



HÔPITAL FONDATION
Adolphe de ROTHSCHILD
LA RÉFÉRENCE TÊTE ET COU

**MARCHÉ DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES ET DE SERVICES NUMÉRIQUES —
CONCEPTION, INTÉGRATION, DÉPLOIEMENT, EXPLOITATION ET ÉVOLUTION D'UNE
PLATEFORME NUMÉRIQUE COLLABORATEUR MULTI-ENTITÉS, SÉCURISÉE ET ACCESSIBLE
(REMPLACEMENT DU PORTAIL « INTRAFOR »)**

Appel d'offres ouvert – procédure formalisée

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Date limite de remise des offres : 18 septembre 2026 à 12 h 00

Le présent CCTP constitue une pièce contractuelle du marché. Les critères de jugement des offres, la méthode de notation, le contenu attendu de l'offre et le calendrier de la consultation figurent au règlement de la consultation.

Article 1 – Objet du marché et contexte

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la conception, l'intégration, le déploiement, l'exploitation, la maintenance et l'évolution d'une plateforme numérique collaborateur destinée à l'ensemble des personnels de l'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild et de ses entités, en remplacement du portail actuel « Intrafor » et de l'outil de ticketing.

La solution devra être dimensionnée pour un ensemble proche de 3 000 collaborateurs à terme, et être extensible sans refonte majeure.

La plateforme devra réunir les fonctions d'information, de recherche, d'accès aux applications et de self-service, de ticketing/workflow et de gouvernance éditoriale. Les capacités d'intelligence artificielle seront mises en œuvre de façon progressive, sécurisée et explicable, au service d'usages précisément définis ; elles ne constituent pas une finalité autonome du projet.

Quatre finalités structurent le projet :

- informer les collaborateurs ;
- trouver rapidement une personne, un service, un document ou une information fiable ;
- accéder aux applications et services utiles ;
- effectuer et suivre les principales démarches internes.

La conception devra couvrir les usages sur poste individuel, poste partagé, tablette et terminal mobile.

Les prestations attendues couvrent l'ensemble du cycle de vie du projet : cadrage, conception fonctionnelle et technique, prototypage, paramétrage et développements, intégration au système d'information, préparation et reprise des contenus, tests, pilote, déploiement, accompagnement du changement, formation, documentation, garantie, maintenance et réversibilité.

1.2 Présentation du pouvoir adjudicateur

L'Hôpital Fondation Adolphe de Rothschild est un établissement de soins, de recherche et d'enseignement spécialisé en ophtalmologie et en neurosciences, exerçant sur plusieurs sites et au sein de plusieurs entités.

L'établissement compte aujourd'hui environ 2 000 collaborateurs et doit évoluer, avec le développement de ses activités et de ses entités, vers un ensemble proche de 3 000 collaborateurs à horizon de quelques années.

Son organisation hospitalière fonctionne en continu et rassemble des personnels médicaux, soignants, médico-techniques, scientifiques, administratifs, logistiques et techniques avec des usages numériques hétérogènes et des contraintes fortes de disponibilité et de mobilité.

1.3 Contexte et enjeux du projet

Le portail intranet actuel « Intrafor » présente des limites fonctionnelles et ergonomiques identifiées lors d'un audit de l'existant (audit fonctionnel et technique) et de quatre ateliers utilisateurs menés au premier semestre 2026, ayant permis de recenser 43 besoins consolidés en 8 thématiques :

- IA & moteur de recherche
- Gestion documentaire
- Annuaire & organigramme
- Applications métiers
- UX, ergonomie & personnalisation
- Contenu & vie institutionnelle
- Notifications & communication
- Accès, gouvernance & technique

Les principaux constats motivant la refonte sont notamment :

- une interface jugée vieillissante,
- une multiplicité d'annuaires non consolidés (quatre annuaires distincts sous des formats hétérogènes dont des PDF statiques),
- une gestion documentaire dépendante de la DSI,
- une communication interne reposant notamment sur un canal de mails diffusés en « Everyone » non ciblé ;
- et l'absence de capacités de recherche transverse.

Au-delà de la modernisation de l'outil existant, le projet vise à constituer la porte d'entrée numérique commune de l'établissement : un espace fiable, utile au quotidien, orienté vers les tâches principales des collaborateurs et capable d'accompagner la croissance, les nouveaux sites et les évolutions organisationnelles.

Par ailleurs, un outil de ticketing a été déployé au sein de l'établissement et permet de gérer les demandes de services en interne, auprès des directions des systèmes d'information, des ressources humaines, du biomédical et des services techniques.

Le nouveau portail devra s'y intégrer de manière fluide ou le remplacer selon l'architecture proposée.

1.4 Objectifs du projet

Le projet poursuit les objectifs suivants :

- Offrir un point d'entrée unique, rapide et personnalisé vers les informations, applications, services et démarches utiles ;
- Mettre à disposition un annuaire unique et fiable intégrant les personnes, fonctions, services, implantations, lignes fonctionnelles et, lorsque la source officielle le permet, les gardes et astreintes ;
- Permettre une recherche multi-source performante, respectant strictement les droits d'accès, qualifiant la nature et la source de chaque résultat et pouvant être enrichie de réponses d'IA sourcées ;
- Rendre les directions et services autonomes dans la publication de leurs contenus, dans le cadre d'une gouvernance éditoriale, de rôles définis, de workflows de validation et de règles de révision ;
- Moderniser la communication interne par des contenus attractifs, des informations adaptées à l'entité, au site, au service et au métier, ainsi que des notifications hiérarchisées et ciblées ;
- Garantir la sécurité, la conformité au RGPD et au règlement européen sur l'intelligence artificielle, l'accessibilité, la performance, la maintenabilité, l'évolutivité et la réversibilité de la solution.
- Prendre en compte dès la conception les personnels en mobilité, les postes partagés, les utilisateurs de nuit et les collaborateurs peu équipés en terminaux individuels.
- Mesurer l'adoption, la qualité de la recherche, la fiabilité des contenus et l'efficacité des services au moyen d'indicateurs partagés.

