



**AGENCE REGIONALE DE SANTE  
DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

*Direction générale*

132 Boulevard de Paris  
CS 50039  
**13331 MARSEILLE Cedex 03**

Téléphone : 04 13 55 80 10  
Télécopie : 04 13 55 80 40  
Internet : [www.ars.paca.sante.fr](http://www.ars.paca.sante.fr)  
N° Siret : 130 007 982 00106

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)**

**OBJET DE LA CONSULTATION** : La présente consultation a pour objet la fourniture de prestations de mise en œuvre d'une plateforme digitale régionale 2.0 pour l'animation de communautés professionnelles d'acteurs de santé de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

**MODE DE PASSATION** : Cette consultation fait l'objet d'un appel d'offres ouvert, en application de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et des articles 15, 25, 67 et 80 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

**SERVICE ACHETEUR** : ARS PACA, 132 Boulevard de Paris, CS 50039, 13331 MARSEILLE Cedex 03

**DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES** : Le mercredi **11 octobre 2017 à 11 H 00** (*uniquement par voie électronique*)

**POUVOIR ADJUDICATEUR** : le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

**DUREE** : Le présent marché prendra effet à compter de la date de notification du marché, avec reconduction expresse au premier janvier de chaque année, sans que sa durée maximale ne puisse excéder 36 mois.

Le présent CCTP comporte 38 pages

<b>1. CONTEXTE DU PROJET.....</b>	<b>4</b>
1.1. Historique du projet .....	4
1.2. DEMARCHES EXISTANTES .....	5
1.3. OBJECTIFS ET ENJEUX DU PROJET.....	5
1.3.1. Enjeux .....	6
1.3.2. Objectifs stratégiques.....	6
1.3.3. Objectifs opérationnels .....	6
1.4. ATTENTES CLES.....	7
<b>2. PRESENTATION DE L'ARS PACA .....</b>	<b>8</b>
<b>3. OBJET DU MARCHE .....</b>	<b>8</b>
3.1. Marché a bon de commande .....	8
3.2. Prestations liées à la mise en œuvre de la plateforme .....	8
3.3. Prestations liées à l'évolution de la plateforme et de sa maintenance .....	9
<b>4. PERIMETRE FONCTIONNEL DE L'AGORA SOCIAL CLUB.....</b>	<b>9</b>
4.1. Fonctionnalités centrées sur la performance collaborative .....	9
4.2. Pour quels usages.....	10
4.3. Cible utilisateur de la plateforme.....	11
<b>5. SOLUTION RETENUE.....</b>	<b>11</b>
5.1. Plateforme jalios .....	11
5.2. Architecture technique.....	11
5.3. Architecture cible .....	12
5.4. SSO pour les utilisateurs de l'ARS PACA .....	12
<b>6. EXPRESSION DES BESOINS.....</b>	<b>13</b>
6.1. Cartographie fonctionnelle des macro usages .....	13
6.1.1. Détails du bloc s'informer.....	14
6.1.2. Détails du bloc Gérer du contenu.....	14
6.1.3. Détails du bloc Echanger sur un espace collaboratif/Communautaire .....	15
6.1.4. Détails du bloc Développer ses compétences (Social learning) .....	15
6.1.5. Détails du bloc Accéder à son Espace personnel.....	16
6.1.6. Détails du bloc Accéder aux services dédiés aux professionnels de santé.....	16
6.1.7. Détails des fonctions sociales .....	17
6.1.8. Détails du bloc Gérer la sécurité, les identités et les accès.....	17
6.2. Profils identifiés .....	18
6.3. PRINCIPES de navigation .....	18
6.3.1. Arborescence cible de la plateforme.....	18
6.4. Principales fonctions attendues .....	20
<b>7. Constitution de la fourniture .....</b>	<b>25</b>
7.1. Exigences .....	25
7.2. Prestations liées à la mise en œuvre de la plateforme .....	25
7.2.1. Maitrise d'œuvre (MOE).....	25
7.2.2. Spécifications fonctionnelles détaillées (SPECF) .....	25

7.2.3. Spécifications techniques détaillées (SPECT).....	26
7.2.4. Maquettage (MAQU).....	26
7.2.5. Intégration (INTEG).....	26
7.2.6. Développement spécifique (DSPEC).....	27
7.2.7. Modules supplémentaires (MOSU).....	27
7.2.8. Installation-Documentation technique (INSTA).....	27
7.2.9. Recette (RECET).....	27
7.2.10. Transfert de compétences (TCOM).....	28
7.2.11. Accompagnement (ACCO).....	28
<b>7.3. Prestations liées à l'évolution de la plateforme et à sa maintenance .....</b>	<b>29</b>
7.3.1. Tierce maintenance applicative (TMAP).....	29
7.3.2. Spécifications détaillées (SPECED).....	29
7.3.3. Réalisation (REAL).....	29
7.3.4. Formation (FORMA).....	30
7.3.5. Design d'interface (DESIGN).....	30
<b>7.4. Etendue de la prestation .....</b>	<b>30</b>
<b>8. DEROULEMENT DU PROJET .....</b>	<b>31</b>
8.1. Phase concernant la fourniture et la mise en œuvre de l'outil de pilotage.....	31
8.2. Phase de spécifications fonctionnelles détaillées.....	31
8.3. Phase d'acceptation du dossier de spécifications fonctionnelles détaillées .....	31
8.4. Phase de réalisation du projet .....	31
8.5. Phase de vérification d'aptitude de la solution .....	32
8.6. Site d'exécution .....	33
8.7. Planning prévisionnel .....	33
8.8. Calendrier du projet .....	33
8.9. Pilotage du projet.....	33
8.10. Démarche Pilotage .....	34
8.11. Réglementation à respecter.....	34
8.12. Garantie.....	35
<b>9. CADRE DE LA REPONSE.....</b>	<b>35</b>
9.1. Contenu de la réponse.....	35
9.2. Offre commerciale .....	35
<b>10. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>36</b>
10.1. Désignation d'un référent projets « du compte ARS PACA » par le prestataire. ....	36
10.2. Description des prestations complémentaires demandées. ....	36
10.3. Le Titulaire a une obligation de résultat. ....	36
10.4. Confidentialité .....	36
10.5. Propriété intellectuelle .....	37
10.6. Vérification des prestations .....	37
<b>ANNEXE 1 – GRILLE DETAILLEE ATTENDUE DES PRESTATIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA PLATEFORME .....</b>	<b>38</b>

## 1. CONTEXTE DU PROJET

---

L'ARS Paca lance une consultation pour la mise en œuvre d'une plateforme digitale régionale 2.0. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du **projet Agora Social Club** de l'agence. Il s'agit d'un support digital pour l'animation d'une communauté d'acteurs de santé en Paca basée sur la circulation, le partage et la contribution des membres et de nature à accompagner de nouvelles pratiques professionnelles.

Ce projet est porté, au profit des acteurs de santé dans la région, par l'Agence régionale de santé (ARS) Provence-Alpes-Côte d'Azur (Paca).

Ce document présente le projet et fait état des besoins et des attentes de l'ARS Paca pour réaliser ce projet et précise les éléments demandés aux candidats dans le cadre du marché.

### 1.1. HISTORIQUE DU PROJET

---

Dans la perspective de la mise en œuvre des lois sur l'adaptation de la société au vieillissement et de modernisation du système de santé ainsi que dans le cadre de l'élaboration fin 2017 du Projet régional de santé Paca 2 (PRS2), l'ARS Paca propose de créer une **plateforme régionale digitale 2.0**, socle de l'animation territoriale d'une communauté d'acteurs en région Paca baptisée **Agoras social club**.

Cette plateforme vise à renforcer et à pérenniser la dynamique de réseau amorcée lors de l'événement physique organisé en parallèle tous les deux ans ; elle vise à faire émerger l'intelligence collective et constructive autour de projets fédérateurs.

L'objectif est également à l'occasion de ce travail collaboratif de proposer une approche pédagogique de manière très large et ouverte. Cette notion rencontre les enjeux du e-learning.

La plateforme Agoras social club assurera également des passerelles avec les outils existants et développés dans le cadre de la politique régionale des systèmes d'information menée par l'ARS Paca et ses partenaires afin de diffuser et de partager les ressources et l'information en santé de la région Paca.

La plateforme Agora social club repose sur un socle à 4 branches :



## 1.2. DEMARCHES EXISTANTES

---

L'ARS Paca anime depuis plusieurs années une démarche d'information et de concertation régionale auprès de tous les acteurs de santé, appelée démarche agoras. Elle est plus large que la démarche de consultation prévue par la réglementation dans le cadre de la démocratie sanitaire.

Cette démarche repose sur plusieurs dispositifs d'échange et de réflexion orientés vers la communauté des acteurs de santé.

- **« Les Agoras » de l'ARS Paca**

Il s'agit d'un événement régional important organisé tous les deux ans dans les différentes villes de la région et qui regroupe les acteurs de santé autour des enjeux du système de santé (2000 participants). Elles sont un lieu de rencontres, de réflexions et de travail apprécié par les acteurs de santé qui leur permet de mieux se connaître et de travailler ensemble.

En savoir plus : [lesagoras.paca.ars.sante.fr/](http://lesagoras.paca.ars.sante.fr/)

- **Les « Temps forts Agoras »**

De nombreuses rencontres entretiennent la dynamique entre les « Agoras de l'ARS Paca », les RDV biennaux : séminaire coordination territoriale d'appui, formation chirurgie ambulatoire Ap-Hm, rencontre régionale autisme, réunion pacte territoire santé, etc.

- **Les sondages – enquêtent**

La communauté existante autour des rencontres « Agoras » donne régulièrement son avis sur les projets de l'ARS Paca par le biais de formulaires « google-form » depuis le site Internet des Agoras.

- **Les modules de e-learning**

Deux DIU en e-learning existent sur la plate-forme Jalons créés avec le CHU de Nice, un espace de formation à distance est disponible sur le portail régional e-santé Paca.

- **Les services en ligne pour les professionnels de santé**

Le portail régional e-santé leur propose la messagerie sécurisée (pour échanger des informations d'ordre médical de façon sécurisée), le répertoire opérationnel des ressources (pour suivre l'activité et les disponibilités dans les hôpitaux), l'annuaire des représentants des usagers du système de santé, etc.

⇒ L'Agoras social club représente le prolongement digital de cette communauté fondée jusque-là davantage sur des événementiels et les services en ligne.

- **Le projet de refonte de l'intranet**

L'ARS Paca bénéficie d'un intranet centralisé au ministère qui ne permet pas d'évoluer vers de nouveaux usages (RSE,...). L'ARS Paca a lancé une phase de recueil de besoins dont le résultat a produit des attentes autour des outils collaboratifs, de fonctions RSE (Réseau Social d'Entreprise), de recherche, et de gestion documentaire.

- **Étude de faisabilité et choix d'une solution**

À partir d'une analyse de besoins, des travaux sur l'architecture fonctionnelle et technique souhaitée au regard des contraintes et des risques étudiés, l'ARS Paca a porté son choix sur **la plateforme Jalios Digital Workplace**.

## 1.3. OBJECTIFS ET ENJEUX DU PROJET

---

La plateforme Agoras social club va mettre en relation les acteurs de la santé, les services de l'État et les porteurs de projets afin de leur permettre :

- D'échanger leur savoir-faire, leurs connaissances et leurs pratiques professionnelles.

- De mieux coordonner leurs interventions.
- De créer et mettre à disposition un espace pédagogique de partage des processus, des savoirs faire, trucs et astuces.
- De se former (e-learning).
- De développer des actions communes et partagées.
- D'alimenter les réflexions et les travaux des instances de démocratie participative.
- D'impulser des solutions innovantes.
- De communiquer ensemble, faire connaître les actions.
- De partager des outils, des méthodes de travail.
- De faciliter les mobilités professionnelles.
- De donner son avis, être interrogé.
- De valoriser les talents.
- De publier des informations.
- De poser des questions et avoir des réponses.

### 1.3.1. Enjeux

---

- Faciliter l'appropriation des politiques publiques par les acteurs et les professionnels.
- Engager des processus de transformation dans la prise de décision publique (faire évoluer les organisations administratives, décloisonner, s'approprier la gestion de projet...).
- Renforcer la démocratie participative et sanitaire.
- Favoriser les synergies des professionnels sur le terrain.
- Développer l'intelligence collective.
- Animer les acteurs (collectivités locales, organismes de sécurité sociale, associations, professionnels de santé, initiatives privées, etc.).
- Fédérer les services de l'État (ARS, DRJSCS, Dreal, Direccte, Éducation nationale, etc.).

### 1.3.2. Objectifs stratégiques

---

#### **Une solution de nature à favoriser l'innovation :**

- Un outil qui rapproche, par le numérique, ses membres sur les plans géographiques, hiérarchiques et technologiques.
- Un outil qui favorise l'intelligence collective par un accès facilité à l'information, aux démarches de benchmark, aux partages d'expérience, aux initiatives, aux projets, etc.
- Un outil de connaissance et de progrès qui développe les connaissances, les attitudes, les aptitudes et les compétences par la connexion aux autres.
- Un outil capable de promouvoir une réponse globale aux besoins de santé par la mise en synergie des acteurs.
- Un outil qui développe le sentiment d'appartenance et la solidarité entre les membres.

