ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG
Hauts-de-France - Normandie

Parc Eurasanté
20 Avenue Pierre Mauroy
59120 LOOS

PRESTATIONS DE FORMATIONS EN BUREAUTIQUE
POUR LE COMPTE DE L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG HAUTS DE FRANCE-NORMANDIE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Appel d'offres ouvert
Article L.2124-2 du code de la commande publique
Articles R.2123-2 et R.2123-4 du code de la commande publique

Sommaire

1. Objet du marché 3

2. Description des prestations 3

3. Allotissement 4

4. Modalités d'exécution des prestations applicables aux deux lots 4

4.1 Principes généraux 4

4.2 Réalisation des prestations 4

5. Obligations générales et contraintes d'organisation 8

5.1. Obligations du Titulaire 8

5.2. Informations réciproques 8

5.3. Garantie de bonne exécution des prestations 8

6. Performance de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale des entreprises 9

1. Objet du marché

Le marché a pour objet des prestations de formations en bureautique Word, Excel, Outlook, PowerPoint, bi et analyse de données en sessions individuelles et/ou collectives pour le compte de l'Etablissement Français du Sang Hauts de France Normandie (EFS HFNO).

2. Description des prestations

Les prestations décrites dans ce document sont destinées à apprendre aux participants comment optimiser l'utilisation des outils bureautiques dans le cadre de leur activité professionnelle.

De ce fait, l'EFS Hauts-de-France – Normandie souhaite proposer les formations logicielles suivantes :

- Microsoft Excel toutes versions, tous niveaux
- Microsoft Word toutes versions, tous niveaux
- Microsoft Powerpoint toutes versions, tous niveaux
- Microsoft Outlook toutes versions, tous niveaux
- Business intelligence, tous niveaux
- Analyse de données, tous niveaux

Ces formations peuvent être dispensées de manière individuelle ou collective. Les formations doivent proposer :

- Un accompagnement spécifique et personnalisé ;
- Des audits de compétences et de besoins ;
- Des formations en bureautique individualisées et principalement sur Excel & VBA : reporting, flux de données, réorganisation des processus afin d'optimiser les tâches, automatisation ;
- Un audit des besoins ;
- Une conduite du changement vers le digital.

A l'issue des formations, les participants doivent :

- Développer leurs compétences ;
- Acquérir des connaissances et optimiser les fichiers du quotidien ;
- Maîtriser la conception et la modification.

Le but de ces formations est d'accompagner les situations d'évolutions, de changements et renforcer l'efficacité professionnelle.

L'EFS Hauts-de-France – Normandie souhaite également mettre en place des actions de formation de type « flash » afin d'accompagner les situations d'évolution et de changement, de renforcer l'efficacité professionnelle et de répondre aux besoins identifiés dans le cadre du suivi des prestations : questions, résolution de blocages, difficultés rencontrées dans la mise en œuvre, ou encore compléments de formation.

Ces actions seront proposées à distance et à la carte, sous la forme de créneaux courts de type « SAV formation ». Le formateur proposera, sur une journée dédiée, plusieurs créneaux d'intervention permettant aux collaborateurs de solliciter un accompagnement ciblé sur une problématique précise.

L'organisation de ces formations sera pensée de manière souple, afin que chaque collaborateur rencontrant une difficulté puisse se positionner sur le créneau correspondant à son besoin. Les collaborateurs pourront ainsi s'inscrire en fonction de leurs disponibilités et de la nature de la problématique rencontrée, sans avoir à suivre une session complète lorsque seule une question ou un besoin ponctuel d'accompagnement est identifié.

Les horaires de la journée seront donc construits et ajustés en fonction des besoins remontés par les collaborateurs. Chaque créneau pourra être consacré à une problématique spécifique et à un accompagnement individualisé, permettant ainsi d'apporter une réponse rapide, concrète et directement opérationnelle. Afin de garantir la qualité des échanges et de permettre au formateur de répondre précisément aux situations rencontrées, les interventions seront limitées à cinq salariés maximum par jour.

L'EFS HFNO souhaite que l'animation des formations soit constituée de méthodes pédagogiques actives et variées, afin de garantir l'implication des participants, leur attention et leur assiduité. Les méthodes pédagogiques devront être adaptées à un public adulte et à leur environnement professionnel.

Les formations proposées s'adressent à l'ensemble des services de l'EFS Hauts-de-France – Normandie (HFNO).

