital, des pôles et les besoins des personnels des sites.

2.4 PRÉSENTATION DU CONTEXTE INSTITUTIONNEL

En 2024, l'AP-HP a mené une large concertation pour définir les grandes orientations de sa stratégie pluriannuelle en matière de développement des compétences. Cette démarche participative, structurée en trois étapes, a permis d'identifier 10 priorités stratégiques (2025-2028), en s'appuyant à la fois sur les orientations nationales et institutionnelles, ainsi que sur les besoins exprimés par les professionnels.

Les résultats de cette démarche ont permis de dégager dix priorités. Ces dix priorités couvrent des thématiques transversales, comme les transformations numérique et écologique, le management, la capacité à travailler ensemble ou la nécessité d'accompagner ceux qui nous rejoignent. Elles rejoignent également des priorités institutionnelles affirmées, comme l'amélioration de l'accueil des patients. Elles entendent enfin être pragmatiques et concrètes, en insistant sur la structuration de l'offre de formation en parcours cohérents, lisibles et accessibles, et sur la multiplication des formats pour répondre aux besoins et aux contraintes des professionnels.

L'objectif de ces dix orientations est ainsi de donner de la lisibilité et de structurer les ambitions de l'AP-HP pour les quatre prochaines années en matière de développement des compétences, tout en s'appuyant sur les fondations solides existantes.

Les formations aux outils bureautiques s'inscrivent pleinement au sein de l'orientation 7 « Accompagner la transformation numérique » dont les objectifs sont les suivants :

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	5 / 17
24/11/2025		

- Clarifier les compétences numériques attendues de chaque agent via la création d'un référentiel des compétences numériques AP-HP ;
- Proposer des parcours de formation adaptés à chacun grâce à des évaluations systématisées des compétences des agents avant l'inscription à une formation ;
- Proposer de nouveaux parcours de formation via la création d'une école du numérique (intelligence artificielle, gestion de projet numérique, cybersécurité mais encore sur des outils numériques précis...)
- Réinventer les formats de nos formations et s'assurer de l'efficacité pédagogique de nos formations pour favoriser un apprentissage de long terme ;
- Et enfin, accompagner au plus près les agents les plus éloignés du numérique via un réseau interne de médiateurs du numérique.

ARTICLE 3. OBJECTIFS DU MARCHE

L'environnement bureautique de l'AP-HP repose principalement sur la suite Microsoft 365, incluant des outils tels que Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint, Word, Excel et PowerPoint. Aujourd'hui, chaque agent de l'AP-HP dispose d'une adresse mail, le processus de création de celle-ci est pleinement intégrée dans le parcours d'intégration institutionnelle. L'utilisation et les niveaux de maîtrise restent néanmoins très différents d'un professionnel à l'autre, que ce soit dans nos métiers du soins ou du hors soins.

Sur janvier 2026, les outils bureautiques à l'AP-H représentent :

- Teams : 7 000 actifs (sur 30 000 licences créées) ;
- Word : 18 000 personnes actives ;
- Excel : 12 000 personnes actives ;
- PowerPoint : 2 000 personnes actives.

Le parc informatique présente également une grande diversité de postes et de contextes d'utilisation, allant des postes administratifs traditionnels aux postes cliniques partagés, en passant par des environnements mobiles. Aujourd'hui l'AP-HP est doté de 71 000 postes de travail pour 100 000 agents, salles informatiques mises à disposition (libre accès, salles de formation) comprises.

Les niveaux de maturité numérique des agents sont hétérogènes, qu'il s'agisse des usages bureautiques classiques ou des pratiques collaboratives avancées. Cette hétérogénéité s'explique notamment par la variété des métiers (des professionnels administratifs où le poste de travail est leur outil du quotidien et des professionnels issus du soin ou des fonctions support où du fait de la digitalisation de nombreux process se retrouvent à devoir être de plus en plus à l'aise et à utiliser plus régulièrement un poste informatique), le turn-over existant, ainsi que les contraintes opérationnelles fortes qui limitent la disponibilité des professionnels pour des formations longues ou peu flexibles.

