RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes

Marché n° 26INT011-AC
Marché de prestations intellectuelles

Création de contenus de formation digitale

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Appel offres ouvert
Article L.2124-1 du code de la commande publique
Articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique

Sommaire

1. OBJET DU MARCHE 4

2. PRESENTATION DES ARS ET CONTEXTE 4

2.1 Présentation des ARS 4

2.2 Présentation du groupement inter-ARS 5

2.3 Contexte 5

3. LES OBJECTIFS ET PRINCIPES DIRECTEURS DU MARCHE 6

3.1 Les objectifs du marché 6

3.2 Les principes directeurs du marché 7

3.3 Démarche de partenariat et de co-construction 7

3.4 Mutualisation, maintenabilité et amélioration continue 7

4. LES PRESTATIONS ATTENDUES 8

4.1 Analyse du besoin et accompagnement au cadrage 8

4.2 Ingénierie pédagogique 8

4.3 Conception et production de contenus numériques 8

4.4 Accompagnement des experts métiers 9

4.5 Accompagnement des services formation 9

4.6 Assistance à la production réalisée par les ARS 9

4.7 Évolution et amélioration des contenus 10

4.8 Innovation pédagogique 10

5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 10

5.1 Principe général 10

5.2 Délais d'exécution 10

5.3 Analyse et qualification du besoin 11

5.4 Conduite du projet 11

5.5 Validation des différentes étapes 11

5.6 Communication et échanges 12

5.7 Documentation des projets et livrables 12

5.8 Vérification, recette pédagogique et admission des livrables 12

5.9 Démarche qualité 13

5.10 Capitalisation et amélioration continue 13

6. EXIGENCES PEDAGOGIQUES 13

6.1 Principes pédagogiques 13

6.2 Adaptation aux besoins 13
6.3 Engagement des apprenants 14
6.4 Évaluation des acquis 14
6.5 Évolutivité pédagogique 14
7. EXIGENCES GRAPHIQUES, ERGONOMIQUES ET EXPERIENCE UTILISATEUR 14
7.1 Principes généraux 14
7.2 Identité visuelle 15
7.3 Expérience utilisateur 15
7.4 Accessibilité numérique 15
7.5 Compatibilité multi-supports 15
7.6 Ressources graphiques 16
8. EXIGENCES TECHNIQUES ET INTEROPERABILITE 16
8.1 Principes généraux 16
8.2 Interopérabilité et compatibilité avec le LCMS 16
8.3 Performance technique 16
8.4 Documentation technique 17
9. ACCOMPAGNEMENT ET TRANSFERT DE COMPETENCES 17
9.1 Principes généraux 17
9.2 Accompagnement des experts métiers et productions internes 17
9.3 Veille et partage de pratiques 17
10. PILOTAGE DU MARCHE ET CAPITALISATION 17
10.1 Principes généraux 18
10.2 Suivi du marché 18
10.3 Capitalisation, amélioration continue et veille 18
10.4 Démarche responsable 18
11. EXIGENCES DE SECURITE INFORMATIQUE 18
11.1 Articulation avec les exigences techniques 18
11.2 Sécurité des contenus et des accès 19

1. OBJET DU MARCHE

Dans le cadre de la mutualisation inter ARS, dans le champ RH et plus précisément dans celui de la formation, les ARS sont dotées d'une plateforme LCMS de formation commune digitalisée dans le but de moderniser mais aussi développer les modalités pédagogiques de formation de ses agents.

Le présent accord-cadre a pour objet la conception, la production, et la maintenance corrective de contenus de formation digitale, destinés notamment à être diffusés sur la plateforme LCMS utilisée par les ARS (à l'heure de la consultation, l'outil utilisé par les ARS est la solution CEGID).
Les prestations peuvent comprendre, selon les besoins exprimés par les ARS, des missions d'analyse, de conseil, d'ingénierie pédagogique, de scénarisation, de conception graphique et multimédia, ainsi que l'accompagnement méthodologique des services formation et des experts métiers.

2. PRESENTATION DES ARS ET CONTEXTE

2.1 Présentation des ARS

Les agences régionales de santé (ARS) sont des établissements publics administratifs de l'État chargés de la mise en œuvre de la politique de santé en région. Créées le 1er avril 2010, les agences régionales de santé sont régies par le titre III du livre IV de la première partie du code de la santé publique.

Ces établissements, créés en vertu de la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 dite « Hôpital, patients, santé et territoire » (HPST), ont pour but « d'assurer un pilotage unifié de la santé en région, de mieux répondre aux besoins de la population et d'accroître l'efficacité du système ».

Elles sont placées sous la tutelle des ministres chargés de la santé, de la sécurité sociale, des personnes âgées et des personnes handicapées. Elles sont administrées par un directeur général et dotée d'un conseil de surveillance.

Les directeurs généraux s'appuient sur deux instances exécutives que sont le COMEX (comité exécutif) et le CODIR (comité de direction) de l'agence.

Les ARS comprennent des directions métiers regroupées aux sièges et des délégations territoriales implantées dans chaque territoire de santé (pour certaines régions, les délégations territoriales sont départementales).