Article 2 – Périmètre du marché

2.1 Périmètre fonctionnel inclus

La solution attendue constitue une plateforme numérique collaborateur unifiée et non un simple portail de communication. Elle devra intégrer nativement, ou via une interopérabilité sans couture, les fonctions suivantes :

- Recherche globale (annuaire + documents), incluant les capacités d'intelligence artificielle ;
- Annuaire unifié, organigrammes et trombinoscope ;

- Accès aux applications métiers (portail applicatif, indicateurs de disponibilité) ;
- Actualités, événements et vie institutionnelle, avec possibilité de réutilisation de contenus vers les canaux externes selon un workflow de validation distinct ;
- Notifications et alertes ciblées sur l'intranet et, selon les cas d'usage, via les canaux institutionnels associés ;
- Communication interne ciblée selon l'entité, le site, le service, le métier, les responsabilités et les préférences autorisées ;
- Administration, gouvernance des contenus, gestion des droits multi-entités et tableaux de bord d'usage et d'adoption.
- Portail de services et de ticketing permettant d'identifier, d'effectuer et de suivre les principales demandes internes : informatique, ressources humaines, technique, biomédical, logistique et autres services intégrés au fil de la trajectoire.
- Parcours d'intégration, accès aux formations et événements, informations opérationnelles de site et ressources utiles aux managers.

Le candidat devra démontrer que le passage de la navigation intranet à la création, au suivi ou à l'escalade d'un ticket de workflow s'effectue de manière fluide, centralisée et cohérente pour l'utilisateur, sans rupture de parcours.

2.2 Périmètre exclu

Sont expressément exclus du périmètre du présent marché :

- La gestion de projet collaborative (maintenue sous Microsoft Teams) ;
- Le réseau social d'entreprise complexe (type Yammer) ;
- La gestion de la paie ;
- Le SIRH complet.

Le portail cible n'a vocation à être ni un outil de gestion de projet, ni un réseau social interne. Le titulaire veillera à ne pas proposer de fonctionnalités redondantes avec ces périmètres.

2.3 Utilisateurs cibles

Le portail s'adresse à l'ensemble des personnels de l'HFAR et de ses entités : salariés, médecins, personnels soignants et médico-techniques, chercheurs, personnels administratifs, logistiques et techniques, internes, étudiants, stagiaires et, selon les décisions de l'établissement, prestataires ou partenaires disposant d'un accès nominatif.

Il doit prendre en charge les multi-affectations, les changements de site, les fonctions temporaires et les cycles d'entrée, de mobilité et de sortie.

Le dimensionnement initial sera établi sur une cible de 2 000 utilisateurs et devra permettre une montée en charge à au moins 3 000 comptes actifs sans changement d'architecture ni dégradation notable des performances.

Article 3 – Environnement technique existant

3.1 Socle applicatif et référentiels

Le futur portail s'insérera dans un système d'information comportant notamment les briques suivantes :

- BlueKango : gestion électronique documentaire (GED) qualité, déclaration d'évènements indésirables, gestion et suivi des plans d'actions, avec circuits de validation ;
- RHPI : référentiel RH, source de vérité des données agents ;

- Active Directory / Entra ID : référentiel d'identités et de comptes techniques ; les données RH de référence demeurent issues de RHPI ;
- Microsoft 365 / Teams / SharePoint : environnement de collaboration, de publication et de gestion de contenus, comptes utilisateurs et photos de profil ;
- SSO interne opérationnel, et Microsoft Authenticator pour les accès externes.

3.2 Portail actuel « Intrafor » et outil de gestion de workflow / ticketing

Le portail actuel héberge notamment les annuaires suivants, appelés à être fusionnés dans le portail cible :

- Annuaire interne nominatif (sur Intrafor et, en parallèle, sur ServiceNow) ;
- Annuaire non nominatif (numéros de secrétariats et de services), au format PDF ;
- Annuaire professionnel (médecins / spécialités, sans numéro de téléphone), au format PDF.

La plateforme technique repose sur Joomla non mis à jour depuis une dizaine d'années.

La plateforme de gestion de workflow / ticketing en production pour la gestion des tickets IT/RH/Service technique /biomédical, annuaire nominatif partiel) et le workflow de services est basée sur Service now.

3.3 Orientation technologique

L'établissement souhaite capitaliser sur les plateformes déjà déployées, sans préjuger de l'interface ou du socle principal.

Le candidat pourra proposer une architecture fondée sur ServiceNow, Microsoft 365 / SharePoint, une architecture hybride ou toute solution équivalente, à condition de démontrer la couverture des usages, la cohérence avec l'existant, la maîtrise des développements spécifiques, la robustesse technique au regard du nombre d'utilisateurs prévus à terme, et la soutenabilité économique.

Le candidat présentera le coût complet sur trois ans, puis le coût pour chacune des deux années de reconduction incluant mise en œuvre, licences, fonctions d'intelligence artificielle, connecteurs, stockage, exploitation, maintenance, montées de version, évolutions et réversibilité.

Il explicitera les dépendances à l'éditeur, les prérequis internes et les impacts d'une évolution du nombre d'utilisateurs et de contributeurs.

