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

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

n° 27-005

Procédure : Marché à procédure adaptée

Objet : Formations à la gestion des risques associés aux soins pour le compte de la Direction des Ressources Humaines – Département du Développement Professionnel Continu Médical et pour la Direction Qualité Partenariat Patient de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris.

Pour une période ferme de 2 ans à compter de la notification, reconductible de façon expresse 1 fois pour une durée de 1 an et éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, 6 mois avant la fin du marché.

Ce document comprend 17 pages et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : GLOSSAIRE 3
ARTICLE 2: OBJET 3
ARTICLE 3: DECOMPOSITION EN LOT 3
ARTICLE 4: COMPOSITION DES LOTS ET VOLUMETRIE 3
ARTICLE 5: CONTEXTE DE LA FORMATION 4
ARTICLE 6: SPECIFICATION TECHNIQUE DES FORMATIONS 5
6.1 : Dispositions inhérentes à chaque lot 6
6.2 : Dispositions générales inhérente à l'ensemble des lots 15
ARTICLE 7: CERTIFICATION ET AGREMENT DU PRESTATAIRE 16
ARTICLE 8: ADAPTATION DES FORMATIONS 16

ARTICLE 1 : GLOSSAIRE

ACRONYMES	SIGNIFICATION
AP-HP	Assistance Publique – Hôpitaux de Paris
DDPCM	Département du Développement Professionnel Continu Médical
DQ2P	Direction Qualité Partenariat Patient
FOH	Facteurs Organisationnels et Humains
EIG	Evènement(s) Indésirable(s) Grave(s)
EI	Evènement(s) Indésirable(s)
RMM	Revue de Mortalité et de Morbidité
CREX	Comité de Retour d'Expérience
DPC	Développement Professionnel Continu
GHU	Groupe(s) Hospitalier(s) Universitaire(s)

ARTICLE 2: OBJET

Le marché a pour objet des prestations de formation à la gestion des risques associés aux soins pour le compte de la Direction des Ressources Humaines – Département du Développement Professionnel Continu Médical et pour la Direction Qualité Partenariat Patient (DQ2P) de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris.

ARTICLE 3: DECOMPOSITION EN LOT

Le marché se décompose en 4 lots détaillés comme suit :

N° du lot	Intitulé du lot
01	Facteurs organisationnels et humains : les concepts
02	Analyse sécurité - EIG : prévenir, récupérer et atténuer
03	Organisation concrète des démarches de retours d'expérience (RMM/CREX)
04	Annonce du dommage associé aux soins
05	Sensibiliser les professionnels de santé à la gestion des EIGS et à la politique qualité et sécurité des soins à l'AP-HP : Former des formateurs AP-HP à l'animation d'ateliers pédagogiques avec le support du jeu de cartes « ASAP »

ARTICLE 4: COMPOSITION DES LOTS ET VOLUMETRIE

N° du lot - Nom du module de formation	Durée de session de formation	Nombre de session de formation annuelle estimé
Lot 01 : Facteurs organisationnels et humains : les concepts	1 jour	3 à 5 sessions
Lot 02 : Analyse sécurité - EIG : prévenir, récupérer et atténuer	2 jours	3 sessions
Lot 03 : Organisation concrète des démarches de retours d'expérience (RMM/CREX)	1 jour	4 à 6 sessions
Lot 04 : Annonce du dommage associé aux soins	1 session : 1h30 et 4 sessions/jour	8 sessions/an soit 2 jours/an
Lot 05 : Sensibiliser les professionnels de santé à la gestion des EIGS et à la politique qualité et sécurité des soins à l'AP-HP : Former des formateurs AP-HP à l'animation d'ateliers pédagogiques avec le support du jeu de cartes « ASAP »	1 session : 1h30 et 4 sessions/jour	48 sessions /an soit 12 jours par an

ARTICLE 5: CONTEXTE DE LA FORMATION

Près d'un quart des patients hospitalisés sont confrontés au cours de leur séjour à un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) (Bates et al. NEJM 2023). La majorité de ces évènements ne sont pas visibles (car n'entraînent pas ou peu de conséquences) ce qui ne facilite pas la conscience collective de la situation. Cependant, quand on s'intéresse à l'expérience du patient hospitalisé, près d'un patient sur 6, en moyenne rapporte avoir été exposé à un EIAS (Patient engagement for safety OECD 2023). L'étude française ENEIS 3 sur l'épidémiologie des évènements indésirables graves associés aux soins (EIGS) rapporte que chaque année entre 100 000 et 200 000 admissions hospitalières en lien avec un EIGS pourraient être évitées ainsi que la survenue de près de 50 000 à 130 000 EIGS au décours des hospitalisations (ENEIS 3 BEH 2022). L'étude française IATROSTAT sur les EIAS médicamenteux rapporte que 8,5% des patients hospitalisés présentaient un effet indésirable médicamenteux et que celui-ci était évitable dans 16% des cas (IATROSTAT 2022). Le coût associé aux EIAS est estimé à 15% du budget hospitalier ce qui peut s'apparenter à un certains gâchis puisqu'un certain nombre de ces évènements sont évitables (The economics of patient safety 2017). Améliorer la connaissance des soignants sur ces enjeux est primordial. Ce besoin est également soulevé par la première feuille de route ministérielle sur la sécurité des soins dont l'objectif est de renforcer la culture de sécurité et les réduire les évènements indésirables évitables.