Le personnel des ARS est mixte, comprenant à la fois des fonctionnaires, des praticiens hospitaliers, des agents contractuels de droit public et des salariés de droit privé régis par les conventions collectives des organismes de sécurité sociale.

Un des rôles des ARS est de moderniser et rationaliser l'offre de soins et de veiller à la bonne gestion des dépenses hospitalières et médicales.

Plus largement, les agences sont chargées au-delà des aspects régaliens (tutelle financière, droit des autorisations) de transformer le système de santé en développant la coopération, la transversalité et les parcours de santé. Les agences agissent dans le cadre d'un Projet régional de santé (PRS) qui peut « faire l'objet de contrats locaux de santé » conclus par l'agence, notamment avec les collectivités territoriales et leurs groupements, portant sur la promotion de la santé, la prévention, les politiques de soins et l'accompagnement médico-social ».

2.2 Présentation du groupement inter-ARS

En application des articles L. 2113-6 et L. 2113-7 du Code de la commande publique et de la convention constitutive du CRN (Centre de Ressources national de la Commande Publique) qui le régit, les Agences régionales de santé se sont associées au sein d'un groupement de commandes.

La présente consultation est régie par ce groupement dont les 15 ARS ayant adhéré à cet accord-cadre, sont les suivantes :

- Agence régionale de santé d'Auvergne-Rhône-Alpes ;
- Agence régionale de santé de Bretagne ;
- Agence régionale de santé de Corse ;
- Agence régionale de santé du Centre-Val de Loire ;
- Agence régionale de santé du Grand Est ;
- Agence régionale de santé de Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ;
- Agence régionale de santé de Guyane ;
- Agence régionale de santé de Martinique ;
- Agence régionale de santé de Mayotte ;
- Agence régionale de santé de Normandie ;
- Agence régionale de santé de Nouvelle-Aquitaine ;
- Agence régionale de santé d'Occitanie ;
- Agence régionale de santé de Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
- Agence régionale de santé de Pays de la Loire ;
- Agence régionale de santé de La Réunion.

L'ARS Auvergne-Rhône-Alpes est désignée **ARS coordonnatrice** du groupement.

L'ARS ARA est ainsi chargée d'assurer la passation de la procédure, de signer et de notifier le marché public au nom des autres agences.

Chaque ARS bénéficiaire assure, pour les besoins qui la concernent, la bonne exécution des prestations.

L'ARS coordinatrice assure la gestion des actes affectant l'accord-cadre dans son ensemble, notamment ses éventuelles modifications, dans les limites fixées par la convention constitutive du groupement.

2.3 Contexte

Les ARS sont réparties sur l'ensemble du territoire national et souhaitent proposer une offre de formation digitalisée sur les aspects techniques et transversaux de leurs métiers et missions au quotidien.

Les contenus de formation numérique constituent depuis 2022 une composante intégrée aux modalités de formation mises en œuvre par les ARS.

En constante évolution, les ARS bénéficiaires ont en effet, dû s'adapter et développer leurs modes d'accompagnement en formation de leurs agents. Les constats sont les suivants :

- L'éclatement territorial a provoqué une baisse du nombre de départs en formation (temps de trajet, risque routier, coût des déplacements dans un contexte de hausse des carburants…).
- Parallèlement, les Agences accusent une perte de rentabilité de leur offre de formation (nombre insuffisant de participants aux sessions proposées en présentiel, annulation de sessions de formation dû aux contraintes d'agenda au dernier moment entraînant des pénalités financières, turn-over important sur certains postes entraînant une impossibilité de former tous les arrivants).

Dans ce cadre et dans une volonté continue de maîtrise des ressources, les ARS souhaitent poursuivre cet effort de rationalisation tout en assurant, un maintien de la qualité des formations proposées aux agents.

Cette stratégie s'inscrit dans une volonté de proposer une offre de formation plus accessible, plus souple et plus adaptée aux contraintes d'organisation des agences, tout en maintenant un niveau élevé de qualité pédagogique.

Les contenus numériques constituent désormais un levier complémentaire aux formations présentielles et distancielles synchrones. Ils contribuent à diversifier les modalités d'apprentissage, à favoriser l'autonomie des apprenants, à faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs et à accompagner les évolutions permanentes des métiers exercés au sein des ARS.

Le présent marché répond à un besoin mutualisé de développement et d'évolution de contenus de formation numérique destinés aux agents des ARS bénéficiaires.

Il s'agit d'établir une relation de partenariat durable avec un prestataire capable d'accompagner les ARS dans la définition des modalités pédagogiques les plus adaptées, de proposer des solutions innovantes, de conseiller les services formation et les experts métiers et de contribuer à l'amélioration continue de l'offre de formation digitale.

Le titulaire est attendu comme un acteur de conseil, d'innovation et de co-construction, garantissant la qualité pédagogique, technique et graphique des productions réalisées.

