

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES  
N° 2025 – P988**

**CONCEPTION ET MISE EN PLACE  
DE 3 FORMATIONS COMMUNICATION  
À DESTINATION DES AGENTS DES PÔLES INSEE CONTACT**

Ce document comporte 12 pages, y compris celle de garde.

## Sommaire

1. Contexte.....	3
1.1 Présentation de l’Insee.....	3
1.2 Le Pôle National de Formation (PNF).....	3
1.3 Les Pôles Insee Contact (PIC).....	3
2. Objet du marché.....	4
3. Description des besoins à satisfaire.....	5
3.1 Pour la formation « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone ».....	5
3.2 Pour la formation « Gestion des émotions face à l’interlocuteur téléphonique ».....	6
3.3 Pour la formation « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe ».....	6
4. Les prestations et les livrables attendus.....	7
4.1 Précisions sur la conception.....	8
4.2 Précisions sur l’adaptation des formations.....	9
4.3 Précisions sur les supports.....	9
4.4 Précisions sur les sessions de formation.....	10
5. Vérification des prestations.....	11
5.1 Prestations de conception.....	11
5.2 Animation des sessions et évaluations.....	11
6. Organisation du suivi d’exécution du marché.....	11
6.1 Correspondant – Intervenants du titulaire.....	11
6.2 Correspondant – Interlocuteur de l’administration.....	12



# 1. Contexte

---

## 1.1 Présentation de l'Insee

L'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) est une direction générale du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

L'Insee collecte, produit et diffuse des informations sur l'économie et la société française afin que tous les acteurs intéressés (administration, entreprises, chercheurs, médias, enseignants, particuliers) puissent les utiliser pour effectuer des études, faire des prévisions et prendre des décisions. Il coordonne le système statistique public français, collabore aux travaux statistiques menés par les organismes internationaux et assure une fonction d'enseignement supérieur par l'intermédiaire du groupe des écoles nationales d'économie et de statistique (GENES), devenu établissement public d'enseignement supérieur et de recherche rattaché au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et dont l'Insee assure la tutelle technique.

L'Insee est également chargé de la gestion et/ou de la diffusion de différents répertoires (répertoire des personnes, fichier électoral, répertoire des entreprises et des établissements).

L'organisation administrative de l'Insee comprend :

- une direction générale (DG) située à Montrouge (92) qui assure des tâches de conception, de coordination et d'étude au niveau national ;
- 13 directions régionales (DR) en métropole et 2 dans les DOM, réparties sur plusieurs sites, qui assurent pour leur région toutes les fonctions de l'Insee. Ces organes régionaux sont à la fois des échelons de collecte de l'information, des services d'études et de diffusion de l'information statistique, économique et sociale.

## 1.2 Le Pôle National de Formation (PNF)

Le Pôle national de formation dépend fonctionnellement de la division Formation-Concours au sein du département des ressources humaines de l'Insee. Situé à Poitiers, le PNF coordonne les besoins de formation des différentes directions de l'Insee et participe au déploiement des formations nationales des agents.

## 1.3 Les Pôles Insee Contact (PIC)

Les Pôles Insee Contact (PIC) ont en charge l'accompagnement des usagers dans leurs recherches d'informations sur insee.fr mais également l'accompagnement d'opérations liées aux répertoires gérés par l'Insee (immatriculation des entreprises (Sirene), Répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP), ou les opérations de collecte d'enquêtes auprès des ménages (y compris le recensement de la population) et des entreprises.

La réponse à l'utilisateur s'appuie sur :

- l'équipe nationale ;
- trois sites en région : les PIC de Rouen, Strasbourg, Dijon.



Un outil de réponse omnicanal permet de suivre le parcours d'un usager et ce, même s'il utilise plusieurs canaux de contact. Actuellement les agents d'Insee Contact (appelés chargés d'orientation de l'Insee (COI)) répondent par téléphone et courriel, dans un avenir proche ils seront en mesure de prendre des questions via un "tchat".

## 2. Objet du marché

---

Le présent accord-cadre a pour objet la conception ainsi que la réalisation/animation de trois types de formations concernant la communication (deux pour les chargés d'orientation : « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone » et « Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique » – une pour les encadrants : « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe ») à destination des agents des Pôles Insee Contact.

## 3. Description des besoins à satisfaire

---

Les formations pour les agents des PIC (chargés d'orientation et encadrants) ont vocation à être intégrées à leur parcours de formation dès leur prise de poste.