Il convient de penser la proposition de formation en gestion des risques avec une attention particulière sur les besoins et contraintes des stagiaires :

- Ne pas mobiliser des professionnels hors de leur site/service sur un temps « long » ;
- Aider les professionnels formés individuellement à diffuser les connaissances et prises de consciences acquises lors de ces formations à leur équipe ;
- Proposer des outils pour les personnes formées, devenues référent pour leur service, afin de favoriser la culture du signalement des évènements indésirables associés aux soins et/ou de mettre en place des retours d'expériences ;
- Permettre à certaines catégories professionnelles de combler l'absence d'enseignement en formation initiale des concepts et outils de la gestion des risques patient ;
- Faire connaitre les outils et organisations de gestion des risques locales et institutionnelle.

➲ Les formations AP-HP

L'AP-HP a développé son offre de formation. Celle-ci était initialement axée sur les démarches de retour d'expérience et la gestion des évènements indésirables associés aux soins. L'évolution des concepts de sécurité a nécessité l'introduction dans l'offre de formation des notions de Facteurs Organisationnels et Humains (FOH), et aujourd'hui l'AP-HP souhaite intégrer une notion de subsidiarité de la réalisation des formations, en développant la formation de formateurs en local pour favoriser et multiplier les opportunités d'acculturation.

Cette nouvelle offre a notamment vocation à développer :

- Les concepts de FOH et à passer à leur application concrète dans les analyses de risques et surtout dans la mise en œuvre d'actions ciblées : travail en équipe, communication et management ;
- L'appropriation des formations et outils par des formateurs-relais sur les sites et GHU afin de multiplier l'offre et l'accès aux outils proposés.

➲ Les objectifs des formations :

- Apporter aux professionnels et aux équipes des méthodes et outils leur permettant de faire évoluer leurs pratiques et leurs organisations de travail avec une culture des facteurs organisationnels et humains robuste et aisément applicable ;
- Appuyer les démarches de retours d'expériences sur l'analyse des FOH ;
- Articuler les démarches d'identification des risques et favoriser l'appropriation managériale
- Améliorer l'annonce du dommage associé aux soins auprès des patients et/ou leur entourage, impactés par un EIGs.

Ces formations concernent l'ensemble des professionnels. Elles seront multi professionnelles et pluridisciplinaires.

Dans la mesure du possible, elles devront permettre aux participants d'alimenter leur parcours de validation du développement professionnel continu (DPC).

La Direction Qualité Partenariat Patient (DQ2P) et le service de la formation médicale continue, en lien avec la Commission Médicale D'Etablissement (CME), la cellule Qualité et sécurité des soins & conditions d'accueil et de prise en charge des usagers (QSS & CAPCU) et le Comité des Vigilances et des Risques Associés aux Soins (COVIRIS) assurent l'expression de besoins, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation déploiement de ces formations.

ARTICLE 6: SPECIFICATION TECHNIQUE DES FORMATIONS

Les formations en gestion des risques couvertes par le présent CCTP sont réparties en 3 grands axes :

- **Axe 1 : La gestion de l'erreur : les facteurs organisationnels humains**
  - Lot 1 : formation facteurs organisationnels et humains : les concepts

- **Axe 2 : Le management des risques associés aux soins**
  - Lot 2 : Analyse sécurité – EIG : prévenir, récupérer et atténuer
  - Lot 3 : Organisation concrète des démarches de retours d'expérience (RMM/CREX)
  - Lot 4 : Formation Annonce du dommage associé aux soins.

- **Axe 3 : La culture de sécurité**
  - Lot 5 : Sensibiliser les professionnels de santé à la gestion des EIGS et à la politique qualité et sécurité des soins à l'AP-HP : Former des formateurs AP-HP à l'animation d'ateliers pédagogiques avec le support du jeu de cartes « ASAP »

6.1 : Dispositions inhérentes à chaque lot

Axe 1 : La gestion de l'erreur : les facteurs organisationnels humains

Lot 01 : formation facteurs organisationnels et humains : les concepts

➲ **Quantité**

Nombre de stagiaires	Durée de la formation	Nombre de sessions/an
15 à 20 stagiaires	1 jour	3 à 5 sessions

➲ **Caractéristiques de la population à former**

Cette formation s'adresse préférentiellement aux personnels encadrants de l'AP-HP.
Elles peuvent être élargies pour certaines sessions à tous les professionnels et représentants des usagers AP-HP et sous convention à des professionnels hors AP-HP.