Par ailleurs, l'AP-HP dispose de dispositifs internes de support et de formation, mais ceux-ci nécessitent d'être renforcés et complétés par une offre d'accompagnement plus structurée, adaptée aux besoins terrain, et capable de soutenir une montée en compétences continue.

3.1 ENJEUX OPÉRATIONNELS ET BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT

Les usages bureautiques et collaboratifs sont au cœur du fonctionnement quotidien de l'ensemble des services de l'AP-HP : production documentaire, échanges d'informations, coordination interservices, pilotage d'activités, gestion administrative, communication interne, etc. Les difficultés rencontrées concernent notamment :

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	6 / 17
24/11/2025		

- Une appropriation parfois limitée de certaines fonctionnalités clés de la suite M365 ;
- Un manque d'harmonisation des pratiques entre services et sites ;
- Des usages collaboratifs insuffisants (gestion documentaire non structurée, usages inadaptés de Teams, recours massif à l'email...) ;
- La difficulté à maintenir les compétences sur le long terme, notamment en raison de l'évolution rapide des outils.

Face à ces constats, l'AP-HP souhaite mettre en place un dispositif pérenne d'accompagnement, d'acculturation et de formation permettant d'assurer une montée en compétence collective et durable dans la maîtrise des outils, de renforcer l'efficacité des équipes, et de soutenir les transformations organisationnelles en cours (collaboration renforcée, dématérialisation, transversalité).

3.2 OBJECTIFS

Le présent marché a pour objectif de doter l'AP-HP d'une offre globale permettant :

- D'accompagner les agents dans l'appropriation des outils bureautiques et collaboratifs ;
- De proposer des modules de formation adaptés aux différents profils d'utilisateurs, métiers et niveaux – depuis les compétences fondamentales jusqu'aux pratiques avancées ;
- De maintenir les compétences dans le temps via des dispositifs réguliers, évolutifs et accessibles ;
- De soutenir la conduite du changement liée aux évolutions de Microsoft 365 et aux projets numériques de l'établissement ;
- D'améliorer la qualité, la sécurité et la cohérence des usages (stockage, partage, communication, travail collaboratif) selon des bonnes pratiques partagées.
- De renforcer l'inclusion numérique, en accompagnant spécifiquement les agents les plus éloignés des usages numériques, afin de garantir l'égalité d'accès aux outils, à l'information et aux dispositifs de formation ;
- De favoriser confiance numérique des agents, en particulier ceux rencontrant des difficultés à s'approprier les environnements l'autonomie et la numériques modernes.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'optimiser les usages numériques au bénéfice de la performance administrative, de la collaboration interprofessionnelle et, in fine, de la qualité du service rendu aux patients.

ARTICLE 4. FORMATIONS AUX OUTILS BUREAUTIQUES

4.1 PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ

Le présent marché s'adresse à tous les profils d'utilisateurs : personnels administratifs, soignants, techniciens, encadrants, cadres dirigeants, ainsi qu'aux équipes projets impliquées dans les transformations numériques.

Il couvre l'ensemble des activités visant à accompagner les agents de l'AP-HP dans l'appropriation, l'usage et la montée en compétences autour des outils bureautiques et collaboratifs, principalement basés sur la suite Microsoft 365. A noter, le présent marché est lancé dans le cadre de l'utilisation de la suite Microsoft 365. Toutefois, ce cadre pourra évoluer dans les prochains mois en fonction des choix et évolutions de l'AP-HP. Le prestataire devra donc faire preuve d'une capacité d'adaptation et pouvoir ajuster les contenus et modalités de formation si un changement de suite bureautique intervenait durant l'exécution du marché.

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	7 / 17
24/11/2025		

Le prestataire devra maîtriser et être en mesure de former les agents sur les deux environnements d'utilisation des outils bureautiques :

- la version cliente, installée localement sur le poste informatique ;
- la version collaborative, accessible via Teams.

La formation devra permettre aux agents de comprendre les différences d'usages, de fonctionnalités et de bonnes pratiques entre ces deux modes d'utilisation.

