

# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**Marché n° 01/2025**

**Personne publique :**

Institut National de Formation des Personnels du Ministère de l'Agriculture



**Objet du marché :**

**Formations en Communication Orale**

**DOCUMENT 2**

## 1 - PRÉSENTATION DE L'INFOMA

L'INFOMA est un établissement public du ministère de l'Agriculture chargé de :

- la formation initiale des techniciens supérieurs et principaux des services du ministère de l'agriculture ou d'auditeurs libres
- la formation continue des agents du ministère de l'agriculture ou d'autres ministères ou d'organismes publics, parapublics ou privés.

L'établissement est installé sur deux sites : Corbas (69-Lyon) et Nancy (54).

Depuis plusieurs années, l'INFOMA s'est engagé dans une démarche qualité qui a été finalisée en 2009 par l'obtention d'une certification ISO 9001 pour l'ensemble des formations qu'il dispense. Dans ce contexte, les stagiaires sont invités à formuler leur appréciation à l'issue des actions de formation au moyen d'un questionnaire. L'INFOMA communique si besoin ou sur demande, aux formateurs le bilan de ces appréciations, dans le but de permettre une amélioration continue des formations dispensées par l'institut.

## 2 - PRÉSENTATION DE LA FEUILLE DE ROUTE DE L'INFOMA 2025-2030

Dans le cadre de la feuille de route stratégique lancée par l'INFOMA début 2024 sur différents chantiers dont celui de la pédagogie active et andragogie, il est demandé de diversifier les méthodes pédagogiques mises en œuvre lors des interventions, autant en formation initiale qu'en formation continue, afin de renforcer l'interactivité entre formateur et stagiaires et/ou rendre le stagiaire plus acteur de son apprentissage.

A cet effet, les interventions en cours magistral devront être réduites et parsemées de séquences plus participatives, en utilisant par exemple des vidéos, des sondages, des quizz, des retours d'expériences ou études de cas, des exercices ou tout autre outil pédagogique pertinent.

Certaines séquences pourront aussi être organisées sous format de classes inversées avec réalisation, au préalable, de travaux en autonomie ou semi-encadrés basés sur des supports fournis, de la recherche personnelle, des e-formations adaptées mises à disposition des stagiaires par l'Infoma ou le prestataire ou du travail individuel ou collectif sur un sujet donné. Ces travaux feront l'objet d'une séance animée par le prestataire avec restitution collective ou séance de questions / réponses, ou autres modalités pédagogiques prédéfinies et apport de compléments pédagogiques.

Par ailleurs ces évolutions pédagogiques pourront amener à travailler en concertation avec le prestataire pour mettre en place de nouvelles modalités d'évaluation correspondantes.

A terme, il pourra être envisagé de diversifier, pour un même module, les modalités pédagogiques à mettre en œuvre en fonction des stagiaires, selon par exemple leur niveau et expérience initiale ou après évaluation préalable des compétences à construire en concertation avec l'Infoma. Des dispenses éventuelles de certaines séquences pourraient être envisagées ou être remplacées par la mobilisation des stagiaires concernés, en tant que pairs, pour contribuer à la réalisation de l'action de formation. Les modalités d'évaluation pourront être également revues.

Dans ce contexte, toute proposition du prestataire allant dans ce sens sera la bienvenue et sera proposée et détaillée dans le cadre de ce marché, ou pourra faire l'objet de propositions ultérieures pour une mise en œuvre après concertation avec l'Infoma.

L'INFOMA pourra mettre à disposition du formateur les outils dont il dispose déjà, comme par exemple l'outil Wooclap pour lequel une licence peut être mise à disposition des intervenants en amont et pendant la durée de leur formation et si besoin un accompagnement à la prise en main de cet outil.

**Les contenus de chaque formation ainsi que les durées listés dans le présent document sont des informations données à titre indicatif. Les responsables ou chargés d'ingénierie pédagogiques pourront être amenés à modifier le titre, le contenu pédagogique ainsi que les durées.**

### **3 - PRÉSENTATION DU PUBLIC A FORMER EN FORMATION INITIALE**

#### **3.1 Fonctionnaires stagiaires en formation statutaire après recrutement sur concours:**

Il s'agit de techniciens supérieurs du ministère chargé de l'agriculture (TSMA), fonctionnaires stagiaires, recrutés principalement par voie de concours soit :

- au 1er grade (appelés T1) , recrutés avec un niveau BAC minimum
- au 2eme grade (appelés T2 ou techniciens principaux), recrutés avec un niveau BAC +2 minimum.

Ils sont dans les deux cas en formation initiale à l'INFOMA et seront titularisés à l'issue de leur formation, sous réserve d'avoir obtenu les différentes validations nécessaires. En tant que représentant de l'Etat, une attente forte est portée sur la posture de l'agent dans le cadre de son évaluation.

Les TSMA forment un corps de fonctionnaires de catégorie B qui comporte 3 spécialités : vétérinaire et alimentaire (VA), forêts et territoires ruraux (FTR), techniques et économie agricoles (TEA).

Les spécialités « techniques et économie agricoles » et « vétérinaire et alimentaire » sont formées sur le centre de Lyon – Corbas. La spécialité « forêts et territoires ruraux » est formée sur le centre de Nancy. Des mutualisations pourront être organisées entre spécialités sur Corbas ou Nancy.

Les profils des stagiaires à former sont :

- pour le grade de technicien principal (T2): stagiaire âgés de 21 à 60 ans, avec une moyenne d'âge de 30 à 35 ans. Ils ont des niveaux d'étude hétérogènes: de BAC + 2 à BAC + 5 et au-delà.

Ils possèdent des expériences professionnelles très variées: certains peuvent n'avoir jamais travaillé, d'autres ont des expériences dans le secteur public comme dans le secteur privé, avec une part minoritaire sans compétence dans les domaines concernés par le marché. Une bonne partie d'entre eux, notamment en TEA disposent d'expériences dans le secteur public, en particulier au sein du Ministère de l'agriculture;

- pour le grade de technicien supérieur (T1): même type global de profil que pour les T2 avec un taux plus important (>80%) de stagiaires ayant une expérience au sein du ministère chargé de l'agriculture dans leur spécialité donnée, des niveaux d'études plus diversifiés notamment pour la spécialité VA avec environ 1/3 des stagiaires ayant un niveau équivalent au BAC, voire inférieur et une part plus importante de stagiaires n'ayant suivi aucune formation initiale dans le domaine agricole ou agro-alimentaire.

Les TSMA sont amenés à travailler majoritairement dans les services régionaux ou départementaux du ministère chargé de l'agriculture, ou en agence ou organisme sous tutelle du ministère, où ils interviennent dans les domaines suivants:

- spécialité « Techniques et économie agricoles » (TEA): orientation des productions animales et végétales, gestion ou contrôles des dossiers relatifs à la PAC (Politique Agricole Commune), protection des végétaux, contrôles aux frontières, contrôleurs polyvalents à l'ASP<sup>1</sup> ou pluri filières à FranceAgriMer, etc.
- spécialité « Vétérinaire et alimentaire » (VA): sécurité sanitaire des aliments, santé et protection animales, installations classées pour la protection de l'environnement, protection des végétaux ou contrôles aux frontières. Les techniciens supérieurs (T1) ainsi qu'une bonne majorité des techniciens supérieurs principaux (T2) exercent dans un milieu professionnel très particulier qui est l'abattoir d'animaux de boucherie.
- spécialité « forêts et territoires ruraux » (FTR) : forêt et filière bois, chasse et faune sauvage, protection et aménagement des milieux naturels ou protection de l'eau et des milieux aquatiques, en services déconcentrés ou au sein de l'IGN<sup>1</sup> ou de l'ONF<sup>1</sup> .

---

<sup>1</sup> ASP = Agence Service et de Paiement ; IGN = Institut Géographique National ; ONF= Office National des Forêts

Dans ces domaines, ils assurent des missions techniques et administratives. Ils sont en relation avec des interlocuteurs variés: agriculteurs, professionnels des filières concernées, consommateurs, élus, agents d'autres administrations, etc. Ils ont un rôle important d'explication des mesures techniques et réglementaires qu'ils sont chargés d'appliquer ou de faire appliquer. Ils assurent des missions de contrôle (prépondérante pour la spécialité VA), qui peuvent déboucher sur des sanctions financières ou administratives contraignantes ou pénales. Ils représentent l'autorité de l'État.

Ils peuvent être amenés à représenter leur service en réunion publique, à participer à des débats, à présenter des exposés devant des publics variés (élus, organisations professionnelles, etc.), notamment les agents de 2<sup>e</sup> grade.

Au sein d'équipes de taille variable constituées essentiellement d'agents de catégorie B, ils sont essentiellement managés par des agents d'encadrement de catégorie A. Ils peuvent, pour certains, être amenés, à terme, à gérer une petite équipe ou être sollicités sur des actions de tutorat et d'accompagnement de nouveaux arrivants.

En fonction des pré-affectation des stagiaires (services déconcentrés, opérateurs dont FAM, ASP, ONF, IGN, CNPF), les groupes pourront être composés d'agents exerçant les mêmes types métiers ou être mixés (métiers de contrôleurs ou gestionnaires, enquêteurs, chargés d'études).