Lorsque les agents des PIC répondent au téléphone, ils doivent savoir apporter une réponse pertinente à l'usager, ou savoir avec assertivité le diriger vers le bon interlocuteur. Parfois, ils doivent faire face à des usagers en mal-être et cela peut avoir un impact sur les agents. Pour cette raison, trois formations devront être conçues et animées :

- une première formation « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone » à destination des chargés d'orientation ;

- une deuxième formation « Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique » à destination des chargés d'orientation ;

- une troisième formation « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe » à destination des encadrants des chargés d'orientation.

Les trois formations devront être réalisées en présentiel sur une durée de 2 jours consécutifs chacune, chaque session réunira de 8 à 12 stagiaires.

Les sessions de formation pourront se dérouler à Strasbourg, Dijon, Rouen ou à la Direction Générale à Montrouge.

La première année, plusieurs sessions devront être organisées de manière à former l'ensemble des agents (une cinquantaine). Par la suite, chaque formation fera l'objet d'une à deux sessions par an.

La formation « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone » interviendra avant la formation « Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique » pour les chargés d'orientation (écart temporel d'1 à 2 mois entre les 2 formations).

La formation « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe » étant destinée aux managers, la session devra être organisée à la Direction générale de Montrouge.

Pour chaque formation, le titulaire du marché devra concevoir la formation en partenariat avec l'Insee, animer des sessions (Dijon, Montrouge, Rouen, Strasbourg), fournir aux stagiaires des supports de formation et fournir la restitution des évaluations de satisfaction menées auprès des stagiaires au terme de chaque session.



Il est attendu du titulaire du marché qu'il puisse adapter les contenus aux expériences vécues par les stagiaires.

Au moment de la formation, les chargés d'orientation auront une expérience de quelques mois pendant lesquels ils auront déjà répondu par courriel et écouté en binômes les réponses téléphoniques apportées par des agents plus expérimentés.

Les modalités pédagogiques devront comprendre à la fois des apports théoriques, des moments d'activités et des mises en situation ; ces dernières devront être adaptées suivant le public.

Il est impératif que la bienveillance et l'écoute soient les mots d'ordre de ces formations aussi bien du côté du prestataire que des apprenants.

### 3.1 Pour la formation « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone »

Cette formation devra intervenir environ 3 mois après la prise de poste des nouveaux agents (prévue théoriquement au 1<sup>er</sup> septembre).

Le public visé est les agents des PIC chargés d'orientation.

Ils auront déjà répondu à des courriels d'utilisateurs et auront observé un agent expérimenté répondre au téléphone.

À l'issue de la formation les apprenants devront être capables :

- de comprendre les enjeux d'un bon accueil téléphonique (une réponse courte et pertinente est préférable à une réponse longue avec trop d'informations) ;
- d'identifier le service attendu par les interlocuteurs lors des appels téléphoniques (écoute active, reformulation, etc) ;
- de connaître les différentes étapes pour réussir son accueil téléphonique ;
- d'identifier son rôle avec ses missions et ses limites (cadrer la demande, réorienter au besoin, savoir dire non, etc.)

### 3.2 Pour la formation « Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique »

Le public visé est les agents chargés d'orientation.

À l'issue de la formation les apprenants devront être capables :

— de comprendre les situations difficiles :

- mieux se connaître pour mieux maîtriser ses réactions : qu'est-ce qu'une situation déstabilisante ? Qu'est-ce qui nous fait agir/réagir ? ;
- comprendre ses émotions pour développer la maîtrise de soi ;
- changer de regard sur les situations déstabilisantes.

— d'anticiper les situations difficiles :

- repérer les mécanismes d'escalade et phénomènes de propagation : désaccord, conflit, agressivité, violence ;
- connaître la typologie des usagers et des comportements difficiles, reconnaître les attentes « cachées » au-delà du premier contact ;
- maîtriser le paraverbal : décoder les intonations, le débit, les non-dits, les sous-entendus, les silences.



- d'adopter une attitude professionnelle efficace et protectrice :
  - construire une posture professionnelle cohérente et juste pour l'utilisateur et pour soi-même ;
  - conserver sa distance de sécurité émotionnelle et physique ;
  - puiser dans ses ressources pour faire face aux imprévus et être proactifs.
- de développer son intelligence relationnelle :
  - utiliser les techniques de gestion des conflits pour engager la désescalade ;
  - mettre en place les attitudes adaptées pour éviter le blocage de communication ;
  - savoir poser les limites avec calme pour rester maître de l'échange ;
  - savoir s'arrêter / arrêter et comment le faire.

### 3.3 Pour la formation « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe »

Le public visé est les agents encadrant les équipes de chargés d'orientation.

Une session annuelle sera à organiser à la direction générale de Montrouge.

Les responsables sont plus souvent confrontés aux appels dits difficiles dans la mesure où ils peuvent prendre en charge des appels transférés par les chargés d'orientation.