La couverture géographique englobe l'ensemble des hôpitaux, directions, sites et GHU de l'AP-HP, que ce soit les établissements situés en région Île-de-France et ceux en dehors de la région.

4.2 SPECIFICATIONS

L'ensemble des formations proposées par le titulaire devra permettre aux stagiaires une mise en application immédiate des connaissances acquises sur leur poste de travail et répondre aux objectifs professionnels suivants :

- Maîtriser les logiciels étudiés en formation selon ses besoins ;
- Appliquer les processus et les modes opératoires du logiciel requis dans le cadre de ses missions ;
- Pour les publics les plus éloignés du numérique, être en capacité d'utiliser les fonctionnalités essentielles d'un ordinateur et de l'environnement Microsoft 365 pour réaliser les actes bureautiques courants en respectant les règles de sécurité informatique.

Le prestataire proposera ainsi **des parcours différenciés en** fonction des niveaux de maîtrise initiale des outils bureautiques, identifiés lors d'un **positionnement préalable**, qui pourra être fait par ses propres outils dans un premier temps puis sera progressivement généralisé via l'[outil PIX](#), avec qui l'AP-HP a déjà contractualisé. Pour les professionnels les plus éloignés du numérique, ils seront ciblés dans un premier temps par les services formation, à terme, un parcours PIX permettant d'évaluer les compétences relatives à l'usage d'un poste informatique permettra d'orienter les agents vers cette formation.

Le prestataire devra être en mesure d'adapter les contenus, la durée et les modalités des formations en fonction des demandes spécifiques du service formation et des besoins exprimés par les participants, démontrant une forte capacité d'adaptation et de personnalisation des parcours pédagogiques.

Pour l'ensemble des objectifs de formation présentés ci-dessous, le prestataire devra illustrer les contenus à l'aide de cas pratiques concrets afin de rendre les apprentissages directement applicables et parlants pour les agents (par exemple : suivi de stock pour Excel, compte-rendu de réunion pour Word, plannings pour Outlook, présentations institutionnelles pour PowerPoint...).

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	8 / 17
24/11/2025		

4.3 DECOMPOSITION EN LOTS :

Les prestations sont réparties en deux lots

Lots	Désignation	Quantités annuelles prévisionnelle (présentiel et classe virtuelle)
01	Formations Pack Office (outils bureautique classique)	203 sessions par an
02	Formations Pack office (outils numériques avancés expert)	56 sessions par an

Quelques ordres de grandeurs sur le marché en cours, en moyenne sur un an, cela représente par thématique :

Lot 1 : Formations Pack Office (outils bureautique classique)	Nombre de sessions en présentiel par an	Nombre de sessions en classe virtuelle par an
Word fonctions de base	40	
Word perfectionnement	10	3
Excel fonctions de base	60	
Excel perfectionnement	10	5
Excel fonctions avancées	30	5
Power point fonctions de base	10	
Power point fonctions avancées	5	
Outlook tout public	10	
Outlook secrétariat	10	
Fonctions de bases de l'environnement informatique professionnels éloignés du numérique	5	

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	9 / 17
24/11/2025		

Lot 2 : Formations Pack office (outils numériques avancés expert)	Nombre de sessions en présentiel par an	Nombre de sessions en classe virtuelle par an
Excel VBA macro initiation	5	
Excel VBA macro perfectionnement	5	2
Photoshop fonction de base	5	
Photoshop perfectionnement	5	
Access fonctions de base	10	2
Access fonctions avancées	5	2
TEAMS fonctions de base	10	
TEAMS perfectionnement	5	

Lot 1 : Focus Outils bureautiques et prise en main d'un poste informatique (Pack office bureautique classique)

