

## Guide d'aide à la contractualisation avec AMOA

Sant& Numérique Hauts-de-France

Version 0.1

Réalisé en partenariat avec :



Ce projet est cofinancé par l'Union européenne avec le Fonds européen de développement régional (FEDER)





## Table des matières

<b>1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU DOCUMENT .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ESMS NUMERIQUE : ENJEUX ET EFFETS STRUCTURANTS .....</b>	<b>4</b>
2.1. Le programme ESMS numérique .....	4
2.2. Procédure de marché public .....	5
2.3. Conditions de versement des subventions .....	5
<b>3. QU'EST-CE QU'UNE AMOA ET QUE PEUT-ELLE VOUS APPORTER ? .....</b>	<b>6</b>
3.1. Les différents acteurs : MOA / MOE / AMOA .....	6
3.2. AMOA, bénéfiques / risques ? .....	6
3.3. Les conditions de réussite d'une mission d'AMOA.....	6
<b>1. ANNEXE : PROPOSITION D'UN MODELE DE CAHIER DES CHARGES AMOA .....</b>	<b>7</b>
1.1. Présentation du contexte de la grappe et du projet .....	7
1.1.1. La grappe.....	7
1.1.2. Répartition géographique des ESMS de la grappe.....	7
1.1.3. Origines du projet .....	7
1.1.4. Gouvernance du projet.....	7
1.2. Proposition de définition du périmètre de la mission « marché » .....	7
1.2.1. Périmètre .....	7
1.2.2. Qualités, compétences requises .....	8
1.3. Proposition de définition du périmètre de la mission « projet » .....	8
1.3.1. Périmètre .....	8
1.3.2. Qualités, compétences requises.....	9
1.4. Livrables attendus .....	10
1.5. Comité de sélection AMOA .....	10
1.6. Contenu de la réponse .....	10
1.7. Modalités de candidature .....	10
1.8. Critères de sélection des offres.....	11
1.9. Confidentialité – propriété des livrables .....	11

## 1. Contexte et objectifs du document

Elaboré dans le cadre du programme ESMS Numérique, ce document a pour objectifs de :

- Rappeler le cadre et les attendus du programme ESMS numérique.
- Rappeler le rôle des différents acteurs d'un projet.
- Fournir les éléments nécessaires à la définition d'une mission d'AMOA.

Ce document s'adresse aux porteurs de projet en phase d'**acquisition d'un DUI** ou de **mise en conformité d'un DUI**.

Pour les projets d'acquisition, l'instruction du programme ESMS numérique prévoit deux enveloppes AMOA, l'une sur la partie « marché » et l'autre sur la partie « projet ». Néanmoins, d'un point de vue projet, ces deux dimensions s'articulent ; par exemple il est nécessaire d'avoir procédé au recueil des besoins (AMOA projet) pour publier son marché. Il faut donc avoir à l'esprit que le projet nécessite une AMOA globale qui pourrait être solvabilisée par la mobilisation de ces deux enveloppes financières.

Ces missions d'AMOA peuvent être prestées, réalisées en interne, ou combiner ces deux possibilités. Le RESAH propose également différentes [formules d'accompagnement](#) dont une formule de relecture des pièces administratives qui peut être utilisée en complément d'une prestation d'AMOA « marché ».

## 2. ESMS numérique : enjeux et effets structurants

### 2.1. Le programme ESMS numérique

Le programme ESMS numérique, financé grâce au Ségur du Numérique en santé, permet :

- L'équipement logiciel pour les ESMS qui ne sont pas encore équipés d'un DUI (ou qui souhaitent en changer)
- L'accompagnement au changement des pratiques vers les nouveaux usages de services numériques.

Le Ségur du Numérique en Santé a été créé dans l'objectif de généraliser le partage fluide et sécurisé des données de santé entre professionnels de santé, du social et du médico-social et avec l'utilisateur pour mieux prévenir, mieux soigner et mieux accompagner.

La finalité est de faciliter la transformation du secteur social et médico-social :

- Faciliter la coordination des professionnels et l'échange d'information
- Améliorer l'accompagnement de personnes
- Pour les personnes accompagnées, améliorer l'accès à l'information les concernant et favoriser ainsi leur participation à leur parcours de vie
- Améliorer la connaissance des besoins
- Faciliter le pilotage à tous les niveaux

## 2.2. Procédure de marché public

Pour une acquisition relevant des domaines « Personnes en situation de Handicap », « Autonomie des personnes Agées », « Domicile », la solution DUI sera choisie après une mise en concurrence via le Système d'Acquisition Dynamique (les autres domaines ne sont pas soumis à cette obligation). Le Système d'Acquisition Dynamique est une forme de marché public qui nécessite des compétences spécifiques en matière d'achat. La procédure s'appuie sur un kit fourni par le RESAH.