Ils doivent également accompagner et soutenir leurs équipes notamment face à la difficulté que peuvent représenter certains appels.

Les modalités pédagogiques devront donc être adaptées dans la mesure où les situations à gérer seront différentes (face-à-face, accompagnement de l'équipe, échanges de pratiques, etc.).

À l'issue de la formation les apprenants devront être capables :

- de comprendre les situations difficiles :
  - mieux se connaître pour mieux maîtriser ses réactions : qu'est-ce qu'une situation déstabilisante ? Qu'est-ce qui nous fait agir/réagir ? ;
  - comprendre ses émotions pour développer la maîtrise de soi ;
  - changer de regard sur les situations déstabilisantes.
- d'anticiper les situations difficiles :
  - repérer les mécanismes d'escalade et phénomènes de propagation : désaccord, conflit, agressivité, violence ;
  - connaître la typologie des usagers et des comportements difficiles, reconnaître les attentes « cachées » au-delà du premier contact ;
  - maîtriser le paraverbal : décoder les intonations, le débit, les non-dits, les sous-entendus, les silences.
- d'adopter une attitude professionnelle efficace et protectrice :
  - construire une posture professionnelle cohérente et juste pour l'utilisateur et pour soi-même ;
  - conserver sa distance de sécurité émotionnelle et physique ;
  - puiser dans ses ressources pour faire face aux imprévus et être proactifs.
- de développer son intelligence relationnelle :
  - utiliser les techniques de gestion des conflits pour engager la désescalade ;
  - mettre en place les attitudes adaptées pour éviter le blocage de communication ;
  - savoir poser les limites avec calme pour rester maître de l'échange ;
  - savoir s'arrêter / arrêter et comment le faire.



- d'accompagner leur équipe :
  - animer des échanges de pratique ;
  - recueillir la parole et proposer des solutions.

## 4. Les prestations et les livrables attendus

Le titulaire du marché devra concevoir les formations, les animer, les adapter le cas échéant et fournir la restitution des évaluations de satisfaction menées auprès de stagiaires au terme de chaque session.

Unités d'Œuvres	Livrables
<b>U01</b> : Conception formation « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone »	— Support de présentation ; — Fiche-protocole mobilisable en situation de travail ; — Évaluation de satisfaction prévue.
<b>U02</b> : Conception formation « Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique »	— Support de présentation ; — Fiche-protocole mobilisable en situation de travail ; — Évaluation de satisfaction prévue.
<b>U03</b> : Conception formation « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe	— Support de présentation — Fiche-protocole mobilisable en situation de travail — Évaluation de satisfaction prévue.
<b>U04</b> : Évolution et adaptation des formations au cours du marché	— Livrables UO conception mis à jour
<b>U05</b> : animation d'une session de formation « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone »	— Feuille d'émargement — Synthèse d'évaluation de satisfaction stagiaire ; — Copie des questionnaires.
<b>U06</b> : animation d'une session de formation « Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique »	— Feuille d'émargement — Synthèse d'évaluation de satisfaction stagiaire ; — Copie des questionnaires.
<b>U07</b> : animation d'une session de formation « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe »	— Feuille d'émargement — Synthèse d'évaluation de satisfaction stagiaire ; — Copie des questionnaires.

### 4.1 Précisions sur la conception

Les prestations de conception sont exécutées dans les locaux du titulaire.

L'étape de conception comprend les livrables suivants :

- ◆ La réunion de lancement dès la signature du marché ;
- ◆ La définition du plan de formation détaillé ;
- ◆ Une ou deux réunions avec le titulaire pour pouvoir adapter au maximum le contenu des formations aux besoins des agents.
- ◆ La conception d'un dispositif d'évaluation ;
- ◆ La logistique générale sur la durée du marché.

**L'Insee est associé à chaque étape de conception et à toutes les réunions de**



### **préparation autant que de besoin.**

Ces réunions pourront se tenir en distanciel via l'outil de webconférence Zoom. Le titulaire devra être en possession d'une licence professionnelle.

- **UO1** : Conception formation « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone »
- **UO2** : Conception formation « Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique »
- **UO3** : Conception formation « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe »

## **4.2 Précisions sur l'adaptation des formations**

Le cas échéant, une mise à niveau des modules et des supports sera demandée en fonction des besoins internes.

Cette mise à niveau fait l'objet d'une unité d'œuvre à part entière.

- **UO4** : Évolution et adaptation des formations au cours du marché.

À l'issue de chaque session, et suite au retour des questionnaires d'évaluation, une adaptation des contenus pourra être demandée par l'Insee.