Thèmes de formation	Objectifs de formation
Fonctions de bases de l'environnement informatique Professionnels éloignés du numérique	- Utiliser un ordinateur et ses fonctions de base (démarrer, arrêter un ordinateur et sa session personnelle, utilisation de la souris et du clavier, découverte de l'environnement windows...) - Rechercher et manipuler des fichiers (créer un dossier, rechercher un fichier par nom, ouvrir, renommer, supprimer ou déplacer un fichier...) - Naviguer sur internet en toute sécurité - Bonnes pratiques de sécurité (mots de passe sécurisés, reconnaître un message frauduleux...)
Outlook Tout public « Comment gérer ma boîte mail ? »	- Connaître les principes de fonctionnement et applications - Inclure une signature - Gérer le paramétrage et définir des règles - Gérer la réception et les priorités - Utiliser des indicateurs et des rappels - Utiliser les calendriers pour gérer les tâches, organiser des rendez-vous et partager ses disponibilités - Gérer les contacts - Classer et archiver les messages
Outlook Secrétariat	- Reprise des objectifs de la formation Outlook « Tout public » - Gérer plusieurs boîtes mails - Gérer les agendas de plusieurs personnes
Word Fonctions de base	- Saisir un texte et le mettre en forme (mode d'affichage, correction, caractères, paragraphes,) - Insérer des objets (images, formes, graphiques et tableaux) - Utiliser des liens hypertexte

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	10 / 17
24/11/2025		

Thèmes de formation	Objectifs de formation
Word Perfectionnement	▪ Réaliser du publipostage ▪ Intégrer des références (table des matières ou illustrations, entêtes et pieds de pages, notes de bas de page, citations, révisions/suivi des modifications) ▪ Exporter au format PDF
Excel Fonctions de base	▪ Utiliser les références et les fonctions d'Excel ▪ Mettre en forme les cellules et les tableaux ▪ Utiliser efficacement des données avec Excel (dates, séries, tris) ▪ Analyser des données ▪ Générer des graphiques simples ▪ Utiliser des formules simples ▪ Utiliser les volets ▪ Imprimer des titres (report de têtes de colonnes)
Excel Perfectionnement	▪ Maîtriser les séries ▪ Utiliser les audits (filtres, sous-totaux, formulaires, tableaux) ▪ Créer des menus déroulants ▪ Utiliser et créer des formules complexes ▪ Utiliser la fonction de mise en forme conditionnelle
Excel Fonctions avancées	▪ Créer et mettre en forme différents types de tableaux et graphiques croisés dynamiques ▪ Filtrer des données ▪ Personnaliser un graphique ▪ Utiliser des scénarios ▪ Reviser des fonctions de calcul avancées ▪ Gérer des listes de données ▪ Utiliser des bases de données ▪ Utiliser des fonctions matricielles ▪ Améliorer la saisie et la présentation des classeurs (mise en forme conditionnelle, contrôle de validation des données, audit de formules, recherche d'erreurs, suivi de modifications, lien avec Access et Word)
PowerPoint Fonctions de base	▪ Construire une présentation en utilisant la charte graphique de l'AP-HP ▪ Gérer les diapositives et leurs objets (modes, mise en page, textes, images, tableaux, graphiques, organigrammes, formes automatiques, outils de dessin, wordart et smartart, positionnement, personnalisation et paramétrage des objets)

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	11 / 17
24/11/2025		

Thèmes de formation	Objectifs de formation
PowerPoint Fonctions avancées	▪ Quelques rappels sur les fonctions de base de l'outil ▪ Animer et une présentation (effets de transition, paramétrage de personnalisation, commentaires, impression de support) ▪ Diffuser une présentation visioconférence, enregistrement pour le WEB

Pour les professionnels éloignés du numérique, le dispositif de formation devra s'appuyer sur un parcours structuré et progressif, débutant obligatoirement par une formation de prise en main d'un poste informatique. Cette formation socle constituera un prérequis permettant ensuite de composer des parcours individualisés en bureautique (traitement de texte, tableur, outils collaboratifs, etc.), en cohérence avec les usages professionnels attendus et les besoins opérationnels des services.