➲ **Objectifs de la formation**

L'objectif de cette formation pour les stagiaires est d'acquérir un socle de compétences théoriques sur les FOH. Cela passe notamment par :

- Comprendre l'importance des facteurs organisationnels et humains dans la sécurisation des soins et savoir les identifier dans la pratique quotidienne, notamment les modes de communication, les organisations et le leadership facilitant le travail en équipe ;
- Avoir des clés d'appropriation de ces concepts FOH dans l'approche managériale en termes de gestion des risques ;
- Savoir identifier les FOH dans la genèse des erreurs, les analyses systémiques des EI / EIG en insistant sur les dimensions collectives et organisationnelles ;
- Comprendre et intégrer la place du patient et des représentants des usagers à toutes les étapes de la démarche, en lien avec les organisations qualité, gestion des risques et relations avec les usagers de leurs GHU et de l'AP-HP ;
- Être capable de proposer, des actions de sécurisation des organisations et des pratiques, prenant en compte l'apport des FOH.

➲ **Méthodes et moyens pédagogiques**

La découverte des FOH doit se faire à partir de cas concrets dans le domaine de la santé et/ou de systèmes à risques. Il s'agit d'aller de la pratique vers la théorie.
L'alternance d'apports théoriques, d'exposés interactifs et d'exercices de mise en situation est requis. Les études de cas seront fondées sur des situations vécues par les stagiaires ou issues de propositions d'exemples choisis avec le concours du service risques et vigilances de la DQ2P.

Les méthodes, objectifs, moyens et documents pédagogiques seront obligatoirement décrits dans l'offre du candidat. Ceux-ci devront tenir compte des caractéristiques du public concerné, des objectifs définis préalablement et devront répondre en termes de méthodes aux critères de validation du DPC et notamment inclure un projet d'évaluation immédiate de l'impact des formations, avec une synthèse globale par apprenant et collective, ainsi que des évènements indésirables lors de ces formations, selon les exigences de la norme ISO 9001.
Ces évaluations et leurs synthèses devront être transmises au DDPCM après chaque fin de session.

➲ **Supports pédagogiques**

Avant le démarrage des formations, un document pédagogique spécifique à celle-ci est réalisé par le Titulaire sur la base de l'exemple fourni dans le cadre son offre. Après sa rédaction, ledit document est transmis à l'AP-HP pour validation au moins un mois avant le démarrage de l'action de formation. Ce dernier doit être expressément validé avant toute utilisation. L'AP-HP peut demander à ce que des modifications et/ou

ajustement soient effectués sur la proposition de document pédagogique avant sa validation. Ces modifications et/ou ajustements se font sans facturation supplémentaire.

Ce document pédagogique validé remis par le Titulaire à chaque stagiaire lors de la formation.

➲ Formateurs

Pour la réalisation de cette formation, il est attendu le profil suivant de la part du/des formateur(s) :

- Expertise FOH ;
- Expérience professionnelle médicale.

Le Titulaire a la responsabilité du/de(s) intervenant(s) et des moyens à mettre en œuvre pour l'exécution de la prestation. La DQ2P valide le choix du/des intervenant(s) proposés par le Titulaire, il est souhaité que l'un d'entre eux soit un médecin qui devra toujours être présent lors des formations.

➲ Lieu(x) de formation

Les formations ont lieu en présentiel sur un site de l'AP-HP.
Principalement ces dernières se déroulent au sein du site de formation AP-HP (PICPUS) cependant (et à titre plus exceptionnel) quelques sessions pourront être organisées, en décentralisé dans les établissements de l'AP-HP, si le nombre de participants est suffisant pour justifier une session locale de formation.

Axe 2 : Le management des risques associés aux soins

Lot 02 : Analyse sécurité – EIG : prévenir, récupérer et atténuer

➲ **Quantité**

Nombre de stagiaires	Durée de la formation	Nombre de sessions/an
10 à 20 stagiaires	2 jours consécutifs	4 sessions

➲ **Caractéristiques de la population à former**

Cette formation s'adresse à tous les professionnels amenés à mener ou à participer à des analyses de sécurité, en cas d'événements indésirables graves associés aux soins, dont les Représentants des Usagers.