## 2.3. Conditions de versement des subventions

Les financements du programme ESMS numérique sont conditionnés en partie à l'atteinte de cibles d'usage. L'échéancier des versements étant le suivant :

- 50 % à la signature de la convention ARS / porteur
- 50 % à l'atteinte des cibles d'usages :

Pour les cibles concernant les services socles MS Santé et DMP



Indicateur	Mode de calcul	Valeur cible
Taux d'utilisation de la MS Santé	Sur le mois écoulé mesuré à chaque fin de mois (avec une période de 3 mois pour la première mesure) : (nombre de messages envoyés via la MS Santé / nombre de personnes accompagnées pouvant bénéficier d'un projet d'accueil et d'accompagnement) x 100	70%
Taux d'utilisation du DMP	Sur le mois écoulé mesuré à chaque fin de mois (avec une période de 3 mois pour la première mesure) : (nombre de DMP alimentés avec au moins un document / nombre de personnes accompagnées pouvant bénéficier d'un projet d'accueil et d'accompagnement) x 100	70%

Pour les cibles d'utilisation du DUI



Indicateur	Valeur cible
Taux de dossiers actifs	90 %
Taux de dossiers actifs avec un projet personnalisé	90%
Taux de dossiers actifs ayant au moins un événement	90%

L'atteinte de ces cibles d'usages représente donc un enjeu important pour les porteurs de projets.

Au regard du caractère stratégique d'un projet de déploiement de Dossier usager informatisé et des enjeux financiers, il est indispensable d'adopter une véritable démarche projet raisonnée et méthodique pour s'assurer de la réussite du projet.

L'incitation au regroupement et à la mutualisation est également une caractéristique du programme ESMS et entraîne de ce fait un effort supplémentaire en termes de coordination et de pilotage de projet.

## 3. Qu'est-ce qu'une AMOA et que peut-elle vous apporter ?

### 3.1. Les différents acteurs : MOA / MOE / AMOA

MOA : maître d'ouvrage

- C'est le commanditaire ou client : il a une bonne connaissance du métier mais ne sait pas ou ne peut pas déployer de façon autonome un projet de DUI.

MOE : maître d'œuvre

- C'est l'entité qui est chargée de l'exécution du projet (ici l'éditeur)

AMOA : assistance à maîtrise d'ouvrage

- C'est l'acteur auquel le maître d'ouvrage délègue une partie de la conduite du projet car il a une expertise permettant de traduire les besoins et suivre le projet.

### 3.2. AMOA, bénéfices / risques ?

BENEFICES	RISQUES
Disposer d'une compétence lorsque cette compétence n'existe pas en interne	Désinvestissement des équipes voire absence de pilotage en interne
Un coût réel mais ponctuel	Confusion des rôles (abandon des choix stratégiques à l'acteur AMOA)
Une vision extérieure indépendante des liens hiérarchiques	Absence de capitalisation des processus projet induisant une fin de mission problématique
Un apport en expertise	
Une gestion assurée du planning et des livrables	
Une meilleure mesure des résultats	

### 3.3. Les conditions de réussite d'une mission d'AMOA

Pour être pleinement opérante, une mission d'AMOA, nécessite :

- Le portage et le parrainage du projet au niveau de la direction.
- Un investissement en termes de gouvernance de la part des différents coopérateurs concernés par le projet.
- L'acceptation de la nécessité de libérer du temps aux différents acteurs métiers qui seront sollicités et donc la mise en place d'une organisation adéquate.

## 1. ANNEXE : proposition d'un modèle de cahier des charges AMOA

### 1.1. Présentation du contexte de la grappe et du projet

#### 1.1.1. La grappe

- Mono OG , multi OG
- Le porteur du projet DUI
- Les ESMS de la grappe
- Types d'activité
- Enjeux de la candidature au programme ESMS numérique (se référer à l'analyse consolidée de l'autodiagnostic de maturité SI réalisé par chacun des coopérateurs).  
Ressources SI médico-social : <https://www.anap.fr/ressources/fonctions-soutien-et-support/numerique/si-medico-social/>

#### 1.1.2. Répartition géographique des ESMS de la grappe

- Intégrer un tableau ou une carte avec la localisation des établissements :
  - OG + Finess juridique
  - Etablissement + Finess géographique + CP + Ville

#### 1.1.3. Origines du projet

- Rappel des partenariats existants
- Éléments qui ont favorisé la démarche de projet mutualisé

#### 1.1.4. Gouvernance du projet

- Comité de pilotage (Composition, Rôle, Missions, modalités de fonctionnement)
- Comité de suivi opérationnel (idem)
- Chef de projet interne et/ou référents DUI dans les ESMS...