A titre d'information, l'EFS HFNO dispose de la version Microsoft Office LTSC Standard 2021. Cependant, la version Microsoft Office LTSC Standard 2024 est en cours de déploiement sur les différents sites.

3. Allotissement

La présente consultation est allotie en deux lots, chaque lot donnant lieu à un marché public distinct, conformément aux dispositions des articles L.2113-10 et R.2113-1 à R.2113-3 du Code de la commande publique :

- Lot 01 : Région Hauts-de- France
- Lot 02 : Région Normandie

4. Modalités d'exécution des prestations applicables aux deux lots

4.1 Principes généraux

Le Titulaire de chaque lot est responsable de la parfaite exécution des missions définies dans le présent CCTP, et notamment des dispositions de l'article 2 du présent CCTP.

4.2 Réalisation des prestations

Le Titulaire de chaque lot s'engage à fournir une prestation de qualité constante et équivalente pendant toute la durée du marché.

En cas de non-conformité des prestations décrites dans le présent CCTP, l'EFS HFNO pourrait, le cas échéant, appliquer les pénalités prévues conformément à l'article 6.4.8 du CCAP.

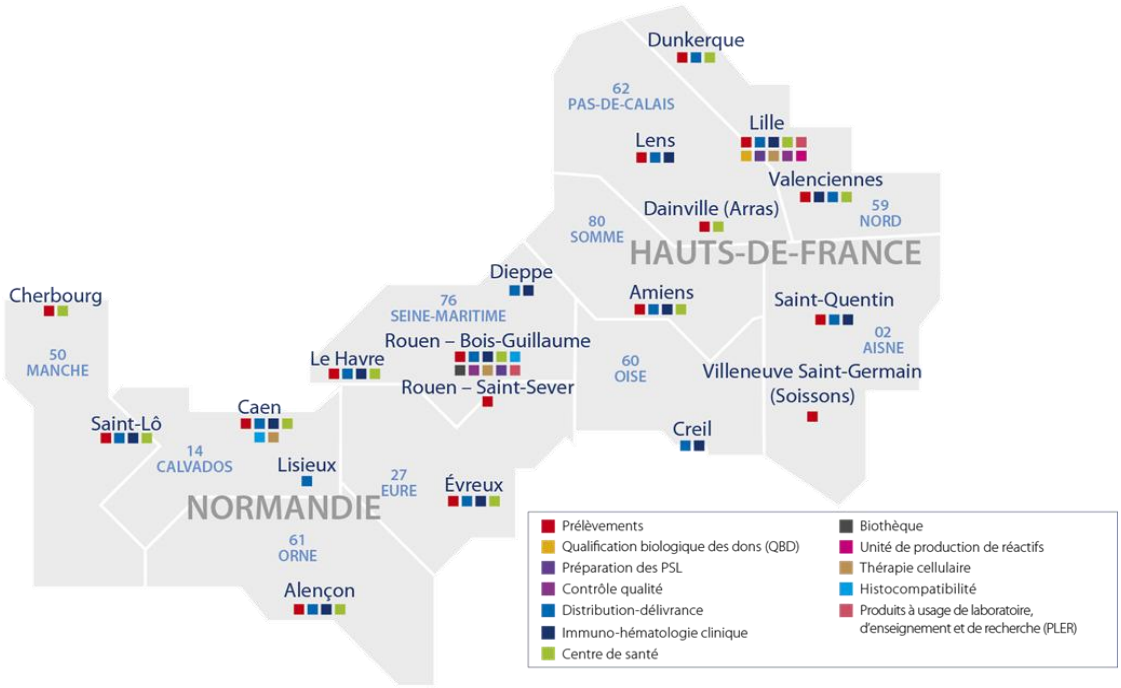
4.2.1 Planning des sessions de formations

Pour chacun des lots, les dates, horaires et autres modalités pratiques seront fixés par l'EFS HFNO, après la notification du marché et en accord avec le Titulaire ou les Titulaires des marchés publics.

4.2.2.2 Sites concernés

Les formations proposées s'adressent à l'ensemble des services de l'EFS Hauts-de-France – Normandie. De ce fait, toutes les catégories socio-professionnelles peuvent bénéficier des prestations décrites.

Les formations peuvent se dérouler sur les sites suivants :



En ce qui concerne les actions collectives, celles-ci pourront se dérouler :

- Sur l'ensemble des sites de l'EFS Hauts-de-France – Normandie, en présentiel uniquement. Chaque session de formation accueillera un maximum de six participants ;

Pour les actions individuelles, celles-ci pourront se dérouler :

- Sur l'ensemble des sites de l'EFS Hauts-de-France – Normandie, en présentiel ou en distanciel ;

Pour les actions de formation flash, celles-ci pourront se dérouler :

- Via TEAMS, par téléphone ou par tout autre moyen permettant une formation dans les meilleures conditions, en distanciel uniquement et avec un maximum de cinq participants par jour.