➲ **Objectifs de la formation**

Les objectifs de cette formation sont :

- Acquérir les connaissances et les compétences pour réaliser des analyses de sécurité ;
- Comprendre ce qui fait la sécurité d'un système et comment ces analyses s'articulent avec les démarches a priori et la réflexion sur les pratiques ;
- Comprendre l'importance des facteurs organisationnels et humains dans la survenue des évènements indésirables graves et dans l'identification des actions ;
- Savoir conduire un entretien dans le cadre de l'analyse d'un EIG ;
- Comprendre et intégrer la place et l'expérience du patient et des représentants des usagers à toutes les étapes de la démarche, en lien avec les organisations qualité, gestion des risques et relations avec les usagers de leurs GHU et de l'AP-HP ;
- Être capable de mettre en œuvre et d'animer la réalisation de ces analyses, depuis le choix des événements, la constitution de l'équipe, la collecte des données, la réalisation de l'analyse jusqu'à l'élaboration de recommandations, l'écriture du rapport et sa communication.

➲ **Méthodes et moyens pédagogiques**

Cette formation repose sur une pédagogie interactive et des mises en situation : apport théorique, études de cas amenés par le consultant et les participants, mises en situation d'entretien (jeu de rôle).
La formation s'attache à articuler l'analyse sécurité avec les exigences du volet 2 du portail national de signalement des évènements indésirables sanitaires.

Les méthodes, objectifs, moyens et documents pédagogiques seront obligatoirement décrits dans l'offre du candidat. Ceux-ci devront tenir compte des caractéristiques du public concerné, des objectifs définis préalablement et devront répondre en termes de méthodes aux critères de validation du DPC et notamment inclure un projet d'évaluation immédiate de l'impact des formations. Ces évaluations et leurs synthèses devront être transmises au DDPCM après chaque fin de session.

➲ **Supports pédagogiques**

Avant le démarrage des formations, un document pédagogique spécifique à celle-ci est réalisé par le Titulaire sur la base de l'exemple fourni dans le cadre son offre. Après sa rédaction, ledit document est transmis à l'AP-HP pour validation au moins un mois avant le démarrage de l'action de formation. Ce dernier doit être expressément validé avant toute utilisation. L'AP-HP peut demander à ce que des modifications et/ou ajustement soient effectués sur la proposition de document pédagogique avant sa validation. Ces modifications et/ou ajustements se font sans facturation supplémentaire.
De plus, un support de mise en œuvre de l'analyse sécurité et donc de son compte-rendu est fourni aux participants par le titulaire, articulé avec le format du volet 2 du portail national de signalement des EIG. L'automatisation sera un plus.

Les documents et supports pédagogiques validés remis par le Titulaire à chaque stagiaire lors de la formation.

➲ **Formateurs**

Pour la réalisation de cette formation, il est attendu le profil suivant de la part du/des formateur(s) :

- Expertise et formation en gestion des risques ;
- Expérience professionnelle en santé : il est souhaité un(e) médecin formé(e) et avec une expérience en gestion des risques qui sera toujours présent(e) lors des formations.

Le Titulaire a la responsabilité du/des intervenant(s) et des moyens à mettre en œuvre pour l'exécution de la prestation. La Direction Qualité Partenariat Patient (DQ2P) doit valider le choix du/des intervenant(s) proposé(s) par le Titulaire.

➲ **Lieu(x) de formation**

Les formations ont lieu en présentiel sur l'un site de l'AP-HP.
Principalement ces dernières se déroulent au sein du site de formation AP-HP (PICPUS) cependant (et à titre plus exceptionnel) quelques sessions pourront être organisées, en décentralisé dans les établissements de l'AP-HP, si le nombre de participants est suffisant pour justifier une session locale de formation.

Lot 03 : Organisation concrète des démarches de retours d'expérience (RMM/CREX)

➲ **Quantité**

Nombre de stagiaires	Durée de la formation	Nombre de sessions/an
10 à 20 stagiaires	1 jour	4 à 6 sessions

➲ **Caractéristiques de la population à former**

La formation s'adresse aux :

- Coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins et équipes des directions Qualité – Sécurité des Soins (QSS) ;
- Responsables du système de management de la qualité de prise en charge médicamenteuse et équipes d'appui ;
- Présidents de COVIRIS, Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) et comités/groupes de travail sur la prise en charge médicamenteuse et tout autre groupe de travail sur la sécurisation des soins ;
- Référents Qualité Sécurité des soins des DMU, services, sites ;
- Pilotes de RMM, référents Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) ;
- Professionnels impliqués dans la réalisation des démarches de retour d'expérience ;
- Correspondants des vigilances sanitaires.