### 1.3.3. Objectifs opérationnels

---

#### **Un outil qui met en réseau l'utilisateur avec ses partenaires et lui permet de s'ouvrir aux autres :**

- Qui lui facilite la relation avec l'autre et lui permet d'échanger des informations, de travailler avec les autres dans un environnement identifié et partagé.
- Un espace convivial et moderne, où il est enclin à échanger, à collaborer, à développer des projets collectifs.

#### **Un outil qui renouvelle les pratiques professionnelles de l'utilisateur :**

- Qui permet d'identifier, d'accompagner et de rassembler les forces en présence, les initiatives, les innovations, les bonnes volontés éparpillées sur le territoire régional,
- Qui lui permet de proposer et de partager ses compétences ;
- Qui rapproche, pour la partie intranet les lignes managériales, et crée des liens plus directs entre les équipes.

#### **Un outil qui permet à l'utilisateur d'informer et de communiquer :**

- Qui lui assure que le bon message va à la bonne personne et qui ne pollue pas avec de l'information inutile ;
- Qui lui permet de gérer efficacement ses projets ;
- Qui porte ses informations et ses projets à la connaissance des autres

### **1.4. ATTENTES CLES**

---

La plateforme Agoras social club devra apporter de la valeur ajoutée sur le plan :

- De la qualité de la charte graphique
- De la facilité d'utilisation
- Du retour rapide sur investissement pour les utilisateurs
- Du niveau d'intégration des fonctions demandées (cohérence)
- De l'intégration à l'architecture SI des ARS
- De sa capacité d'évolution (fonctionnelle et technique)

Plutôt qu'un système centré sur l'émetteur de l'information, l'Agora social club privilégiera un système centré sur l'utilisateur.

**Au vu de tous ces éléments, il est demandé au soumissionnaire qui sera choisi de fournir une prestation couvrant les objectifs suivants :**

- S'approprier les enjeux de l'Agora Social club pour accompagner l'ARS Paca dans la mise en adéquation de ses besoins avec les potentialités de paramétrages de Jalios pour répondre aux attentes du projet
- Réaliser les opérations de conception, d'intégration et de déploiement : spécifications, paramétrage, personnalisation, transfert de compétences, accompagnement.
- Assurer une qualité de suivi des actions proposées pour contribuer au succès du projet.
- Proposer une tierce maintenance applicative de la solution

## 2. PRESENTATION DE L'ARS PACA

---

L'Agence régionale de santé Provence-Alpes-Côte d'Azur est un établissement public administratif sous tutelle ministérielle et a été créée le 1er avril 2010, par la loi "Hôpital patients santé territoires" du 21 juillet 2009 (article 118).

L'ARS a pour mission de mettre en œuvre au niveau régional la politique nationale de santé publique. L'agence définit et programme la politique régionale de santé, en coordination avec les professionnels et acteurs de santé, les élus et les usagers du système de santé en tenant compte des spécificités de la région et de ses territoires

Le Projet régional de santé de la région Provence Alpes Côte d'Azur repose sur les principes suivants :

- L'accessibilité au système de santé,
- L'approche globale de la santé,
- La mise en synergie des acteurs,
- La promotion de l'innovation,

Le champ d'intervention de l'ARS Paca propose ainsi une approche globale, cohérente et transversale de la santé. Il couvre tous les domaines de la santé publique : la prévention, la promotion de la santé, la veille et la sécurité sanitaires, l'organisation de l'offre de soins dans les cabinets médicaux de ville, en établissements de santé et dans les structures médico-sociales.

L'ARS Paca dispose de délégations départementales dans chacun de ses départements. Cette organisation ancrée dans les territoires assure une action au plus près des besoins de la population.

L'ARS Paca compte 600 agents répartis sur la région Paca, dont 400 au siège à Marseille.

## 3. OBJET DU MARCHE

---

L'Agence Régionale de Santé de Provence-Alpes-Côte d'Azur souhaite faire appel à un prestataire pour l'accompagner dans la conception et le déploiement d'une plateforme digitale régionale basée sur la solution JaliOS.

### 3.1. MARCHE A BON DE COMMANDE

---

Il s'agit d'un marché à bons de commande.

Le marché sera mis en œuvre par une première commande répondant aux besoins de prestations liées à la mise en œuvre de la solution.

Dans le cadre de demandes d'évolution de la plateforme et de sa maintenance l'ARS Paca pourra passer des commandes complémentaires sur toute la durée du marché.

Les demandes d'évolutions seront décrites dans un cahier des charges spécifiques, rédigé par l'ARS Paca. Elles feront l'objet d'une proposition détaillée de la part du titulaire et d'une cotation sous forme d'unités d'œuvre (UO) conformes au présent marché.

### 3.2. PRESTATIONS LIEES A LA MISE EN ŒUVRE DE LA PLATEFORME

---

Elles sont répertoriées par type d'unité d'œuvre suivant :



CODE UO	LIBELLE
MOEU	Maîtrise d'œuvre
SPECF	Spécifications fonctionnelles détaillées
SPECT	Spécifications techniques détaillées
MAQU	Maquettage
INTEG	Intégration
DSPEC	Développement spécifique
MOSU	Modules supplémentaires
INSTA	Installation-Documentation technique
RECET	Recette
TCOM	Transfert de compétences
ACCO	Accompagnement

### 3.3. PRESTATIONS LIEES A L'EVOLUTION DE LA PLATEFORME ET DE SA MAINTENANCE

---

Elles sont répertoriées par type d'unité d'œuvre suivant :

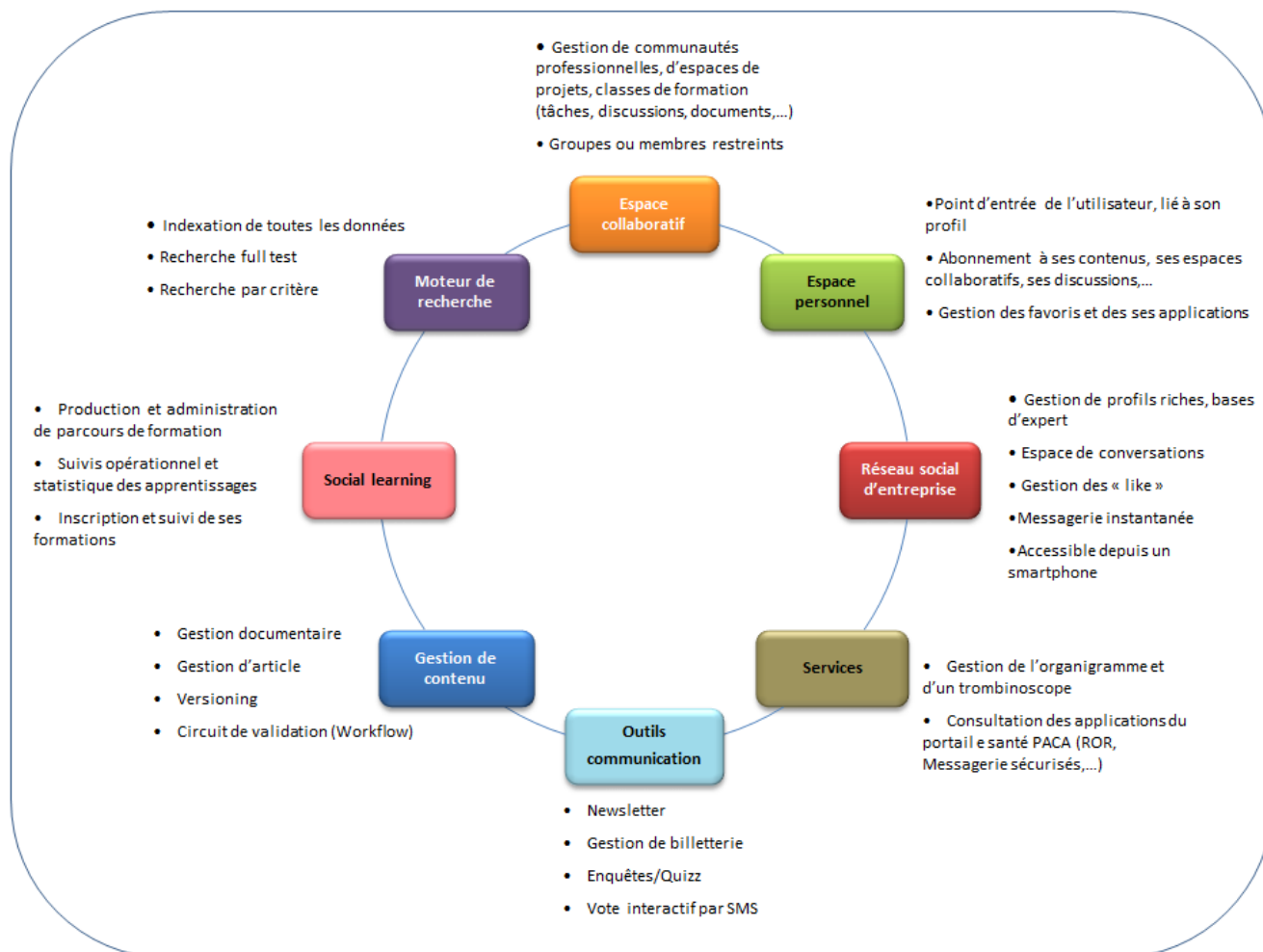
CODE UO	LIBELLE
TMAP	Tierce maintenance applicative
SPECD	Spécifications détaillées
REAL	Réalisation
FORMA	Formation
DESIGN	Design d'interface

## 4. PERIMETRE FONCTIONNEL DE L'AGORA SOCIAL CLUB

---

### 4.1. FONCTIONALITES CENTREES SUR LA PERFORMANCE COLLABORATIVE

---



## 4.2. POUR QUELS USAGES

FONCTIONS	OBJECTIFS	USAGES
Se former	Faire progresser les connaissances et compétences ; valoriser et repérer les compétences ; accompagner au changement de pratiques ; faciliter l'appropriation des politiques publiques.	Social learning ; sessions de formation en présentiel ; accompagnement par des personnes qualifiées ; repérage des talents et des compétences
Collaborer (Intranet collaboratif et communauté des acteurs de santé)	Fédérer et socialiser les acteurs et professionnels de santé autour d'une communauté d'intérêts et de projets ; développer la culture du mode projet et du travail collaboratif ; faire émerger des projets communs et partagé	Réseau social, travail collaboratif, partage d'information, communication, gestion événementielle, sondages.
Disposer de services professionnels (portail e-santé)	Offrir des services aux professionnels et acteurs de santé pour la prise en charge des patients et la coordination de celle-ci	Annuaire, répertoires de ressources, messagerie sécurisée, déclaration en ligne, organigramme, trombinoscope

#### 4.3. CIBLE UTILISATEUR DE LA PLATEFORME

---

Les membres de la communauté Agoras social club sont les acteurs de santé de la région Paca :

- agents de l'ARS Paca et des services de l'État
- agents des institutions partenaires (assurance maladie, collectivités territoriales, mutuelles...),
- professionnels de santé en ville, à l'hôpital et en structure médico-sociales,
- professionnels de la prévention et de l'éducation à la santé,
- personnels hospitaliers et médico-sociaux ;
- intervenants du secteur social,
- représentants d'usagers,
- représentants syndicaux et de fédérations,
- élus locaux,
- enseignants chercheurs,
- acteurs industriels et commerciaux,
- etc.

Le nombre d'utilisateurs s'élève à 600 pour l'ARS Paca et à 10 000 pour les acteurs externes.  
La cible à moyen terme est de 30 000 utilisateurs.

### 5. SOLUTION RETENUE

---

#### 5.1. PLATEFORME JALIOS

---

L'ARS Paca a fait l'acquisition des licences de la version **Digital Platform**, pour les usages standards suivants :

- Internet/Extranet
- Social learning (Jlearn)
- Collaboratif
- Réseau social
- GED
- Bureau personnalisé
- Organigramme

Modules supplémentaires :

- Jtask
- Smartphone
- Jmag
- JProcess
- Bundle Live forms (enquête, quizz)
- Jdrive

L'acquisition inclut également les licences pour un serveur de réplication.