Article 4 – Exigences fonctionnelles

Les exigences sont hiérarchisées selon trois niveaux de priorité :

- **Indispensable** : exigence dont la non-satisfaction entraîne le rejet de l'offre ;
- **Important** : exigence fortement attendue, dont la couverture sera valorisée dans l'analyse des offres;
- **Souhaitable** : exigence optionnelle, appréciée au titre de la valeur ajoutée de l'offre.

Pour chaque exigence, le candidat précisera dans son mémoire technique le niveau de couverture (standard, paramétrage, développement spécifique, non couvert) et les éventuelles conditions de mise en œuvre.

4.1 Recherche & intelligence artificielle

Réf.	Exigence	Priorité
IA-01	Moteur de recherche global couvrant les documents et l'annuaire, avec filtres.	Indispensable
IA-02	Séparation claire entre recherche annuaire et recherche documentaire.	Indispensable
IA-03	Recherche sémantique et génération de résumés ou réponses à partir des seules sources autorisées, avec indication systématique des documents utilisés.	Important
IA-04	Création assistée d'un brouillon de ticket à partir d'une demande exprimée en langage naturel ; validation explicite de l'utilisateur avant transmission.	Important
IA-05	Agent d'orientation vers la bonne information, le bon tutoriel ou le bon service, fondé sur une base de connaissances validée et sans production d'avis clinique.	Important
IA-06	Respect intégral des droits d'accès des systèmes sources : aucun résultat, extrait ou résumé ne doit révéler un contenu auquel l'utilisateur n'est pas autorisé.	Indispensable
IA-07	Chaque réponse générée doit citer ses sources, afficher leur date et leur statut, permettre l'accès au document d'origine et savoir indiquer qu'aucune réponse fiable n'est disponible.	Indispensable
IA-08	Exclusion de tout traitement de données de patients, de toute aide à la décision clinique et de tout usage de l'IA à des fins de recrutement, d'évaluation ou de surveillance individuelle des collaborateurs.	Indispensable
IA-09	Description des modèles utilisés, de l'hébergement, des sous-traitants, des journaux, des protections contre les injections de prompt, des coûts de consommation et de l'absence de réutilisation des données HFAR pour l'entraînement.	Important

4.2 Gestion documentaire

Réf.	Exigence	Priorité
DOC-01	Console de publication simplifiée : chaque service publie et met à jour ses contenus en autonomie, sans appui de la DSI.	Indispensable
DOC-02	Versioning, circuit de validation et périodicité de révision obligatoire des documents.	Indispensable
DOC-03	Organisation thématique des documents (onglets, espaces clairs, recherche visuelle).	Important
DOC-04	Définition d'une source officielle unique pour chaque type de contenu et articulation claire entre BlueKango, la plateforme portail, Microsoft 365 / Teams et les autres référentiels, sans duplication non maîtrisée.	Important
DOC-05	Inventaire, dédoublement, identification des propriétaires, qualification, archivage ou suppression des contenus obsolètes avant migration.	Indispensable
DOC-06	Métadonnées obligatoires : propriétaire, direction ou service responsable, audience, source, type de contenu, date de publication, date de révision, statut et niveau de confidentialité.	Indispensable
DOC-07	Indexation des contenus selon les droits des systèmes sources, traçabilité des synchronisations et signalement des contenus sans propriétaire ou arrivés à échéance.	Indispensable

4.3 Annuaire & organigramme

Réf.	Exigence	Priorité
ANN-01	Annuaire unique combinant les données nominatives et non nominatives, alimenté par les référentiels de référence : RHPI pour les données RH, Active Directory / Entra ID pour les identités techniques, téléphonie et autres sources métier pour les lignes fonctionnelles.	Indispensable
ANN-02	Recherche multicritère (nom, fonction, service, localisation géographique , ...) sans clics superflus.	Indispensable
ANN-03	Gestion du cycle de vie des agents (entrées / sorties, mobilité, CDD/CDI, prestataires).	Indispensable
ANN-04	Organigramme interactif.	Important
ANN-05	Gestion des multi-affectations, fonctions secondaires, rôles transversaux, responsabilités temporaires et rattachements à plusieurs sites ou entités.	Important
ANN-06	Trombinoscope et photos facultatives, alimentées par dépôt volontaire de l'utilisateur, avec possibilité de retrait et sans incidence sur l'accès au portail.	Important
ANN-07	Listes de diffusion institutionnelles ou dynamiques fondées sur les référentiels ; listes personnelles encadrées, non utilisables pour des communications de masse non autorisées.	Souhaitable
ANN-08	Recherche inversée par numéro de téléphone ou poste, avec restitution de la personne, du service ou de la ligne fonctionnelle correspondante.	Important
ANN-09	Affichage des gardes et astreintes uniquement si une source officielle, actualisée et traçable peut être interfacée ; date, heure et source de mise à jour visibles.	Important
ANN-10	Fiches service et vues d'organisation intégrant responsables, équipes, contacts fonctionnels, implantation, horaires utiles et liens vers les ressources associées.	Important

Règles de gestion de l'annuaire

- Données de référence : identité, emploi, affectation et manager issus de RHPI ; compte et groupes techniques issus d'Active Directory / Entra ID ; téléphones et lignes fonctionnelles issus du référentiel de téléphonie ;
- Données facultatives : photo et coordonnées professionnelles complémentaires renseignées ou validées par l'utilisateur selon les règles de l'établissement ;
- Affichage des mobiles professionnels selon une règle unique et globale (uniquement les appareils fournis par l'employeur ; numéros personnels exclus ;) ;
- Fonction affichée : libellé métier lisible (« fonction HFAR ») en lieu et place de l'emploi conventionnel;
- Photo récupérée depuis le compte Microsoft 365 de l'utilisateur (consentement via l'upload volontaire), accompagnée d'un tutoriel de mise à jour du profil au lancement ;
- Un mécanisme de rappel et de signalement permettra la validation périodique des données facultatives, sans blocage de l'accès au portail. Les corrections des données de référence seront adressées au gestionnaire compétent.
- Les gardes, astreintes et responsabilités du jour ne seront affichées que si elles proviennent d'une source métier officielle et suffisamment actualisée.