➲ **Objectifs de la formation**

Les objectifs de cette formation sont :

- Être capable de mettre en place puis de piloter une démarche de retour d'expérience (RMM/CREX)
- Être capable de prioriser les événements qui relèvent d'une analyse systémique ;
- Comprendre l'importance des facteurs organisationnels et humains dans la conduite des retours d'expérience ;
- Être capable de définir, prioriser et évaluer les actions d'amélioration ;
- Être capable de construire et de suivre un plan d'actions ;
- Être capable de réaliser un bilan d'activité ;
- Connaitre les facteurs de réussite et les difficultés de mise en œuvre ;
- Comprendre et intégrer la place du patient et des représentants des usagers à toutes les étapes de la démarche, en lien avec les organisations qualité, gestion des risques et relations avec les usagers de leurs GH et de l'AP-HP.

➲ Méthodes et moyens pédagogiques

Cette formation repose sur une pédagogie interactive : apport théorique et étude de déroulement proposée par l'intervenant/Titulaire.
Dans la formation sont traitées la ou les méthodes :

a. De priorisation des évènements devant faire l'objet d'une analyse ;
b. De priorisation des actions.

Le déroulé filmé d'une démarche de retour d'expérience est un plus.

Les méthodes, objectifs, moyens et documents pédagogiques seront obligatoirement décrits dans l'offre du Titulaire. Ceux-ci devront tenir compte des caractéristiques du public concerné, des objectifs définis préalablement et devront répondre en termes de méthodes aux critères de validation du DPC et notamment inclure un projet d'évaluation immédiate de l'impact des formations. Ces évaluations et leurs synthèses devront être transmises au DDPCM après chaque fin de session.

➲ Supports pédagogiques

Avant le démarrage des formations, un document pédagogique spécifique à celle-ci est réalisé par le Titulaire sur la base de l'exemple fourni dans le cadre son offre.
Celui-ci comprendra, en lien avec les outils AP-HP :

- un support de priorisation des évènements devant faire l'objet d'une analyse ;
- un support de mise en œuvre de la démarche ;
- un support de réalisation de bilan (dans le respect du modèle AP-HP qui sera transmis) ;
- un support de priorisation des actions ;
- un support de réalisation de plan d'action (dans le respect du modèle AP-HP qui sera transmis).

Après sa rédaction, ledit document est transmis à l'AP-HP pour validation au moins un mois avant le démarrage de l'action de formation. Ce dernier doit être expressément validé avant toute utilisation. L'AP-HP peut demander à ce que des modifications et/ou ajustement soient effectués sur la proposition de document pédagogique avant sa validation. Ces modifications et/ou ajustements se font sans facturations supplémentaires.

Ce document pédagogique validé est remis par le Titulaire, sous forme dématérialisée, à chaque stagiaire lors de la formation.

➲ Formateurs

Pour la réalisation de cette formation, il est attendu le profil suivant de la part du/des formateur(s) :

- Expertise et formation en Gestion des risques
- Expérience professionnelle en santé : il est souhaité un(e) médecin formé(e) et avec expérience en gestion des risques qui sera toujours présent(e) lors des formations.

Le Titulaire a la responsabilité du/des intervenant(s) et des moyens à mettre en œuvre pour l'exécution de la prestation. La DQ2P valide le choix du/des intervenant(s) proposé(s) par le Titulaire.

➲ Lieu(x) de formation

Les formations ont lieu en présentiel sur l'un site de l'AP-HP.
Principalement ces dernières se déroulent au sein du site de formation AP-HP (PICPUS) cependant (et à titre plus exceptionnel) quelques sessions pourront être organisées, en décentralisé dans les établissements de l'AP-HP, si le nombre de participants est suffisant pour justifier une session locale de formation.

Lot 04 : Formation Annonce du dommage associé aux soins.

➲ Quantité

Nombre de stagiaires	Durée de la formation	Nombre de sessions/an
15 à 20 stagiaires	4x1h30 soit 1 journée	1 à 2 sessions

Chaque session de formation dure 1h30. Ces formations sont regroupées en journée de formation soit 4 formations par jour.
Sur une année, il est attendu jusqu'à deux sessions de formation soit 8x1h30.

➲ Caractéristiques de la population à former

Cette formation s'adresse aux professionnels de santé pouvant potentiellement annoncer un dommage associé aux soins ou accompagner un professionnel dans l'annonce (médecin, cadre de santé, etc.).

➲ Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable :

- D'identifier les attentes légitimes des usagers en matière d'information et de transparence lors d'un dommage associé aux soins ;
- D'adopter une posture professionnelle adaptée pour annoncer une information difficile, en tenant compte de ses propres émotions ;
- De mobiliser les ressources d'accompagnement disponibles (équipe, encadrement, dispositifs institutionnels) pour ne pas rester seul face à une situation complexe ;
- De contribuer à la diffusion d'une culture de sécurité en favorisant la transparence, le partage d'expérience et l'apprentissage collectif.