#### 5.2. ARCHITECTURE TECHNIQUE

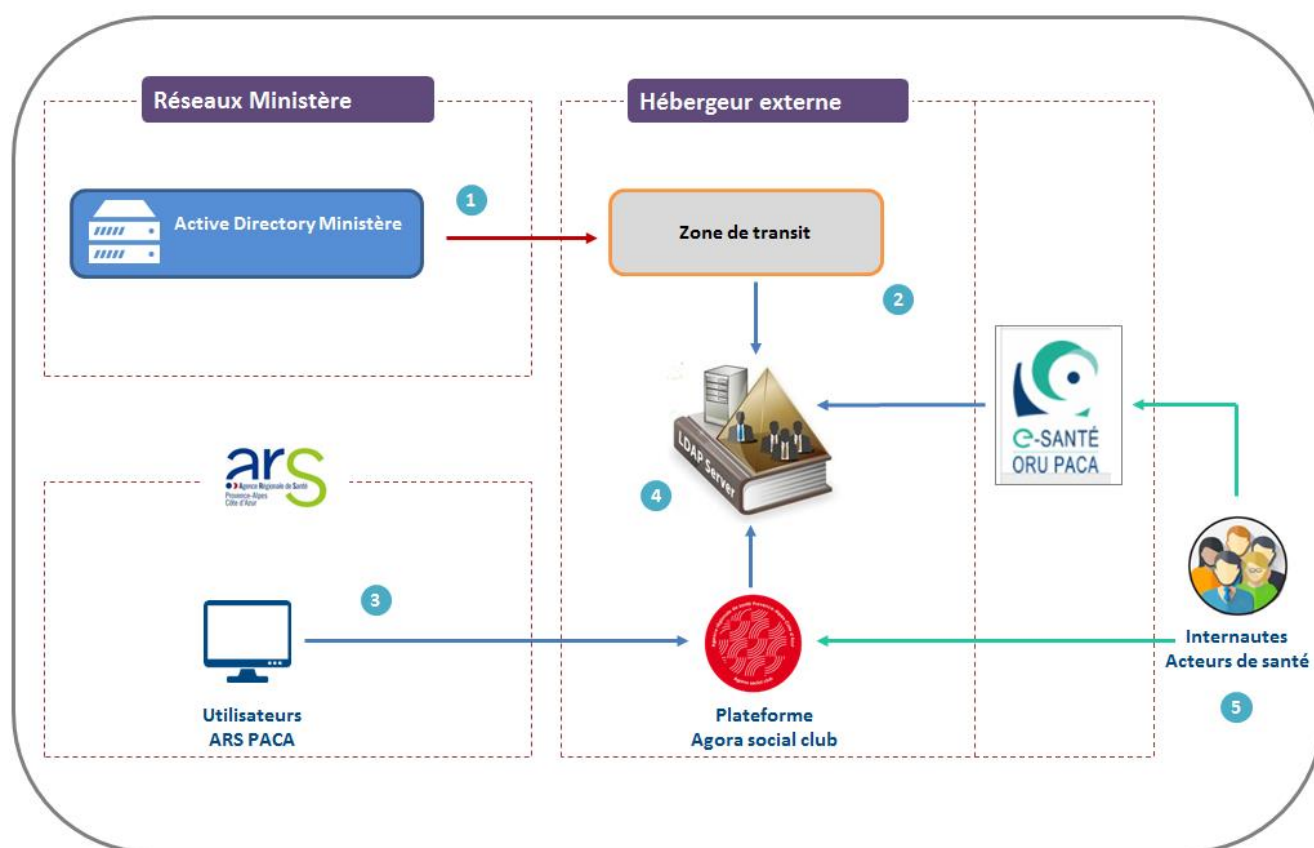
---

L'ARS Paca a validé l'architecture technique du système cible lors de l'étude de faisabilité du projet.  
L'ARS Paca fait appel à un hébergement externe, le dimensionnement des composants de l'infrastructure a été validé et le contrat d'hébergement est en cours de rédaction. Le schéma ci-après en présente le principe.

### 5.3. ARCHITECTURE CIBLE

- 1 A fréquence régulières (X minutes) les comptes utilisateurs de l'ARS Paca sont exportés (format LDIF) vers une zone de transit.
  - 2 Les données utilisateurs ARS Paca sont intégrées à fréquence régulière dans le LDAP.
  - 3 À l'aide d'un client SSO les identifiants AD et LDAP sont gardés sur le PC local de l'utilisateur.
- Le portail E-santé ORU Paca existe déjà, il propose une batterie d'outils aux professionnels de santé de la région Paca. Ces derniers s'authentifient au portail via un annuaire LDAP.
- 4 Lorsqu'un utilisateur de l'ARS Paca se connecte son jeton est soumis à l'annuaire LDAP (ou système de contrôle de jeton).
- Les acteurs de santé se connectent à l'Agora social club en s'authentifiant sur le même annuaire que celui utilisé pour leur authentication au portail E-santé. Un SSO entre la plateforme et le portail E-santé sera implémenté, il est compatible avec la solution JaliOS.
- 5

Le système s'appuie sur un annuaire unique pour l'ensemble des utilisateurs.



### 5.4. SSO POUR LES UTILISATEURS DE L'ARS PACA

L'ARS Paca est en cours de test de solutions SSO. Il s'agit d'un logiciel client installé sur les postes de travail, l'utilisateur n'a plus à retenir qu'un seul mot de passe pour accéder à l'ensemble de ses applications. Il stocke

l'ensemble des mots de passe secondaires et automatise la connexion aux multiples applications et ressources du SI.

L'installation du SSO ne fait pas partie du présent marché, le chantier sera pris en charge à 100 % par l'ARS Paca.

## 6. EXPRESSION DES BESOINS

---

L'ARS Paca a réalisé une expression générale des besoins de l'Agora social club, une expression des besoins spécifiques pour le module de social learning et une grille des exigences fonctionnelles sur l'ensemble du périmètre de la plateforme.

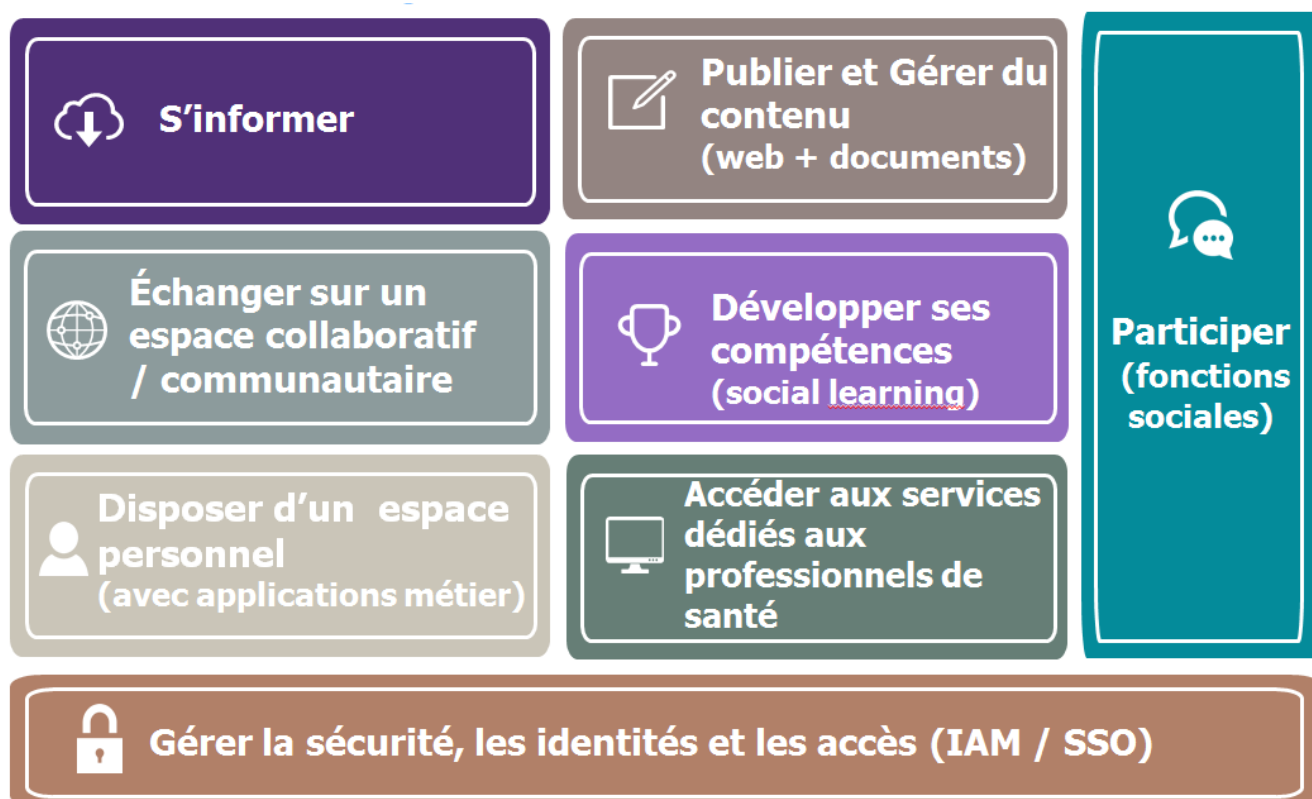
Ces inputs ont permis de définir l'architecture fonctionnelle et une arborescence macro de la plateforme.

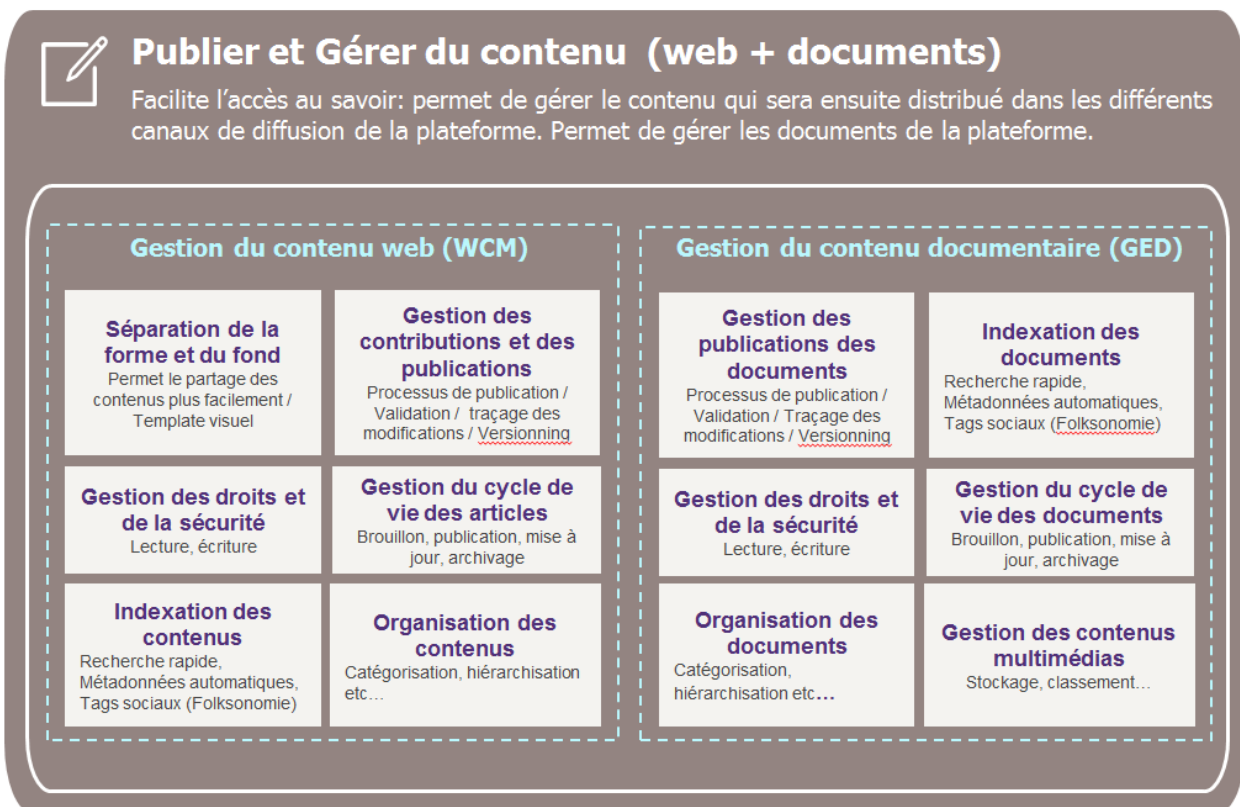
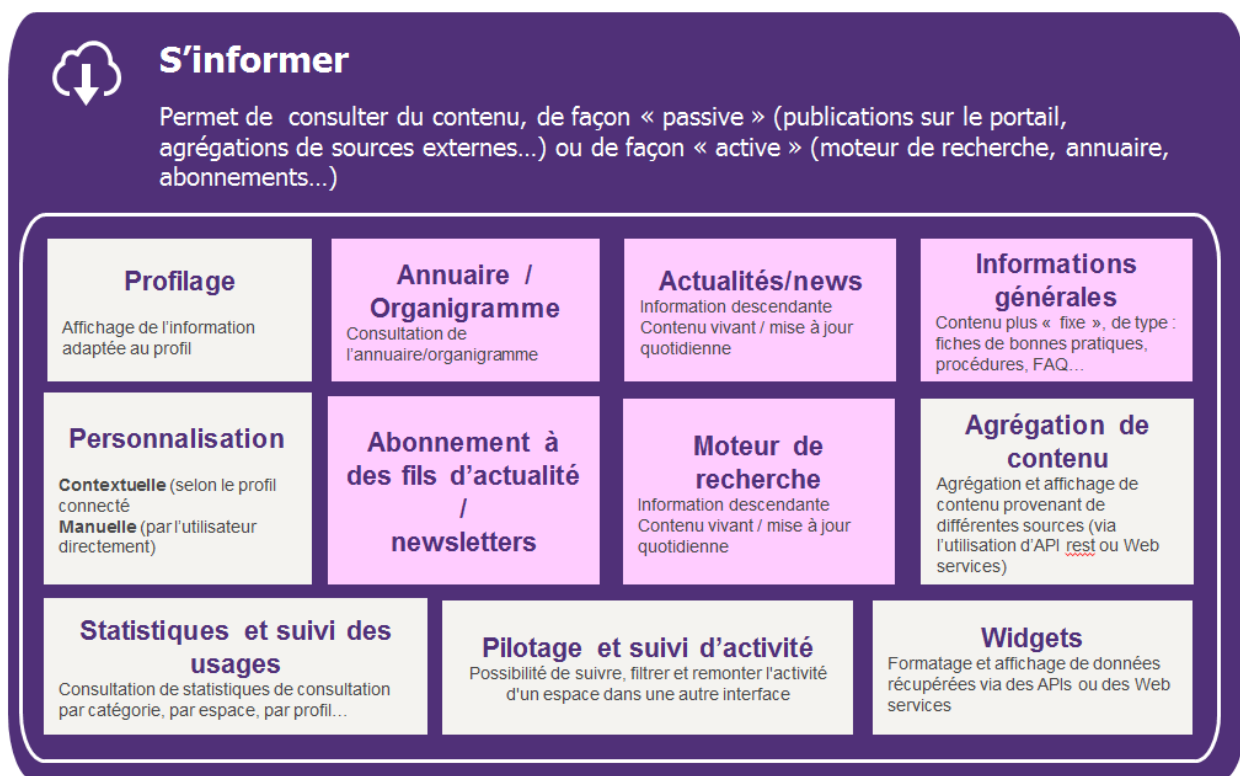
Le découpage fonctionnel, la structure des pages d'accueil, des espaces de services, et des espaces collaboratifs présentés ci-après constituent des premières pistes de conception de la plateforme. Elles seront revues en phase de spécifications fonctionnelles détaillées avec le titulaire qui est force de proposition.