4.4 Applications métiers

Réf.	Exigence	Priorité
APP-01	Affichage d'applications phares dès l'ouverture du portail (liste à confirmer), complété par des favoris personnels.	Indispensable
APP-02	« Météo des applications » : indicateur visuel de disponibilité et des pannes en cours, évitant la création de tickets inutiles.	Important
APP-03	Accès rapide aux demandes et signalements IT, RH, techniques, biomédicaux et aux autres services intégrés, avec suivi du statut des demandes.	Indispensable
APP-04	Référent métier affiché pour chaque application.	Souhaitable
APP-05	Catalogue de services unifié permettant à l'utilisateur d'identifier la bonne démarche sans connaître l'organisation interne ou l'outil sous-jacent.	Indispensable
APP-06	Espace personnel regroupant les demandes en cours, tâches, validations, inscriptions, favoris et informations nécessitant une action.	Important
APP-07	Trajectoire permettant l'affichage d'un espace manager et des actions liées à l'arrivée, la mobilité ou au départ des membres de son équipe, selon les droits.	Souhaitable

4.5 UX, ergonomie & personnalisation

Réf.	Exigence	Priorité
UX-01	Refonte graphique complète de l'interface, conforme à la charte graphique de l'établissement (à définir en parallèle).	Important
UX-02	Organisation et ciblage des contenus selon l'entité, le site, le service, le métier et les responsabilités, avec possibilité de gérer les utilisateurs multi-affectés.	Important
UX-03	Page d'accueil personnalisable (favoris, accès directs).	Important
UX-04	Expérience complète et sécurisée sur poste fixe, poste partagé, tablette et mobile ; authentification SSO en interne et authentification forte en externe.	Indispensable
UX-05	Navigation fluide, sans clics superflus ; retour à l'accueil par le logo.	Important
UX-06	Parcours fondés sur les principales tâches des utilisateurs ; les actions les plus fréquentes doivent être accessibles en un nombre limité d'étapes.	Indispensable
UX-07	Temps de chargement et de réponse compatibles avec un usage opérationnel hospitalier, y compris sur réseau mobile ou poste partagé.	Indispensable

4.6 Contenu & vie institutionnelle

Réf.	Exigence	Priorité
VIE-01	Actualités institutionnelles, de site et de service sous formats texte, image, vidéo ou audio. La réutilisation vers le site internet ou les réseaux sociaux devra relever d'un circuit de validation externe distinct.	Important
VIE-02	Calendrier des événements avec inscription et gestion des capacités, par intégration ou lien sécurisé avec l'outil d'inscription retenu par l'établissement.	Important
VIE-03	Espace CSE, petites annonces internes, menus du self.	Important

Réf.	Exigence	Priorité
VIE-04	Publication des offres d'emploi et accès au recrutement.	Important
VIE-05	Ajout d'un événement au calendrier outlook personnel de l'utilisateur	Souhaitable
VIE-06	Parcours thématiques d'onboarding et base de connaissances contributive (astuces, tutoriels).	Important
VIE-07	Information sur les mouvements du personnel (arrivées / départs).	Souhaitable
VIE-08	Informations opérationnelles par site : accès, travaux, circulation, restauration, transport, stationnement, sécurité, plans et contacts utiles.	Important
VIE-09	Espaces dédiés à la qualité et sécurité, à la formation, à la recherche, à l'innovation et aux ressources institutionnelles, sans duplication des documents opposables gérés dans BlueKango.	Important

4.7 Notifications & communication

Réf.	Exigence	Priorité
NOT-01	Notifications ciblées selon l'entité, le site, le service, le métier, les responsabilités et le type d'information, en remplacement des diffusions générales non ciblées.	Indispensable
NOT-02	Bannière dynamique et alertes contextuelles (nouvelautés, mises à jour documentaires, newsletters).	Important
NOT-03	Notifications sur les documents nouvellement mis à jour.	Important
NOT-04	Paramétrage des préférences pour les notifications ordinaires ; les alertes critiques et informations obligatoires ne peuvent être désactivées par les populations concernées.	Important
NOT-05	Catégorisation des messages : alerte critique, information obligatoire, information ciblée ordinaire et information facultative, avec canaux et règles de diffusion distincts.	Indispensable
NOT-06	Possibilité de digest, plages de tranquillité, date d'expiration des messages et accusé de lecture lorsque l'établissement le décide.	Important

4.8 Accès, gouvernance & administration

Réf.	Exigence	Priorité
GOV-01	Gestion des accès multi-entités (hôpital, clinique, CNR) avec sectorisation des droits.	Indispensable
GOV-02	Gouvernance des contenus : workflow rédaction → modération → publication, avec rôles et droits différenciés par service.	Indispensable
GOV-03	Administration simple, autonomie des contributeurs et faible dépendance à la DSI.	Important
GOV-04	Chaque espace ou contenu dispose d'un propriétaire, d'un valideur, d'une audience, d'une date de révision et de règles d'archivage ou d'expiration.	Indispensable
GOV-05	Mise en place d'une gouvernance éditoriale et fonctionnelle associant la Communication, la DSI, la DRH, la Qualité, le RSSI, le DPO et les représentants des entités ou sites.	Important
GOV-06	Tableaux de bord sur l'adoption, la qualité des contenus, les recherches sans résultat, les usages par population et la performance des parcours.	Important