Lot 2 : Focus Outils numériques experts (Pack office (outils numériques avancés expert))

Thèmes de formation	Objectifs de formation
Teams Fonctions de base <i>Prérequis : Avoir finalisé l'e-learning Teams réalisé par la DRH de l'AP-HP</i>	▪ Comprendre l'environnement Teams et son rôle dans la collaboration quotidienne ▪ Créer et gérer des équipes et canaux ▪ Envoyer et organiser des messages, fichiers et conversations ▪ Partager des documents et collaborer en temps réel ▪ Participer à des réunions en ligne et utiliser les fonctions de chat
Teams Perfectionnement (Licence ME3 obligatoire) <i>Prérequis : Avoir finalisé l'e-learning Teams réalisé par la DRH de l'AP-HP et disponible sur notre plateforme e-learning institutionnelle</i>	▪ Maîtriser les fonctionnalités avancées de Teams (planificateur, organisation des réunions, utilisation des onglets et applications intégrées) ▪ Optimiser la collaboration documentaire via SharePoint et OneDrive intégrés ▪ Utiliser les fonctionnalités avancées de chat et de réunions (enregistrements, transcriptions...)
Excel VBA macro initiation	▪ Créer, enregistrer et modifier des macros ▪ Créer un formulaire de saisie
Excel VBA macro perfectionnement	▪ Créer des macro complexes

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	12 / 17
24/11/2025		

Photoshop Initiation	▪ Identifier les bases de photoshop (interface et infographie) ▪ Modifier l'image ▪ Utiliser de calques ▪ Gérer le détourage d'images ▪ Gérer les textes ▪ Gérer les couleurs ▪ Utiliser des filtres ▪ Préparer les visuels pour l'impression ou le web ▪ Optimiser la qualité des visuels selon leur utilisation ▪ Enregistrer les données
Photoshop Perfectionnement	▪ Concevoir un montage photo complexe ▪ Gérer les différents types de sélection ▪ Utiliser des masques de fusion et des couches ▪ Améliorer la gestion du texte (styles de caractères et de paragraphes) ▪ Utiliser les calques spéciaux (réglage, remplissage, objets et filtres dynamiques) ▪ Retoucher des photos ▪ Corriger des images ▪ Créer des scripts ▪ Créer un gif animé ▪ Améliorer le work flow ▪ Réaliser un photomontage ▪ Intégrer des éléments vectoriels ▪ Utiliser les fonctions d'automatisation
Access Fonctions de base	▪ Prise en main du logiciel ▪ Créer les tables ▪ Créer les relations ▪ Faire les requêtes de sélection ▪ Faire les requêtes prédéfinies ▪ Réaliser les formulaires liés à un objet ou des formulaires indépendants ▪ Créer des états ▪ Faire des liaisons états/formulaires ▪ Faire du publipostage
Access Fonctions avancées	▪ Connaître les outils d'administration d'une base Access ▪ Introduction aux macros Access ▪ Voir les macros Access notions avancées ▪ Utiliser les macros VBA pour Access ▪ Maîtriser les structures de contrôle et les boucles ▪ Lier Access avec un fichier excel

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	13 / 17
24/11/2025		

ARTICLE 5. DESCRIPTION DU PROGRAMME ET DES METHODES PEDAGOGIQUES ATTENDUES

L'AP-HP attend du prestataire qu'il puisse diversifier les formats pédagogiques et propose des dispositifs visant à maintenir les acquis sur le long terme. Le prestataire devra être capable de concevoir une matrice de formation adaptée à tous les niveaux d'expertise et à tous les profils d'agents, tant sur le contenu que sur la forme, en tenant compte des besoins d'inclusion numérique et de contextualisation hospitalière.

Les formations devront impérativement intégrer des modalités pédagogiques structurées autour de la répétition active et de l'ancrage durable des apprentissages (exercices pratiques réguliers, rappels séquencés, mises en situation contextualisées), afin de consolider les acquis et de sécuriser leur maintien dans le temps.

Cette dimension constitue un levier prioritaire, en particulier pour les professionnels ayant un usage ponctuel ou non quotidien et étant les plus éloignés de l'outil informatique, afin de prévenir toute érosion des compétences à moyen terme. Pour ce public, une offre gamifiée, progressive et facilement accessible est attendue, favorisant l'engagement et la réactivation régulière des connaissances.