Il en est de même pour les indications graphiques de la page d'accueil pour les profils agents ARS Paca qui sont présentées de manière conceptuelle.

### 6.1. CARTOGRAPHIE FONCTIONNELLE DES MACRO USAGES

---

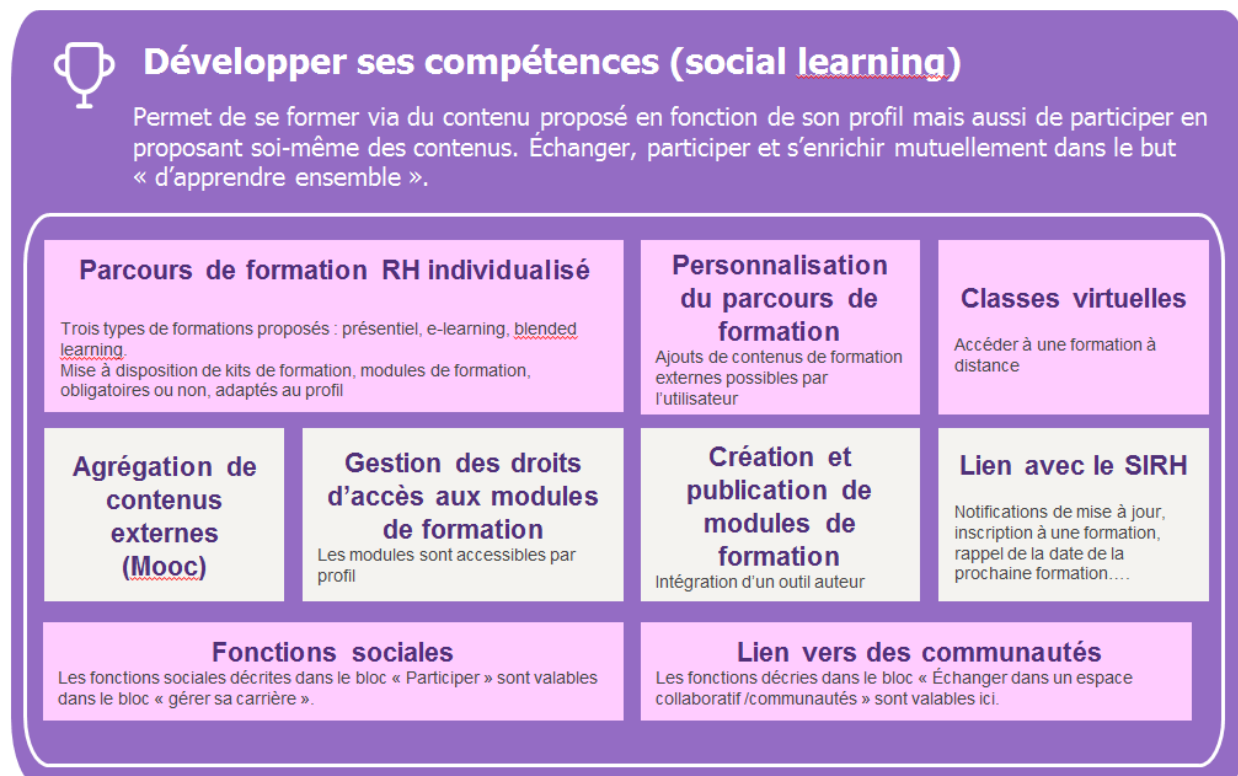




### 6.1.3. Détails du bloc Echanger sur un espace collaboratif/Communautaire

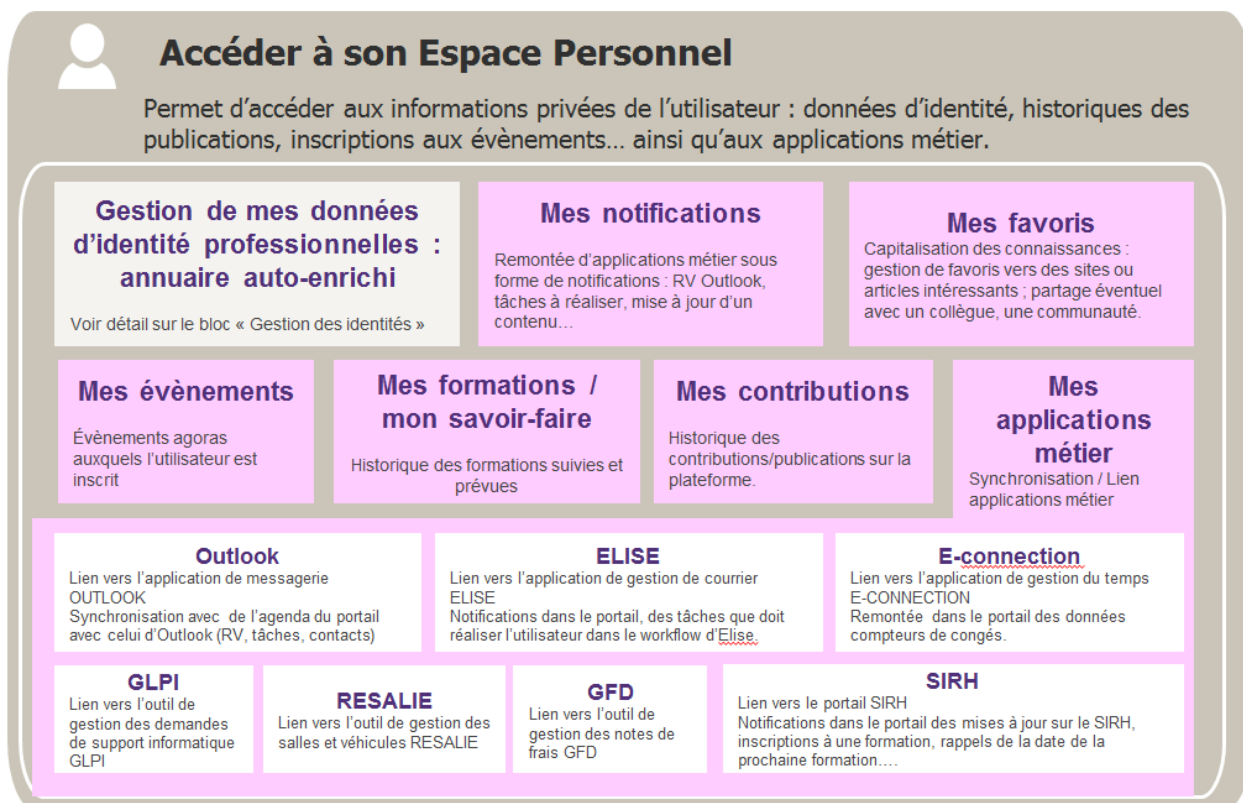


### 6.1.4. Détails du bloc Développer ses compétences (Social learning)





### 6.1.5. Détails du bloc Accéder à son Espace personnel

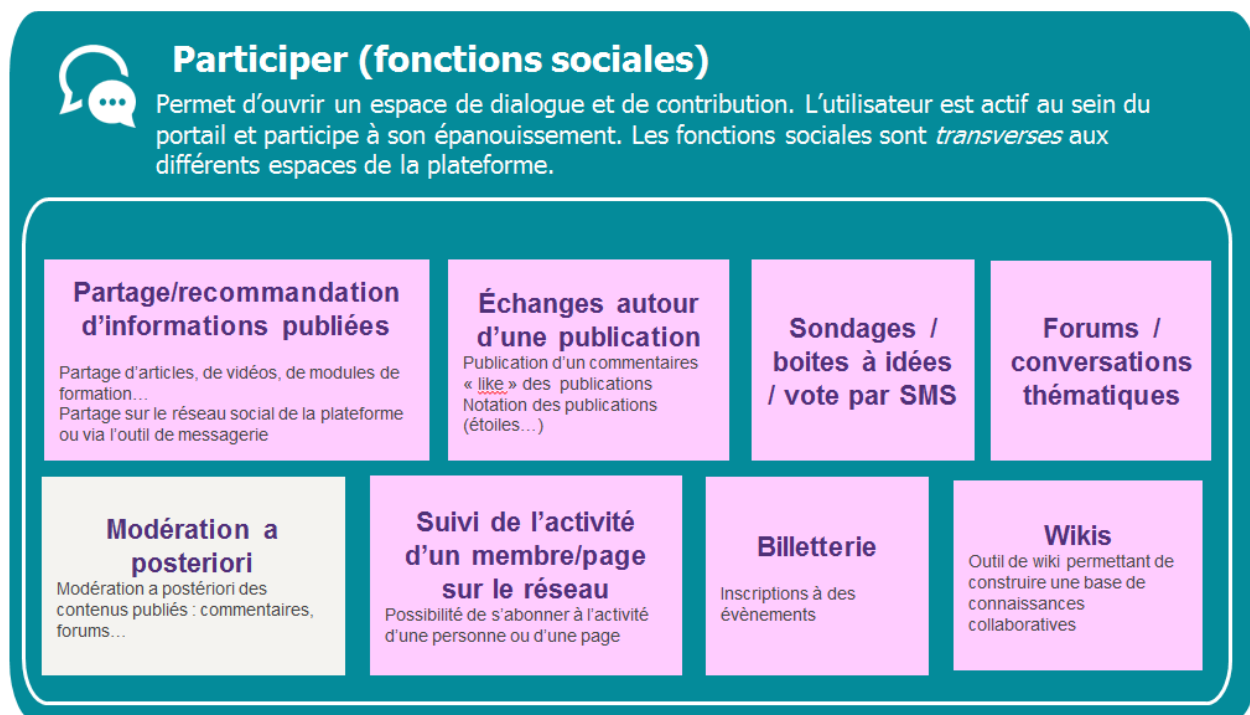


### 6.1.6. Détails du bloc Accéder aux services dédiés aux professionnels de santé



En fonction de son profil, le professionnel de santé accèdera à ses contenus, ses communautés,... et à ses applications via un lien vers le portail E-santé ORU Paca. A partir du moment où il est authentifié sur la plateforme, il pourra accéder en toute transparence à l'ensemble de ses applications sur le portail E-santé. L'Agora social club ne propose pas d'applications dédiées aux professionnels.