### **3.2 OBJECTIFS GÉNÉRAUX DES FORMATIONS EN FORMATION INITIALE**

Les objectifs de la formation doivent permettre aux stagiaires d'acquérir, à l'issue de leur formation, les compétences professionnelles et métiers décrites dans les référentiels de compétences et d'évaluation de chaque spécialité, quel que soit le grade concerné (T1 et T2). Les objectifs cités ci-après reprennent les principaux objectifs terminaux d'intégration (OTI) figurant dans les référentiels de compétences, pour les 3 spécialités (*à titre d'exemple, pour les TEA*) :

#### **OTI 1.1 : Etre capable de se situer et d'agir dans son environnement socio-professionnel et de s'insérer dans le système de valeurs propres à la fonction publique**

...OI 1.1.2 : s'insérer dans le système de valeurs propres à la fonction publique ...

#### **OTI 1.2 : Être capable de se positionner en tant que représentant de l'Etat et de communiquer dans les différentes situations de la vie professionnelle**

...OI 1.2.3 : communiquer oralement dans les diverses situations de la vie professionnelle, dont

...S'exprimer oralement devant un auditoire...

...Communiquer en situation de contrôle...

...OI 1.2.4 : participer à la cohésion d'une équipe et à la vie d'un service...

...OI 1.2.5 : préparer et animer une réunion de travail.

Certaines interventions pourront être suivies d'une intervention en vue d'évaluation certificative ou formative, avec une phase de restitution et apports d'éléments complémentaires éventuels, à l'issue de l'évaluation.

Le détail des objectifs terminaux d'apprentissage et du ruban pédagogiques attendus, ainsi que la correspondance de ces objectifs avec les lots constitués, sont récapitulés dans le tableau fourni en annexe 4 du présent document.

Comme pour les éléments de contexte, les objectifs de formation particuliers seront développés, pour chaque lot concerné, dans les fiches descriptives de chaque formation.

D'une année sur l'autre, des ajustements à la marge pourront être demandés en fonction des éventuels événements qui pourraient survenir durant le cursus ou à l'issue de la révision annuelle des cursus et ou des référentiels de compétence ou d'évaluation.

Les objectifs de formation demandés sont globalement les mêmes pour les stagiaires des trois spécialités, avec des adaptations éventuelles à faire pour certaines interventions, pour prendre en compte, pour chaque spécialité, les particularités des métiers exercés.

### 3.3 DÉROULEMENT DES FORMATIONS ET ORGANISATION DES PROGRAMMES

En formation initiale, les formations ont lieu à l'INFOMA – 16 rue du Vercors – 69960 CORBAS ou 14 rue Girardet – 54000 NANCY. La plupart de ces formations sont réalisées en présentiel mais peuvent aussi l'être en distanciel.

Les séances sont programmées à la demi-journée. Chaque séance est entrecoupée d'une pause unique de 15 minutes maximum et d'une pause repas suffisante.

Les horaires donnés à titre indicatif, à confirmer à la rentrée scolaire avec le chargé d'ingénierie en charge du module de communication, sont : matin 8h30 -12h00, après-midi 13h30 -17h00 (sauf vendredi 8h30 - 12h et 13h -16h).

L'agencement des séances de formation sera articulé sur la base du programme et du déroulé pédagogique, établi pour les différents cursus type pour une promotion donnée (variable selon le grade et la spécialité) :

Concernant les T2 : formation en présentiel de 8 mois entre mi-septembre et mi-mai.

Concernant les T1 : formation en présentiel de 4 mois entre fin septembre/début octobre année N et mi-février de l'année N+1 avec répétition d'une deuxième session de mi-février à mi-juin de l'année N+1.

En fonction des demandes des donneurs d'ordres des parcours éventuels particuliers pourront être organisés pour des durées et un nouveau planning à déterminer.

Les sessions de formation pourront être mutualisées entre les 3 spécialités (TEA / VA / FTR) et/ou les différents grades de stagiaires (T1 / T2) et ponctuellement avec quelques agents de formation continue (inscription basée sur le volontariat).

Les lots 1 et 2 sont positionnés dans un ordre chronologique. Les modules mutualisés entre T1 et T2, devront être réalisés entre septembre de l'année N et février de l'année N+1 pour la 1<sup>ère</sup> session. Ils seront répétés entre février et juin de l'année N+1, pour l'autre moitié des T1 VA, nommée « T1 VA session 2 ». La partie approfondissement des T2 du lot 1, sera plutôt réalisée courant 1<sup>er</sup> semestre N+1.

**L'organisation du cursus de formation et du planning dépend du nombre de stagiaires recrutés chaque année et peut varier selon les besoins du ministère, d'une année sur l'autre, voire au cours de l'année.**

Les dates précises de demandes d'intervention, le nombre de sessions à organiser et leur agencement dans le temps, le nombre de formateurs à mobiliser par modules et par spécialité et le nombre définitif de stagiaires à former par an, seront travaillés en amont entre les responsables pédagogiques de l'INFOMA et le prestataire et confirmés par mail, au moins 1 mois avant la date d'intervention prévue.

Une promotion annuelle est constituée en général de **150 à 250 stagiaires** T1 et/ou T2 (de 120 à 160 T1 et de 5 à 120 T2), toutes spécialités confondues, avec au moins deux sessions pour la spécialité T1 VA.

Le nombre maximum de stagiaire à former à la fois (cours magistraux) est compris entre 100 et 150 stagiaires, avec un minimum de 5 stagiaires T2 à former, par spécialité.

Sauf cas particuliers, pour une séance donnée, **les stagiaires seront répartis par groupe, pour un nombre moyen de personnes allant de 12 à 20 (maxi 25). En fonction des thématiques, du nombre de stagiaires concernés, des contraintes de l'emploi du temps et des mutualisations possibles, les groupes pourront être menés en simultané (mobilisation de plusieurs formateurs en même temps, sur une même demi-journée) ou en alternance, sur plusieurs demi-journées, avec répétition dans le temps, pour un même formateur, de la même intervention.**

La réalisation des cours devra répondre à la feuille de route 2025-2030 de l'INFOMA et sera basée sur la pédagogie active.

Les cours magistraux menés en plénière aborderont des parties théoriques qui devront être illustrées avec des exemples de cas pratiques, de mises en situation ou autres types d'illustrations pratiques en

rapport avec la thématique du lot et l'expérience métier des stagiaires ; l'objectif étant de rendre le cours vivant, plus interactif et de faciliter les échanges entre les stagiaires et l'intervenant.  
Le cours doit permettre d'apporter les compétences initiales de bases demandées par le cahier des charges et permettre un approfondissement et un échange de pratiques entre les stagiaires les plus expérimentés.

La formation alternera donc différentes modalités pédagogiques : apports théoriques et méthodologiques, mises en situation, jeux de rôle, études de cas qui pourront si besoin être travaillées en amont avec l'Infoma pour être plus proche de la réalité du terrain, travaux de groupes avec restitution collective, analyse de film, échanges de pratiques, etc., avec un focus à faire :

- pour le lot n°1 : sur les apports théoriques et méthodologiques et apports des fondamentaux en communication nécessaires à la vie professionnelle des agents, pour leur permettre :

- \* de communiquer au sein de leur service et auprès des usagers, avec la posture attendue d'un représentant de la fonction publique, et en particulier celle d'un contrôleur, sur la base d'une communication bienveillante ;

- \* de disposer d'outils pour communiquer à l'oral devant un auditoire (présentation orale, et en approfondissement, conduite de réunion) ;

- \* de disposer des apports théoriques nécessaires pour leur permettre de détecter, prévenir et gérer des situations conflictuelles ou en tension ou qui risquent de le devenir, dans l'exercice de leur mission auprès des usagers ou au sein du service ;

- pour le lot n°2 : sur la mise en pratique et l'approfondissement des apports théoriques, relatifs à la posture et communication attendues d'un représentant de l'Etat, lors de contrôles et à la gestion des situations conflictuelles ou en tension ou qui risquent de le devenir, dans l'exercice d'un contrôle ;

***Le soumissionnaire pourra également proposer des adaptations innovantes concernant les modalités de formation et/ou le développement du contenu.***

Pour l'épreuve certificative orale, l'examineur évaluera la restitution orale de chaque stagiaire sur la base d'une présentation de 15 minutes + réponse à des questions des membres du jury (dont prestataire) pendant 10 minutes environ soit 25 à 30 minutes par stagiaire. Cette présentation fera suite au stage « découverte des services » réalisé par les stagiaires au cours de leur année de formation. Cette évaluation pourra être certificative (pour les TEA) ou formative (pour les VA et FTR).

### **Supports de cours**

Les personnes formées devront avoir accès à un support de cours, qui sera utilisé en séance. Quel que soit le type de support, le prestataire s'engage à fournir un exemplaire au responsable pédagogique de l'INFOMA, 15 jours avant le début du stage, de manière dématérialisée, pour en permettre sa validation. Dans certains cas, le titulaire peut mettre à disposition des stagiaires, des documents complémentaires en les adressant à l'INFOMA après la formation.

## **4 - PRÉSENTATION DU PUBLIC A FORMER EN FORMATION CONTINUE**

En tant qu'opérateur du Ministère chargé de l'Agriculture, l'Infoma a la charge d'organiser des formations continues pour le personnel du Ministère, dans le cadre du PNF (Programme National de Formation).

Ces personnels travaillent dans les Directions Départementales Interministérielles, dans les services régionaux de l'Agriculture (DRAAF) ou en Administration Centrale du Ministère.

Par ailleurs, chaque année l'Infoma organise des sessions de formation pour les agents de l'ASP (Agence de services et de paiement), opérateur du MASAF, qui a en charge, notamment, les contrôles PAC (Politique Agricole Commune).

L'offre de formation Infoma porte sur des domaines tels que l'Agriculture, l'Alimentation (secteurs vétérinaire, sanitaire, phytosanitaire), la forêt, mais également sur des domaines transverses (thématiques portant sur le management, la communication, les ressources humaines...).

L'Infoma propose plus de 400 stages de formation continue par an, tous domaines confondus.

Les modalités de formation continue sont diverses :

- Stages en présentiel sur des lieux variés (Corbas, Paris et autres villes en Région)
- Stages en classe virtuelle (outil Webex, géré techniquement en interne)
- Stages hybrides : une partie en présentiel et une partie en classe virtuelle.
- E- formations sur plateforme en autonomie

## **5 – LES DIFFERENTS LOTS**

**Le présent marché est divisé en 3 grandes thématiques que sont :**

**Lot 1 – Les bases de la communication – Apports méthodologiques, pour un public en formation initiale**

**Lot 2 – Communication avec les professionnels en situation de contrôle, pour un public en formation initiale**

**Lot 3 – Communication en situation professionnelle pour un public en formation continue**

**Les formations listées au présent document définissent le cadre d'intervention de ces 3 grandes thématiques.**

**Pour acceptation du présent document et engagement de le respecter, le soumissionnaire doit :**

- **Parapher chacune des pages du présent document**
- **Inscrire ci-dessous de façon manuscrite la mention « lu et approuvé » ; dater et signer ; apposer son timbre.**

**(L'INFOMA se réserve le droit de ne pas examiner toute offre ne comportant pas les mentions ci-dessus).**

## Lot 1 – Les bases de la communication - Apports méthodologiques pour un public en formation initiale

### ✓ Généralités

Il s'agit de formations à la communication, avec des apports théoriques et méthodologiques qui apportent les principes de base d'une communication efficace.

Les agents en poste dans les services de l'état et notamment les futurs techniciens en formation statutaire à l'INFOMA sont amenés lorsqu'ils sont en poste à prendre la parole devant un public pour présenter devant un auditoire interne ou externe à leur structure, des mesures, ou des politiques publiques dont ils sont chargés de veiller à la bonne application. Ils peuvent être amenés à préparer et animer une réunion de travail sur certaines thématiques.

Ils seront fréquemment en contact avec des professionnels ou avec des collègues et devront être en capacité de travailler en équipe et de gérer d'éventuels conflits.

Les choix d'illustrations, de vocabulaire, de propos devront être adaptés au public, à savoir des futurs techniciens exerçant des missions de service public, représentants de l'Etat, au sein du Ministère chargé de l'Agriculture.

### ✓ Attentes pédagogiques

Les apports théoriques et méthodologiques devront être majoritaires dans ce module.

Les méthodes pédagogiques choisies devront cependant **favoriser les interactions et la participation** que la formation ait lieu en présentiel ou en distanciel. Par exemple, des exercices variés pourront venir ponctuer les journées de formation, **même en classe virtuelle**.

Suite aux évaluations des formations, l'Infoma pourra demander au prestataire d'adapter sa prochaine prestation, sur le fond ou sur la forme, si besoin.

### ✓ Programmes et supports

Le titulaire du marché fera une proposition de **programme détaillé**, qui pourra être ajusté en collaboration avec le responsable pédagogique de formation initiale.

Le prestataire **s'engage à ce que le programme défini soit appliqué**. Si différents formateurs interviennent sur une formation (car plusieurs sessions ou plusieurs groupes en même temps), le prestataire s'engage à ce que le **contenu et le support utilisés soient identiques d'un intervenant à l'autre**.

Le prestataire **transmettra 15 jours avant la formation un support de formation dématérialisé**. L'Infoma transmettra ce support aux stagiaires avant, pendant, ou après la formation, sous format papier ou numérique.

Les supports devront être de qualité, illustrés, cohérents, numérotés, aérés. Le recours à des supports numériques, des outils tels que les vidéos seront les bienvenus.

Ces stages ont une durée variable.



## Liste des formations (4 fiches)

Code	Titre	Public	Durée	Nombre de sessions par an	Lieux
Lot 1 - Fiche 1	<i>Communication interpersonnelle dans un cadre professionnel, basée sur une communication constructive</i>	T1 TEA T2 VA et TEA T1 VA T1 et T2 FTR	0.5 jour	1 session 1 session 2 à 3 sessions 1 à 2 sessions  Mutualisation possible entre spécialités ou entre grades	Corbas Corbas Corbas Nancy
Lot 1 - Fiche 2	<i>Prise de parole en public (1/2) dont technique de l'exposé</i>	T1 TEA T2 VA et TEA  T2 FTR	1 j  1 j + évaluation entre 0.5 et 1 j  1 j + 0.5 j retour prestation orale stage découverte	1 session 1 session fragmentée sur 2 ou 3 séances discontinues 1 session fragmentée sur 2 séances discontinues	Corbas Corbas Nancy
Lot 1 - Fiche 3	<i>Prise de parole en public (2/2) - Préparer et animer une réunion</i>	T1 et T2 TEA T2 FTR T2 VA (en option)	0.5 jour	1 session 1 à 2 sessions Mutualisation possible entre spécialités ou entre grades	Corbas Nancy
Lot 1- Fiche 4	<i>Participer à la cohésion d'une équipe et à la vie d'un service – Communication managériale</i>	<u>Initiation :</u> T1 et T2 TEA  T1 et T2 VA ou T1S2VA seuls T2 FTR  <u>Perfectionnement :</u> T2 TEA T2 FTR T2 VA (en option)	0.5 jour  +  1 jour	<u>Initiation :</u> 1 session  2 à 3 sessions 1 à 2 sessions  <u>Perfectionnement :</u> 1 session 1 à 2 sessions 1 session	Corbas Corbas Nancy  Corbas Nancy

# Lot 1 Fiche 1 – Communication interpersonnelle dans un cadre professionnel, basée sur une communication constructive

<p><b>Éléments de contexte :</b></p>	<p>Au Ministère chargé de l'agriculture, de nombreux agents effectuent des contrôles ou des inspections.</p> <p>Les contextes de contrôles sont variés: sur les exploitations agricoles, dans les abattoirs, sur les points de vente, chez les restaurateurs, dans les entreprises agro-alimentaires, aux postes frontalières, dans les élevages d'animaux domestiques, en police de l'eau et des forêts, etc.</p> <p>Par ailleurs, les conditions d'exercices et d'organisation des contrôles peuvent être complexes et particulières, par exemple au sein des postes d'inspection frontaliers, des abattoirs (hébergement par l'abatteur, des services vétérinaires, menant des contrôles en continu chez le professionnel, avec une équipe souvent isolée du reste de la communauté de travail et de la hiérarchie) ou de l'ASP, par exemple. Ces situations peuvent entraîner des tensions fortes au sein des équipes ou des difficultés de communication avec la hiérarchie, et impacter l'organisation collective du travail ou la qualité des contrôles.</p> <p>Lors de ces contrôles, l'agent, représentant de l'Etat, doit aussi adopter une posture adaptée en respectant ses devoirs de fonctionnaire. Il peut être aussi confronté à des situations tendues, conflictuelles, car le contrôle constitue un enjeu fort pour le professionnel contrôlé et se déroule parfois dans un contexte difficile (éleveurs en difficulté, demande d'abattage totale, infractions...). Ces contrôles engagent également la responsabilité administrative et pénale de l'agent.</p> <p>La communication et la posture du contrôleur peuvent impacter la qualité des échanges et la qualité du contrôle.</p> <p>Cette première séquence vise à délivrer les apports théoriques et méthodologiques et apports des fondamentaux transversaux en communication, nécessaires à la vie professionnelle des agents, pour leur permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* de communiquer au sein de leur service et auprès des usagers, avec la posture attendue d'un représentant de la fonction publique, et en particulier celle d'un contrôleur, sur la base d'une communication bienveillante ;</li> <li>* de disposer des apports théoriques nécessaires pour leur permettre de détecter, prévenir et gérer des situations conflictuelles ou en tension ou qui risquent de le devenir, dans l'exercice de leur mission auprès des usagers ou au sein du service.</li> </ul> <p>Ce module sera ensuite approfondi et complété par des mises en situation, échanges de pratique, études de cas, adaptées aux conditions métiers des stagiaires, dans le cadre du lot 2.</p>
<p><b>Publics concernés :</b></p>	<p>T1 et T2 des 3 spécialités VA / TEA / FTR où les sessions pourront être mutualisées entre les 2 spécialités et/ou les différents grades de stagiaires</p>
<p><b>Objectifs pédagogiques:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les fondamentaux de la communication interpersonnelle</li> <li>○ Les principes, enjeux et objectifs de la communication non violente et non verbale</li> <li>○ S'adapter à une communication institutionnelle propre à la fonction publique, envers un public varié (professionnels, élus, autres administrations, etc.), en situation de contrôle et en service</li> <li>○ S'entraîner à communiquer sans discriminer (racisme, sexisme, handicap, etc.)</li> <li>○ Détecter et déjouer les pièges liés aux situations professionnelles à risque ou conflictuelles et adapter sa communication, pour désamorcer une situation de tension</li> <li>○ Apprendre à gérer ses émotions ou son stress, en situation de tension</li> </ul>

<b>Durée / Dates / Fréquence / Nb sessions :</b>	<p>0.5 jour / stagiaire, pour tous, au 4<sup>e</sup> trimestre N et au printemps N+1</p> <p><i>Pour 2025, séances déjà programmées, pour les T1S2 VA le 24/02/25</i></p> <p>De 4 à 6 sessions si dédoublement</p> <p>Mutualisation possible</p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 15 et 100 stagiaires simultanés (entre 1 et 5 formateurs simultanés et/ou dédoublement de session éventuel)
<b>Lieu :</b>	Corbas (69) pour les VA / TEA et/ou Nancy (54) pour les FTR
<b>Modalités</b>	En présentiel ou en classe virtuelle (si besoin spécifique)
<b>Horaires :</b>	De 8h30 à 12h00 puis 13h30 à 17h00 (sauf vendredi 13h – 16h)

## Lot 1 Fiche 2 - Prise de parole en public (1/2), dont technique de l'exposé

<b>Éléments de contexte :</b>	Les agents en poste dans les services de l'état et notamment les futurs techniciens en formation statutaire à l'INFOMA sont amenés lorsqu'ils sont en poste, à prendre la parole devant un public plus ou moins nombreux, en tant que représentant de l'état, pour présenter devant un auditoire interne ou externe à leur structure, des mesures, ou des politiques publiques dont ils sont chargés de veiller à la bonne application, restituer des résultats de travaux ou de leur contrôle, participer ou intervenir dans des réunions de travail, etc.
<b>Publics concernés :</b>	T1 TEA (sauf point 3) et T2 des 3 spécialités VA / TEA / FTR où les sessions pourront être mutualisées entre les 3 spécialités et/ou les différents grades de stagiaires.
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<p><b>1) Dialoguer avec des interlocuteurs, dans différentes situations, allant de l'information à la négociation, en tant que représentant de l'état</b>  Technique et mise en forme d'un message verbal  Informé, expliquer, argumenter, conduire une concertation et/ou une négociation  Communiquer en respectant les attendus de la posture d'un représentant de l'état  Savoir observer et écouter son auditoire  Manifester sa compréhension à son interlocuteur,  Etre ouvert à la consultation,  Savoir se positionner au cœur d'un processus transversal et être pilote d'un système participatif.  Etre capable d'adapter sa communication, en fonction du contexte, des objectifs de la réunion / rencontre et des messages à faire passer, et des interlocuteurs concernés</p> <p><b>2) S'exprimer oralement devant un auditoire – technique de l'exposé (pour tous)</b>  Préparer son intervention en fonctions des objectifs, messages à faire passer et publics  Choisir, construire et utiliser des supports pédagogiques adaptés  Réaliser son intervention :  - Gérer son stress face à la prise de parole en public  - Exposer de manière convaincante, claire et structurée  - Savoir utiliser la gestuelle,  - Créer de l'interactivité  - Adapter sa communication au public concerné  - Maîtriser le jeu des questions / réponses  - Gérer son temps de parole</p> <p><b>3) préparation et évaluation d'un exposé oral (T2)</b> (cf. déroulé attendu de l'évaluation dans l'annexe 4)  3.1) Préparation éventuelle à la restitution d'un exposé oral (T2 TEA) dont aide à la recherche de la problématique et préparation du plan de l'exposé (0,5j)  3.2) Evaluation orale certificative ou formative + débriefing et propositions d'axes d'amélioration, avec compléments éventuels (T2 VA / TEA / FTR) (0,5j à 1j)</p>
<b>Durée / Dates / Fréquence / Nb sessions</b>	<p><b>Cas générique :</b></p> <p>1 et 2) : 1 jour / stagiaire, pour tous, en 4<sup>e</sup> trimestre année N, avec mutualisation possible entre T2 (1 séance, avec 1 à 3 sessions)</p> <p>3.1) : 0.5 j / stagiaire : Préparation éventuelle à la restitution d'un exposé oral, 1<sup>er</sup> trimestre N+1 (1 séance, sur 1 session)</p>

	<p>3.2) : Entre 0.5j à 1 j / stagiaire selon effectifs : Evaluation orale, courant 1<sup>er</sup> semestre N+1 (certificative pour les T2 TEA et formative pour les T2 VA et FTR) (3 séances distinctes, sur 1 session)</p> <p><i>Pour 2025 :</i>  <i>pour les T2 TEA : séance programmée le 3/4/2025 ;</i>  <i>pour les T2 VA : semaine 14 (dont le 4/04/25 après midi) ou semaine 15 en 2015 (dont 7/4/25 à confirmer) ;</i>  <i>pour les T2 FTR : séance programmée sur la période du 26 au 28/03/25</i></p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 3 et 70 stagiaires simultanés (entre 1 et 3 formateurs simultanés et/ou dédoublement de session éventuel)
<b>Lieu :</b>	Corbas (69) pour les VA / TEA et/ou Nancy (54) pour les FTR
<b>Modalités</b>	En présentiel ou en classe virtuelle (si besoin spécifique)
<b>Horaires :</b>	De 8h30 à 12h00 puis 13h30 à 17h00 (sauf VENDREDI 13h – 16h)

## Lot 1 Fiche 3 – Prise de parole en public (2/2) - Préparer et animer une réunion

<b>Éléments de contexte :</b>	Les techniciens sont amenés à préparer et organiser des réunions de travail avec leurs collègues et / ou avec des professionnels. Ils devront savoir organiser une réunion, la conduire, l'animer en appliquant les techniques fondamentales de la communication. Une réunion productive permet d'accélérer l'avancement des projets. Elle doit donc être correctement préparée et bien conduite.
<b>Publics concernés :</b>	T2 des 2 spécialités FTR / TEA et T1 TEA (T1 FTR et T2 VA en option) où les sessions pourront être mutualisées entre spécialités et / ou entre grades
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<p>Préparer sa réunion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la nature de la réunion, ses objectifs et les participants</li> <li>- Rédiger et communiquer un ordre du jour</li> <li>- Préparer les supports, documents à distribuer et modalités de l'intervention</li> </ul> <p>Animer la réunion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir accueillir, présenter et écouter</li> <li>- Savoir écouter, comprendre, reformuler, convaincre</li> <li>- Savoir organiser ses idées, animer un débat</li> <li>- Gérer le temps et la prise de parole</li> <li>- Comment conclure</li> </ul>
<b>Durée / Dates / Fréquence / Nb sessions</b>	<p>0.5j / stagiaire au 1<sup>er</sup> semestre N+1</p> <p>Mutualisation possible</p> <p>(1 séance avec 1 à 3 sessions)</p> <p><i>Pour 2025, pour les FTR : 1 séance programmée pour la période du 26 au 28/03/25</i></p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 5 et 60 stagiaires simultanés (entre 1 et 3 formateurs)
<b>Lieu :</b>	Corbas (69) pour les VA / TEA et/ou Nancy (54) pour les FTR
<b>Modalités</b>	En présentiel ou en classe virtuelle (si besoin spécifique)
<b>Horaires :</b>	De 8h30 à 12h00 puis 13h30 à 17h00 (sauf vendredi 13h – 16h)

## Lot 1 Fiche 4 - Participer à la cohésion d'une équipe et à la vie d'un service – Communication managériale (initiation et perfectionnement)

<b>Éléments de contexte :</b>	<p>Les techniciens font partie d'un service du Ministère de l'Agriculture et doivent travailler à la cohésion de leur équipe et à la vie de leur service.</p> <p>Ils sont évalués, à la fin de leur stage, pour être titularisés, sur leur capacité à s'intégrer dans une équipe, à participer à la vie collective d'un service et à communiquer et rendre compte avec leur hiérarchie.</p> <p>Un premier module de 0.5 jour sera proposé en initiation, pour tous, orienté sur le positionnement propre de l'agent et son intégration au sein de son service. Il sera le cas échéant, complété par un échange de pratique, tel que prévu au lot 4, fiche</p> <p>Le 2<sup>e</sup> module de perfectionnement sera réservé aux techniciens principaux ayant ou pouvant avoir des missions d'encadrement d'une petite équipe.</p> <p>Ce module sera approfondi et complétés par des mises en situation, échanges de pratique, etc., telles que prévus au lot 2 fiche 2</p>
<b>Publics concernés :</b>	<p><u>Module initiation : insertion à l'organisation collective d'un service</u></p> <p>T1 et T2 des 3 spécialités VA / TEA / FTR (T2 VA en option) où les sessions pourront être mutualisées entre les 2 spécialités et/ou les différents grades de stagiaires</p> <p><u>Module perfectionnement : bases d'un manager</u></p> <p>T2 des spécialités TEA et FTR où les sessions pourront être mutualisées entre les spécialités</p>
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<p><u>Module initiation management (T1 et T2) : s'insérer dans l'organisation collective du service</u></p> <p>Savoir communiquer, écouter et développer un esprit d'équipe (vision commune / objectifs partagés / moyens communs) en restant dans la bienveillance</p> <p>Comprendre et savoir se positionner dans une équipe et dans la chaîne hiérarchique</p> <p>S'intégrer au sein d'une équipe et y contribuer positivement</p> <p>S'insérer dans un dispositif transversal et participer à une « production collective »</p> <p>Connaitre les fondamentaux du management et les attendus du manager</p> <p>Connaitre les grands principes de la délégation (raison, objectifs, enjeux et intérêts) et savoir rendre compte</p> <p>Apprendre à adapter sa communication à son interlocuteur et son contexte</p> <p><u>Module perfectionnement (T2) : bases manager</u></p> <p>Connaitre le fonctionnement des équipes (comprendre et motiver ses collaborateurs, repérer et gérer les causes de démotivation...).</p> <p>Connaitre, comprendre et appliquer les fondements de l'encadrement : style de management (dont le mode « Projet »), rôles et qualité du manager, adaptation du management à ses collaborateurs</p>

	Apprendre à déléguer : comment et quoi déléguer, le suivi et le contrôle des tâches déléguées Application à l'encadrement d'un groupe (déterminer un cadre clair et équitable, diriger son équipe, la faire adhérer et la motiver autour de ses objectifs)
<b>Durée / Dates / Fréquence / Nb :</b>	<p><u>Module initiation (T1 et T2) :</u></p> <p>0.5 jour / stagiaire, pour tous</p> <p>De 2 à 5 sessions : de 2 à 3 au 4<sup>e</sup> trimestre N ou 1<sup>er</sup> trimestre N+1 et 1 ou 2 sessions au printemps N+1</p> <p><i>Pour 2025, pour les VA : 24/02/25 après midi ;</i></p> <p><i>pour les FTR : 1 séance programmée pour la période du 26 au 28/03/25 pour les T2</i></p> <p><u>Module perfectionnement (Management appliqué à l'encadrement) – (T2):</u></p> <p>1 jour / stagiaire au printemps N+1</p> <p>Mutualisation possible</p> <p><i>Pour 2025, séance programmée pour les T2 TEA sur la date du 4/04/25 et pour les T2 FTR : 1 séance programmée pour la période du 26 au 28/03/25 (seulement 0,5 jour)</i></p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	<p><u>Module initiation (T1 et T2) :</u></p> <p>Entre 15 et 100 stagiaires simultanés (entre 1 et 5 formateurs simultanés et/ou dédoublement de session éventuel)</p> <p><u>Module perfectionnement (T2):</u></p> <p>Entre 3 et 70 stagiaires (entre 1 et 3 formateurs simultanés)</p>
<b>Lieu :</b>	Corbas (69) pour les VA / TEA et/ou Nancy (54) pour les FTR
<b>Modalités</b>	En présentiel ou en classe virtuelle (si besoin spécifique)
<b>Horaires :</b>	De 8h30 à 12h00 puis 13h30 à 17h00 (sauf vendredi 13h – 16h)



## Lot 2 – Communication avec les professionnels et animation d'échanges de pratiques, dans les métiers du contrôle et de l'inspection, pour un public en formation initiale

### ✓ Généralités

Il s'agit de formations à la communication, ciblées sur des situations professionnelles de contrôles qui viennent illustrer les apports théoriques et fondamentaux transverses apportés en amont dans le cursus de formation (cf lot 1).

La majorité des stagiaires en formation initiale ont déjà une expérience professionnelle dans les services et sont en attente de clés et d'échanges pour améliorer leurs pratiques. La formation doit **faire écho à leurs situations professionnelles vécues**. Ils recherchent des **apports théoriques, mais surtout pratiques**. Ils sont en quête des « pourquoi » pour comprendre les situations professionnelles qu'ils vivent, mais surtout des « comment » afin de modifier leur comportement, leur posture, leurs techniques de communication. Ils sont souvent prompts à **échanger sur leur vécu, leurs pratiques**. Ceci constitue une valeur ajoutée forte dans la formation.

Certains sont aussi en difficultés dans leurs pratiques professionnelles et **viennent chercher une aide, des conseils**.

**Par ailleurs, un focus est particulièrement attendu sur les thématiques suivantes :**

- la posture et la communication attendus d'un agent, lors des contrôles, en tant que représentant de l'état (devoirs du fonctionnaire) ;
- les situations conflictuelles ou risquant de le devenir, au cours du contrôle ;
- les situations de contrôles menés dans des contextes particuliers et difficiles (fermetures d'établissement, visites en santé animale précédant des demandes d'abattage de troupeaux, contrôles chez des éleveurs en difficultés, etc.).

### ✓ Attentes pédagogiques

Les **échanges doivent être valorisés** et intégrés dans le déroulé et la méthode pédagogique.

**Les références, les exemples seront en lien avec le contexte** professionnel des stagiaires. Ainsi une **connaissance du contexte institutionnel et professionnel** est un pré-requis pour tout intervenant. Ce dernier doit veiller à ce que ses **choix d'illustrations, de vocabulaire, de propos soient adaptés au public**, à savoir des agents **exerçant des missions de service public, représentants de l'Etat**, dans différentes structures du Ministère. Les propos tenus doivent servir d'exemple et illustrés les valeurs de la République (droits et obligations du fonctionnaire, neutralité, absence de discrimination...).

Les **misés en situation réalistes** seront recherchées, afin de rendre les stagiaires acteurs, et donc de **les impliquer** dans la formation. Ces mises en situation, ces jeux de rôles se dérouleront dans la **bienveillance**, de façon à ne pas blesser ou mettre mal à l'aise des participants et les entraîner à la communication constructive.

Les méthodes pédagogiques choisies devront **favoriser les interactions, la participation, la concentration et alterner les moyens pédagogiques utilisés** (commentaire de film, échanges suite à étude de cas proposés par les stagiaires, réflexion par groupe, jeux de rôle, etc.) que la formation ait lieu en présentiel ou en distanciel. Par exemple, des exercices variés pourront venir ponctuer les journées de formation, **même en classe virtuelle**.

A cet effet, le prestataire pourra échanger avec l'Infoma pour travailler sur des études de cas possibles ou participer à des visites sur le terrain pour une meilleure acculturation. Il est attendu du prestataire qu'il s'appuie également sur des cas présentés par les stagiaires et illustrant la problématique traitée, afin de faciliter l'interactivité et les échanges de pratiques entre stagiaires.

Ces exercices auront pour vocation de permettre la transmission de savoirs, savoir-faire ou savoir être entre pairs et de valoriser l'expérience des stagiaires.

### ✓ Programmes et supports

Le prestataire est **libre de proposer différentes méthode d'animation**, avec diverses techniques de communication, des exercices interactifs, des outils numériques de sondage, de travail collaboratif, d'activités de réflexion en amont de l'atelier, des espaces d'échanges après l'atelier, etc.

Ces méthodes pourront être **utilisées quel que soit le format : en présentiel ou en classe virtuelle**.

Le titulaire du marché fera une proposition de **programme détaillé**, qui pourra être ajusté en collaboration avec le responsable pédagogique de formation initiale.

Le prestataire **s'engage à ce que le programme défini soit appliqué**. Si différents formateurs interviennent sur une formation (car plusieurs sessions ou plusieurs groupes en même temps), le prestataire s'engage à ce que le **contenu soit identique d'un intervenant à l'autre**.

Le prestataire **transmettra 15 jours avant la formation un support de formation dématérialisé pour la fiche 1**. L'Infoma transmettra ce support aux stagiaires avant, pendant, ou après la formation, sous format numérique. Les supports devront être de qualité, illustrés, cohérents, numérotés, aérés. Le recours à des supports numériques, des outils tels que les vidéos seront les bienvenus.

Lors de l'animation d'échanges de pratiques (cf fiche 2), des éléments (questionnaires ou autres) pourront être transmis aux participants en amont et/ou l'issue de l'atelier. Un support peut être fourni par le prestataire, sans que cela ne soit une obligation au vu du format de ces séances avant tout participatives.

Ces stages ont une durée variable.

#### Liste des formations (2 fiches) :

Code	Titre	Public	Durée	Nombre de sessions par an	Lieux
Lot 2 - Fiche 1	<i>Communication avec les professionnels en situation de contrôle</i>	T1 et T2 TEA	1.5 jour	1 session	Corbas
		T1 et T2 VA		2 à 4 sessions (si dédoublées)	Corbas
		T1 et T2 FTR		1 à 2 sessions  Mutualisation possible entre spécialités ou entre grades	Nancy
Lot 2 - Fiche 2	<i>Animation d'échanges de pratiques entre contrôleurs / inspecteurs</i>	Stagiaires T1 ou T2, VA, TEA Ou FTR	0 à 1 jour	1 à 6 sessions (si dédoublées)	Corbas ou Nancy