➲ Méthodes et moyens pédagogiques

L'alternance d'apports théoriques, d'exposés interactifs et d'exercices de mise en situation est requis. Les études de cas seront fondées sur des situations vécues par les stagiaires.
La formation est en accord avec et utilise les éléments fournis par la Haute Autorité de Santé.
L'intervenant adapte le contenu de sa formation au public concerné (médecin, cadre de santé, etc.).

Les méthodes, objectifs, moyens et documents pédagogiques seront obligatoirement décrits dans l'offre du candidat. Ceux-ci devront tenir compte des caractéristiques du public concerné, des objectifs définis préalablement et devront répondre en termes de méthodes aux critères de validation du DPC et notamment inclure un projet d'évaluation immédiate de l'impact des formations, avec une synthèse globale par apprenant et collective, ainsi que des évènements indésirables lors de ces formations, selon les exigences de la norme ISO 9001.
Ces évaluations et leurs synthèses devront être transmises au DDPCM après chaque fin de session.

➲ Supports pédagogiques

Avant le démarrage des formations, un document pédagogique spécifique à celle-ci est réalisé par le Titulaire sur la base de l'exemple fourni dans le cadre son offre. Après sa rédaction, ledit document est transmis à l'AP-HP pour validation au moins un mois avant le démarrage de l'action de formation. Ce dernier doit être expressément validé avant toute utilisation. L'AP-HP peut demander à ce que des modifications et/ou ajustement soient effectués sur la proposition de document pédagogique avant sa validation. Ces modifications et/ou ajustements se font sans facturations supplémentaires.

Ce document pédagogique validé remis par le Titulaire, sous forme dématérialisée, à chaque stagiaire lors de la formation.

➲ Formateurs

Pour la réalisation de cette formation, il est attendu le profil suivant de la part du/des formateur(s) :

- Expertise gestion des risques patient ;
- Expérience professionnelle médicale.

Le Titulaire a la responsabilité du/des intervenant(s) et des moyens à mettre en œuvre pour l'exécution de la prestation. La DQ2P valide le choix du/des intervenant(s) proposés par le Titulaire, il est souhaité que l'un d'entre eux soit un médecin qui devra toujours être présent lors des formations.

➲ Lieu(x) de formation

Les formations ont lieu en présentiel sur l'un site de l'AP-HP.
Principalement ces dernières se déroulent sur un des sites (hospitalier ou de formation) de l'AP-HP.

Axe 3 : La culture de sécurité

Contexte de la formation : la mise en application d'une stratégie de gestion des risques *a priori* ou *a posteriori* est complexe car analyser un événement indésirable associé aux soins (EIAS) de façon systémique suppose l'acceptation de se questionner à la fois sur la compétence des professionnels, le travail en équipe, l'organisation et le management. Ce frein peut être levé une fois que les professionnels partagent la vision que la gestion des risques a pour objectif d'évaluer la sécurisation des pratiques et d'aider les soignants à trouver des solutions.

Ce projet vise à proposer une formation en équipe, ludique et rapide, pour sensibiliser les professionnels de santé à la gestion des risques et à la politique qualité et sécurité des soins à l'AP-HP.
Cette approche favorise l'apprentissage interactif, la collaboration pluriprofessionnelle et l'adaptabilité des contenus.
Un jeu et la formation qui l'accompagne seront déployés sur les sites de l'AP-HP à la fois en formation initiale et continue.

Lot 05 : Sensibiliser les professionnels de santé à la gestion des EIGS et à la politique qualité et sécurité des soins à l'AP-HP (formation de formateurs)

➲ **Quantité**

Nombre de professionnels	Durée de la formation	Nombre de sessions/an
8 à 12 professionnels	4x1h30 soit 1 journée	12 sessions

Chaque session de formation dure 1h30. Ces formations sont regroupées en journée de formation soit 4 formations par jour.
Sur une année, il est attendu jusqu'à 48 sessions de formation soit 48x1h30.

➲ **Caractéristiques de la population à former**

Cette formation s'adresse à/aux :

- Coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins et équipes des directions Qualité – Sécurité des Soins (QSS) ;
- Responsables du système de management de la qualité de prise en charge médicamenteuse, RSMQ DMS, et équipes d'appui ;
- Présidents de COVIRIS, Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) et comités/groupes de travail sur la prise en charge médicamenteuse et tout autre groupe de travail sur la sécurisation des soins ;
- Référents Qualité Sécurité des soins des DMU, services, sites ;
- Pilotes de RMM, référents Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) ;
- Professionnels impliqués dans la réalisation des démarches de retour d'expérience ;
- Encadrants PM/PNM des services/DMU ;
- Correspondants des vigilances sanitaires ;
- Tout professionnel AP-HP impliqué dans les démarches de gestion des risques patient ;
- Formateurs d'instituts de formation AP-HP.