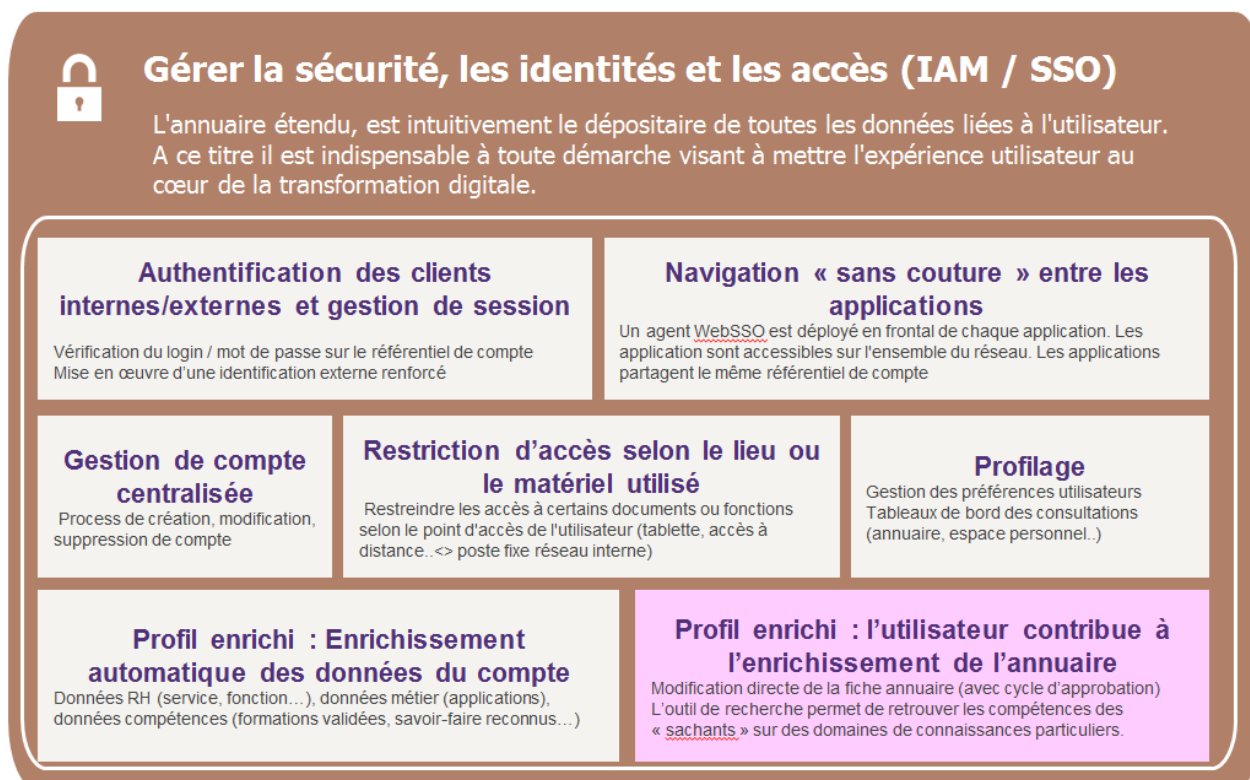




À noter :

Les fonctions « billetterie » et « le vote par SMS » seront abordées dans le cadre des prochaines évolutions de l'Agora social club.

## 6.1.8. Détails du bloc Gérer la sécurité, les identités et les accès



## 6.2. PROFILS IDENTIFIES

---

Ils sont au nombre de 4 :

- **Le profil Membre de la communauté régionale de santé**, les membres sont représentés par les acteurs de santé de la région Paca.  
La spécificité de ce profil tient dans l'accès à des services dédiés à chaque type de professionnel de santé.
- **Le profil Agent de l'ARS Paca**, il concerne tous les collaborateurs des directions et délégations territoriales.  
Sa spécificité tient dans l'accès aux informations internes à l'agence ARS Paca (Espace Intranet).
- **Le profil Administrateur fonctionnel.**  
Le profil administrateur est un profil pouvant accéder à des fonctions d'administrations back-office de la plateforme (paramétrage, gestions des droits...).
- **Le profil Super administrateur**, il s'agit d'un profil essentiellement technique (installation, mise à jour,...).

Chaque profil a ensuite des rôles qui lui seront attribués sur le portail : contributeur, lecteur, animateur, modérateur...

À noter : chaque espace de type « communauté » ou « collaboratif » dispose d'une gestion des droits qui lui est propre. C'est l'animateur (ou « super-utilisateur ») de chaque communauté qui définit l'accès à sa communauté : acception des demandes d'accès, attribution des rôles...

## 6.3. PRINCIPES DE NAVIGATION

---

La plateforme sera composée de contenus privés et de fonctions directement liés au profil de connexion de l'utilisateur.

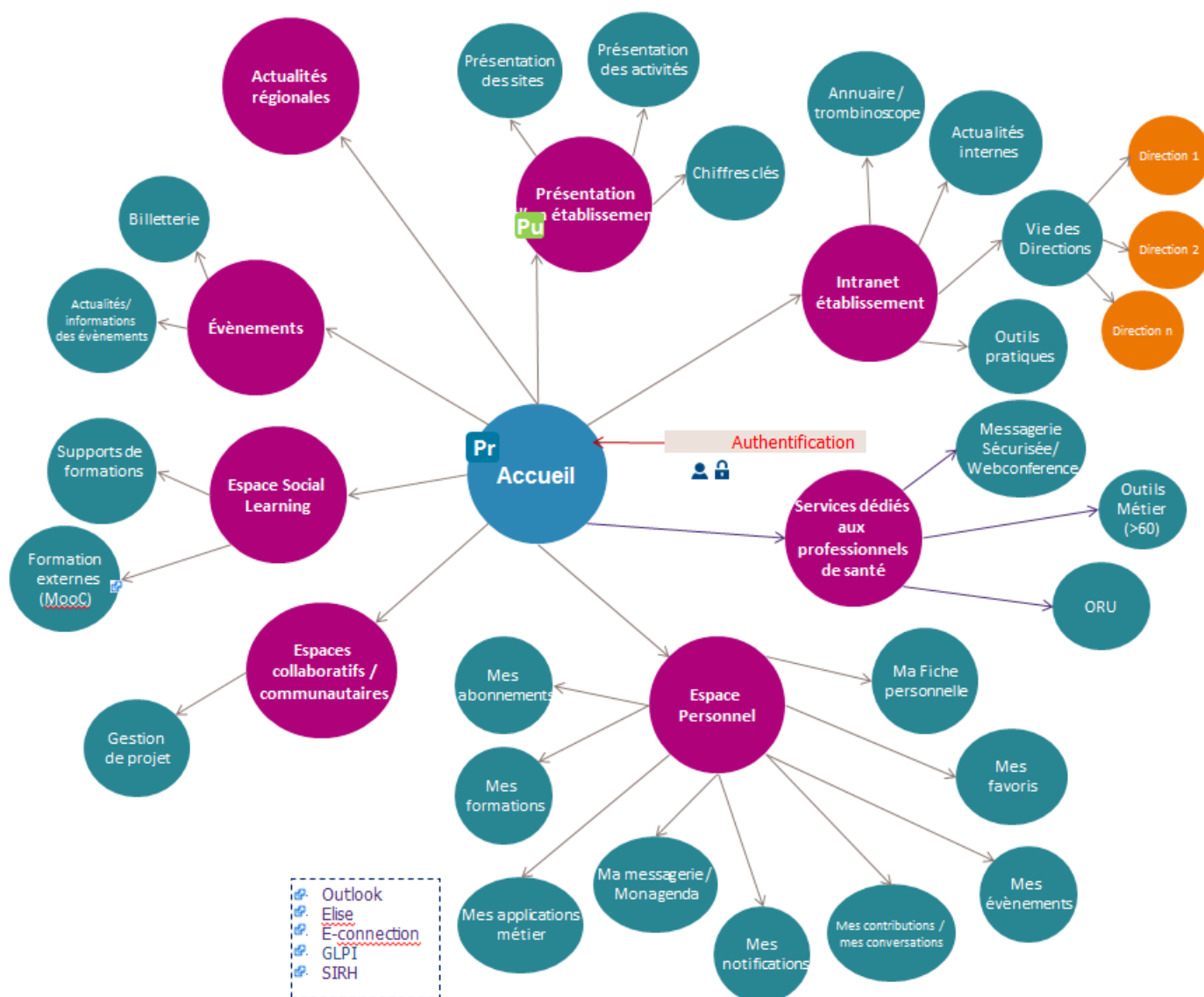
Des contenus publics seront également présents selon le positionnement de l'utilisateur dans l'arborescence de la plateforme. L'arborescence définie ci-après n'est pas exhaustive, elle présente un premier niveau structurant les besoins de l'ARS Paca.

Le rubriquage, l'organisation des contenus ainsi que le story-board de l'Agora social club seront abordés avec le titulaire lors des ateliers de spécifications fonctionnelles.

### 6.3.1. Arborescence cible de la plateforme

---





- **Accès à « Mes applications métiers »**

À partir de leur espace personnel les utilisateurs ARS Paca auront accès à des applications métiers, sans « couplage fort ». L'ouverture des applications sera effectuée à partir d'une URL cliquable depuis leur Espace personnel, tel que cela est pratiqué actuellement via l'intranet existant.

À noter que pour le lien avec le client Outlook, ce paramétrage est reporté en raison de contraintes techniques liées à l'évolution de la version d'Exchange supportée par le ministère, il est donc hors périmètre du marché.

Une intégration spécifique sera à réaliser pour 2 logiciels métiers. Il s'agira de faire remonter dans un portlet, des informations (données) ou des workflows. L'utilisateur cliquera sur ces éléments et ouvrira directement l'application associée. L'utilisateur sera automatiquement authentifié.

Il s'agit des applications « Elise » pour la gestion électronique de courriers (GEC) et « E-connection » pour la gestion du temps (pointage, absences, congés). Le protocole d'échange (web services) entre l'outil métier et la plateforme est produit par chaque Editeur, l'ARS en communiquera les détails technique au futur titulaire pour réaliser l'intégration.

- **Système de double d'authentification et SSO pour les professionnels de santé**

De par son profil, le professionnel de santé pourra bénéficier de services (messagerie sécurisée,...) et d'outils métiers proposés par le portail E-santé ORU PACA. À partir d'une liste d'applications disponibles dans son espace, il accèdera à ses outils.

À ce titre, la plateforme devra gérer la redirection des acteurs de santé vers le portail E-santé pour permettre une authentification forte afin d'accéder à ces applications métiers (lecteur de carte santé, mot de passe à usage unique (OTP),...).

La solution s'appuiera également sur un SSO entre l'Agora social club et le portail E-santé.

L'application Jalios (Agora Social Club) utilise un mécanisme de SSO existant mis à disposition par le Portail de Santé PACA. La solution Jalios est nativement compatible avec les solutions SSO standards du marché (SAML v2, Kerberos, CAS). Ce chantier de mise en œuvre technique sera à expertiser et à valider par le titulaire lors des ateliers techniques programmés avec l'ARS Paca et le GIP E-santé Paca éditeur du portail.

#### 6.4. PRINCIPALES FONCTIONS ATTENDUES

---

- **Page d'accueil**

La page d'accueil de la plateforme Agoras social club propose des contenus d'information ainsi qu'un mur d'activité du membre de la communauté paramétrable en fonction de ses centres d'intérêts.

La plateforme étant accessible uniquement après identification, la page d'accueil est différente en fonction de chaque profil.

Elle comprend un moteur de recherche et l'espace personnel du membre.

Elle donne accès aux services proposés aux membres :

- l'espace social learning,
- l'intranet collaboratif de l'ARS Paca si le membre est un agent de l'ARS Paca,
- les services développés par le GIP E-santé ORU Paca si le membre est un professionnel de santé,
- le panel de projets des membres de la communauté.

## Exemple de story-board Page d'accueil - Profil Agent ARS PACA

**Menu** **LOGO** **PLATEFORME REGIONALE** Rechercher sur le site Envoyer

**ALERTES** [IT Services] Incident sur les infrastructures IT basées à Paris > lire

**Aujourd'hui**

- 09h15 – 09h45 [Point managérial](#) [Téléphone](#)
- 11h00 – 12h30 [Réunion d'équipe](#) [Salle 416](#)
- 15h30 – 16h30 [Présentation](#) [Salle 416](#)
- Toute la journée [Finaliser spécifications GED](#) [Appeler Arnaud](#)

**Mes documents**

- PROJET GED hier à 10h36 [CR réunion CODIR\\_v1.0](#)
- Mon espace personnel 22/03 à 17h34 [CCTP appel d'offres...](#)
- Évènement AGORA 19/03 à 13h45 [Présentation](#)

Voir plus...

**Mes Notifications**

- PROJET GED hier à 10h36 [CR réunion CODIR](#)
- ELISE : Arnaud B. vous a affecté une tâche : Hier à 10h12 [Valider le courrier...](#)
- PROJET GED hier à 10h11 [« Le compte rendu du codir est disponible »](#)

Afficher le détail

**VIE DE L'AGENCE**

**OUVERTURE D'UN ESPACE WEB DEDIEE A LA DSI**

Un nouvel espace de publication complètement dédié à la DSI vient d'ouvrir sur notre intranet...

[Lire la suite...](#)

**Mes liens favoris**

- ESPACE CAMPUS
- ASSOCIATIONS
- ANNUAIRE
- COMMUNAUTE 2
- MENU CANTINE
- NOTES
- APPLI CONGES
- CONTACTS
- PORTAIL SIRH
- APPLI NOTE DE FRAIS
- FAVORI...

**Mes conversations**

- PROJET Agora Social club Aujourd'hui à 11h45 [CR réunion CODIR](#)
- Support informatique 20/03 à 11h52 [« Je n'arrive pas à créer une communauté, pouvez-vous m'aider svp? »](#)
- Programme régionale Télémédecine 19/03 à 9h34 [« Bonjour à tous, je vous suggère de lire cet article... »](#)

Poster un message

**Sur mes communautés**

- Communauté Manager 21/03 à 11h52 [« Bienvenue à Jacques Guitard, nommé responsable... »](#)
- Communauté Santé 19/03 à 15h43 [« Bonjour, je cherche le contrat sur le marché de... »](#)
- Communauté juridique Nouveau document ! 18/03 à 12h04 [Procédure](#)

Voir plus d'activités sur mes communautés...