4.2.2 Aspects pédagogiques

Les formations devront alterner théorie et pratique. La pratique est à privilégier au maximum et devra s'exécuter grâce à des exercices tirés de cas métiers. L'étude de cas concrets et le pragmatisme devront être privilégiés. Des temps d'échanges et de questions-réponses sont à prévoir.

En amont de chaque formation, un questionnaire préalable relatif à chaque logiciel élaboré par le Titulaire, sera transmis aux collaborateurs afin de déterminer leur niveau de connaissances et leurs besoins spécifiques.

Suite à l'analyse de ces questionnaires effectuée par l'EFS HFNO, des groupes homogènes de collaborateurs ayant un niveau et des besoins similaires seront constitués.

A l'issue du questionnaire de positionnement, le formateur devra proposer un programme de formation adapté aux profils et aux besoins identifiés. Ce programme devra être soumis à la validation préalable de l'EFS HFNO au plus tard 15 jours ouvrés avant le démarrage de chaque formation. Cette démarche permettra ainsi de garantir l'adéquation du contenu, des objectifs et du niveau de la formation avec les besoins réels des collaborateurs.

Les contenus pédagogiques pour atteindre les objectifs sont laissés à l'appréciation du candidat. Il devra les présenter clairement et exhaustivement dans son mémoire technique en précisant le nombre de jours consacrés à la préparation de chaque formation.

4.2.3 Profil des intervenants et conditions de remplacement

L'organisme devra fournir, dans son offre, les curriculums vitae détaillés de tous les intervenants avec les références datées.

Tout remplacement d'un formateur doit être préalablement soumis à la validation du service des ressources humaines de l'EFS HFNO, sur présentation du profil et du curriculum vitae du formateur remplaçant. Celui-ci devra disposer de qualifications, compétences et expériences équivalentes à celles du formateur initialement prévu, et être en mesure d'assurer la formation conformément au programme validé et dans les mêmes conditions de qualité et de niveau de prestation. À défaut de validation préalable du service des ressources humaines, le remplacement ne sera pas considéré comme conforme.

De plus, en cas de remplacement non anticipé d'un formateur, sans notification préalable d'au moins 48 heures avant le début de la formation par le Titulaire du lot concerné et/ou sans validation préalable du remplacement par le service des ressources humaines de l'EFS HFNO, le Titulaire sera redevable d'une pénalité conformément à l'article 6.4.3 du CCAP.

4.2.4 Durée de la formation

Durée minimale de la prestation : 7 h / action de formation (hors temps de préparation)

4.2.5 Organisation de la formation

Les sessions de formation seront organisées sur des journées complètes.
Afin de garantir un haut niveau de professionnalisme, l'EFS HFNO souhaite que les formateurs soient identifiés (au nombre de trois maximum par lot) lors du marché et s'engagent à intervenir sur l'ensemble de ses sites.

4.2.6 Horaires de réalisation des formations

Le Titulaire devra réaliser les formations obligatoirement pendant les heures ouvrées, sur l'amplitude 9h – 17h30 et en présence d'au moins un membre du personnel de l'EFS.
L'accès du titulaire est strictement limité aux locaux et équipements prévus dans le cadre de la prestation.

4.2.7 Personnel, fournitures support

Le Titulaire de chaque marché s'engage à mettre en place le personnel qualifié pour la réalisation de la prestation.

Il précisera également les méthodes pédagogiques nécessaires au bon déroulement des sessions, notamment les questionnements dirigés, démonstrations pratiques et des évaluations.

4.2.8 Suivi des prestations

4.2.8.1 Interlocuteur unique

Pour établir un suivi des prestations, le Titulaire de chaque lot désignera une personne en qualité d'interlocuteur privilégié de l'EFS HFNO pendant toute la durée du marché ; outre un devoir de conseil, cette personne devra également prévenir l'EFS HFNO lors de la constatation de l'apparition d'éventuels dysfonctionnements.

4.2.9.2 En amont de la formation

Le bon de commande validant la réalisation de la prestation sera transmis au Titulaire au plus tard deux semaines avant l'ouverture de la session de formation. L'EFS HFNO dispose d'un délai de 48 heures ouvrées pour annuler la session de formation après l'envoi du bon de commande.