### 1.2. Proposition de définition du périmètre de la mission « marché »

#### 1.2.1. Périmètre

- Accompagnement au remplissage du dossier de consultation
  - Présentation du fonctionnement du Système d'Acquisition Dynamique
  - Présentation des pièces de consultation
  - Récupération des informations demandées dans la rédaction des pièces
  - Rédaction et adaptation des pièces fournies par le RESAH
  - Organisation et animation de x ateliers de relecture pour validation des pièces
- Accompagnement à la publication du marché et à la notification du marché
  - Sélection de la plate-forme de marché publique adéquate
  - Accompagnement à la création du profil acheteur
  - Accompagnement à la publication du marché

- Assistance à la conduite d'auditions
- Contrôle de la recevabilité et de la complétude des offres
- Suivi de l'exécution du marché
- Suivi de l'attribution et de la notification du marché
- Dépouillement des offres formulées par les éditeurs
  - Réalisation et complétion d'une grille d'analyse des offres
  - Analyse des offres (analyse technique et analyse financière), rédaction du rapport d'analyse et accompagnement au choix sur la base des critères préalablement définis dans le CCTP
  - Rédaction d'un rapport de choix

### Points d'attention

- ◆ Possible articulation avec une prestation RESAH (relecture et ajustement des pièces administratives : invitation à soumissionner, acte d'engagement, CCAP)
- ◆ Question d'une éventuelle limitation du nombre d'offres analysées
- ◆ Clarifier les modalités d'analyse des offres (sur papier ? programmation d'auditions ? et dans ce cas qui se charge de leur cadrage et de la logistique ?)

### 1.2.2. Qualités, compétences requises

- Connaissance du code de la commande publique
- Expérience avérée de la procédure d'achat « système d'achat dynamique »
- Connaissance de ce qu'est un Dossier Usager Informatisé, des priorités Ségur et des processus et des exigences liées aux programmes de financements

### Point d'attention :

- ◆ Être attentif au CV des intervenants au-delà des références des organismes prestataires

## 1.3. Proposition de définition du périmètre de la mission « projet »

### 1.3.1. Périmètre

- Expression et formalisation des besoins en parallèle de la mission « marché »
  - Accompagnement des équipes métiers à l'expression des besoins, identification des contraintes techniques et définition de la cible
  - Sourcing éditeur
  - Rédaction du cahier des charges
- Accompagnement à la contractualisation avec la maîtrise d'œuvre
- Accompagnement à la structuration du projet
  - Structuration de la gouvernance du projet, sa comitologie et définition des rôles et responsabilités entre la chefferie de projet, l'AMOA, la maîtrise d'œuvre, les équipes SI et les métiers
  - Identification des jalons, des livrables et du planning
- Formation des équipes dédiées à la gestion d'un projet SI (référents projets : planification, jalons, suivi, indicateurs) pour aider à capitaliser



- Pilotage et coordination du projet à l'échelle de la grappe, en lien avec les référents dans chaque OG / établissement
  - Préparation et animation des COPIL et du comité de suivi opérationnel et rédaction des comptes rendus
  - Suivi du projet / alertes / gestion des risques
  - Animation et soutien de l'équipe projet
  - Facilitation des liens entre les coopérateurs et des mutualisations
- Suivi de la prestation MOE
  - Organisation / participation aux ateliers de conception animés la MOE
  - Elaboration d'une stratégie de déploiement et d'accompagnement
- Supervision des développements / Suivi des travaux internes
  - Définition de la stratégie de recette, rédaction des cahiers de recette
  - Supervision des recettes par les équipes métiers / gestion des retours de recettes
  - Supervision des reprises de données par l'équipe SI ou équipe dédiée
  - Définition de la stratégie de démarrage (tests à blanc, critères go/no go)
- Accompagnement au changement
  - Modélisation des processus métiers
  - Formation des équipes par l'équipe projet
  - Processus de management des usages
  - Plan de communication
  - Préparation de la phase opérationnelle
  - Structuration, organisation de la phase opérationnelle et pilotage de la relation contractuelle avec les tiers (éditeur, prestataire d'hébergement, réseaux/télécom...)
  - Assistance renforcée post-démarrage
  - Préparation du passage de témoin en interne pour que l'animation autour de l'usage de cet outil se poursuive au-delà du déploiement
- Reporting projet
  - Définition des indicateurs de suivi de projets
  - Production des tableaux de bord relatifs aux indicateurs de suivi de projet
  - Elaboration du bilan de projet en fin de mission