Article 5 – Exigences techniques et d'intégration

Réf.	Exigence	Priorité
TEC-01	Architecture techniquement ouverte et cohérente avec l'écosystème HFAR ; le candidat justifie le choix du socle, les composants utilisés, les développements spécifiques, les dépendances éditeur et le coût complet sur cinq ans.	Indispensable
TEC-02	Authentification : SSO en interne, Microsoft Authenticator pour les accès externes (dispositifs déjà opérationnels).	Indispensable
TEC-03	Synchronisation des identités et habilitations avec Active Directory / Entra ID et alimentation des données d'annuaire à partir des référentiels métier de référence, notamment RHPI.	Indispensable
TEC-04	Pont API entre le portail et BlueKango (faisabilité et coûts à préciser dans l'offre).	Important
TEC-05	Interopérabilité et automatisation des flux RHPI – ServiceNow – BlueKango.	Important
TEC-06	Gestion des licences contributeurs : le candidat précisera le modèle de licence et son impact économique.	Important
TEC-07	Gestion des accès multi-entités avec sectorisation des droits.	Important
TEC-08	Dimensionnement pour au moins 3 000 comptes actifs à terme, avec capacité d'extension, tests de charge et absence de dégradation notable des fonctions critiques.	Indispensable
TEC-09	Environnements séparés de développement, recette, préproduction et production ; gestion des versions, tests de non-régression et procédure de retour arrière.	Indispensable
TEC-10	Haute disponibilité, sauvegardes, restauration, plan de reprise et engagements RPO / RTO proposés et testés avant admission définitive.	Indispensable
TEC-11	Supervision, métriques, journaux d'audit et de sécurité exportables vers les outils de supervision ou le SIEM de l'établissement.	Indispensable
TEC-12	API documentées, formats d'export ouverts, restitution des métadonnées et des droits, et réversibilité testée pendant la durée du marché.	Indispensable
TEC-13	Limitation des développements spécifiques ; compatibilité avec les montées de version éditeur et documentation de toute personnalisation.	Important

5.1 Exigences complémentaires

- La solution devra offrir une expérience complète et cohérente sur poste fixe, poste partagé, tablette et mobile, en interne comme en accès externe sécurisé.
- Le candidat décrira l'architecture cible (hébergement, flux, sécurisation), les prérequis d'infrastructure et les modalités d'exploitation ;
- Le candidat précisera les modalités d'accès aux API de la solution et les conditions de réversibilité des données (formats d'export, documentation).
- Le candidat fournira un schéma détaillé des flux, des responsabilités d'exploitation et de support, ainsi qu'une estimation des coûts récurrents pour plusieurs hypothèses de volumétrie.

Les exigences suivantes s'appliquent :

- architecture techniquement ouverte et cohérente avec l'écosystème HFAR ;
- authentification SSO en interne et Microsoft Authenticator pour les accès externes ;
- synchronisation des identités et habilitations avec Active Directory / Entra ID et alimentation des données d'annuaire à partir de RHPI ;

- pont API entre le portail et BlueKango ;
- interopérabilité et automatisation des flux RHPI -- ServiceNow -- BlueKango ;
- gestion des licences contributeurs ;
- dimensionnement pour au moins 3 000 comptes actifs ;
- environnements séparés de développement, recette, préproduction et production ;
- haute disponibilité, sauvegardes, restauration, plan de reprise et engagements RPO / RTO ;
- supervision, métriques, journaux d'audit et de sécurité exportables vers le SIEM ;
- API documentées, formats d'export ouverts, restitution des métadonnées et des droits, et réversibilité testée ;
- limitation des développements spécifiques et compatibilité avec les montées de version éditeur.

Article 6 – Exigences non fonctionnelles

6.1 Performance, disponibilité et continuité

- La solution devra être disponible en continu, sous réserve des plages de maintenance annoncées, et faire l'objet d'engagements de service mesurables. Le candidat proposera les niveaux de disponibilité, de performance, de RPO et de RTO ainsi que les modalités de test de charge, de sauvegarde, de restauration et de reprise.

6.2 Accessibilité

- La solution et les développements réalisés devront viser la conformité au RGAA applicable à la date de mise en service. Un audit indépendant sur un échantillon représentatif sera réalisé, par le candidat, avant ouverture, suivi de la correction des non-conformités et de la remise d'une déclaration d'accessibilité. L'accessibilité devra être maintenue pendant toute la durée du marché.

6.3 Sécurité & protection des données (RGPD)

- Le candidat décrira les traitements de données, les rôles des parties, les sous-traitants, les lieux d'hébergement et de sauvegarde, les durées de conservation, les mécanismes d'exercice des droits et les mesures de sécurité. Les accès seront fondés sur le moindre privilège, avec séparation des rôles administrateurs, chiffrement, journalisation et traçabilité.
- Pour les fonctions d'intelligence artificielle, le candidat précisera les modèles et versions, la localisation des traitements, les données transmises et conservées, l'absence de réutilisation à des fins d'entraînement, les mécanismes de contrôle des sorties, la journalisation, les protections contre les usages malveillants et la conformité au règlement européen sur l'intelligence artificielle.
- Un test d'intrusion et une revue de sécurité des interfaces seront réalisés avant mise en production. Les délais de notification des incidents et de correction des vulnérabilités seront contractualisés dans le CCAP.

6.4 Maintenabilité

- Administration fonctionnelle simple, documentée et délégable ;
- Faible dépendance à la DSI pour l'exploitation éditoriale courante, sans préjudice des exigences de sécurité, de gouvernance et d'administration technique.