**Mise en avant des événements AGORA à venir**

### ■ Espace personnel

L'espace personnel est le tableau de bord des activités et des centres d'intérêts du membre de la communauté.

Il permet de disposer au même endroit de l'ensemble des accès vers :

- sa messagerie électronique,
- son agenda / planning,
- ses documents de travail,
- les applications métiers liées à son activité s'il s'agit d'un agent de l'ARS Paca,
- le mur d'activité des espaces collaboratifs dont le membre est collaborateur,
- un fil d'information personnalisé,
- ses parcours de formation,
- les événements Agoras auquel le membre est inscrit.

Il permet également de paramétrer sa fiche de profil personnel, de configurer ses alertes, de publier du contenu dans les espaces dont le membre est contributeur, de partager des articles, des documents avec ses collaborateurs etc...

### ■ Profil personnel / réseau social

Le profil personnel est la fiche descriptive du membre de la communauté alimentée automatiquement par l'annuaire LDAP de la plateforme s'il s'agit d'un agent de l'ARS Paca ou manuellement par les autres membres de la communauté.

L'ensemble des profils personnels constitue le réseau social de la communauté d'acteurs de santé en région Paca dont l'objectif fort est de développer les liens entre les agents, de connaître les compétences et les domaines d'intervention de chacun afin de renforcer le sentiment d'appartenance, la construction d'une culture commune, d'apprendre à mieux se connaître et de développer le travail collaboratif.

Le profil personnel affiche :

- la photo du membre (autorisation de diffusion de l'image à prévoir),
- sa fonction,
- son service,
- sa direction,
- sa position dans l'organigramme (pour les agents ARS PACA),
- sa structure,
- des éléments de cv / bio,
- son contact : mail, tél,
- la description de sa mission par mots clés,
- ses compétences par mots clés,
- les projets sur lesquels il travaille,
- les espaces collaboratifs dont il fait partie.

#### ▪ **Annuaire / trombinoscope / organigramme**

Les fonctionnalités annuaires, trombinoscope sont alimentées et développées à partir des profils personnels des membres.

L'organigramme de l'ARS Paca est accessible à tous les agents de l'ARS Paca, il faut noter que son implémentation n'est pas prioritaire, elle fera partie des évolutions à venir.

#### ▪ **Moteur de recherche**

Fonctionnalité essentielle du site, le moteur de recherche facilite la navigation et l'accès à l'information sur l'ensemble des contenus de la plateforme.

Il sera le plus intuitif possible, interrogeant en mode plein texte l'ensemble des contenus (actualités, notes de service, documents, fiches profils, annuaire, organigramme, espaces collaboratifs...).

#### ▪ **Gestion des contenus**

Pour les agents de l'ARS Paca, la gestion des contenus se répartit entre le service communication, les référents Intranet et tout agent pouvant contribuer sur son espace collaboratif.

Elle est fluidifiée par l'utilisation d'un circuit de validation des contenus (workflow) dont il conviendra de définir l'organisation et la gestion de droits lors de la phase de conception.

Les référents (animateurs métiers) alimenteront principalement l'espace de leur service ou direction.

La gestion des contenus ainsi mutualisée garantit l'animation et la diffusion réactive de l'information.

Les autres membres de la communauté enrichissent les espaces collaboratifs dont ils font partie et peuvent de la même manière alimenter du contenu d'information et le relayer en page d'accueil de la communauté Agoras social club selon un circuit de validation adapté.

#### ▪ **Fonctionnalités de partage liées au réseau social**

Le réseau social intégré permet aux membres de la communauté d'interagir sous différentes formes sur l'ensemble des contenus publiés sur la plateforme Agoras social club :

- Commentaire,
- approbation par un « j'aime »,
- notation et vote de la pertinence d'un contenu par l'attribution d'étoiles,
- recommandation,
- partage par messagerie interne au réseau social,
- ouverture d'un forum sur un sujet donné pour faire appel à l'intelligence collective,
- co-écriture d'un wiki sur un sujet donné.

## ▪ Les espaces collaboratifs

Les espaces collaboratifs mettent à disposition des outils de partage de l'information et fédèrent des groupes de travail autour d'une direction, d'un service, d'un projet ou d'une thématique. Ils permettent de travailler en mode projet, de centraliser, de partager de l'information à jour, de la commenter, de l'enrichir.

Les principaux bénéfices de ces espaces sont l'économie de temps à rechercher de l'information, une meilleure connaissance des participants entre eux, de la convivialité ainsi que le partage d'expériences et de pratiques en s'appuyant sur la diffusion de pratiques innovantes.

Ils sont créés à la demande des directions et/ou services et/ou des membres, ils sont gérés et animés par un référent nommé, alimentés par l'ensemble des membres et accessibles depuis leur profil.

Les principales fonctionnalités :

- conversations autour d'un projet,
- commentaires,
- accès et suivi d'un planning partagé,
- gestionnaire des ressources,
- gestionnaire de tâches,
- gestion des documents avec fonction versionning,
- gestion de kits de méthodologie.

## ▪ Base documentaire

La plateforme Agoras social club permet de constituer et de disposer d'une base documentaire enrichie par l'ensemble de ses membres sur laquelle la création, la modification et le partage de fichiers sont facilités. Grâce à la fonctionnalité de versionning, les documents peuvent être mis à jour par plusieurs personnes en même temps et hors connexion.

La base documentaire est constituée de plusieurs types de formats et intègre les fonctionnalités de partage liées au réseau social :

- fichiers documentaires,
- wiki,
- forums thématiques animés par un modérateur ARS PACA,
- espace benchmark de projets,
- boîte à idées.

## ▪ Application e-learning

La plateforme Agoras social club ouvre à ses membres un point d'entrée vers un espace d'acquisition de savoir-faire et de connaissances.

L'application hérite nativement de toutes les fonctions collaboratives, réseau social, partage de documents et d'information de la plateforme.

Les fonctions « front office » :

- consulter et échanger sur le catalogue des savoirs,
- s'inscrire à des formations,
- suivre ses parcours et participer aux échanges avec les participants au sein des classes de formation (communautés de pratiques),
- consulter le reporting sur le suivi des formations (alerte, niveau de badgeage,...).

Les fonctions « back office » :

- l'administration fonctionnelle est à la charge des RH,
- création des parcours de formation,
- administration du catalogue,
- animations des contenus (actualités, enquêtes, quizz,...),

- reporting sur les états d'avancement des formations,
- gestion de tableaux de bord.

## ▪ Outils de communication

### • Sondages / Enquêtes

La plateforme Agoras social club, dans sa fonctionnalité de support d'animation de sa communauté d'acteurs physique, propose des sondages / enquêtes pédagogiques ciblées qui ont vocation à sensibiliser les acteurs sur une préoccupation / une priorité du moment de l'ARS Paca et de ses partenaires.

Les objectifs sont de :

- recueillir les besoins, les attentes, les avis, les propositions des membres, informer de l'état de connaissance général,
- co-construire la politique régionale de santé en région Paca,
- sensibiliser aux enjeux,
- former en vue d'une culture commune,
- faire de la pédagogie en accompagnant les sondages de fiches détaillées.

### • Module d'envoi de newsletters

Pour relayer l'actualité de la communauté et de ses événements physiques, la plateforme Agoras social club intègre un outil de création et d'envoi de newsletters dont les gabarits sont modifiables à partir d'un outil intuitif.

## ▪ Fonctions spécifiques

À noter : elles font partie du périmètre fonctionnel de l'Agora social club mais elles seront à intégrer lors des prochaines évolutions de la plateforme. Elles pourraient être développées sur la plateforme Jalios ou être implémentées à partir d'outils tiers. Aucune prestation n'est à chiffrer sur ce point.

### • Module de votes par sms

Lors de la tenue de ses événements Agoras, l'ARS Paca propose aux participants présents de voter en direct à certains sujets ou propositions par le biais de leur smartphone. Ces propositions sont traitées et exploitées et diffusées sur la plateforme collaborative ainsi qu'en live sur le lieu de l'événement.

### • Module de gestion des inscriptions aux événements

Un module de gestion des inscriptions permet de professionnaliser l'organisation des événements.

Les inscriptions se font en ligne à partir de la plateforme collaborative, sur la base d'un outil performant qui reprend les fonctionnalités standard actuelles : invitation à l'événement, notifications par mail de l'inscription, impression du billet avec flashcode, paramétrage du billet avec insert d'information, modification possible, suivi statistique des impressions, relance de l'invitation à l'événement etc...

À tout moment, le membre de la communauté peut accéder via son espace personnel à la gestion des événements auxquels il est inscrit ou réimprimer son billet.

Grâce au réseau social il peut visualiser les membres qui participent au même événement que lui et interagir.

Une application en parallèle permet à l'organisateur d'identifier les participants à leur arrivée (flashcode), ce qui génère des statistiques de fréquentation.

Le membre édite depuis son espace personnel une attestation de présence à l'événement auquel il a participé.

## ▪ Mobilité

L'accès au site Intranet depuis les smartphones et les tablettes (responsive design) sera prévu.

Le mode de connexion retenue pour les agents de l'ARS Paca s'effectuera en VPN conformément à la politique de sécurité des systèmes d'information de l'agence.



- **Accessibilité**

L'interface devra respecter les normes d'accessibilités en vigueur.

## 7. CONSTITUTION DE LA FOURNITURE

---

### 7.1. EXIGENCES

---

Le soumissionnaire doit être reconnu comme « partenaire-intégrateur Jalios » et justifier de plusieurs années d'expérience dans la réalisation de projets similaires à la mise en œuvre d'une plateforme 2.0.

### 7.2. PRESTATIONS LIEES A LA MISE EN ŒUVRE DE LA PLATEFORME

---

Elles sont répertoriées par type d'unité d'œuvre ; chacune d'elles fait l'objet d'un livrable :

CODE UO	LIBELLE
MOEU	Maîtrise d'œuvre
SPECF	Spécifications fonctionnelles détaillées
SPECT	Spécifications techniques détaillées
MAQU	Maquettage
INTEG	Intégration
DSPEC	Développement spécifique
MOSU	Modules supplémentaires
INSTA	Installation-Documentation technique
RECET	Recette
TCOM	Transfert de compétences
ACCO	Accompagnement

#### 7.2.1. Maitrise d'œuvre (MOE)

---

Cette prestation intègre principalement :

- La direction et le suivi du projet (lancement, cadrage, comité de pilotage,...).
- Les tâches de coordination de la maîtrise d'œuvre.
- Les livrables principaux sont la tenue à jour du planning et des tâches des différents acteurs, la préparation et les comptes rendus de comité de pilotage, la rédaction des documents projets (PAQ, planning,...).

#### 7.2.2. Spécifications fonctionnelles détaillées (SPECF)

---

Afin de mettre en œuvre le périmètre fonctionnel attendu, le titulaire prévoira une phase de spécifications fonctionnelles détaillées. Cette phase commencera par une présentation de Jalios destinée à découvrir les fonctions générales qui seront implémentées dans la future plateforme.

Pour ce faire, le titulaire s'appuie sur le groupe projet et les ateliers définis lors du lancement du projet.

Le fournisseur aura la charge :

- De définir avec le groupe projet les profils des participants aux ateliers fonctionnels.
- De recenser les besoins exprimés lors de la réunion des ateliers.

- De formaliser les besoins au sein d'un dossier de spécifications fonctionnelles détaillées.
- De soumettre ces spécifications à la validation de l'ARS Paca.

**Livrables attendus :**

- Dossier de spécifications fonctionnelles pour chaque champ du périmètre fonctionnel (espace intranet, extranet, collaboratif, personnel, gestion documentaire, social learning, réseau social,...).

### 7.2.3. Spécifications techniques détaillées (SPECT)

---

La phase de spécifications techniques détaillées a pour but de valider avec le titulaire les hypothèses sur l'architecture technique retenues par l'ARS Paca lors de l'étude de faisabilité et de définir les paramétrages et développements spécifiques à réaliser (UO DSPEC).

Le titulaire aura la charge de planifier les ateliers techniques avec l'équipe projet de l'ARS Paca et de soumettre ces spécifications à la validation de l'ARS Paca.

**Les livrables attendus**

- Dossier d'architecture technique.
- Dossier de spécifications techniques pour les chantiers suivants :
  - o LDAP
  - o Authentification forte
  - o SSO (acteurs régionaux de santé)
  - o Intégration des échanges avec Élise et E-connection

### 7.2.4. Maquettage (MAQU)

---

La phase de maquettage permettra au titulaire de s'assurer que les besoins de l'ARS Paca sont bien adaptés aux enjeux de l'Agora social club. Sa présentation aux acteurs du projet offrira la possibilité de faire partager la vision du projet.

L'équipe projet et le titulaire définiront le périmètre de conception de la maquette. Le titulaire soumettra à la validation de l'ARS Paca les travaux de maquettage afin de déclencher le démarrage du chantier d'intégration.

**Livrables attendus :**

- Maquette.
- Charte graphique approuvée.