Des exemples sont attendus dans le cadre de la réponse à cette consultation.

Les modalités pédagogiques proposées devront viser un impact opérationnel durable. À ce titre, le prestataire devra démontrer sa capacité à concevoir des parcours favorisant la montée en compétences progressive et le maintien des acquis dans le temps, en s'éloignant d'une approche exclusivement centrée sur des formations courtes et ponctuelles, sans suivi post-formation. Les formats et durées pourront varier selon les publics.

Toutes les formations devront respecter **les exigences Qualiopi** et être conçues en tenant compte de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, afin de garantir des parcours pédagogiques inclusifs et de qualité.

5.1 OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Les objectifs pédagogiques seront détaillés dans la proposition d'intervention et seront adaptés aux objectifs professionnels ainsi qu'aux objectifs de formation de chaque action notifiés à l'article 5.

5.2 CONTENU

Le contenu de chaque action sera détaillé dans la proposition d'intervention et sera adapté aux objectifs précités. Le titulaire devra veiller à l'accessibilité pédagogique des contenus et supports, en privilégiant des formats clairs, progressifs et illustrés, adaptés à la diversité des publics.

5.3 MÉTHODES

Les méthodes et moyens pédagogiques seront décrits dans la proposition d'intervention pour chaque action de formation. Ils seront adaptés aux objectifs mentionnés et tiendront compte des caractéristiques variées du public. Le prestataire sera en mesure de **proposer des modalités de formation en distanciel, en « classe virtuelle »** en fonction des profils des participants.

Les méthodes pédagogiques devront intégrer **une approche inclusive et différenciée**, favorisant la participation active des stagiaires et l'accompagnement personnalisé des agents les plus éloignés du numérique. Le prestataire proposera, le cas

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	14 / 17
24/11/2025		

échéant, **un suivi post-formation** (séance de consolidation à distance, tutorat numérique ou accompagnement individuel) pour sécuriser le transfert des compétences sur le poste de travail. Une attention particulière sera portée à la pédagogie de l'adaptation professionnelle dans le cadre du maintien dans l'emploi.

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 le responsable de formation (CFDC ou site) et la Direction des Ressources Humaines du Siège de l'AP-HP 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.

Les dates des sessions pour l'année seront fixées d'un commun accord entre les responsables de formation (CFDC et sites) et le titulaire selon les besoins définis par l'AP-HP. Les dates seront modulables voire annulées en cas de nécessité à l'initiative unique de l'AP-HP et sans pénalité.

6.2 RÉUNIONS DE BILAN

Une ou plusieurs réunion(s) pourront être organisées à l'initiative de la DRH, du CFDC ou du site demandeur 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.

Un bilan annuel est attendu et devra fournir une synthèse complète du dispositif de formation, incluant des indicateurs quantitatifs (nombre de sessions, stagiaires formés, taux de participation et de remise des supports), des indicateurs qualitatifs (satisfaction des participants, difficultés rencontrées...), ainsi qu'une analyse spécifique de l'ancrage et du maintien des compétences dans le temps. Il devra également identifier les points à améliorer, mesurer l'efficacité des modalités pédagogiques mises en œuvre (répétition, exercices pratiques, gamification) et formuler des recommandations opérationnelles pour renforcer l'appropriation des outils et assurer la consolidation durable des acquis.

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.

Dans le cadre du suivi et de l'évaluation du marché, l'AP-HP se réserve la possibilité d'assister aux actions de formation mises en œuvre par le prestataire, afin d'en apprécier la qualité pédagogique, la conformité aux engagements contractuels et l'adéquation aux objectifs fixés, et ce pendant toute la durée du marché.

ARTICLE 7. ORGANISATION DE LA FORMATION

7.1 MODALITÉS D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	15 / 17
24/11/2025		

Le titulaire devra impérativement être en capacité de proposer et d'organiser des sessions de formation à partir de Septembre 2026.