6.5 Identité visuelle

Le titulaire prendra en charge la conception UX et UI, l'intégration de la charte graphique et la réalisation d'un système de design cohérent, accessible, documenté et réutilisable. Le design ne constitue pas une prestation optionnelle.

6.6 Mesure de l'usage et de l'adoption

- La solution devra fournir des statistiques respectueuses de la vie privée sur l'utilisation, la recherche, les parcours, les contenus, les terminaux et les services. Les indicateurs individuels ne devront pas être utilisés à des fins d'évaluation ou de surveillance des collaborateurs.

Article 7 – Maquette fonctionnelle de référence

Une maquette fonctionnelle (« Maquette V2 ») a été réalisée par le pouvoir adjudicateur au cours de la phase de cadrage. Elle illustre les intentions fonctionnelles et ergonomiques attendues pour la page d'accueil du portail, notamment :

- Une barre de recherche globale centrale avec option de recherche IA et raccourcis suggérés ;
- Une bannière d'alerte contextuelle (ex. panne d'application en cours, avec référent et heure de rétablissement prévue) ;
- Un bloc « Mes applications » avec indicateurs de disponibilité (météo des applications : opérationnel / dégradé / panne) et personnalisation ;
- Des blocs Actualités et Événements à venir avec inscription en ligne ;
- Un accès rapide à la création de tickets assistée par IA et à l'espace RH ;
- Des éléments de personnalisation par profil (congrés, agenda personnel).

Cette maquette est fournie à titre d'illustration des attendus fonctionnels : elle ne constitue pas une spécification graphique définitive et ne préjuge pas de la solution technique retenue. Le titulaire s'en inspirera pour la conception détaillée, qui sera validée en comité projet.

La conception détaillée sera validée à partir de prototypes testés avec des représentants des principales populations : soignants, médecins, personnels administratifs et techniques, managers, nouveaux arrivants, personnels de nuit, utilisateurs mobiles et personnes en situation de handicap.

Une maquette fonctionnelle a été élaborée en atelier ; elle est présentée au titulaire lors de la réunion de lancement et ne constitue pas une pièce contractuelle.

Article 8 – Prestations attendues

8.1 Cadrage et conception

- Reprise et consolidation du recueil des besoins (43 besoins, 8 thématiques) et des arbitrages rendus ;
- Ateliers de conception détaillée avec les groupes utilisateurs et les services contributeurs ;
- Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées, soumises à validation du pouvoir adjudicateur ;
- Dossier d'architecture de l'information, taxonomie, dictionnaire des métadonnées, cartographie des sources de vérité et matrice des droits ;
- Conception de l'architecture d'information et des parcours utilisateurs, sur la base de la maquette V2.
- Définition des personas, des principales tâches, de la taxonomie, des métadonnées, des sources de vérité, des règles de ciblage et du modèle de gouvernance des contenus.

8.2 Réalisation et intégration

- Paramétrage et développements de la solution ;
- Intégration au système d'information (Active Directory, RHPI, , BlueKango, Microsoft 365) ;
- Mise en œuvre de l'annuaire unifié (fusion des quatre annuaires existants) ;
- Intégration de la maquette fonctionnelle et de la charte graphique de l'établissement.
- Réalisation d'un prototype puis d'un produit minimum viable, organisation d'un pilote multi-populations et préparation du décommissionnement du portail Joomla existant.

8.3 Reprise des contenus

La reprise des contenus fera l'objet d'une responsabilité partagée. L'établissement conserve la décision éditoriale sur la conservation, l'archivage ou la suppression. Le titulaire réalise ou assiste l'inventaire, la déduplication, la préparation des métadonnées, la migration technique, le contrôle après import et le

traitement des liens ou redirections. Les volumes, lots, responsabilités, prérequis et charges respectives seront détaillés dans l'offre et la DPGF.

Le corpus actuel est estimé à environ 4 000 documents bureautiques, sous réserve d'un inventaire contradictoire au démarrage du marché.

8.4 Recette

- Élaboration conjointe du cahier de recette (scénarios fonctionnels et techniques) ;
- Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement (VABF) : recette fonctionnelle sur environnement de pré-production, incluant des tests utilisateurs avec les groupes utilisateurs constitués ;
- Vérification de Service Régulier (VSR) : période d'observation en conditions réelles d'exploitation, dont la durée est précisée au CCAP ;
- Correction des anomalies selon leur criticité (bloquante, majeure, mineure) dans des délais contractualisés.
- La recette couvrira également la performance, la sécurité, l'accessibilité, le respect des habilitations, la qualité des données et des recherches, les usages mobiles et postes partagés, ainsi que les scénarios d'intelligence artificielle.

8.5 Accompagnement du changement, formation et communication

- Dispositif d'accompagnement du changement et plan de communication interne, co-construits avec la direction de la communication ;
- Formation des administrateurs et des contributeurs (par service) ;
- Supports de formation et tutoriels (dont le tutoriel de mise à jour du profil annuaire au lancement) ;
- Assistance au démarrage lors de la mise en production.
- Plan d'adoption incluant ambassadeurs, kits managers, accompagnement des personnels de nuit et sans poste dédié, support renforcé au lancement et revues d'usage à M+1, M+3 et M+6.

8.6 Documentation

- Dossier d'architecture technique (DAT) ;
- Documentation d'exploitation et d'administration ;
- Guides utilisateurs et contributeurs ;
- Documentation des interfaces et des flux (API, connecteurs).