L'EFS HFNO, transmettra le nombre de collaborateurs à former lors de l'émission du bon de commande. La convocation de formation sera réalisée par l'EFS HFNO.

L'EFS HFNO peut annuler tout ou partie de la formation, sans qu'aucuns frais ni indemnités ne soient dus au titulaire, à condition d'en informer ce dernier au moins 2 jours calendaires avant la date prévue de démarrage de la session. En cas d'annulation notifiée dans ce délai, aucune facturation ne pourra être émise par le titulaire au titre de la session annulée. Si l'annulation intervient moins de 2 jours ouvrés avant la date prévue de démarrage de la

session, le Titulaire pourra prétendre au versement d'une indemnité correspondant aux frais engagés et dûment justifiés.

Par ailleurs, si l'intervenant ne peut, pour des raisons quelconques assurer la formation, le Titulaire informe la Direction des ressources humaines à l'adresse hfno.formation@efs.sante.fr au minimum 48 heures avant le début de la formation. L'EFS HFNO pourrait, le cas échéant, appliquer les pénalités prévues à l'article 6.4.2 du CCAP.

4.2.9.3 A la clôture de la session de formation

La satisfaction de chaque salarié sur le déroulement de la formation sera évaluée par le formateur lors de la clôture de la formation. Le questionnaire habituel du Titulaire sera utilisé. Les informations recueillies lors de cette enquête de satisfaction, seront transmises à l'EFS HFNO dans un délai de trois jours ouvrés.

5. Obligations générales et contraintes d'organisation

L'EFS Hauts-de-France-Normandie et le Titulaire de chaque lot s'engagent à privilégier une relation de dialogue concerté et transparent.

5.1. Obligations du Titulaire

L'obligation de moyen impose au titulaire, dans le cadre de la réalisation des prestations, une obligation de moyen. Cette obligation de moyen impose au titulaire :

- La planification des formations
- Le respect de cette planification
- La délivrance des attestations de formation dans un délais de 15 jours calendaires à compter de la date de fin de la formation.
- La mise à disposition de formateurs expérimentés

5.2. Informations réciproques

L'EFS et le Titulaire s'engagent à s'informer mutuellement de toute modification occasionnelle ou permanente concernant la réalisation de la prestation, et notamment :

- La modification d'un horaire de formation pouvant avoir un effet notoire dans l'organisation du travail de chacune des parties ;

- En cas de difficultés ponctuelles rencontrées pour assurer la continuité du service par l'une ou l'autre des parties.

5.3. Garantie de bonne exécution des prestations

Le Titulaire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour mener à bien sa prestation (garantie de bonne exécution des prestations).

Quelles que soient les circonstances, le Titulaire du marché s'engage à respecter la mission pour laquelle il a été retenu, en fonction des règles qui lui sont imposées dans le présent C.C.T.P. et de la réponse qu'il aura formulée dans son offre.

Dans sa réponse, le candidat précisera notamment son organisation.

Par ailleurs, le Titulaire du marché s'engage dans tout retard de prestation à informer directement par téléphone dans un premier temps et par écrit (courrier ou mail) dans un second temps, les référents qui auront été désignés par l'EFS HFNO au moment de la notification du marché.

L'offre du Titulaire précisera ces délais d'information, la procédure et les moyens mis en place.

En cas de manquement de la part du Titulaire du marché, l'EFS HFNO se réserve le droit de faire appel pour exécution aux frais et risques, à un prestataire extérieur au présent marché pour apporter une solution viable durant la période où la prestation ne peut être convenablement réalisée. Les frais inhérents seront alors intégralement répercutés et pris en charge par le Titulaire du marché.

6. Performance de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale des entreprises

Dans le cadre de la commande publique, l'EFS participe à l'atteinte des objectifs de développement durable, dans leurs dimensions économiques, sociales et environnementales.

Le titulaire s'engage dans l'exécution des prestations à :

- Privilégier la communication dématérialisée avec l'EFS HFNO (échanges électroniques) et utilisation de papier recyclé ;

L'EFS incite le Titulaire à :

- Utiliser des moyens de transport à faible émission de CO2 pour les déplacements nécessaires à la réalisation des prestations. Il privilégiera les véhicules électriques ou hybride et optimisera les trajets pour réduire l'empreinte carbone ;
- Contribuer à la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le Titulaire fournit également une déclaration sur l'honneur du respect des huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail.