



**MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
pour l'administration**

Sous-direction de la préfiguration
de l'agence ministérielle de gestion
Bureau des achats de communication

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

n° DAF_2024_001055

**Prestations de media training, de formation au media training et
d'accompagnement à la communication de crise au profit du ministère des Armées
et des anciens combattants**

**Lot 1 : Préparation des commentateurs aux commémorations nationales à fort
retentissement médiatique**

**Lot 2 : Préparation au media training et à la communication de crise des ambassadeurs
du ministère (hautes autorités, autorités et communicants)**

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – CONTEXTE GÉNÉRAL.....	3
ARTICLE 2 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	3
ARTICLE 3 – DESCRIPTION, ETENDUE DES PRESTATIONS FAISANT L'OBJET DE BONS DE COMMANDE.....	3
3.1. Public visé.....	3
A. 3.2. Volume estimé des prestations.....	4
B. 3.3. Niveau d'exigence.....	4
C. 3.4. Désignation des prestations.....	4
ARTICLE 4 – DÉSIGNATION, ETENDUE DES PRESTATIONS COMMANDEES PAR MARCHES SUBSEQUENTS	7
ARTICLE 5 – MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.	7
D. 5.1. Lieux d'exécution des prestations.....	7
E. 5.2. Calendrier - Plage horaire.	8
ARTICLE 6 – MOYENS PÉDAGOGIQUES, HUMAINS ET MATÉRIELS.....	8
F. 6.1. Méthode pédagogique.	8
G. 6.2. Modalités pédagogiques.....	8
H. 6.3. Intervenants.....	9
I. 6.4. Documentation.....	9
ARTICLE 7 – ORGANISATION DES FORMATIONS.....	9
J. 7.1. Avant les formations.....	9
K. 7.2. Pendant les formations - Feuille d'émargement, attestation de formation et questionnaire d'évaluation (formations collectives)	11
L. 7.3. Après les formations (livrables).....	11
ARTICLE 8 – DÉMARCHE QUALITÉ.....	12

ARTICLE 1 – CONTEXTE GÉNÉRAL.

Les prestations relatives aux formations aux techniques de communication face aux médias (également appelées « media-trainings » dans la suite du texte) sont destinées à des agents du ministère des Armées (MINARM) qui seront amenés, dans le cadre de leur activité, à :

- devoir s'exprimer devant des médias ou des représentants d'institutions,
- à représenter leur service lors de manifestations diverses,
- ou à sensibiliser et former leur hiérarchie ou les membres de leur service à la communication (aide à l'expression orale, par exemple).

ARTICLE 2 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE.

Le présent accord-cadre a pour objet la formation aux techniques de communication face aux médias au profit des personnels du ministère des Armées. Il se décompose en deux lots distincts :

- Lot 1 : préparation des commentateurs aux commémorations nationales à fort retentissement ;
- Lot 2 : préparation au media training et à la communication de crise des ambassadeurs du ministère (hautes autorités, autorités, et communicants).

ARTICLE 3 – DESCRIPTION, ETENDUE DES PRESTATIONS FAISANT L'OBJET DE BONS DE COMMANDE

3.1. Public visé

3.1.1. Formations de média-training de type accompagnement

Les formations de type accompagnement sont destinées principalement à des dirigeants, mais également à des représentants militaires et civils du MINARM (officiers généraux ou exerçant d'importantes responsabilités, notamment dans les États-majors, des directeurs, des directeurs de programme, des responsables techniques ou administratifs, des ingénieurs, des managers d'affaires, des architectes, des hauts fonctionnaires...) devant s'exprimer devant :

- des médias (presse écrite, radios, télévision, internet),
- des décideurs de la défense,
- des élus, des membres de commission de défense,
- des institutionnels.

Ces dirigeants et représentants seront amenés à s'exprimer, notamment, à l'occasion de présentations, lors de salons, forums et autres événementiels et lors d'une crise (quelque soit l'intensité).

3.1.2. Autres formations de média-training destinées aux communicants

Les formations destinées aux communicants du ministère des Armées dont certains sont compris dans le public cité à l'article 3.1.1 du présent document doivent permettre à ces derniers de sensibiliser et former leur hiérarchie ou les membres de leur service à la prise de parole en public.

A. 3.2. Volume estimé des prestations.

Le volume estimé pour la durée de l'accord-cadre est de 0 à 120 média-trainings. Ceux-ci sont, soit individuels [durée de deux (2) heures], soit collectifs [durée comprise entre six (6) heures et quatorze (14) heures, suivant les besoins] (voir article 4 *infra*).

Les formations se déroulent, soit au profit d'un seul agent (formations individuelles), soit au profit d'un groupe de trois (3) à dix (10) agents, suivant les besoins, pour les formations collectives.

B. 3.3. Niveau d'exigence.

Le niveau de formation à atteindre est « maîtrise » (M) selon la définition donnée dans le référentiel « SAME » (voir tableau ci-dessous). En effet, la formation doit développer l'aisance de « l'ambassadeur » dans sa prise de parole afin que celle-ci puisse contribuer à la valorisation de l'entité du « MINARM » qu'il représente auprès des publics cibles.

Sensibilisation (S)	<ul style="list-style-type: none">• Connaissance du vocabulaire général du domaine concerné• Comprendre les enjeux et problèmes relatifs au domaine concerné
Application (A)	<ul style="list-style-type: none">• Connaissance de quelques méthodes ou règles d'application dans le domaine concerné• Réaliser des actes simples relatifs au domaine concerné
Maîtrise (M)	<ul style="list-style-type: none">• Connaissance de la plupart des méthodes, outils et règles d'application dans le domaine• Réaliser des actes complexes liés au domaine concerné
Expertise (E)	<ul style="list-style-type: none">• Posséder le niveau précédent• Être capable d'inventer, de développer et de faire évoluer les théories, les concepts et processus existants

C. 3.4. Désignation des prestations

Les sept (7) catégories de media training suivantes sont à mettre en œuvre dans les locaux de l'administration (formations individuelles et collective) ou, pour le Lot n° 1, dans les locaux du titulaire (formations collectives) :

N° du poste	INTITULÉS	OBJECTIFS (*)	NIVEAU SAME/DURÉE DE LA FORMATION	PUBLIC CONCERNÉ	N° de Lot
1	Préparation des commentateurs aux commémorations nationales à fort retentissement à Paris ou en région parisienne.	Former le public concerné à s'exprimer sur un plateau média lors d'un évènement en direct	M 2 jours	Officiers supérieurs des armées et des services, de la DGA, ingénieurs civils de la DGA (**) et hauts fonctionnaires du Minarm	LOT 1
1	Media training individuel et préparation personnelle à l'interview (conseil en prise de parole stratégique) à Paris ou région parisienne.	Former et accompagner les officiers généraux ou supérieurs, les directeurs, ingénieurs civils de la DGA et hauts fonctionnaires du Minarm	M 2 à 3 heures	Officiers supérieurs des armées, de la DGA, ingénieurs civils de la DGA et hauts fonctionnaires du Minarm,	LOT 2
2	Media training individuel et préparation personnelle à l'interview (conseil en prise de parole stratégique) en Province.	Même objectif que pour la formation précédente	M 2 à 3 heures	Même public que pour la formation précédente	
3	Média-training collectif en Province.	Former les agents cités à l'article 3 à s'exprimer devant les médias, diverses personnalités ou à l'occasion de présentations diverses ou en situation de crise.	M Entre 6 et 8 heures	Agents cités à l'article 3 <i>supra</i>	
4	Média-training collectif à Paris ou région parisienne.	Même objectif que pour la formation précédente	M Entre 6 et 8 heures	Même public que pour la formation précédente	
5	Formation collective aux techniques de média-training.	Permettre aux agents de maîtriser les techniques de média-training	M Entre 6 et 8 heures	Personnel civil et militaire « communicants » du MINARM	

		pour pouvoir préparer leurs propres chefs ou leurs collègues			
6	Media training en situation de crise à Paris et en province, y compris en outre-mer et étranger.	Permettre rapidement aux agents amenés à s'exprimer devant les médias lors d'une situation de crise à maîtriser tous les outils de l'interview sous pression, en parallèle de l'action des chargés de communication	M 2 heures, sous court préavis	Tout agent du MINARM	

(*) : Dans le cas d'une prise de parole avec les médias, il convient également de préparer l'interviewé à répondre aux questions des journalistes en direct sur un plateau de radio ou de télévision.

(**) Direction générale de l'armement

3.4.1. Détail des prestations du Lot 1 (Poste 1) :

Pour le lot 1, le rôle du titulaire est de développer l'aisance de l'agent dans sa prise de parole en direct sur un plateau TV, à l'occasion du 14 juillet, voire d'un autre événement à fort retentissement médiatique de type commémoration nationale, afin que celui-ci contribue à la valorisation de l'image de l'institution auprès de ses publics cibles. L'agent devra maîtriser son stress et s'adapter aux aléas du direct. Le prestataire devra démontrer une excellente connaissance de l'institution militaire et du ministère des Armées pour assurer les prestations demandées.

3.4.2. Détail des prestations du Lot 2 (Poste 1 à 6) :

Le prestataire veillera à dispenser une formation qui prendra en compte les spécificités des Armées et la diversité du public à former.

À l'issue des formations, les agents doivent être capables de connaître les règles d'intervention sur les divers supports médiatiques, d'élaborer un message essentiel et le délivrer, de répondre aux questions des journalistes ou des institutionnels, de s'exprimer efficacement dans les médias et de gérer les relations avec les journalistes et les institutionnels.

Les agents doivent être préparés à des situations d'interview ou de débat, à réagir à différentes pressions médiatiques et à connaître les premiers réflexes de la communication de crise.

Pour le poste 5 : la DICOd organise et met en œuvre des stages de formation au profit de personnels de la Défense (civils et militaires) en charge de la communication et de personnels appelés à agir dans le domaine de la communication à titre accessoire.

S'inscrivant dans ce cadre, la prestation intervient au sein de la formation « communicant en unité » dans le module réservé à la « connaissance des médias ». Il s'agit de permettre aux stagiaires de réaliser ensuite la préparation de leurs chefs et des personnels choisis pour rencontrer des journalistes : message, attitude et comportement.

La prestation consiste à préparer un groupe de stagiaires à réaliser des média-training. Les agents seront placés en situation d'interviewé, de « préparateur » (« Mediatrainer ») puis feront l'objet d'un débriefing. Le prestataire devra nécessairement exister au sein du référentiel national unique Qualiopi.

Le poste 6 requiert une disponibilité du prestataire sous court préavis, à tout moment de la semaine, pour pouvoir media-trainer les agents amenés à prendre la parole face à différents médias (TV, radio, journalistes presse écrites...) en situation de crise. Le prestataire veillera à mettre en place des outils de gestion du stress et à organiser dans la mesure du possible une pression médiatique simulée afin de placer l'agent dans les conditions réelles de l'interview lors d'une crise.

Une excellente connaissance de la crise, et une très bonne connaissance du périmètre du ministère des Armées, en particulier des conditions de préparation opérationnelle des unités et d'emploi des forces est demandée.

ARTICLE 4 – DÉSIGNATION, ETENDUE DES PRESTATIONS COMMANDEES PAR MARCHES SUBSEQUENTS

Les prestations commandées au titulaire par marchés subséquents sont notamment des prestations de formation en média training occasionnelles et non prévues au BPU, mais néanmoins constitutives de l'objet de l'accord-cadre. La description des prestations demandées, leurs caractéristiques ainsi que leur modalités d'exécution seront indiquées dans le marché subséquent correspondant, associé à la proposition technique et financière (devis) du titulaire. Ou bien, le marché subséquent pourra, le cas échéant, comporter un renvoi aux dispositions du présent document.

ARTICLE 5 – MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.

D. 5.1. Lieux d'exécution des prestations.

Lot 1 - Poste n° 1

Les formations se déroulent en présentiel dans les locaux du titulaire ou dans des locaux loués par lui à Paris ou en région parisienne. Le titulaire met à la disposition des agents un studio d'enregistrement et une régie.

Les locaux doivent être facilement accessibles en transport en commun.

Les locaux permettent d'accueillir les agents dans des conditions satisfaisantes en termes d'espace, de luminosité (salle de formation éclairée par la lumière naturelle) et sonore (absence de bruit). Les locaux doivent être équipés et adaptés à la prestation de formation considérée.

Les locaux sont systématiquement accessibles aux personnes à mobilité réduite (P.M.R.).

Lot 2 - Postes n° 1, 2, 3, 4 :

Les formations se déroulent en présentiel dans les locaux de l'administration (média-trainings individuels et collectifs) au plus proche des agents concernés. Ces locaux sont situés en France métropolitaine. La personne publique met à la disposition du titulaire un studio d'enregistrement ou une salle de réunion adaptée.

Lot 2 - Poste 5 :

La formation se déroule en présentiel dans les locaux de l'administration à Paris, Balard. La personne publique met à la disposition du titulaire un studio d'enregistrement ou une salle de réunion adaptée.

Lot 2 - Poste 6 :

La formation peut se dérouler dans toute la France hexagonale en présentiel, ou en distanciel pour la Corse, les DROM-COM ou l'étranger. En cas de présentiel, la formation peut se dérouler au choix dans les locaux mis à disposition par la personne publique, ou ceux du titulaire. Pour ce poste, la prestation peut être réalisée en semaine, mais aussi les week-ends et les jours fériés.

E. 5.2. Calendrier - Plage horaire.

Les formations collectives se déroulent généralement entre 9h00 et 17h30 du lundi au vendredi, hors jours fériés et vacances scolaires.

La formation individuelle du poste 6 (Lot 2) doit être réalisable dans un délai très court, sur sollicitation de la personne publique. Une majoration s'applique aux prestations exécutées de nuit (plage horaire de 20H à 06 H du matin), les samedis, dimanches et jours fériés (en cas de crise médiatique).

ARTICLE 6 – MOYENS PÉDAGOGIQUES, HUMAINS ET MATÉRIELS.

F. 6.1. Méthode pédagogique.

Préalablement à la séance, et notamment pour les formations collectives, des éléments de cadrage sur les enjeux, les objectifs et les grandes lignes du contenu de l'intervention seront mis à disposition de l'intervenant (formateur) par l'administration.

G. 6.2. Modalités pédagogiques.

Les prestations des agents peuvent, à l'initiative du titulaire ou d'un ou plusieurs agents, être enregistrées et/ou filmées. Le titulaire procède alors aux enregistrements avec son propre matériel lorsqu'il s'agit de ses locaux ou bien avec le matériel fourni dans le cadre des locaux de l'administration. Dans ce cas, les enregistrements sont remis en mains propres aux agents concernés à l'issue de la formation. Le titulaire ne conserve aucune copie de ces enregistrements.

Les formations individuelles sont assurées par un (1) seul intervenant.

Les formations collectives sont assurées par au plus deux (2) intervenants.

La langue utilisée est le français.

Le programme des formations collectives est le suivant :

1 - le prestataire procède à une formation théorique pendant la première heure : information sur le verbal et le non verbal, l'objectif du journaliste ou de la personnalité, les principaux écueils à éviter...

2 – le prestataire prépare individuellement chaque agent lors d'une ou de plusieurs simulations (interviews, débats avec éventuellement pression médiatique...). Lors de cette phase, il est assuré la mise au point avant l'interview, l'interview proprement dite pendant cinq (5) minutes et le débriefing individuel.

3 – le prestataire assure le debriefing collectif en fin de séance avec l'ensemble des agents pendant deux (2) heures. Le temps restant est consacré à une ou plusieurs simulations (interviews, débats avec pression médiatique...).

Le programme des formations individuelles comporte, tout d'abord, un bref rappel des attendus d'un média-training et une brève formation sur les éléments verbaux (de langage), puis la mise en œuvre de cas pratiques, notamment la prise en compte du contexte de pression médiatique.

H. 6.3. Intervenants.

Les intervenants types doivent :

Pour le lot 1 :

- avoir une expérience dans le monde du journalisme, si possible lors des journaux télévisés ;
- avoir une parfaite maîtrise des sujets de Défense et du ministère des Armées ;
- connaître parfaitement les modes d'expression et les différents formats d'expression dans les médias ;
- avoir une expérience pédagogique significative.

Pour le lot 2 :

- avoir si possible exercé des fonctions de journaliste dans les différents types de médias, notamment radios, télévisions, ou avoir une grande pratique et une expertise des médias comme communicant ; mais des profils plus larges sont aussi recevables (acteur, sociologue, psychologue, etc).
- avoir une grande expérience pédagogique ;
- maîtriser les techniques du media-training et de la prise de parole en public.

Le prestataire s'engage à mettre en place les dispositions garantissant la présence d'un formateur pour assurer les formations planifiées en cas d'absence d'un titulaire. Un intervenant suppléant possédant, pour la prestation à assurer, une qualification et des compétences au moins équivalentes à celles de l'intervenant initialement prévu sera alors désigné (voir l'article 6.2.2 du CCAP).

I. 6.4. Documentation.

Lot 1 – Poste 1 et Lot 2 - Postes n° 1, 2, 3, 4 et 6 :

La fourniture d'un support pour la séance de média-training est laissée à l'initiative du titulaire.

Lot 2 - Poste n° 5 :

Pour cette prestation, le titulaire fournira obligatoirement un support de cours.

ARTICLE 7 – ORGANISATION DES FORMATIONS.

J. 7.1. Avant les formations.

7.1.1 – Planification

Afin de préparer ses commandes, le service émetteur (DICOD ou DRH-MD) transmet ses besoins, au fil de l'eau, au titulaire (intitulé et thème de la session de formation collective, nombre de sessions de formation collective demandées, nombre de places souhaitées pour les formations individuelles, *desideratas* en matière de calendrier, plan d'accès au (aux) site (s) du ministère des Armées ou du titulaire (poste n° 1) par tout moyen permettant de s'assurer de sa bonne réception (messagerie électronique, etc.).

Afin de préparer ses commandes (Lot 2 - poste n° 5), la DICOD transmet ses besoins, en début d'année, au titulaire (nombre de sessions de formations collectives demandées, nombre de places souhaitées pour les formations collectives ou individuelles, *desideratas* en matière de calendrier, plan d'accès au (aux) site (s) du ministère des Armées ou du titulaire par tout moyen permettant de s'assurer de sa bonne réception (messagerie électronique, etc.).

Dix (10) jours au plus tard, après la date de réception des besoins, le titulaire transmet sa proposition au service émetteur. Cette proposition contient le calendrier des sessions de formation. Pour les formations en Intra-entreprise, le titulaire propose au moins une date de session supplémentaire par rapport au nombre de sessions demandées.

Pour les formations individuelles, le titulaire propose au moins deux dates pour chaque session de formation demandée.

La proposition est envoyée sous fichier informatique (sous l'un des formats suivants : Excel, Word ou PDF) au service émetteur par messagerie électronique à l'adresse qui est communiquée dans les meilleurs délais au titulaire, après la notification du contrat.

Un bon de commande est envoyé au titulaire par la personne publique, préalablement à toute session de formation, au minimum quatre jours avant. Dans le cas particulier du poste 6 du Lot 2, cette procédure est à respecter tant que possible. Dans le cas où elle ne pourrait l'être, un « bon pour accord » en urgence peut être édité par la SDPAMG, mais cette procédure ne doit pas constituer une norme.

Si le nombre d'agents n'est pas suffisant pour maintenir une formation collective [pour mémoire moins de trois (3) agents], le titulaire doit, vingt et un (21) jours au minimum avant le début de cette formation, informer le service émetteur de l'annulation de cette session et proposer d'autres dates de session.

Le service émetteur confirme par courriel les nouvelles dates et les considère comme un 1^{er} report.

Nota : La Direction des Ressources Humaines du ministère des Armées (DRH-MD) est chargée de collecter les besoins en formation de la DGA.

7.1.2 – Convocations

Le service émetteur gère les aspects administratifs des formations, notamment la convocation des agents concernés. Il transmet la liste des agents au titulaire dans les meilleurs délais.

L'administration se réserve le droit de remplacer un ou plusieurs agent(s) jusqu'à la veille de la session. Elle en informe le titulaire dans les meilleurs délais.

K. 7.2. Pendant les formations - Feuille d'émargement, attestation de formation et questionnaire d'évaluation (formations collectives)

La Délégation à l'information et à la communication de la Défense (DICOd) ou la DRH-MD établit, à l'occasion de chaque session, quel que soit le lieu d'exécution prévu pour la formation, une feuille d'émargement comprenant les nom et prénom des agents, les nom et prénom du formateur, ainsi que la date de réalisation et l'intitulé de la formation. Ce document doit être présenté par le titulaire aux agents, pour émargement, en début de session.

Le service émetteur transmet cette feuille audit titulaire, préalablement à la session de formation, par messagerie électronique.

De même, la DICOd ou la DRH-MD établit et transmet un questionnaire d'évaluation (voir modèle en annexe 1) ; celui-ci est remis par un agent de l'Administration ou par le titulaire aux agents.

A la fin de la session, le titulaire :

- délivre une attestation de formation (original) à chacun des agents ;
- distribue et/ou récupère les questionnaires d'évaluation dûment remplis par les agents ;
- récupère les feuilles d'émargement.

Pour les formations réalisées dans ses locaux, à la fin de la première demi-journée de formation et/ou à la fin de la formation, le titulaire informe l'émetteur de besoins (DICOd ou DRH-MD), par courriel, de l'absence d'un agent.

L. 7.3. Après les formations (livrables).

Dans un délai de trois (3) jours ouvrables après la fin de chaque session, le titulaire transmet les documents désignés ci-après, par courriel, à la DICOd et à la DRH-MD (pour les formations de la Direction générale de l'armement DGA) :

- les feuilles d'émargement,
- les questionnaires d'évaluation dûment renseignés par les agents,
- pour les formations collectives, et seulement s'il le juge utile, un compte-rendu du formateur sur le déroulement de la formation sur le plan matériel (salle, support pédagogique, le cas échéant) et pédagogique (homogénéité du groupe, niveau de participation ou d'implication, respect du programme, suggestions, remarques complémentaires). Ce compte-rendu a pour objet de compléter et d'objectiver les évaluations établies par les agents.
- **En supplément et seulement pour la DRH-MD pour les formations collectives**, une copie des attestations de formation pour insertion dans le dossier administratif des agents.

Tous les 30 juin, le titulaire transmet aux émetteurs des besoins une synthèse annuelle globale des évaluations à chaud, tant du point de vue quantitatif que qualitatif pour chaque formation réalisée.

ARTICLE 8 – DÉMARCHE QUALITÉ.

Le titulaire met en place, pendant la durée de l'accord-cadre, une organisation, et les moyens associés permettant de garantir à la personne publique la maîtrise, la coordination, la cohérence des tâches et des travaux de son ressort, ainsi que la tenue des objectifs fixés.