3. LES OBJECTIFS ET PRINCIPES DIRECTEURS DU MARCHE

3.1 Les objectifs du marché

L'accès à un contenu digital au service de la formation professionnelle a pour objectifs généraux de :

- Développer une offre de formation digitale de qualité, cohérente et mutualisable entre les Agences Régionales de Santé
- Proposer des modalités pédagogiques variées, adaptées aux besoins des métiers, des organisations et des publics concernés
- Renforcer l'accessibilité des formations en permettant aux agents de se former quels que soient leur localisation géographique, leur organisation de travail ou leur situation de handicap
- Favoriser le développement de parcours de formation hybrides combinant présentiel, distanciel synchrone, asynchrone et contenus numériques.
- Accompagner les services formation et les experts métiers dans la conception de dispositifs pédagogiques innovants
- Promouvoir des approches pédagogiques favorisant l'engagement des apprenants, l'interactivité et le transfert des acquis en situation professionnelle
- Produire des contenus évolutifs, facilement actualisables et réutilisables dans une logique de mutualisation inter-ARS
- Garantir la compatibilité des contenus avec la plateforme de formation utilisée par les ARS et assurer leur pérennité technique
- Accompagner les ARS dans l'évolution de leurs pratiques de digital learning en assurant une veille sur les innovations pédagogiques, technologiques et réglementaires du secteur
- Contribuer à la montée en compétences des équipes des services formation afin de développer progressivement leur autonomie dans la conception et l'évolution de certains contenus numériques

3.2 Les principes directeurs du marché

L'exécution du marché repose sur les principes suivants :

- Une relation de partenariat fondée sur la confiance, l'écoute et la transparence ;
- Une démarche de co-construction associant les services formation, les experts métiers et le titulaire ;
- Une obligation de conseil permettant d'orienter les commanditaires vers les solutions pédagogiques les plus pertinentes au regard des objectifs poursuivis ;
- Une recherche constante d'innovation, dans le respect des contraintes techniques, budgétaires et organisationnelles des ARS ;
- Une attention particulière portée à l'expérience utilisateur, à l'accessibilité numérique, à la qualité graphique et à la simplicité d'utilisation des contenus ;
- Une démarche d'amélioration continue permettant de capitaliser sur les retours d'expérience et de faire évoluer les pratiques tout au long de l'exécution du marché.

Le titulaire veillera à inscrire chacune de ses interventions dans ces principes directeurs et à contribuer activement au développement d'une offre de formation digitale durable, innovante et mutualisée au bénéfice de l'ensemble des Agences Régionales de Santé.

Les principes du présent article constituent des orientations d'exécution. La conformité des prestations est appréciée au regard des exigences, livrables, critères de validation et spécifications techniques définis aux articles 4 à 11 du présent CCTP.

3.3 Démarche de partenariat et de co-construction

Le titulaire intervient en qualité de prestataire des Agences Régionales de Santé dans la conception, le développement et l'évolution de leurs dispositifs de formation digitale. Les prestations sont réalisées selon une démarche de co-construction associant les services formation, les experts métiers et le titulaire.

Les ARS apportent leur expertise métier, définissent les objectifs de formation, identifient les compétences à développer et valident les contenus scientifiques, réglementaires ou métiers. Le titulaire mobilise son expertise en ingénierie pédagogique afin de transformer cette matière en un dispositif pédagogique cohérent, engageant et adapté aux différents publics visés

La validation par les ARS des contenus relevant de leur expertise métier n'exonère pas le titulaire de son obligation d'alerte lorsqu'il identifie, dans le cadre de ses prestations et de son domaine de compétence, une incohérence manifeste ou une difficulté susceptible d'affecter la qualité ou la conformité du contenu. Réciproquement, le titulaire ne saurait être tenu responsable de l'exactitude intrinsèque des informations métier, scientifiques ou réglementaires validées par les experts des ARS

3.4 Mutualisation, maintenabilité et amélioration continue

Le présent marché s'inscrit dans une logique de mutualisation entre les Agences Régionales de Santé. Le titulaire conçoit les ressources dans une logique de réutilisation, d'adaptation, d'actualisation et d'évolution, en limitant les développements spécifiques lorsqu'une solution mutualisable permet de satisfaire le besoin.

Les contenus sont conçus de manière à faciliter leur maintenance éditoriale et pédagogique, leur réemploi par plusieurs ARS et leur évolution dans le temps. Le titulaire privilégie des

solutions simples, documentées, pérennes et évitant toute dépendance technique injustifiée à ses propres outils ou services.

Le titulaire contribue à l'amélioration continue des pratiques de digital learning des ARS par ses retours d'expérience, sa veille et ses propositions d'évolution. Toute proposition est argumentée au regard de sa valeur ajoutée pédagogique, de sa faisabilité, de son coût, de son accessibilité et de sa pérennité.

Les productions doivent satisfaire aux exigences pédagogiques, rédactionnelles, graphiques, techniques, d'accessibilité, d'ergonomie, d'interopérabilité et d'évolutivité définies par le présent CCTP et par chaque bon de commande.

4. LES PRESTATIONS ATTENDUES

Le titulaire met à disposition des Agences Régionales de Santé, l'ensemble des compétences nécessaires à l'exécution des prestations commandées.

Les prestations pourront être sollicitées individuellement ou de manière collective selon les besoins exprimés par les ARS.

Le titulaire adapte son intervention à la nature, à la complexité et aux objectifs de chaque projet.

4.1 Analyse du besoin et accompagnement au cadrage

Le titulaire accompagne les ARS dans l'analyse et la qualification des besoins de formation.