## Lot 2 Fiche 1 - Communication avec les professionnels en situation de contrôles

<b>Éléments de contexte :</b>	<p>Au Ministère chargé de l'agriculture et de l'alimentation, de nombreux agents effectuent des contrôles ou des inspections.</p> <p>Les contextes de contrôles sont variés: sur les exploitations agricoles, dans les abattoirs, sur les points de vente, chez les restaurateurs, dans les entreprises agro-alimentaires, aux postes frontières, dans les élevages d'animaux domestiques, en police de l'eau et des forêts, etc.</p> <p>Lors de ces contrôles, l'agent, représentant de l'Etat, doit adopter une posture adaptée en respectant ses devoirs de fonctionnaire. Il peut être aussi confronté à des situations tendues ou conflictuelles, car le contrôle constitue un enjeu fort pour le professionnel contrôlé et se déroule parfois dans un contexte difficile. Ces contrôles engagent également la responsabilité administrative et pénale de l'agent. La communication du contrôleur peut impacter la qualité des échanges et la qualité du contrôle.</p> <p>Ce module vient en approfondissement et mises en pratiques, des apports fondamentaux et méthodologiques déjà apportés dans le cadre du lot 1 et sera, le cas échéant, complété par un échange de pratiques entre pairs approfondi, tel que prévu au lot 2, fiche 2.</p>
<b>Publics concernés :</b>	<p>T1 et T2 des 3 spécialités VA / TEA / FTR où les sessions pourront être mutualisées entre les 3 spécialités et/ou les différents grades de stagiaires</p>
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir une posture adaptée à la situation,</li> <li>- Adapter sa communication au contexte et à son interlocuteur</li> <li>- Représenter l'autorité de l'État tout en respectant son interlocuteur et en pratiquant une écoute appropriée</li> <li>- Créer une relation de confiance et de respect mutuel par l'écoute</li> <li>- Formuler un constat objectif dans le respect des procédures, sans exprimer ses sentiments ni opinions,</li> <li>- Faire preuve de pédagogie, convaincre et répondre aux objections sans perdre de vue la finalité du contrôle (Informé, expliquer, argumenter)</li> <li>- Désamorcer une situation de tension</li> <li>- Détecter, prévenir et gérer une situation conflictuelle ou qui risque de le devenir et savoir s'en sortir (dont prise en compte du risque discriminatoire).</li> <li>- Conduite à tenir lors d'incidents</li> <li>- Apprendre à détecter les situations de détresse, à gérer les émotions de son interlocuteur et la situation, ainsi que les erreurs à éviter</li> <li>- Apprendre à gérer ses émotions ou son stress, en situation de tension</li> </ul>
<b>Durée / Dates / Fréquence / Nb Sessions</b>	<p><b>Cas générique</b></p> <p>1.5 à 2 jours / stagiaire</p> <p>1 séance avec 4 à 6 sessions fractionnées ou non (dont 3 à 4 au 4<sup>e</sup> trimestre N ou début 1<sup>er</sup> trim. N+1 pour tous et 1 à 2 autres sessions courant 2<sup>ème</sup> semestre N+1, pour les T1 VA session 2)</p> <p><i>Pour 2025, séance programmée pour les T1 VA sur les dates du 25 et 26/02/25 (ou si fractionnement par ½ promotion : 25 ou 26/02/25 (1j), 13/03/25 (1j) et semaine 12 (1j) )</i></p> <p><i>et FTR : 1 séance programmée pour la période du 26 au 28/03/25</i></p>

<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 30 et 80 stagiaires simultanés par session (entre 1 et 4 formateurs simultanés et/ou dédoublement de session éventuel)
<b>Lieu :</b>	Corbas (69) pour VA et TEA et/ou Nancy (54) pour FTR
<b>Modalités</b>	En présentiel ou en classe virtuelle (si besoin spécifique)
<b>Horaires :</b>	De 8h30 à 12h00 puis 13h30 à 17h00 (sauf vendredi 13h – 16h)

## Lot 2 – Fiche 2 – Animation d'échanges de pratiques entre contrôleurs / inspecteurs, en formation initiale

<p><b>Éléments de contexte :</b></p>	<p>En complément du cursus de formation initiale, les stagiaires, futurs contrôleurs ou inspecteurs apprécient le partage d'expériences sur les situations professionnelles lors des contrôles, sur l'organisation de leur service. Ils recherchent les témoignages de pairs et d'experts. C'est pourquoi des ateliers d'échanges de pratiques peuvent leur être proposés dans leur parcours de formation.</p> <p>Dans le cadre de la formation initiale, et en fonction du nombre de stagiaires et des mutualisations possibles, les ateliers pourront porter sur un ou plusieurs domaines de contrôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Echanges de pratiques entre Techniciens en Economie Agricole effectuant des contrôles auprès d'exploitants agricoles (contrôles surface, contrôles animaux), en protection des végétaux ou en postes d'inspection frontaliers.</li> <li>- Ateliers entre Techniciens en Vétérinaire Alimentaire effectuant des contrôles en santé et protection animale, en sécurité sanitaire des aliments et/ou en particulier, en abattoir <i>(avec la particularité de la mise en œuvre de contrôles continus par les inspecteurs abattoir, dont le service d'inspection est hébergé par le professionnel, avec des équipes souvent isolées, ayant peu de lien avec le reste de la communauté de travail et la hiérarchie, basées au siège)</i> ou en poste d'inspection frontalier <i>(avec des organisations et conditions de travail également particulières)</i>.</li> <li>- Ateliers entre Techniciens en Territoires Ruraux / Forêt effectuant des contrôles en forêt.</li> </ul> <p>Chaque contexte a ses spécificités et des contraintes et tensions propres (acteurs, environnement professionnel, enjeux, protocoles, modalités...). Ainsi à partir d'un vécu propre à leur spécialité, les agents participeront à des échanges très ciblés sur leur réalité professionnelle.</p> <p>Si les ateliers rassemblent des stagiaires intervenants sur des domaines d'inspection vraiment différents, alors l'approche sera plus transverse. L'enrichissement peut naître de la variété des situations professionnelles vécues.</p> <p>Ce module vient en approfondissement et mises en pratiques, des apports fondamentaux, méthodologiques et métier déjà apportés dans le cadre du lot 1 et du lot 2 fiche 1.</p>
<p><b>Attentes vis-à-vis de l'intervenant</b></p>	<p>✓ <b>Objectifs :</b></p> <p>Ces temps d'échanges ont vocation à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Libérer la parole</li> <li>- Permettre aux participants de trouver un espace commun entre professionnels, un espace de confiance</li> <li>- Leur permettre d'entendre d'autres collègues évoquer leur propre vécu</li> <li>- Faire retomber la pression sur les situations vécues, en constatant que d'autres rencontrent des difficultés similaires</li> <li>- Améliorer la compréhension des situations vécues</li> <li>- Donner à réfléchir sur des solutions, des astuces, des pratiques mises en œuvre par des pairs pour faire face, pour éviter certaines situations difficiles</li> <li>- Faire émerger des propositions, des solutions, pour que chacun puisse améliorer ses pratiques, sa posture et/ou mieux vivre les situations difficiles.</li> </ul> <p>✓ <b>Attentes pédagogiques</b></p> <p>L'intervenant aura un rôle d'animation, à savoir :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixer un cadre, des règles (notamment confidentialité, respect...), des objectifs à l'échange de pratiques</li> <li>- Distribuer la parole</li> <li>- Ecouter</li> <li>- Créer un climat de confiance propice aux échanges</li> <li>- Stimuler les échanges</li> <li>- Réguler le groupe</li> <li>- Synthétiser, mettre en avant des points importants</li> <li>- Apporter des éléments de compréhension</li> <li>- Faire émerger des propositions au sein de groupe, par le groupe</li> <li>- Fournir des pistes de travail et d'améliorations</li> </ul> <p>Un équilibre sera à trouver entre les temps d'écoute / échanges et les temps d'apports.</p> <p>Qualités attendues : Ecoute, empathie, bienveillance, animation, synthèse, analyse, adaptation, être force de proposition.</p> <p>Expériences exigées : Avoir animé des groupes</p> <p>L'expérience de contrôle ou d'inspection est un point crucial, car la connaissance du contexte institutionnel et le fait d'avoir vécu ou géré des situations similaires à celles vécues par le public, renforcera la crédibilité de l'animateur, la pertinence de ses analyses et de ses propos.</p> <p>Cette expertise métier fera la différence par rapport à un animateur « généraliste » ou un formateur en communication.</p> <p>✓ <b>Organisations possibles</b></p> <p>Selon les sessions et selon les publics, l'animation de ces ateliers pourra se faire en binôme avec un expert métier du Ministère, donc un intervenant interne (hors marché), qui peut-être un contrôleur en poste, un expert métier, un référent national, ou un chef de service. Celui-ci aura vocation, en tant qu'expert, à enrichir le débat sur le thème des contrôles dans les domaines de compétences du MASAF ou sur le management.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Soit la session sera animée par le prestataire externe et l'expert interne viendra en appui sur des questions métiers et sur les domaines du MASAF. Dans ce cas, l'Infoma en informera le prestataire externe et mettra en place un temps d'échange préalable entre les 2 intervenants, afin de caler les apports de chacun et préciser les rôles de chacun.</li> <li>2- Soit le prestataire externe interviendra seul, sans expert interne.</li> <li>3- Soit la session sera animée seulement en interne, auquel cas, le prestataire ne sera pas sollicité.</li> </ol>
<b>Publics concernés :</b>	Stagiaires de formation initiale T1 et T2 VA, TEA et FTR

<b>Objectifs pédagogiques :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Echanger sur son vécu et ses pratiques de contrôleur</li> <li>- Exprimer ses difficultés de contrôleur et/ou ses expériences positives</li> <li>- Se nourrir des expériences des autres participants</li> <li>- Partager des conseils sur les étapes du contrôle (avant, pendant, après)</li> <li>- Comprendre les facteurs déterminants (le cas échéant, organisation en interne des contrôles comprise) et influençant la relation contrôleur/contrôlé</li> <li>- Faire émerger des propositions par un travail collectif sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>o les différents points du contrôle: préparation, mises en œuvre, observation, posture, communication, actions et suites...</li> <li>o l'amélioration éventuelle, en interne, de l'organisation des contrôles</li> </ul> </li> <li>- Améliorer ses pratiques professionnelles, <ul style="list-style-type: none"> <li>o en se comportant de façon appropriée</li> <li>o pour gérer une posture agressive, une détresse</li> <li>o pour asseoir sa légitimité, préserver son indépendance, prendre une décision,</li> <li>o se protéger psychologiquement, pour reprendre confiance en soi</li> <li>o pour rendre compte à sa hiérarchie et donner suite aux incidents</li> </ul> </li> </ul>
<b>Durée :</b>	0.5 jour ou 1 jour
<b>Dates / Fréquence / Nb Sessions :</b>	<p><b>Cas générique</b></p> <p>0.5 jour à 1 jour / stagiaire</p> <p>0 à 1 séance par spécialité (avec 1 session en FTR et TEA et 2 à 4 sessions en VA) début 1<sup>er</sup> trim. N+1 pour tous et 2<sup>e</sup> trimestre N+1 pour les T1 VA session 2)</p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 25 et 80 stagiaires simultanés par session (entre 1 et 4 animateurs simultanés, et/ou dédoublement de session éventuel)
<b>Lieu :</b>	Corbas (69) pour VA et TEA et/ou Nancy (54) pour FTR
<b>Modalités :</b>	En présentiel ou en classe virtuelle (si besoin spécifique)
<b>Horaires :</b>	De 8h30 à 12h et 13h30 à 17h
<b>Remarques :</b>	

## Lot 3 – Communication en situation professionnelle, pour un public en formation continue

### ✓ Généralités

Il s'agit de formations à la communication, ciblées sur des situations professionnelles de contrôles, de management.