Des référents pourraient également être formés par le Titulaire au sein des instituts de formations des personnels paramédicaux et des facultés de santé qui le souhaitent, pour réaliser des sessions de jeu avec les étudiants.

➲ **Objectifs de la formation**

L'objectif final de cette formation est d'améliorer la sensibilisation à la gestion des EIGs, et plus largement des risques, d'encourager le signalement des événements indésirables sur OSIRIS et de favoriser les retours d'expériences des professionnels et étudiants en santé.

Pour ce faire, des formateurs-relais (internes à l'AP-HP) formeront les professionnels concernés en utilisant le jeu de carte « ASAP » (composé d'un guide d'utilisation et d'un support soit des cartes). Toutefois, pour que cette formation se concrétiser lesdits formateurs-relais doivent en amont être, eux-mêmes, formés ; cette formation, objet du présent marché, est réalisée par le Titulaire.

Dans le cadre de cette formation de formateurs-relais, le Titulaire doit former ce personnel à la démarche afin leur permettre :

- D'animer des sessions de jeu avec un outil identifié ;
- De mener des réunions d'échanges et de former d'autres professionnels à animer des réunions ;
- De former les professionnels concernés selon les objectifs précité.

➲ **Méthodes et moyens pédagogiques**

Les professionnels de l'AP-HP sont formés à la démarche d'animation du jeu avec l'outil (jeu de cartes « ASAP » en annexe n°1). Ce jeu est à disposition des formateurs-relais.

Chaque session repose sur une pédagogie interactive : apport théorique et échanges avec les participants.
Les méthodes, objectifs, moyens et documents pédagogiques seront obligatoirement décrits dans l'offre du Titulaire. Ceux-ci devront tenir compte des caractéristiques du public concerné, des objectifs définis préalablement et devront répondre en termes de méthodes aux critères de validation du DPC et notamment inclure un projet d'évaluation immédiate et à distance de l'impact des formations.
Ces évaluations et leurs synthèses devront être transmises au DDPCM après chaque fin de session.

➲ **Supports pédagogiques**

Le kit complet (guide d'utilisation et support) est mis à disposition du Titulaire lors des formations.
Il se compose de 70 cartes reprenant les grands concepts de la gestion d'un EIGs, et d'un guide d'utilisation (les « règles du jeu »).

Un document pédagogique spécifique à la prestation de formation de formateurs-relais sera réalisé par le Titulaire pour accompagner le kit de jeu AP-HP.

Avant le démarrage de la formation, un document pédagogique spécifique à celle-ci est réalisé par le Titulaire sur la base de l'exemple fourni dans le cadre son offre. Après sa rédaction, ledit document est transmis à l'AP-HP pour validation au moins un mois avant le démarrage de l'action de formation. Ce dernier doit être expressément validé avant toute utilisation. L'AP-HP peut demander à ce que des modifications et/ou ajustement soient effectués sur la proposition de document pédagogique avant sa validation. Ces modifications et/ou ajustements se font sans facturations supplémentaires.

Ce document pédagogique validé remis par le Titulaire, préférentiellement sous forme dématérialisée, à chaque stagiaire lors de la formation.

➲ **Formateurs**

Pour la réalisation de cette formation, il est attendu le profil suivant de la part du/des formateur(s) :

- Une compétence en gestion des risques en santé ;
- Une compétence en ludopédagogie.

Le Titulaire a la responsabilité du/des intervenant(s) et des moyens à mettre en œuvre pour l'exécution de la prestation. La DQ2P valide le choix du/des intervenant(s) proposés par le Titulaire.

➲ **Lieu(x) de formation**

Les formations ont lieu en présentiel sur l'un site de l'AP-HP.
La formation s'effectue en décentralisé dans les établissements de l'AP-HP, dès que le nombre de participants est suffisant pour justifier une demi-journée ou un journée locale de formation.

6.2 : Dispositions générales inhérente à l'ensemble des lots

➲ **Nature et communication des supports de formation et documents pédagogiques**

Dans le cadre de ces marchés, la communication des supports de formation, des documents pédagogiques des attestations de stage et DPC (le cas échéant) se fait par voie dématérialisée.

➲ **Choix des intervenants et planning des prestations**

Comme exposé dans chacun des lots, le Titulaire a la responsabilité du/des intervenant(s) et des moyens à mettre en œuvre pour l'exécution des prestations. La Direction Qualité Partenariat Patient (DQ2P) valide le choix des intervenants.