Cette phase vise notamment à :

- Analyser le contexte et les objectifs de la demande ;
- Identifier les publics concernés ;
- Préciser les compétences à développer ;
- Définir les modalités pédagogiques les plus adaptées ;
- Proposer un niveau de digitalisation cohérent avec les objectifs poursuivis ;
- Identifier les contraintes techniques, organisationnelles ou réglementaires
- Les modalités de conduite du projet, de planification et de validation sont définies à l'article 5 du présent CCTP.

4.2 Ingénierie pédagogique

Le titulaire assure la conception pédagogique des dispositifs qui lui sont confiés.

À ce titre, il peut notamment intervenir sur :

- La structuration des contenus ;
- La définition des objectifs pédagogiques ;
- La scénarisation des parcours d'apprentissage ;
- La rédaction des synopsis et scénarios pédagogiques ;
- La conception des activités pédagogiques ;
- La conception des évaluations ;
- L'intégration de modalités favorisant l'engagement des apprenants.

Les dispositifs proposés privilégient des approches favorisant l'activité de l'apprenant, l'ancrage des connaissances et le transfert des acquis en situation professionnelle.

4.3 Conception et production de contenus numériques

Le titulaire réalise les contenus numériques nécessaires à la mise en œuvre des dispositifs de formation.

Les prestations peuvent porter sur la conception de :

- Modules e-learning ;
- Capsules de micro-learning ;
- Vidéos pédagogiques ;
- Animations graphiques ou motion design ;
- Tutoriels ;
- Démonstrations d'outils ;
- Podcasts ;
- Infographies ;
- Supports interactifs ;
- Evaluations formatives ou certificatives ;
- Parcours hybrides ;
- Classes virtuelles enrichies ;
- Serious games ou mises en situation ;

D'autres formats de contenus peuvent être proposés par le titulaire lorsqu'ils répondent au besoin exprimé, sous réserve de leur validation préalable par l'ARS commanditaire et de leur rattachement au périmètre des prestations du marché.

Le titulaire est encouragé à proposer toute modalité pédagogique innovante susceptible d'améliorer l'efficacité des apprentissages.

4.4 Accompagnement des experts métiers

Les contenus sont élaborés en étroite collaboration avec les experts métiers désignés par les ARS.

Le titulaire accompagne ces derniers dans la transformation de leur expertise en ressources pédagogiques adaptées.

À ce titre, il facilite les échanges, reformule lorsque cela est nécessaire, propose des solutions de simplification et veille à préserver la qualité pédagogique des productions tout en garantissant la fidélité des contenus métier.

4.5 Accompagnement des services formation

Le titulaire accompagne les services formation dans la conception et l'évolution de leurs dispositifs de digital learning.

Il apporte son expertise pédagogique, graphique et technique afin de permettre aux équipes des ARS de développer progressivement leur autonomie sur les projets qu'elles souhaitent réaliser en interne.

Selon les besoins, cet accompagnement peut prendre la forme de conseils, d'ateliers, de démonstrations, d'assistance ponctuelle ou de toute autre modalité adaptée.

4.6 Assistance à la production réalisée par les ARS

Les ARS peuvent souhaiter concevoir directement certains contenus de formation.

Dans ce cadre, le titulaire peut intervenir exclusivement sur certaines composantes du projet, notamment :

- Conseil pédagogique ;
- Assistance à la scénarisation ;
- Création graphique ;
- Réalisation d'animations spécifiques ;
- Production audiovisuelle ;
- Assistance technique ;
- Relecture ou amélioration de contenus existants.

Le titulaire adapte son niveau d'intervention aux besoins exprimés par les ARS.

4.7 Évolution et amélioration des contenus

Les contenus réalisés dans le cadre du présent marché doivent pouvoir évoluer afin de tenir compte des évolutions réglementaires, organisationnelles, techniques ou pédagogiques.

Le titulaire peut être sollicité pour réaliser des prestations de mise à jour, d'adaptation ou d'enrichissement des contenus existants.

Il veille, lors de la conception initiale, à privilégier des solutions facilitant ces évolutions ultérieures.

4.8 Innovation pédagogique

Le titulaire assure une veille continue sur les pratiques, outils et modalités innovantes en matière de digital learning.

Il peut proposer aux ARS toute évolution susceptible d'améliorer la qualité des formations, l'engagement des apprenants ou l'efficacité pédagogique.

Ces propositions tiennent compte des contraintes techniques, budgétaires et organisationnelles des ARS et s'inscrivent dans une logique d'amélioration continue.

5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1 Principe général

Chaque demande fait l'objet d'une analyse préalable permettant d'en apprécier les objectifs, le périmètre, les contraintes et les modalités de réalisation.

Le titulaire adapte son organisation à la nature et à la complexité des prestations demandées.

Il veille à maintenir un dialogue permanent avec les services formation et les experts métiers tout au long de la réalisation des prestations.

Les délais d'exécution sont définis conformément à l'article 5.2 ci-après.

5.2 Délais d'exécution

Pour chaque projet, à l'issue de la réunion de cadrage préalable à l'émission du bon de commande, le titulaire intègre au devis un calendrier prévisionnel précisant a minima les principales phases de réalisation, les livrables intermédiaires, les échéances de remise, les validations attendues de l'ARS et la date prévisionnelle de livraison finale. Les échéances ayant un caractère contractuel sont identifiées dans les conditions prévues au CCAP.