### 7.2.5. Intégration (INTEG)

---

Les tâches les plus significatives associés à cette unité d'œuvre comprennent :

- L'intégration de la charte graphique.
- Les paramétrages standards de la plateforme.
- La configuration et les paramétrages du module social learning.
- Les paramétrages liés à l'authentification via le LDAP pour les agents de l'ARS Paca.
- Les paramétrages des droits et des rôles utilisateurs.
- Les tests « usine »

**Livrables attendus :**

- Plateforme en pré production.
- Plateforme en production.

#### 7.2.6. Développement spécifique (DSPEC)

---

Les développements de fonctionnalités spécifiques s'appuient sur le dossier de spécifications techniques détaillées validé par l'ARS Paca, ils concernent :

- La gestion de la double authentification des acteurs de santé (authentification forte).
- La mise en œuvre SSO entre la plateforme et le portail E-santé ORU Paca.
- L'intégration de portlets spécifiques pour les applications Élise et E-connection.

**Livrables attendus :**

- Intégration des développements en pré production.
- Intégration des développements en production.

#### 7.2.7. Modules supplémentaires (MOSU)

---

Sur la base du dossier de spécifications fonctionnelles détaillées, le fournisseur proposera la configuration des modules suivants :

- Jtask
- Smartphone
- Jmag
- JProcess
- Bundle Live forms (enquête, quizz)
- Jdrive

#### 7.2.8. Installation-Documentation technique (INSTA)

---

Cette unité d'œuvre couvre toutes les actions liées à l'installation de l'environnement de recette (pré production) ainsi que toute la documentation technique nécessaire à la mise en œuvre et à l'exploitation de la solution :

- L'installation de l'application.
- Les paramètres standards et spécifiques associés.
- La documentation :
  - o Architecture applicative générale : architecture du code, mécanisme d'identification et d'authentification, description des processus de logs applicatif et de gestion des erreurs, gestion des accès concurrents, sécurité.  
*Le soumissionnaire précisera si ces éléments sont compris dans le DAT demandé dans l'UO SPECT.*
  - o De procédures de sauvegarde, restauration, et mise à jour.
  - o De la documentation à usage technique (support d'exploitation, support d'installation) et fonctionnel (support de l'administration fonctionnelle).

**À noter :**

Les installations seront réalisées à distance chez l'hébergeur.

#### 7.2.9. Recette (RECET)

---

Le soumissionnaire évaluera les tâches à déployer dans la phase de recette pour traiter les différents paramètres et correctifs associés pour qualifier la plateforme opérationnelle.  
Le titulaire n'aura pas la responsabilité de rédiger les cahiers de recettes.

**Livrables attendus :**

- Version de la plateforme opérationnelle pour basculer en production

- PV de recette (VABF)

#### 7.2.10. Transfert de compétences (TCOM)

---

- **Autonomie des administrateurs techniques (informaticiens)**

L'objectif est de rendre autonomes les administrateurs techniques sur leur nouvel environnement. Les gestes associés sont les suivants :

- Formation à l'installation, au déploiement.
- Formation à l'exploitation.
- Formation à l'administration technique (gestion des comptes utilisateurs, configuration des modules,...).

Le groupe des informaticiens concerne entre **3 et 5 personnes**.

- **Autonomie des administrateurs fonctionnels**

Leur rôle est de faire évoluer la structure de la plateforme au regard des nouveaux besoins exprimés par les utilisateurs et d'aider à la résolution des problèmes rencontrés.

Il s'agit d'une formation technico-fonctionnelle qui abordera tous les niveaux de paramétrage de Jalios : la conception de site, l'administration des contenus, les Worflow, le RSE, les modules supplémentaires,...

Le groupe des administrateurs fonctionnels concerne entre **3 et 5 personnes**.

- **Autonomie des gestionnaires de contenus, des contributeurs (formation pour les formateurs)**

L'objectif est de former **le groupe d'utilisateurs clés** qui dispenseront, dans le cadre de l'accompagnement au changement, la formation à tous les utilisateurs de l'ARS Paca et membres externes.

Les formations abordent la gestion du cycle de vie des contenus et des documents (CMS) et les circuits d'approbation (Workflow), la gestion des espaces métiers, collaboratifs, communautaires, et les fonctions de réseau social et du social learning,...

Le groupe des utilisateurs clés est composé de **10 personnes**.

- **Autonomie des administrateurs fonctionnels du module Social Learning**

L'objectif est de former le groupe des RH du service formation qui auront à administrer le social learning. La formation abordera la partie front et back office.

Le groupe des participants est composé de **3 à 5 personnes**.

**Livrables attendus :**

- Plans de formation respectifs
- Supports de formation

#### 7.2.11. Accompagnement (ACCO)

---

Une assistance au démarrage est à prévoir en phase de déploiement, afin d'aider l'équipe projet, et les utilisateurs lors de la mise en œuvre de leur nouvelle plateforme, sur les plans :

- D'expertise technique et de sécurité.
- Des bonnes pratiques.
- De retours d'expérience sur des projets similaires.

Le fournisseur est libre d'indiquer les modalités de démarrage qui lui paraissent les plus efficaces dans le contexte de l'ARS PACA.

Les prestations sont représentées sous forme d'unités d'œuvre :

CODE UO	LIBELLE
TMAP	Tierce maintenance applicative
SPECD	Spécifications détaillées
REAL	Réalisation
FORMA	Formation
DESIGN	Design d'interface

### 7.3.1. Tierce maintenance applicative (TMAP)

---

Le fournisseur proposera un contrat de tierce maintenance applicative annuel forfaitaire. Il décrira les processus, l'organisation, et la couverture des prestations de maintenance de la plateforme basée sur la solution Jalios.

### 7.3.2. Spécifications détaillées (SPECD)

---

▪ **Objectifs des prestations :**

Les prestations doivent couvrir les activités suivantes :

- Spécifications fonctionnelles.
- Spécifications techniques.

▪ **Les prestations demandées incluront :**

- Les éventuelles phases de prise de connaissance.
- La production de rapports précis et adaptés aux activités demandées (livrables).
- la coordination de la prestation.

▪ **Métrique unitaire**

1 UO = 1 journée de prestations
---------------------------------

### 7.3.3. Réalisation (REAL)

---

▪ **Objectifs des prestations :**

Les prestations doivent couvrir les activités suivantes :

- Développement des évolutions sur la base d'un dossier de spécifications.
- Test/Paramétrage.
- Production de documents.

• **Les prestations demandées incluront :**

- La livraison des sources versionnées et packagées (livrables).
- La coordination de la prestation.

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 journée de prestations
---------------------------------

#### 7.3.4. Formation (FORMA)

---

- **Objectifs des prestations**

Animation des formations sur la plateforme :

- Administration technique.
- Administration fonctionnelle.
- Administration module social learning.

- **Les prestations demandées incluront :**

- Les éventuelles phases de prise de connaissance
- La production de rapports précis et adaptés aux activités demandées, et de support de formation (livrables),
- La coordination de la prestation.

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 journée de prestations
---------------------------------

Il est demandé une UO pour la fourniture de supports de formation

#### 7.3.5. Design d'interface (DESIGN)

---

- **Objectifs des prestations :**

Les prestations doivent couvrir les activités suivantes :

- Création/modification de charte graphique.
- Maquettage/Test.
- Production de documents.

- **Les prestations demandées incluront :**

- Les éventuelles phases de prise de connaissance
- L'intégration (livrable).
- La coordination de la prestation.

- **Métrique unitaire**

1 UO = 1 journée de prestations
---------------------------------

#### 7.4. ETENDUE DE LA PRESTATION

---

L'ARS Paca demande au soumissionnaire d'effectuer toutes les prestations nécessaires à la mise en œuvre de la plateforme sauf les exclusions de prestations citées ci-dessous :

- Fourniture Licence JALIOS et modules supplémentaires.
- Maintenance de Jalios
- Migration et intégration de contenus (intranet, documents).

- Préparation des environnements : mise en place des dispositifs nécessaires à l'environnement de pré-production (création des VM,...).
- Installation du SGBD.
- Installation du SSO.
- Installation de la solution sur la plateforme de production.
- Formation des utilisateurs finaux.
- Plan de conduite du changement.

## 8. DEROULEMENT DU PROJET

---

Le projet se déroulera via un fonctionnement de maîtrise d'ouvrage assurée par l'ARS Paca et de maîtrise d'œuvre prise en charge par le soumissionnaire.

À l'achèvement du projet et de la période de garantie, le soumissionnaire proposera un contrat de tierce maintenance applicative.

### 8.1. PHASE CONCERNANT LA FOURNITURE ET LA MISE EN ŒUVRE DE L'OUTIL DE PILOTAGE

---

La construction du projet s'effectue à travers différentes phases de spécification, de production, de recettes conduisant à la prononciation d'aptitude du système.

Ce qui suit est une base de proposition que le soumissionnaire est libre d'aménager en fonction de ses habitudes et de ce qu'il jugera intéressant de proposer pour un projet de ce type.

### 8.2. PHASE DE SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES DETAILLEES

---

Afin de mettre en œuvre le périmètre fonctionnel attendu, le titulaire prévoira une phase de spécifications fonctionnelles détaillées.

Sur la base d'un planning défini en commun, l'ARS Paca s'engage à fournir les groupes de travail nécessaires à l'établissement de ce dossier de paramétrage et de spécifications fonctionnelles. En cas de désaccord entre les parties ou de besoin de prise de décision, le comité de pilotage sera sollicité pour arbitrage.

### 8.3. PHASE D'ACCEPTATION DU DOSSIER DE SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES DETAILLEES

---

Le dossier des spécifications du système est soumis à l'ARS Paca pour approbation lors d'une réunion de présentation. L'ARS Paca dispose d'un délai à définir ensemble après la date de remise du dossier pour notifier par écrit son acceptation ou ses réserves.

Le soumissionnaire s'engage à prendre en compte les réserves par retour et à présenter à nouveau le dossier pour validation si nécessaire.

### 8.4. PHASE DE REALISATION DU PROJET

---

Cette opération se déroule sous la responsabilité du titulaire.

À l'issue de cette étape, celui-ci remet à l'ARS Paca pour approbation :

- Les éléments prouvant qu'il a bien testé la solution avant sa livraison (dossiers de tests).
- L'ensemble de la documentation tel que décrit dans le chapitre 7.2.8 Installation-documentation (INSTA).

- **Étape de transfert de compétences**

- Le titulaire formera l'équipe informatique et l'administrateur technique à l'installation et au déploiement de la solution
- Le titulaire assistera les informaticiens dans les tâches d'installation du système sur la plateforme de recette, et dans la tâche d'interfaçage avec la base des utilisateurs (AD). Cette installation subit, par le titulaire, autant de remaniements que nécessaire pour parvenir à une plate-forme fonctionnelle stabilisée.

- **Étape de qualification**

- L'ARS Paca procède à l'installation de la solution à l'aide des manuels techniques d'intégration remis par le titulaire. Les procédures d'authentification et les outils de sauvegarde sont intégrés et les équipes informatiques de l'ARS Paca vérifient que le fonctionnement de l'application n'est pas altéré.
- Cette phase permet l'appropriation de la solution par l'ARS Paca et valide le bon fonctionnement de la solution.

Aussi, le titulaire fournit les scénarios qui valident la bonne tenue de la solution telle qu'annoncée dans les réponses du titulaire. À l'issue de ces tests, l'application est agréée pour la mise en production.

## 8.5. PHASE DE VERIFICATION D'APTITUDE DE LA SOLUTION

---

- **Recette provisoire type de prestation par type de prestation acceptée**

Les parties prononcent la recette provisoire d'un type de prestation si le PV de recette est émis sans anomalie bloquante résiduelle, avec 2 anomalies majeures maxi par lot concerné et moins de 15 anomalies résiduelles.

- **Recette provisoire type de prestation par type de prestation avec réserves**

En cas d'anomalies constatées au-delà des limites fixées pour une recette acceptée (voir ci-dessus), il sera signé un procès-verbal de recette provisoire avec réserves et il sera accordé au fournisseur un délai, déterminé d'un commun accord entre les parties, pour corriger les anomalies objet des réserves, et présenter le livrable concerné à un nouveau contrôle.

Afin que le fournisseur soit en mesure de procéder aux corrections nécessaires, l'ARS Paca s'engage à lui fournir l'ensemble des messages d'anomalies, la description des anomalies et le contexte dans lequel elle s'est produite.

À l'issue du nouveau contrôle, si les conditions de recette acceptée sont remplies dans les délais convenus entre les parties, l'ARS prononcera la recette provisoire.

- **Recette définitive**

La durée de la Vérification de service régulier (VSR) est de 3 mois. La VSR a pour objet de vérifier le fonctionnement de la solution informatique en conditions réelles d'exploitation, sa capacité à supporter la montée en charge et sa capacité à maintenir le niveau de performances défini dans le contrat.

À l'issue de la période de garantie et si les anomalies résiduelles ont été corrigées, l'ARS Paca prononcera la recette définitive de la solution.



## 8.6. SITE D'EXECUTION

---

Les prestations objet du présent marché sont produites sur le site du siège de l'ARS Paca ou dans les locaux du soumissionnaire selon les besoins.

Les prestations d'installation sont à réaliser sur les serveurs de l'hébergeur via des opérations de prises en main à distance.