Les sessions de formation pourront être commandées par les services locaux de formation des GH et des PIC ou par le CFDC. Un pool conséquent de formateurs est donc attendu du fait de la volumétrie des formations pouvant être réalisées sur l'année.

Les sessions de formations organisées dans le cadre de ce marché seront exclusivement réservées aux stagiaires de l'AP-HP (personnel médical et non médical). Les formations (**présentiel et classe virtuelle**) seront organisées du lundi au vendredi, de 9h à 17h, préférentiellement hors vacances scolaires d'Ile-de-France. 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 formations en présentiel seront réalisées dans les locaux du titulaire ou sur site de l'AP-HP selon la capacité matériel des sites. Les locaux du titulaire situés dans Paris intra-muros seront privilégiés. Le titulaire s'engage à fournir une salle équipée des configurations en adéquation avec les prestations demandées. Les postes seront connectés en réseau local et permettront les échanges, la visualisation, la modification, l'impression et l'archivage de documents. Le titulaire devra disposer de versions de logiciel correspondant à la prestation demandée.

Les modalités de formation (horaires, rythme, présentiel ou distanciel) pourront être adaptées aux contraintes des agents en situation de maintien dans l'emploi, de temps partiel ou de handicap. Le titulaire devra garantir l'accessibilité physique et numérique des formations : locaux adaptés, supports en format numérique lisible, sous-titrage ou transcription si nécessaire.

En cas de nécessité, l'APHP se réserve le droit d'annuler toute session prévue sans pénalité pour l'APHP.

7.2 NOMBRE DE STAGIAIRES

Les formations s'adresseront à un maximum de 12 stagiaires par session en présentiel et un maximum de 6 stagiaires en distanciel.

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. A ce titre, il doit garantir la disponibilité de chaque intervenant en fonction du planning prévu et la qualification dans le domaine de formation abordé.

Tout changement d'intervenant pour des raisons exceptionnelles et impérieuses devra être signalé à la direction du site demandeur.

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. 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.

L'expérience en formation des intervenants proposés par le titulaire sera particulièrement appréciée.

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	16 / 17
24/11/2025		

7.4 DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de chaque session, **un support pédagogique structuré** et opérationnel devra être remis à chaque stagiaire. Conçu comme un outil d'ancrage et d'autonomie, il comprendra un rappel des objectifs et compétences visées, des procédures détaillées et illustrées pas-à-pas, des fiches mémo synthétiques (raccourcis, bonnes pratiques), ainsi que des exercices complémentaires avec corrigés et, le cas échéant, un outil d'auto-évaluation. Le document devra être clair, accessible, adapté aux situations professionnelles des participants et permettre la consolidation durable des acquis, notamment par la réactivation régulière des connaissances.

Ce document sera réalisé par le prestataire et transmis au responsable de formation (CFDC ou sites), au plus tard un mois (jours ouvrés et hors congés scolaires) avant le démarrage de la session de formation. La reprographie, le transport et l'acheminement des documents pédagogiques sur le lieu de formation sera à la charge du prestataire. Son coût sera 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.

Pour les formations réalisées dans les locaux de l'AP-HP, toute demande de matériel audiovisuel et/ou hors audiovisuel devra être précisée dans la proposition d'intervention.

La restitution du matériel s'effectuera en présence du responsable de la formation.

7.5 EVALUATION ET EMARGEMENT

Une évaluation de la satisfaction à chaud sera réalisée par les intervenants du titulaire au moyen de la grille institutionnelle AP-HP (exemple [ici](#)) via un outil digitalisé (par exemple Forms). L'apprentissage à froid devra également être évaluée par le prestataire retenu, des exemples sont attendus dans la réponse à cette consultation.

Le titulaire s'engage à informer les responsables du dispositif sur le déroulement de l'action, afin d'apporter 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 et au regard des exigences Qualiopi (en aucun cas il ne devra faire signer le document par anticipation). Le document sera adressé au demandeur à l'issue de la formation).

A.P.- H.P.	Consultation n°26.045	ACHAT
CCTP.1	Dernière mise à jour du : 11/03/2026	17 / 17
24/11/2025		