Chaque partie alerte sans délai l'autre partie de toute circonstance susceptible d'affecter le respect du calendrier. Le titulaire précise les mesures correctrices ou d'adaptation qu'il propose.

5.3 Analyse et qualification du besoin

Toute prestation débute par une phase de compréhension et de qualification du besoin organisée à la demande des ARS.

Le titulaire est amené à organiser et/ou participer à des réunions de cadrage associant les services formation, les experts métiers et toute autre personne désignée par les ARS.

Il contribue à formaliser une réponse pédagogique adaptée au besoin exprimé.

Cette étape permet notamment :

- De préciser les objectifs de la formation ;
- D'identifier les publics concernés ;
- De définir les compétences visées ;
- De recueillir les ressources existantes ;
- D'identifier les contraintes techniques, organisationnelles ou réglementaires ;
- De déterminer la modalité pédagogique la plus pertinente.

Le titulaire s'assure que la solution proposée est adaptée aux besoins exprimés et proportionnée aux objectifs poursuivis.

Lorsque plusieurs modalités pédagogiques sont envisageables, le titulaire présente les avantages et les limites de chacune d'elles afin d'éclairer la décision des ARS.

5.4 Conduite du projet

Chaque projet est conduit selon une démarche collaborative associant, selon les besoins :

- Le ou les services formation concernés ;
- Les experts métiers ;
- Le titulaire ;
- Le chef de projet Formation coopération inter-ARS ;
- Toute autre personne désignée par les ARS.

Le titulaire veille à organiser les échanges nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

5.5 Validation des différentes étapes

La réalisation d'un projet repose sur un processus de validation progressive comprenant, selon la nature de la commande, une réunion de cadrage, des points de suivi et une ou plusieurs étapes de validation intermédiaire avant livraison finale.

Le titulaire soumet à validation les éléments nécessaires avant d'engager les phases suivantes, notamment le synopsis, le scénario ou storyboard, l'environnement graphique, le prototype ou toute autre étape prévue dans le bon de commande.

Le bon de commande ou, lorsqu'il y renvoie expressément, le document de cadrage précise les étapes de validation, les délais de réponse attendus et, lorsque cela est pertinent, le nombre de cycles de retours inclus dans la prestation conformément au BPU. Tout cycle supplémentaire résultant d'un besoin nouveau ou d'une modification d'un élément déjà validé fait, le cas échéant, l'objet d'une commande complémentaire dans les conditions du marché.

Toute demande de modification modifiant substantiellement un élément préalablement validé ou introduisant un besoin nouveau est identifiée comme telle afin d'en apprécier les incidences éventuelles sur le prix et le calendrier.

Le titulaire assure la traçabilité des validations, informe régulièrement les ARS de l'avancement des travaux et signale sans délai toute difficulté susceptible d'avoir un impact sur la qualité, le calendrier ou les objectifs du projet.

5.6 Communication et échanges

Le titulaire désigne un interlocuteur privilégié chargé d'assurer la coordination générale des prestations.

Selon les projets, d'autres interlocuteurs spécialisés peuvent être mobilisés afin d'apporter leur expertise pédagogique, graphique, audiovisuelle ou technique.

Les échanges avec les ARS sont réalisés par principe, à distance.

Le titulaire privilégie des modalités de communication favorisant la réactivité, la traçabilité des échanges et le partage des informations utiles à la bonne conduite des prestations.

5.7 Documentation des projets et livrables

Le titulaire assure une documentation suffisante des prestations réalisées afin d'en faciliter la compréhension, l'exploitation, l'actualisation, la reprise par les ARS ou par un tiers et l'évolution ultérieure.

Selon la nature de la prestation commandée, le bon de commande identifie les livrables attendus tels que :

- Note de cadrage ;
- Synopsis pédagogique ;
- Scénario ou storyboard ;
- Maquette graphique ;
- Fichiers sources modifiables ;
- Scripts de voix-off ; fichiers audio et vidéo etc.

Tout contenu produit est remis à la fois dans son format final d'exploitation et dans un format source ouvert ou modifiable permettant son actualisation ultérieure par l'ARS ou par un tiers mandaté par celle-ci.

La documentation précise les prérequis, formats, standards, dépendances, composants tiers, licences, polices, médias, bibliothèques, services externes et toute autre contrainte susceptible d'affecter l'exploitation, la modification, la sécurité, l'accessibilité ou la pérennité du livrable.

Les livrables sont identifiés par une version et une date. Les modifications significatives apportées entre deux versions sont tracées de manière intelligible.

5.8 Vérification, recette pédagogique et admission des livrables

Chaque livrable final fait l'objet d'opérations de vérification permettant de contrôler sa conformité au bon de commande, au présent CCTP et aux autres pièces contractuelles applicables, en articulation avec les dispositions du CCAG-PI relatives aux vérifications et à l'admission.

Les vérifications portent notamment, selon la nature du livrable, sur la conformité pédagogique et fonctionnelle, la qualité rédactionnelle et graphique, la conformité des contenus validés par les experts métiers, l'accessibilité, la conformité aux formats et standards demandés, le bon

fonctionnement dans l'environnement LCMS cible, l'interopérabilité, la sécurité ainsi que la présence et la conformité de l'ensemble des fichiers sources et documents attendus.