Les stagiaires de formation continue viennent chercher des clés pour améliorer leurs pratiques. La formation doit **faire écho à leurs situations professionnelles vécues**. Ils recherchent des **apports théoriques, mais surtout pratiques**. Ils sont en quête des « pourquoi » pour comprendre les situations professionnelles qu'ils vivent, mais surtout des « comment » afin de modifier leur comportement, leur posture, leurs techniques de communication.

Leurs attentes sont fortes. La majorité des stages se font sur la base du volontariat.

Certains sont en difficultés dans leurs pratiques professionnelles et **viennent chercher une aide, des conseils**.

Ils sont souvent prompts à **échanger sur leur vécu, leurs pratiques**. Ceci constitue une valeur ajoutée forte dans les formations continues.

### ✓ Attentes pédagogiques

Les **échanges doivent être valorisés** et intégrés dans le déroulé et la méthode pédagogique.

**Les références, les exemples seront en lien avec le contexte** professionnel des stagiaires. Ainsi une **connaissance du contexte institutionnel et professionnel** est un pré-requis pour tout intervenant. Ce dernier doit veiller à ce que ses **choix d'illustrations, de vocabulaire, de propos soient adaptés au public**, à savoir des agents exerçant des missions de service public, **représentants de l'Etat**, parfois cadres, chefs de service dans différentes structures du Ministère.

Les **mises en situation réalistes** seront recherchées, afin de rendre les stagiaires acteurs, et donc de **les impliquer** dans la formation. Ces mises en situation, ces jeux de rôles se dérouleront dans la **bienveillance**, de façon à ne pas blesser ou mettre mal à l'aise des participants.

Les méthodes pédagogiques choisies devront **favoriser les interactions, la participation, la concentration**, que la formation ait lieu en présentiel ou en distanciel. Par exemple, des exercices variés pourront venir ponctuer les journées de formation, **même en classe virtuelle**.

Suite aux évaluations des formations, l'Infoma pourra demander au prestataire d'adapter sa prochaine prestation, sur le fond ou sur la forme, si besoin.

### ✓ Programmes et supports

Le titulaire du marché fera une proposition de **programme détaillé**, qui pourra être ajusté en collaboration avec le responsable pédagogique de formation continue.

Le prestataire **s'engage à ce que le programme défini soit appliqué**. Si différents formateurs interviennent sur une formation (car plusieurs sessions ou plusieurs groupes en même temps), le prestataire s'engage à ce que le **contenu soit identique d'un intervenant à l'autre**.

Le prestataire **transmettra 15 jours avant la formation un support de formation dématérialisée**. L'Infoma transmettra ce support aux stagiaires avant, ou pendant, ou après la formation, sous format papier ou numérique.

Les supports devront être de qualité, illustrés, cohérents, numérotés, aérés. Le recours à des supports numériques, des outils tels que les vidéos seront les bienvenus.

Ces stages ont une durée variable.



## Liste des formations (7 fiches)

Code	Titre	Public	Durée	Nombre de sessions par an	Lieux
Lot 3 - <b>Fiche 1</b>	<i>Communication en situation de contrôle</i>	Agents contrôleurs du MASAF	3 jours	2	Dans différentes villes ou en classe virtuelle
Lot 3 - <b>Fiche 2</b>	<i>Communication en situation de contrôle Maîtrise des techniques de communication interpersonnelle en situation de contrôle Module 1</i>	Agents contrôleurs de l'ASP	3 jours	De 2 à 8	Dans différentes villes ou en classe virtuelle
Lot 3 - <b>Fiche 3</b>	<i>Communication en situation de contrôle Base des techniques de communication interpersonnelle en situation de contrôle Module 3</i>	Agents contrôleurs de l'ASP	1.5 jours	De 2 à 8	Dans différentes villes ou en classe virtuelle
Lot 3- <b>Fiche 4</b>	<i>Communication en situation de contrôle Détection et gestion des situations de détresse Module 2</i>	Agents contrôleurs de l'ASP	1 jour	De 1 à 3	Dans différentes villes ou en classe virtuelle
Lot 3 - <b>Fiche 5</b>	<i>Communication managériale dans les services de contrôles</i>	Encadrants dans les services de contrôles en DDI et DRAAF	1.5 jours	1 ou 2	En classe virtuelle
Lot 3- <b>Fiche 6</b>	<i>Communication interpersonnelle pour nouveaux cadres de proximité</i>	Nouveaux cadres de proximité, promus Attachés ou Ingénieurs au MASAF	1.5 jours	3 sessions avec dédoublement soit 6 interventions en moyenne	Paris et autres villes en région
Lot 3- <b>Fiche 7</b>	<i>Animation d'échanges de pratiques</i>	Agents contrôleurs du MASAF	0.5 à 1 jour	1 à 4 sessions par an	Classe virtuelle

## Lot 3 – Fiche 1 - Communication en situation de contrôle - Agents du MASAF -

<b>Éléments de contexte :</b>	<p>Au Ministère chargé de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASAF), de nombreux agents effectuent des contrôles ou des inspections.</p> <p>Les contextes de contrôles sont variés: sur les exploitations agricoles, dans les abattoirs, sur les points de vente, chez les restaurateurs, aux postes frontières, sur les élevages d'animaux domestiques.</p> <p><b>Lors de ces contrôles, l'agent, représentant de l'Etat, peut-être confronté à des situations tendues, conflictuelles</b>, car le contrôle constitue un enjeu fort pour le professionnel contrôlé et se déroule parfois dans un contexte difficile.</p> <p>La communication du contrôleur impacte sur la qualité des échanges et la qualité du contrôle.</p>
<b>Publics concernés :</b>	<b>Les agents du MASAF en charge de contrôle et d'inspection</b> , affectés dans les Directions Départementales Interministérielles (DDI), dans les services régionaux de l'agriculture (DRAAF)
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représenter l'autorité de l'État tout en respectant son interlocuteur et en pratiquant une écoute appropriée,</li> <li>- Formuler un constat objectif, sans exprimer ses sentiments ni opinions,</li> <li>- Détecter et déjouer les pièges liés aux situations à risques ou conflictuelles,</li> <li>- Apprendre à adapter sa communication à son interlocuteur et au contexte,</li> <li>- Connaître les bases de la communication non verbale</li> <li>- Les règles de l'échange constructif,</li> <li>- La gestion du stress,</li> <li>- La conduite à tenir lors d'incidents</li> </ul>
<b>Durée :</b>	<b>3 jours</b> (ou 6 demi-journées)
<b>Dates / Fréquence / Nb Sessions :</b>	<p><b>2 sessions par an</b> si le nombre de stagiaires est suffisant, ou plusieurs selon les besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du 2 juin (14h) au 5 juin (12h30) 2025</li> <li>• Du 24 novembre (14h) au 27 novembre (12h30) 2025</li> </ul> <p>Pour les années suivantes : Les dates sont fournies en décembre de l'année N-1 ou 3 mois avant</p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 5 et 15 stagiaires
<b>Lieu :</b>	<b>Paris, Corbas ou autre ville</b> en région
<b>Modalités</b>	En présentiel ou en classe virtuelle
<b>Horaires :</b>	De 9h à 12h30 et 14h à 17h30
<b>En option :</b>	Une journée complémentaire en continue ou fractionnée, pour un complément de formation ou un accompagnement, ou un retour d'expérience.