À chaque commande par l'Insee sur l'unité d'œuvre UO4, le délai maximum fixé en vue de l'adaptation de tout ou une partie des formations est fixé à **20 jours ouvrés** à compter de la notification du bon de commande.

Les plans de formation détaillés (objectifs pédagogiques, méthodes pédagogiques, principaux contenus, timing, et toutes autres informations utiles) mis à jour pour tout ou une partie des formations doivent faire l'objet d'une validation par l'Insee.

## **4.3 Précisions sur les supports**

La fourniture des supports pédagogiques est à la charge du titulaire. Ces supports sont présentés dans l'offre du titulaire.

À l'issue de la formation, les stagiaires devront disposer de fiches-protocoles reprenant les différentes façons de réagir selon les situations rencontrées et les supports présentés lors de la formation.

Les supports pédagogiques seront remis à la personne publique sous format électronique et élaborés à partir d'outils bureautiques standard compatibles LibreOffice.

Lorsque la forme « papier » sera nécessaire ou préférable pour un meilleur déroulement de la formation, le titulaire fournira les exemplaires « papier » en nombre suffisant à chaque session. En revanche, il privilégiera les échanges dématérialisés dans la mesure où ce mode de transmission n'induit pas d'effets négatifs sur la qualité de la prestation attendue.

Tous les supports présentés aux stagiaires seront préalablement validés par l'Insee.

## **4.4 Précisions sur les sessions de formation**

**Les sessions de formation seront organisées en présentiel dans les locaux de l'Insee à la Direction générale de Montrouge, Dijon, Rouen ou Strasbourg.**





Les établissements dans lesquels auront lieu les formations sont situés aux adresses suivantes :

- 88 avenue Verdier, 92120 Montrouge
- 2 rue Hoche, 21000 Dijon
- 8 quai de la Bourse, 76000 Rouen
- Cité administrative Gaujot, 14 rue du Maréchal Juin, CS50016, 67084 Strasbourg

Les animations de sessions de formation sont constituées des unités d'œuvres suivantes :

- **U05** : animation d'une session de formation « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone »
- **U06** : animation d'une session de formation « Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique »
- **U07** : animation d'une session de formation « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe »

Les estimations du nombre de sessions sont les suivantes :

	2025	2026	2027	2028
<b>Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone</b>	4	2	2	2
<b>Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique</b>	4	2	2	2
<b>Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe</b>	1	1	1	1

Chaque groupe sera composé de 8 à 12 stagiaires.

À titre exceptionnel, à la demande expresse de l'administration, et parce qu'un contexte particulier le nécessiterait, ces formations pourront être tenues en distanciel.

## 5. Vérification des prestations

### 5.1 Prestations de conception

Les vérifications consistent à s'assurer que tous les documents ont été fournis, qu'ils respectent bien les spécifications énoncées au CCTP et répondent aux attentes pour la formation concernée : qualité des contenus des modules, qualité du plan de formation, qualité des supports et qualité du bilan annuel.

L'Insee aura la possibilité de demander une mise à jour des contenus.



## 5.2 Animation des sessions et évaluations

Les vérifications consistent à s'assurer que la session de formation s'est déroulée conformément aux exigences du CCTP, au contenu et au plan de formation définis à l'issue de la prestation de conception.

Le dispositif d'évaluation sera proposé par le titulaire. Il devra comprendre un questionnaire d'évaluation à chaud conçu en collaboration avec l'Insee.

La synthèse d'évaluation ainsi que la copie des questionnaires relatifs à chaque session sont adressés au Pôle National de formation de l'Insee dans un délai de **10 jours ouvrés** à compter de la fin de la session.

L'Insee étudie la synthèse des questionnaires d'évaluation remise par le titulaire à l'issue de chaque session de formation.

## 6. Organisation du suivi d'exécution du marché

---

### 6.1 Correspondant – Intervenants du titulaire

Le titulaire fourni à l'Insee dans son offre les coordonnées de l'interlocuteur en charge du marché. Le titulaire désigne un correspondant unique qui assure la conduite totale de la prestation.

En cas d'indisponibilité d'un formateur, le titulaire avertit la personne publique et doit impérativement assurer son remplacement par un intervenant de niveau au moins équivalent à celui de l'intervenant remplacé.

Si le titulaire ne respecte pas ces obligations, l'Insee se réserve la possibilité de résilier le marché sans indemnités pour le titulaire.

### 6.2 Correspondant – Interlocuteur de l'administration

Pendant toute la durée du marché, l'interlocuteur pour la mise en œuvre du marché sera le Pôle national formation de l'Insee. Les coordonnées seront données au titulaire après la notification.