Les anomalies ou non-conformités sont décrites de manière suffisamment précise pour permettre leur correction. Elles peuvent être classées selon leur niveau de criticité lorsque le bon de commande ou le CCAP le prévoit.

Les délais de vérification, de correction et les décisions d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet sont régis par le CCAP et le CCAG-PI. Le présent article ne crée pas de régime autonome de recette dérogeant à ces stipulations.

5.9 Démarche qualité

Le titulaire met en œuvre une démarche qualité applicable à l'ensemble des prestations réalisées.

Cette démarche vise notamment à :

- Garantir la conformité des productions aux besoins exprimés ;
- Assurer la cohérence pédagogique, graphique et technique des réalisations ;
- Prévenir les anomalies avant livraison ;
- Favoriser l'amélioration continue des prestations.

Le titulaire présente, dans son mémoire technique, les moyens qu'il met en œuvre pour assurer cette démarche qualité.

5.10 Capitalisation et amélioration continue

Le titulaire contribue à la capitalisation des retours d'expérience issus des projets réalisés.

Il est attendu qu'il identifie, en concertation avec les ARS, les bonnes pratiques, les axes d'amélioration et les évolutions susceptibles de renforcer la qualité de l'offre de formation digitale.

Les enseignements issus des projets peuvent être partagés lors des réunions de suivi du marché afin d'alimenter une démarche d'amélioration continue au bénéfice de l'ensemble des ARS.

6. EXIGENCES PEDAGOGIQUES

6.1 Principes pédagogiques

Les contenus réalisés dans le cadre du présent marché doivent répondre aux principes fondamentaux de l'ingénierie pédagogique pour adultes et favoriser un apprentissage actif, progressif et durable.

Le titulaire veille à proposer des dispositifs adaptés aux objectifs pédagogiques poursuivis, aux caractéristiques des publics concernés ainsi qu'aux contraintes d'organisation des ARS.

Les modalités pédagogiques retenues privilégient autant que possible la mise en situation, l'interactivité, la mobilisation des connaissances et le transfert des acquis dans les situations professionnelles.

6.2 Adaptation aux besoins

Chaque dispositif est conçu en fonction :

- Des compétences à développer ;
- Du niveau des apprenants ;

- Du contexte professionnel ;
- De la durée de formation adaptée aux objectifs poursuivis ;
- Des modalités de diffusion retenues.

Le titulaire veille à proposer le niveau de digitalisation le plus pertinent sans rechercher systématiquement la solution la plus complexe.

6.3 Engagement des apprenants

Les contenus développés favorisent l'engagement des apprenants.

À cette fin, le titulaire privilégie notamment :

- Les interactions régulières ;
- Les activités favorisant la réflexion ;
- Les exercices contextualisés ;
- Les exemples issus des situations professionnelles des ARS ;
- Les feedbacks pédagogiques adaptés ;
- La progression par étapes.

Les contenus évitent autant que possible les approches exclusivement descendantes ou purement informatives.

6.4 Évaluation des acquis

Les dispositifs peuvent intégrer différentes modalités d'évaluation permettant :

- De mesurer l'acquisition des connaissances ;
- D'accompagner la progression des apprenants ;
- De favoriser l'auto-évaluation ;
- De vérifier l'atteinte des objectifs pédagogiques.

Les modalités d'évaluation doivent être cohérentes avec les compétences visées.

6.5 Évolutivité pédagogique

Les contenus sont conçus afin de faciliter leur évolution.

Le titulaire privilégie une structuration permettant :

- L'actualisation des informations ;
- L'ajout de nouvelles séquences ;
- La réutilisation de certaines ressources ;
- L'adaptation à de nouveaux publics.

Les solutions proposées doivent favoriser la pérennité des contenus pendant leur durée d'utilisation prévisible, y compris après le terme du marché.

7. EXIGENCES GRAPHIQUES, ERGONOMIQUES ET EXPERIENCE UTILISATEUR

7.1 Principes généraux

Les productions réalisées participent à la valorisation de l'image des Agences Régionales de Santé.

Leur conception favorise une navigation simple, intuitive et cohérente.

Les choix graphiques sont mis au service des objectifs pédagogiques et ne constituent pas une finalité en eux-mêmes.

7.2 Identité visuelle

Le titulaire respecte les éléments de l'identité visuelle communiqués par les ARS.

Il veille à produire des contenus en adaptant les choix graphiques à la nature des projets.

7.3 Expérience utilisateur

Les contenus développés offrent une expérience utilisateur fluide et intuitive.

Ils permettent notamment :

- Une prise en main rapide ;
- Une navigation explicite ;
- Un repérage facilité dans les parcours ;
- Une lecture confortable ;
- Une limitation de la charge cognitive.

7.4 Accessibilité numérique

Les contenus respectent le RGAA dans sa version en vigueur à la date de la commande, pour les critères et exigences applicables à la nature du contenu concerné. Le titulaire remet, pour chaque module ou livrable concerné, une grille d'autocontrôle précisant les points conformes, non conformes et, le cas échéant, les dérogations ou limitations identifiées.