8.7 Maintenance et support

- Garantie de la solution à compter de l'admission (durée précisée au CCAP) ;
- Maintenance corrective, préventive et évolutive ;
- Support avec engagements de niveaux de service (GTI / GTR selon criticité) ;
- Les engagements préciseront les plages de support, la prise en charge des incidents critiques en dehors des heures ouvrées, les délais de correction, les rapports de service, la maintenance des connecteurs, les montées de version et le volume de maintenance évolutive inclus.
- Réversibilité : à l'issue du marché, le titulaire restituera l'ensemble des données et contenus dans des formats exploitables, avec l'assistance nécessaire au transfert.

Article 9 – Organisation et gouvernance du projet

9.1 Comitologie

- **Comité de pilotage (COPIL)** : instance de décision stratégique (validation du cadrage, des structures et choix techniques, recette finale, validation du dispositif d'accompagnement) ;
- **Le pilotage associera un sponsor de Direction générale, un responsable produit, la Direction de la communication, la DSI, la DRH, la Qualité, le RSSI, le DPO et, selon les sujets, les représentants des sites et entités.**
- **Comité projet (COPROJ)** : instance de suivi opérationnel (organisation, consolidation des besoins, arbitrages fonctionnels et techniques, suivi de production, suivi des tests et de l'adoption) ;
- **Groupes utilisateurs** : ateliers d'expression de besoins et tests utilisateurs.

9.2 Planning prévisionnel

Le candidat proposera un planning réaliste exprimé à compter de la notification du marché. À titre indicatif, l'établissement envisage une durée de huit à dix mois jusqu'à la généralisation, avec possibilité de mise en service progressive d'un produit minimum viable.

- Phase 1 – Cadrage détaillé, architecture, gouvernance et conception : 6 à 8 semaines ;
- Phase 2 – Prototype et validation des intégrations critiques : 4 à 6 semaines ;
- Phase 3 – Réalisation du produit minimum viable et préparation des contenus : 3 à 4 mois ;
- Phase 4 – Pilote multi-populations, recette et corrections : 4 à 6 semaines ;
- Phase 5 – Généralisation, accompagnement renforcé et décommissionnement d'Intrafor : 1 à 2 mois ;
- Phase 6 – Déploiement progressif des fonctions d'intelligence artificielle avancées après stabilisation des contenus, droits et sources.

Le planning précisera le chemin critique, les jalons d'arbitrage et de validation, les dépendances aux systèmes sources, les prérequis à la charge de l'établissement, les modalités de pilote et les critères de décision de généralisation.

9.3 Équipe projet du titulaire

Le candidat présentera l'équipe dédiée au projet (chef de projet, architecte, consultants fonctionnels, développeurs, expert IA, référent conduite du changement), les CV des intervenants clés et le dispositif de gouvernance proposé. Toute modification de l'équipe en cours de projet sera soumise à validation préalable du pouvoir adjudicateur.

Article 10 – Livrables

Sans que cette liste soit exhaustive, les livrables attendus sont notamment :

- Plan de management de projet et planning détaillé ;
- Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées ;
- Dossier d'architecture technique ;
- Environnements de développement, de recette et de production ;
- Cahier et procès-verbaux de recette (VABF, VSR) ;
- Rapports de tests de charge, de sécurité, d'accessibilité et de contrôle de la qualité des données et des résultats de recherche ;
- Documentation d'exploitation, d'administration et utilisateur ;
- Supports de formation et dispositif d'accompagnement du changement ;
- Plan de migration, rapport de contrôle après reprise, plan de décommissionnement d'Intrafor et tableau de bord d'adoption ;
- Plan de réversibilité.

- Conception UX/UI et système de design intégrés au périmètre forfaitaire du marché.

Chaque livrable documentaire fera l'objet d'une validation formelle du pouvoir adjudicateur dans un délai précisé au CCAP.

Annexes

- Annexe 1 – Synthèse des besoins identifiés à l'issue des 4 ateliers utilisateurs (43 besoins, 8 thématiques) ;
- Annexe 2 – Cas d'usage de l'annuaire (typologies de recherche et réponses attendues).

La cartographie applicative et des interfaces, l'inventaire détaillé et la volumétrie des contenus, la taxonomie cible ainsi que les personas et scénarios de recette sont établis contradictoirement avec le titulaire lors de la phase de cadrage, dans les conditions de l'article 9. Les éléments de dimensionnement nécessaires au chiffrage figurent dans le corps du présent CCTP.

Annexe 1 – Détail des besoins identifiés à l'issue des 4 ateliers utilisateurs

La liste ci-dessous reproduit le recueil des besoins présenté au comité opérationnel du 1er juillet 2026 (43 besoins recensés lors des ateliers, consolidés en 8 thématiques ; certains énoncés ont été regroupés lors de la synthèse). Elle est fournie à titre de contexte : la traçabilité contractuelle s'opère au niveau des exigences numérotées des articles 4 à 6, qui en constituent la traduction arbitrée et priorisée.

Thématique 1 – IA & moteur de recherche

- Moteur de recherche IA sur l'ensemble des documents, avec résumés automatiques
- Agent IA d'orientation des signalements, reformulés en tutoriels
- Recherche globale avec filtres (annuaire vs documentaire)
- Création de tickets « zéro formulaire » assistée par l'IA : ticket généré à partir de la demande exprimée, sans saisie de formulaire

Thématique 2 – Gestion documentaire

- Console CMS simplifiée : chaque service publie et met à jour ses contenus sans dépendance à la DSI
- Versioning et circuit de validation (type BlueKango / GED) avec révision
- Nettoyage massif des bases, suppression des documents obsolètes
- Clarification des rôles BlueKango / ServiceNow
- Organisation thématique des documents
- Connexion à Teams pour les dossiers partagés