## 8.7. PLANNING PREVISIONNEL

---

La réalisation de ses objectifs conduit l'ARS Paca à proposer le macro-planning suivant :

Période	Phase du projet
16 au 20/10/2017	Notification du marché
15 au 30/11	Lancement de la prestation Début de la phase de conception
05 au 09/02/2018	Début de la phase de réalisation
02 au 05/04	Début de la phase de recette pour les premiers livrables
15/05	Fin de la phase de réalisation
18 au 22/06	Fin de la phase de recette et préparation de la bascule
28/06 au 01/07	Mise en production et lancement du déploiement

## 8.8. CALENDRIER DU PROJET

---

Le soumissionnaire fournira par le planning du projet en précisant la date de **Mise en Service envisageable**. (T0 étant la date de notification du marché).

## 8.9. PILOTAGE DU PROJET

---

Le soumissionnaire désigne un interlocuteur unique qui sera le correspondant ARS Paca durant le projet et son déroulement.

De son côté l'ARS Paca a prévu une structure maîtrise d'ouvrage (MOA) unique pour assurer les liaisons avec son soumissionnaire, coordonner les interventions des acteurs internes ARS Paca/Externes professionnels de santé sur la base des besoins identifiés.

Le pilotage du projet est assuré par le chef de projet MOA de l'Agora social club qui coordonne l'ensemble des actions entre les acteurs du projet. La Direction des systèmes d'information assure une assistance à la maîtrise d'ouvrage interne sur le volet mise en œuvre de la plateforme.

## 8.10. DEMARCHE PILOTAGE

---

Le titulaire doit mettre en place une démarche de pilotage du projet adaptée au contexte de l'ARS Paca et approuvée lors de la réunion de lancement du projet.

Cette démarche doit prévoir en particulier l'organisation de réunions de pilotage du projet.

### ▪ Comité de pilotage

Le comité de pilotage sera une structure mixte ARS Paca/soumissionnaire.

Son activité et son mode de fonctionnement restent à convenir avec le soumissionnaire sachant que l'ARS Paca propose un fonctionnement du type de celui décrit ci-dessous :

Le comité de pilotage se réunit mensuellement pour effectuer une supervision générale du fonctionnement du contrat, assurer une information réciproque des décisions stratégiques des deux entités qui influencent la vie du contrat et éventuellement résoudre ou arbitrer les difficultés ou conflits survenus.

Le titulaire et le chef de projet MOA de l'ARS Paca établissent un projet d'ordre du jour qui est transmis aux participants au plus tard 72 heures avant la réunion.

### ▪ Équipe projet du titulaire

L'équipe en charge du projet doit être composée d'intervenants disposant d'une réelle expérience dans la mise en place des solutions équivalentes aux besoins de l'ARS Paca.

Un curriculum vitae des membres de l'équipe est demandé, soulignant les compétences en direction de projets, expertises techniques et fonctionnelles du domaine.

Un chef de projet suppléant est à prévoir en cas de défaillance du responsable du projet du titulaire ; l'ARS Paca devra en être informé dans un délai de 2 mois avant son départ ou un changement d'affectation de mission.

Sauf accord explicite, seules les personnes nominativement mentionnées au marché interviennent sur le projet.

Au cas où ces personnes seraient indisponibles, le titulaire s'engage à proposer immédiatement des personnes ayant un niveau d'expérience et de compétence équivalent.

### ▪ Plan assurance qualité (PAQ)

Le soumissionnaire devra produire durant sa phase de prise de connaissance un Plan d'Assurance Qualité qu'il soumet à validation à l'ARS Paca et fait vivre durant la mission.

Ce PAQ devra faire apparaître a minima :

- La structure organisationnelle du projet, leurs rôles et responsabilités, les modalités de communication entre les acteurs,
- La structure technique du projet,
- La démarche de déploiement (les phases, les méthodologies appliquées, les livrables, les modalités de validation),
- Les dispositions prises en matière de pilotage du projet.

## 8.11. REGLEMENTATION A RESPECTER

---

Aucun document et/ou support informatique ne pourra être sorti du site de l'ARS sans l'autorisation expresse d'un personnel de l'ARS Paca agréé à cet effet.

Le soumissionnaire s'engage au respect des procédures de gestion de sécurité et à leur non divulgation.

## 8.12. GARANTIE

---

Le soumissionnaire garantit la fourniture des différentes prestations conformément aux objectifs fixés dans l'expression de besoins de l'ARS Paca. Le soumissionnaire proposera une durée de garantie de 3 mois à compter de la date de signature du procès-verbal notifiant la fin de la période de vérification du service régulier (VSR).

La vérification du service régulier à partir de laquelle le délai de garantie s'appliquera portera sur la fourniture et la mise en œuvre des paramétrages et des développements spécifiques faisant l'objet de la première commande de l'ARS Paca et des suivantes sur toute la durée du marché. Durant la période de garantie, le fournisseur s'engage à apporter les corrections aux prestations réalisées à ses frais.

La garantie ne s'applique pas aux fonctions natives de Jalios qui sont couvertes par la garantie propre à l'éditeur.

## 9. CADRE DE LA REPONSE

---

### 9.1. CONTENU DE LA REPONSE

---

L'ARS Paca souhaite que la réponse du soumissionnaire soit distincte à 3 niveaux :

- Une présentation de la société, et de ses points forts au regard des besoins exprimés dans le présent CCTP. Ce document doit notamment faire apparaître :
  - La description de l'organisation de la société, les rôles et responsabilités de chacun des intervenants, et définira les relations entre ses équipes et l'ARS Paca, ainsi que le mode de circulation de l'information,
  - Citer les références clients correspondant à ce type de prestation, et plus particulièrement en région Paca (Organisme, nom de contact, téléphone, visites possibles ...),
  - La méthodologie utilisée : fourniture d'un PAQ type et tout support méthodologique équivalent,
  - Le planning détaillé de la phase de lancement au déploiement de la solution.
- Les CV des intervenants potentiellement choisis pour la mise en œuvre du projet
- Une proposition commerciale

Le soumissionnaire devra joindre obligatoirement un contrat type de tierce maintenance applicative.

### 9.2. OFFRE COMMERCIALE

---

Le soumissionnaire fournira dans son mémoire, à part et en complément du tableau des prix annexé à l'acte d'engagement, les détails du chiffrage des prestations liées à la mise en œuvre de l'application - par unité d'œuvre -, selon le modèle fournis en annexe 1 du présent document.

Le bordereau des tarifs doit afficher les prix en hors taxe (HT) et en toute taxe comprise (TTC), selon un taux journalier moyen (TJM).

Les prix des prestations liées à ma mise en œuvre sont forfaitaires. Les prix des prestations liées aux besoins d'évolution sont tarifés unitairement (à l'unité d'œuvre) en jour/homme par type activité. L'unité d'œuvre de TMA est forfaitaire sur une période d'un an.

Les prix des prestations sur site s'entendent frais de déplacement inclus.

## 10. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

---

### 10.1. DESIGNATION D'UN REFERENT PROJETS « DU COMPTE ARS PACA » PAR LE PRESTATAIRE

---

Le prestataire nommera un interlocuteur unique qui sera responsable du compte ARS Paca. Son rôle consistera à coordonner toutes les prestations liées à différents projets commandés par l'ARS Paca.

### 10.2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES DEMANDEES

---

Tout projet de bon de commande fait l'objet d'un cahier des charges, rédigé par l'ARS Paca.

Il contient, en particulier :

- Un descriptif des prestations attendues nécessaire pour évaluer les unités d'œuvres,
- Le planning souhaité,
- Les livrables attendus, et leur positionnement dans l'opération,
- Les participants ARS Paca,
- Le lieu d'exécution.

### 10.3. LE TITULAIRE A UNE OBLIGATION DE RESULTAT

---

Le titulaire a la responsabilité des moyens en personnels, logiciels et matériels dont il a besoin pour exécuter le marché conformément au CCTP.

Les travaux de saisie et de reproduction des divers documents sont à la charge du titulaire.

Le titulaire devra proposer des personnels pour les prestations relevant de sa responsabilité qui, après agrément de l'ARS Paca, composeront l'équipe de travail, ainsi que la personne responsable de la bonne exécution des prestations, qui sera l'interlocuteur avec l'ARS Paca.

En cas d'absence d'une de ces personnes entraînant l'interruption de la prestation, le titulaire devra proposer à l'ARS Paca un remplaçant dans un délai de 3 jours par lettre recommandée avec accusé de réception. Le remplaçant est considéré comme accepté si l'ARS Paca ne le récusé pas dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la lettre recommandée. En cas de récusation du remplaçant, le titulaire dispose de 3 jours pour désigner un autre remplaçant et en informer la personne responsable du marché.

Pendant la durée du marché, l'ARS Paca se réserve le droit de récuser, par lettre recommandée motivée avec accusé de réception, le personnel désigné dans la proposition technique du titulaire qui s'avérerait inadapté à l'exécution des tâches qui lui sont confiées ou toute personne qui ne se plierait pas aux règles de sécurité en vigueur dans les locaux administratifs.

Le titulaire procèdera à son remplacement dans les conditions indiquées précédemment.

Le titulaire doit assurer au titre du remplacement la formation du remplaçant et la période de recouvrement entre la personne absente et son remplaçant.

Les coûts liés au remplacement sont à la charge du titulaire.

### 10.4. CONFIDENTIALITE

---

Le titulaire est tenu, ainsi que l'ensemble de son personnel et, le cas échéant de ses sous-traitants, fournisseurs, au secret professionnel et à l'obligation de confidentialité pour tout ce qui concerne les faits, informations, études, données, fichiers, dont il a ou aura eu connaissance au titre de l'exécution du marché. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise d'information et/ou de données sur quelque support que ce soit à des tiers.

Cette obligation étant essentielle, en cas de non-respect de la clause de confidentialité, l'administration pourra résilier le marché immédiatement sans préavis et de plein droit sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourra réclamer.

L'obligation de confidentialité continuera après l'expiration du contrat. Elle devient caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention du titulaire.

#### 10.5. PROPRIETE INTELLECTUELLE

---

Toutes les études, tous les documents réalisés au titre du présent contrat seront la propriété exclusive de l'ARS Paca.

Le titulaire cède à l'administration, à titre gratuit, tous ses droits sur les études, documents dans le cadre du présent contrat, notamment les droits de reproduction, modification, communication et cession.

Le titulaire ne pourra utiliser, communiquer ou publier tout ou partie des résultats des prestations décrites dans le présent contrat qu'avec l'accord écrit préalable de l'ARS Paca.

#### 10.6. VERIFICATION DES PRESTATIONS

---

Pour chaque bon de commande l'admission consistera à constater la réalisation du nombre de jours, et la fourniture des livrables spécifiés sur le bon de commande.

Chaque décision prise à l'issue de chaque phase de vérification (vérification des jalons ou admission unique), fait l'objet d'un Procès-Verbal (P.V.) dûment signé par les représentants des parties au marché.

La signature conjointe des P.V emportant décision positive sans réserve d'admission, de vérification d'aptitude ou de service régulier, ou du bon de livraison, **vaut constat du service fait effectué** par le titulaire, et justifie le paiement des acomptes prévus au marché, ou du bon de commande.

La réception par le pouvoir adjudicateur d'une facture émise par le titulaire, alors même que le service fait n'aurait pas été validé et acté selon ces formes, ou que ce dernier aurait donné lieu à décision négative, ne fera pas courir le délai de paiement à son profit.

Dans le cas où les prestations réalisées ne seraient pas conformes à la commande ou n'auraient pas permis l'atteinte des objectifs fixés, le titulaire prend à sa charge, sans coût et commande supplémentaire, l'ensemble des tâches nécessaires à l'atteinte de l'objectif initial.

## ANNEXE 1 – GRILLE DETAILLEE ATTENDUE DES PRESTATIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA PLATEFORME

Prestations par unité d'œuvre	Tarification				Commentaire
	Nombre J/H	Coût J/H HT	Montant HT	Montant TTC	
1 - MAITRISE D'ŒUVRE (MOEU)					
<i>S/TOTAL MOEU</i>					
2 - SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES (SPECF)					
<i>S/TOTAL SPECF</i>					
3 - SPECIFICATIONS TECHNIQUES (SPECT)					
<i>S/TOTAL SPECT</i>					
4 - MAQUETTAGE (MAQU))					
<i>S/TOTAL MAQU</i>					
5 - INTEGRATION (INTEG)					
<i>S/TOTAL INTEG</i>					
6 - LOT DEVELOPPEMENT SPECIFIQUE (DPSEC)					
<i>S/TOTAL DSPEC</i>					
7- MODULES SUPPLEMENTAIRES (MOSU)					
<i>S/TOTAL MOSU</i>					
8 - INSTALLATION-DOCUMENTATION TECHNIQUE (INSTA)					
<i>S/TOTAL (INSTA)</i>					
9 - RECETTE (RECET)					
<i>S/TOTAL RECET</i>					
10- TRANSFERT DE COMPETENCES (TCOM)					
<i>S/TOTAL TCOM</i>					
11- ACCOMPAGNEMENT (ACCO)					
<i>S/TOTAL ACCO</i>					
TOTAL GENERAL					