Les productions prennent notamment en compte, selon leur nature, les contrastes, les alternatives textuelles, la transcription et le sous-titrage des contenus audiovisuels, la navigation au clavier, la structuration des titres, l'ordre de lecture, l'absence d'information portée exclusivement par la couleur, la lisibilité des contenus et l'accessibilité des instructions et interactions.

Toute impossibilité de conformité invoquée par le titulaire doit être documentée, justifiée et soumise à validation préalable de l'ARS. Elle ne peut résulter du seul choix, par le titulaire, d'un outil, d'une technologie ou d'un composant ne permettant pas de satisfaire aux exigences applicables.

Lorsque plusieurs solutions techniques sont possibles, le titulaire privilégie celle qui offre le meilleur niveau d'accessibilité compatible avec le besoin, les contraintes techniques et le caractère proportionné de la prestation.

7.5 Compatibilité multi-supports

Les contenus sont compatibles avec les navigateurs, systèmes d'exploitation, terminaux et résolutions cibles précisés dans le bon de commande ou les documents de cadrage, conformément à l'article 8.2. Ils conservent, sur ces environnements, un fonctionnement et une lisibilité adaptés à l'usage attendu.

Le titulaire veille à garantir une expérience homogène quel que soit le terminal utilisé, dans les limites des contraintes techniques propres à chaque projet.

7.6 Ressources graphiques

Les ressources graphiques, audiovisuelles, sonores, typographiques ou autres ressources tierces utilisées doivent être exploitées dans des conditions compatibles avec les droits d'utilisation des ARS définis au CCAP.

Le titulaire assure la traçabilité des ressources tierces et remet, avec les livrables, un inventaire précisant leur origine, leur statut, la licence applicable, sa durée éventuelle, son périmètre d'utilisation et toute restriction susceptible d'affecter l'exploitation, l'adaptation, la mutualisation ou la mise à jour des contenus.

8. EXIGENCES TECHNIQUES ET INTEROPERABILITE

8.1 Principes généraux

Les contenus développés sont compatibles avec l'environnement numérique de formation des Agences Régionales de Santé et sont conçus de manière à garantir leur intégration, leur exploitation, leur actualisation et leur reprise dans des conditions satisfaisantes.

Le titulaire privilégie des formats, standards et solutions documentés et pérennes, évitant toute dépendance technique injustifiée à ses propres outils, services ou infrastructures. Il organise ses prestations de telle sorte que les ARS puissent, à l'issue du marché, poursuivre l'exploitation, la modification et l'actualisation des contenus elles-mêmes ou avec un prestataire tiers.

8.2 Interopérabilité et compatibilité avec le LCMS

Le titulaire assure la compatibilité des contenus avec la plateforme LCMS utilisée par les ARS via la production dans des formats standards et modalités d'intégration définis ou validés par les ARS.

Pour chaque commande, les exigences techniques utiles sont précisées, selon les besoins, dans le bon de commande et les documents de cadrage : standard et version attendus, format de livraison, navigateurs et terminaux cibles, modalités de remontée des traces, contraintes de poids ou de performance, prérequis techniques, modalités d'intégration et environnement de test.

Le titulaire garantit le bon fonctionnement des contenus dans l'environnement cible et limite au strict nécessaire le recours à des composants, bibliothèques, services ou ressources externes. Il n'intègre aucun mécanisme nécessitant la création d'un compte auprès d'un service tiers, le transfert de données vers un tiers ou l'installation d'un logiciel complémentaire sans accord préalable de l'ARS.

Toute dépendance technique, licence ou composant tiers susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité, la pérennité, l'accessibilité, le coût ou les conditions d'utilisation du contenu est signalé en amont et documenté.

La compatibilité avec le LCMS doit pouvoir être vérifiée objectivement dans l'environnement cible ou dans un environnement de test représentatif ; la seule déclaration de compatibilité du titulaire ne vaut pas vérification.

8.3 Performance technique

Les contenus développés présentent un niveau de performance compatible avec un usage professionnel. Ils sont conçus et optimisés afin de limiter leur poids, les temps de chargement

et la consommation de ressources, tout en préservant la qualité pédagogique, graphique et multimédia attendu.

Ils privilégient notamment :

- Des temps de chargement adaptés aux conditions normales d'utilisation ;
- Une navigation fluide et exempte d'erreur bloquante ;
- Une consommation maîtrisée des ressources ;
- Un fonctionnement stable dans les environnements cibles définis pour la commande.

8.4 Documentation technique

Les exigences relatives à la documentation technique, aux sources modifiables, aux dépendances et à la gestion des versions sont définies à l'article 5.7 du présent CCTP.

9. ACCOMPAGNEMENT ET TRANSFERT DE COMPETENCES

9.1 Principes généraux

Au-delà de la réalisation de contenus, le titulaire accompagne les Agences Régionales de Santé dans le développement et la consolidation de leurs pratiques en matière d'ingénierie pédagogique digitale, dans une logique de transfert de compétences et de montée en autonomie.

Selon les besoins exprimés, cet accompagnement peut porter sur l'analyse du besoin, le choix des modalités pédagogiques, la conception de parcours, la scénarisation, l'organisation d'un projet de conception, les bonnes pratiques de digital learning, l'accessibilité, l'intégration technique ainsi que les évolutions des outils et des usages.