Thématique 3 – Annuaire & organigramme

- Fusion des annuaires nominatif et non nominatif
- Recherche multicritère sans multiplication de clics
- Annuaire à jour : cycle de vie des agents (entrées / sorties, mobilité)
- Organigramme interactif et trombinoscope
- Champs complémentaires : LinkedIn, Instagram, réseaux sociaux
- Création de listes de diffusion personnelles (ex. CDU) sans ressaisie des adresses

Thématique 4 – Applications métiers

- Affichage des 4 applications principales dès l'ouverture
- « Météo des applications » : indicateur visuel des pannes (évitant les tickets inutiles)
- Référent métier affiché pour chaque application
- Accès rapide aux tickets IT / RH depuis l'accueil

Thématique 5 – UX, ergonomie & personnalisation

- Refonte graphique complète (interface jugée vieillissante)
- Organisation des contenus adaptée par profil (médecin, paramédical, administratif)

- Page d'accueil personnalisable (favoris, accès directs)
- Accès mobile externe sécurisé (SSO / Authenticator)
- Navigation fluide (retour à l'accueil via le logo)

Thématique 6 – Contenu & vie institutionnelle

- Actualités attractives : vidéos, flux réseaux sociaux, newsletters
- Calendrier d'événements avec inscription en temps réel (Weezevent)
- Espace CSE, petites annonces internes, menus du self
- Base de connaissances contributive (astuces, tutoriels)
- Publication des offres d'emploi
- Rubriques « La presse en parle » et « Chiffres clés »
- Parcours thématiques d'onboarding
- Mouvements du personnel

Thématique 7 – Notifications & communication

- Notifications ciblées, en remplacement du canal « Everyone »
- Bannière dynamique pour newsletters et alertes
- Notifications sur les documents nouvellement mis à jour
- Désactivation possible des notifications (droit à la déconnexion)

Thématique 8 – Accès, gouvernance & technique

- Gestion des accès multi-entités (sectorisation des droits)
- Gouvernance des contenus : rédaction, modération, publication
- Interopérabilité RHPI / ServiceNow / BlueKango
- Périmètre cadré : ni un outil de gestion de projet, ni un réseau social interne

Annexe 2 – Cas d'usage de l'annuaire (typologies de recherche et réponses attendues)

Le tableau ci-dessous transcrit le schéma des cas d'usage de l'annuaire élaboré en atelier (support FigJam présenté au comité opérationnel du 1er juillet 2026). Il structure, pour chacune des huit typologies de recherche identifiées, les critères de requête, le type de réponse attendue (nominative / non nominative) et la restitution cible. Ces cas d'usage constituent le référentiel de conception et de recette de la fonction annuaire ; le titulaire devra démontrer leur couverture lors de la vérification d'aptitude.

N°	Typologie de recherche	Exemples de requêtes	Réponse attendue	Restitution attendue
1	Recherche par identité : trouver le numéro / poste d'une personne connue par son nom, son prénom, ou un nom approximatif (orthographe incertaine, nom marital / de naissance).	Nom ; prénom ; nom approximatif.	Nominative.	Fiche personne : photo, poste direct, mobile, service.
2	Recherche par fonction ou métier : trouver « le cadre de santé de neurologie », « un médecin anesthésiste de garde », sans connaître le nom de la personne.	Fonction (ex. cadre de santé) croisée avec un service ou une spécialité.	Nominative.	Liste filtrée par rôle, regroupée par service, triable ; fiche personne.

N°	Typologie de recherche	Exemples de requêtes	Réponse attendue	Restitution attendue
3	Recherche par service / organisation : lister tout l'organigramme d'un service (chef de service, cadre, secrétariat, postes fixes de la salle de soins), souvent pour un nouvel arrivant ou un remplaçant.	Chef de service, cadre, équipe d'un périmètre ; postes fixes (salle de soins, standard, secrétariat).	Nominative et non nominative (postes fixes).	Vue hiérarchique du service : chef, cadre, équipe, lignes fixes (organigramme).
4	Recherche inversée par numéro : on dispose d'un numéro affiché sur un téléphone ou une feuille, on veut savoir à qui ou à quel service il correspond.	Numéro de poste ou de téléphone.	Nominative ou non nominative selon le numéro.	Fiche personne ou fiche service correspondant au numéro.
5	Recherche par localisation géographique : trouver les postes téléphoniques d'un bâtiment, d'un étage ou d'une chambre patient (utile pour les soignants itinérants ou les transmissions).	Bâtiment ; étage ; chambre patient.	Non nominative (localisation ; affichage plan à étudier).	Liste localisée / vue plan : services et postes associés.
6	Recherche de garde / astreinte : qui est l'interne de garde, le cadre d'astreinte, le médecin référent du jour, souvent avec une notion de temporalité (aujourd'hui, ce week-end).	Interne de garde ; médecin référent du jour ; cadre d'astreinte (avec temporalité).	Nominative.	Fiche personne : photo, poste direct, mobile, service.
7	Recherche par mots-clés (compétence ou spécialité transversale) : « qui est référent hygiène », « qui est référent matériel », « qui est DPO » — rôles fonctionnels non hiérarchiques.	Référents transversaux : hygiène, compliance, responsable site web ; langues parlées (à confirmer).	Nominative.	Fiche personne avec tag (rôle transversal) visible et filtrable.
8	Recherche externe / partenaires : coordonnées de prestataires et d'établissements partenaires.	Prestataires établissements partenaires.	Nominative et mixte (établissement).	Fiche personne externe : poste direct, mobile, nom de l'employeur, mention « EXT » identifiable ; fiche établissement / entreprise avec liste de contacts nominatifs.

Nota : certains libellés issus de l'atelier restent à confirmer en phase de conception détaillée (notamment la recherche par langues parlées et les modalités d'affichage de la localisation).