### 1.3.2. Qualités, compétences requises

Le candidat retenu devra être organisé et rigoureux. Autonome, créatif et efficace dans la conduite de projet, il devra être capable :

- D'animer des réunions (COPIL, Comité de suivi opérationnel, ateliers thématiques...)
- D'affronter d'éventuelles situations difficiles, d'alerter les directions et le COPIL et solliciter un arbitrage si besoin ;
- De coordonner des équipes transverses et des équipes opérationnelles ;
- D'accompagner le changement ;
- De savoir analyser les demandes, de prendre des initiatives et d'apporter la réponse adéquate ;
- De disposer d'une bonne écoute et d'une faculté d'adaptation.

Il devra en outre :

- Disposer d'expériences sur des projets SI dans le secteur médico-social ou secteur de la santé

- Connaître les programmes de financement et leurs enjeux (ESMS numériques et SONS)

## 1.4. Livrables attendus

Le candidat retenu fournira au fur et à mesure de l'avancement du projet les documents qui jalonnent les différentes étapes du marché et du déploiement :

- Le planning de l'AMOA
- Les supports et comptes-rendus des comités de pilotage et comités techniques qui devront être validés par le COPIL avant diffusion aux membres de la grappe et du Comité de suivi
- Comptes-rendus des ateliers de travail thématiques
- Rapport d'avancement actualisé (projet et marché)
- Rapport de gestion des risques actualisés
- Plan de tests
- Plan de communication
- Indicateurs de suivi et bilan de projet

Le délai pour la transmission des comptes-rendus après une réunion est fixé à 8 jours ouvrés maximum.

## 1.5. Comité de sélection AMOA

Le comité de sélection, désigné par le COPIL, a pour mission d'élaborer le cahier des charges pour définir les besoins en AMOA et de désigner le candidat retenu au regard des critères du présent cahier des charges.

Ce comité de sélection est composé des X membres suivant :

- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (directeur/trice de OG)
- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (directeur/trice de ESMS 2)
- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (directeur/trice de ESMS 3)

## 1.6. Contenu de la réponse

- Pièces administratives : lettre d'engagement, attestations d'URSSAF et d'assurance
- Une note méthodologique reprenant :
  - Compréhension du projet (contexte / objectifs / risques)
  - Méthodologie et plan d'actions proposés : détail de sa méthodologie d'accompagnement, de son organisation et des outils utilisés pour la réalisation des prestations demandées
- La présentation de la société et le CV des intervenants pressentis
- Le détail des prestations proposées en cohérence avec les missions décrites dans le présent cahier des charges (étapes / Nb jours / pré requis / ressources à mobiliser en interne) et le détail du coût associé
- Les références sur des projets équivalents dans le secteur médico-social
- Un planning prévisionnel d'intervention

## 1.7. Modalités de candidature

Le présent cahier des charges est soumis à plusieurs prestataires identifiés pour leur expertise et leur capacité à mener ce projet.

Chaque candidat est invité à transmettre son dossier de candidature complet (Cf. contenu de l'offre) au format PDF à l'adresse suivante : **email** avant le **JJMMAAAA** à **HHhMM**.

A l'issue d'une 1<sup>ère</sup> analyse des offres, le comité de sélection auditionnera les candidats le **JJMMAAAA** à partir de **HHhMM** à **XXXXXXXXXX**. Les convocations à ces auditions seront adressées ultérieurement aux candidats retenus.

Pour toutes informations complémentaires sur cette consultation, les questions sont à adresser à **Interlocuteur – email – Tél. : 99.99.99.99**

## 1.8. Critères de sélection des offres

L'analyse des offres s'appuiera sur une grille portant sur la qualité de la réponse (respect du cadre, méthodologie), de l'expérience du consultant pressenti, du planning proposé et du coût global de la prestation. Cette évaluation sera actualisée au cours des auditions organisées.

- Coût global de la prestation : poids à définir
- Coût jour de la prestation : poids à définir
- Méthodologie : poids à définir
- Expérience et références : poids à définir
- Respect du cadre et du planning : poids à définir
- Audition : poids à définir
- Appui à la montée en compétence : poids à définir

## 1.9. Confidentialité – propriété des livrables

Le Titulaire du marché sera tenu de respecter la confidentialité des informations liées au projet.

Les livrables produits par le titulaire du marché dans le cadre du projet resteront propriété des membres de la grappe breillienne.