L'accompagnement peut prendre la forme de conseils, ateliers, démonstrations, relectures, assistance ponctuelle ou toute autre modalité prévue par la commande. Le titulaire adapte son intervention au degré d'autonomie des équipes concernées.

9.2 Accompagnement des experts métiers et productions internes

Les prestations d'accompagnement des experts métiers et d'assistance aux productions réalisées directement par les ARS sont décrites aux articles 4.4 à 4.6. Le titulaire veille à faciliter la transformation de l'expertise métier en ressources pédagogiques accessibles, tout en préservant la fidélité des contenus scientifiques, réglementaires et techniques.

Lorsque les ARS produisent elles-mêmes un contenu, le titulaire peut intervenir sur une composante limitée de la prestation, notamment la relecture pédagogique, la scénarisation, la conception graphique, la création multimédia, l'accessibilité, l'intégration technique ou l'amélioration d'un contenu existant.

9.3 Veille et partage de pratiques

La veille et les propositions d'innovation sont réalisées dans les conditions prévues à l'article 4.8. Elles peuvent donner lieu à des échanges, démonstrations, ateliers, présentations ou retours d'expérience destinés à favoriser la montée en compétence des équipes ARS.

10. PILOTAGE DU MARCHE ET CAPITALISATION

10.1 Principes généraux

Le présent marché s'inscrit dans une démarche de partenariat durable entre les Agences Régionales de Santé et le titulaire.

Le pilotage du marché vise à garantir la qualité des prestations, à favoriser la coopération entre les parties et à inscrire les réalisations dans une logique d'amélioration continue.

Le titulaire contribue activement au bon fonctionnement du marché en maintenant un dialogue régulier avec les ARS et en proposant, lorsque cela est pertinent, des évolutions susceptibles d'améliorer les prestations.

10.2 Suivi du marché

Le titulaire participe aux instances de suivi organisées par les ARS pendant toute la durée du marché.

Ces échanges permettent notamment :

- De suivre l'avancement général des prestations ;
- De partager les retours d'expérience ;
- D'identifier les difficultés rencontrées ;
- De rechercher des solutions d'amélioration ;
- D'anticiper les évolutions des besoins.

Les modalités d'organisation de ces réunions sont définies conjointement avec les ARS.

10.3 Capitalisation, amélioration continue et veille

Le titulaire inscrit son intervention dans une démarche d'amélioration continue fondée sur l'analyse des retours formulés par les ARS, l'identification des axes de progrès, le partage des bonnes pratiques et la prise en compte des évolutions pertinentes du digital learning.

Les réalisations contribuent à constituer un patrimoine pédagogique mutualisable entre les ARS. Le titulaire favorise la réutilisation, l'adaptation, l'actualisation et la cohérence des ressources et formule, lorsque cela est pertinent, des recommandations permettant d'améliorer leur qualité, leur accessibilité, leur pérennité ou leur efficacité.

10.4 Démarche responsable

Dans l'ensemble de ses prestations, le titulaire adopte une démarche responsable conciliant qualité pédagogique, sobriété numérique, accessibilité, innovation, maintenabilité et efficacité.

Il privilégie, lorsque cela est pertinent, des solutions simples et proportionnées aux besoins, des contenus facilement actualisables, des ressources réutilisables, une utilisation raisonnée des technologies numériques et des pratiques favorisant l'inclusion et l'accessibilité.

11. EXIGENCES DE SECURITE INFORMATIQUE

11.1 Articulation avec les exigences techniques

Les exigences de sécurité définies au présent article complètent les exigences relatives à la documentation, aux fichiers sources, à la compatibilité, à l'interopérabilité et aux dépendances techniques définies aux articles 5.7 et 8 du présent CCTP.

11.2 Sécurité des contenus et des accès

Le titulaire prend les mesures nécessaires afin que les fichiers, contenus, composants et ressources remis aux ARS ne compromettent pas la sécurité des systèmes d'information des ARS.

Il s'engage notamment à ne pas intégrer dans les livrables :

- De code malveillant ;
- De mécanisme de collecte ou de transmission d'informations non expressément prévu ;
- De dispositif de traçage ou d'analyse d'audience faisant appel à un service tiers sans validation préalable des ARS ;
- De liens, scripts ou ressources distantes susceptibles d'entraîner un transfert non maîtrisé d'informations vers un tiers.

Lorsque l'exécution des prestations nécessite un accès à un outil ou à un environnement numérique mis à disposition par les ARS, le titulaire respecte les règles de sécurité et les modalités d'accès qui lui sont communiquées.

Les moyens d'accès éventuellement fournis au titulaire sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être utilisés que pour les besoins du marché et ne peuvent être communiqués à un tiers non autorisé.

Le titulaire informe sans délai l'ARS pilote ou bénéficiaire concernée de tout incident ou événement de sécurité susceptible d'affecter les informations, fichiers ou environnements auxquels il a accès dans le cadre du marché. Lorsqu'un incident est susceptible d'affecter plusieurs ARS ou l'environnement LCMS mutualisé, il en informe également l'ARS coordinatrice.