S'agissant des changements d'intervenants :

- Si celui-ci intervient pour des raisons exceptionnelles et impérieuses, ce changement doit être signalé à la DQ2P. Le Titulaire s'engage alors à maintenir la session de formation et à proposer sous huit jours maximum un autre intervenant ;
- Si celui-ci intervient pour un remplacement de longue durée (ex : départ de l'intervenant), ce changement doit également être signalé à la DQ2P. Le Titulaire s'engage à proposer sous quinze jours maximum un nouvel intervenant.

Indépendamment de la nature du remplacement, le nouvel intervenant doit :

- Disposer au moins d'une qualification et une expérience identique à celle de l'intervenant remplacé ;
- Posséder une qualification / expérience dans le domaine abordé ;
- Obtenir l'accord express de la DQ2P ;

Le remplacement se fait sans application de frais supplémentaires.

En tout état de cause, le Titulaire doit garantir la disponibilité de chaque intervenant en fonction du planning prévu.

Le(s) intervenant(s) proposé(s) par le Titulaire devront formaliser leurs éventuels conflits d'intérêt avec l'AP-HP, soit directement (professionnel exerçant à l'AP-HP), soit indirectement (participation à un organisme tiers lié à l'AP-HP).

L'AP-HP se réserve la possibilité de récuser un intervenant dont les compétences (curriculum vitae détaillé /déclaration de liens d'intérêts) ne satisferaient pas notamment aux exigences de la formation ou qui poserait des difficultés quant à la bonne exécution de la prestation, une non satisfaction aux exigences de la formation ou bien pour cause de retours négatifs de la part des stagiaires sur de précédentes formations.

➲ **Mise en place et suivi des prestations**

En début de marché, les responsables de l'AP-HP en charge des formations rencontreront le chef de projet (identifié dans l'offre du candidat) et les intervenants proposés pour la réalisation des prestations. Cette réunion se tient dans le mois suivant la notification. En cas de report, celui-ci se fait sur accord et/ou demande de la DQ2P.
Lors de cette réunion, le service risques et vigilances procède à la validation des documents pédagogiques et du programme en cas de communication des supports pédagogique en amont de celle-ci.

Une réunion annuelle pourra être organisée à l'initiative de la DQ2P à chaque fin de période annuelle afin de faire 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 du marché sera tenu d'y assister et sera prévenu au minimum 15 jours à l'avance de la date et de l'heure fixées.

➲ **Horaires de formation**

Les formations sont effectuées sur une plage horaire de 9h à 18h ou 9h à 17h (selon les lots) du lundi au vendredi.

La durée d'une journée de formation est de :

- 8h pour les lots 01 à 03 ;
- 6h découpés en 4x1h30[1] pour les lots 04 et 05.

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

Le responsable de formation détermine les dates de chacune des sessions. Le calendrier n'est définitif qu'après son accord.

L'AP-HP se réserve le droit d'annuler une session pour laquelle le nombre d'inscriptions est en dessous de 5 stagiaires (pour les lots 01 à 03) et 6 stagiaires (pour les lots 04 et 05).

Les frais de repas des stagiaires ne sont pas à prendre en compte dans l'offre de prix.

➲ **Système d'exploitation et support numérique**

Pour les formations nécessitant un support numérique, une compatibilité avec les systèmes d'exploitation Windows et MacOS est à respecter. A titre informatif, l'environnement AP-HP est compatible avec SKYPE et ZOOM.

Les supports et autres dispositifs numérique ne doivent comporter aucun virus ou autres logiciels malveillants.

ARTICLE 7: CERTIFICATION ET AGREMENT DU PRESTATAIRE

La certification Qualiopi et l'agrément DPC ne sont pas obligatoires pour le prestataire. Néanmoins, une telle certification et un tel agrément seront appréciés et valorisés, notamment au cours de l'analyse des offres.

En cours de marché, si le Titulaire renouvelle sa certification Qualiopi et/ou son agrément DPC, il devra communiquer à l'AP-HP le nouveau certificat et ou agrément en cours de validité.

Si la détention par le Titulaire du marché de la certification Qualiopi ou de l'agrément DPC devient obligatoire en cours d'exécution de ce dernier, celui-ci devra se conformer à cette obligation. En cas de refus de la part du prestataire, cela pourra être cause de résiliation du marché.

ARTICLE 8: ADAPTATION DES FORMATIONS

En cours de marché, si des évolutions réglementaires nécessitent la modification des objectifs de formation ou du contenu des formations, le présent CCTP pourra être modifié en conséquence. Cette modification se fera par voie d'avenants, et sous réserve de l'accord préalable de la DQ2P et du DDPCM.

[1] Pour rappel 1h30 par session de formation

Annexe n°1 : Exemples de cartes du jeu « ASAP »



Annexe n°2 : Cadre de réponse technique

Documente joint au DCE