## Lot 3 – Fiche 2 - Communication en situation de contrôle - Maitrise des techniques de communication interpersonnelle Module 1 - Agents ASP -

<b>Éléments de contexte :</b>	<p>L'Agence de Service et de paiement (ASP) est un opérateur du MASAF, qui est organisée en Directions régionales (DR).</p> <p>L'ASP effectue de nombreux contrôles auprès des exploitants agricoles, pour justifier des aides versées dans le cadre de la Politique Agricole Commune (contrôles surfaces, contrôle animaux...)</p> <p><b>Lors de ces contrôles, l'agent de l'ASP, qu'il soit titulaire ou contractuel, peut-être confronté à des situations tendues, conflictuelles</b>, car le contrôle constitue un enjeu fort pour l'agriculteur, sur le plan économique et financier.</p> <p>La communication du contrôleur impacte sur la qualité des échanges et la qualité du contrôle.</p>
<b>Publics concernés :</b>	Les <b>agents de l'Agence de Service et de paiement (ASP)</b> , contractuels débutants ou titulaires plus expérimentés.
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représenter l'autorité de l'État tout en respectant son interlocuteur et en pratiquant une écoute appropriée,</li> <li>- Formuler un constat objectif, sans exprimer ses sentiments ni opinions,</li> <li>- Détecter et déjouer les pièges liés aux situations à risques ou conflictuelles,</li> <li>- Apprendre à adapter sa communication à son interlocuteur et au contexte,</li> <li>- Connaître les bases de la communication non verbale</li> <li>- Les règles de l'échange constructif,</li> <li>- La gestion du stress,</li> <li>- La conduite à tenir lors d'incidents</li> </ul>
<b>Durée :</b>	<b>3 jours</b>
<b>Dates / Fréquence / Nb Sessions :</b>	<p><b>Plusieurs sessions par an</b> selon les besoins exprimés par l'ASP auprès de l'Infoma</p> <p>Dates fournies 2 mois avant selon les besoins de l'ASP</p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 6 et 12 stagiaires
<b>Lieux :</b>	Les présentiels peuvent avoir lieu sur différents sites des Directions Régionales : Limoges, Poitiers, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Marseille, Lyon, Clermont, Rennes, Nantes, Caen, Lille, Strasbourg...
<b>Modalités</b>	<p>Les sessions peuvent être</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>En présentiel</b></li> <li>- <b>ou en classe virtuelle</b></li> <li>- <b>ou en hybride</b> (une partie en présentiel, une partie en classe virtuelle)</li> </ul>
<b>Horaires :</b>	De 9h à 12h30 et 14h à 17h30 (7h)
<b>En option :</b>	Une journée complémentaire en continue ou fractionnée, pour un complément de formation ou un accompagnement, ou un retour d'expérience.

## Lot 3 – Fiche 3 - Communication en situation de contrôle - Bases des techniques de communication interpersonnelle Module 3 - Agents ASP -

<b>Éléments de contexte :</b>	<p>En vue des contrôles sur les exploitations agricoles, l'ASP recrute chaque année des nouveaux agents.</p> <p>Dans le parcours de formation de ces agents, l'ASP met en place des formations métiers, technique, mais elle propose également une base sur la communication interpersonnelle, qui leur sera nécessaire lors de la conduite de leurs contrôles.</p> <p>En effet la communication du contrôleur impacte sur la qualité des échanges et la qualité du contrôle.</p>
<b>Publics concernés :</b>	Les <b>agents de l'Agence de Service et de paiement (ASP)</b> , contractuels débutants ou titulaires, plus expérimentés.
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représenter l'autorité de l'État tout en respectant son interlocuteur et en pratiquant une écoute appropriée,</li> <li>- Formuler un constat objectif, sans exprimer ses sentiments ni opinions,</li> <li>- Détecter et déjouer les pièges liés aux situations à risques ou conflictuelles,</li> <li>- Apprendre à adapter sa communication à son interlocuteur et au contexte,</li> <li>- Les règles de l'échange constructif,</li> <li>- La gestion du stress,</li> <li>- La conduite à tenir lors d'incidents</li> </ul>
<b>Durée :</b>	<p><b>1.5 jours</b></p> <p>Le module 3 (de 1.5 jour) est calqué sur le module 1 (de 3 jours), mais le commanditaire souhaite concentrer le contenu de la formation sur des notions de bases et non pas sur un niveau de maîtrise, où les concepts seront davantage développés.</p> <p>C'est pourquoi la durée est divisée par 2.</p>
<b>Dates / Fréquence / Nb Sessions :</b>	<p><b>Plusieurs sessions par an</b> selon les besoins exprimés par l'ASP auprès de l'Infoma</p> <p>Dates fournies 2 mois avant selon les besoins de l'ASP</p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 6 et 12 stagiaires
<b>Lieux :</b>	Les présentiels peuvent avoir lieu sur différents sites des Directions Régionales : Limoges, Poitiers, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Marseille, Lyon, Clermont, Rennes, Nantes, Caen, Lille, Strasbourg...
<b>Modalités</b>	<p>Les sessions peuvent être</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>En présentiel</b></li> <li>- <b>ou en classe virtuelle</b></li> <li>- <b>ou en hybride</b> (une partie en présentiel, une partie en classe virtuelle)</li> </ul>
<b>Horaires :</b>	De 9h à 12h30 et 14h à 17h30 (7h)
<b>En option :</b>	Une journée complémentaire en continue ou fractionnée, pour un complément de formation ou un accompagnement, ou un retour d'expérience.

## Lot 3 – Fiche 4 - Détection et gestion des situations de détresse, lors des contrôles

### Module 2 - Agents ASP-

<b>Éléments de contexte :</b>	<p>Dans le cadre des contrôles de l'ASP, les contrôleurs sont parfois amenés à rencontrer des agriculteurs en grande détresse psychologique, du fait de leur situation financière et professionnelle. La question des suicides chez les agriculteurs est un sujet très délicat., qui fait l'objet de dispositifs de soutien de la part du MASAF, de l'ASP, de la MSA.</p> <p>Le contrôleur est sensibilisé à cette question par son service. Pour autant il ne dispose pas toujours des clés pour adapter son comportement face à cette détresse.</p> <p>Cette formation devra sensibiliser les agents à l'importance de la composante comportementale des entretiens de contrôle afin de diminuer les risques de conflits inhérents à ce type de situation.</p> <p><b>Ce module est un module complémentaire.</b> Il se focalise sur la <b>détection et la gestion des situations de détresse</b> chez les agriculteurs, lors des contrôles.</p> <p>A la fin de la formation, les stagiaires devront être capables de se rendre seuls à un entretien de contrôle et faire face aux situations les plus délicates, notamment en cas d'agriculteurs en détresse.</p>
<b>Publics concernés :</b>	<i>La formation s'adresse à un public de contrôleurs d'exploitations agricoles, recrutés pour des campagnes de contrôles chez les agriculteurs. Ces contrôleurs auront déjà suivi un premier module consacré aux techniques de communication verbale et non verbale en situation de contrôle.</i>
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprendre à détecter les situations de détresse.</li> <li>- Apprendre à gérer les émotions de son interlocuteur en situation de détresse</li> <li>- Comment repositionner son interlocuteur en situation d'écoute ?</li> <li>- Apprendre à gérer ses émotions face à des situations difficiles</li> <li>- Les erreurs de base à éviter pour gérer une situation de tension émotionnelle ?</li> <li>- Savoir apporter une réponse aux situations de détresse</li> </ul>
<b>Durée :</b>	<b>1 jour</b>
<b>Dates / Fréquence / Nb Sessions :</b>	<p>De 1 à 3 sessions par an, selon les besoins de l'ASP</p> <p>Dates fournies 2 mois avant selon les besoins de l'ASP</p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 6 et 12 stagiaires
<b>Lieu :</b>	Les présentiels peuvent avoir lieu sur différents sites des Directions Régionales : Limoges, Poitiers, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Marseille, Lyon, Clermont, Rennes, Nantes, Caen, Lille, Strasbourg...
<b>Modalités</b>	En présentiel ou en classe virtuelle
<b>Horaires :</b>	De 9h à 12h30 puis 14h à 17h30
<b>Remarques :</b>	L'intervenant doit avoir pris connaissance du contexte professionnel (données sur les suicides d'agriculteurs, contexte économique, acteurs de prévention) et des procédures de prévention existantes au MASAF.

## Lot 3 – Fiche 5 - Communication managériale dans les services de contrôles – Encadrants -

<b>Éléments de contexte :</b>	<p>De façon générale, la relation entre un agent et son encadrant comporte de nombreux enjeux. La façon dont le manager communique impacte fortement sur le service, son fonctionnement, et sur les agents.</p> <p>Dans les services de contrôles, cette communication revêt un caractère particulier. En effet lors des contrôles, les agents contrôleurs interviennent souvent de façon autonome et sont parfois confrontés à des situations tendues, les mettant en difficultés.</p> <p>Aussi <b>le manager a un rôle stratégique, en terme de confiance, de soutien, de motivation, d'accompagnement et d'encadrement.</b></p>
<b>Publics concernés :</b>	<b>Chefs de service ou d'unités</b> , qui encadrent des agents chargés des contrôles en services déconcentrés pour le compte du MASAF (SRAL, DDPP, DDT)
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre l'impact de sa communication managériale</li> <li>- Renforcer son « autorité calme » pour asseoir son management,</li> <li>- Créer un lien de confiance avec son équipe tout en assurant sa position d'encadrement</li> <li>- Améliorer l'efficacité au sein de l'équipe</li> <li>- Apprendre à éviter ou gérer les conflits.</li> </ul>
<b>Durée :</b>	<b>1.5 jours</b> (ou 3 demi-journées)
<b>Dates / Fréquence / Nb Sessions :</b>	<p><b>2 sessions par an</b> si le nombre de stagiaires est suffisant, ou plusieurs selon les besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 – 27 - 28 mai 2025 14h-17h30</li> <li>• 12 – 13 – 14 novembre 2025 9h-12h30</li> </ul> <p>Pour les années suivantes : Les dates sont fournies en décembre de l'année N-1 ou 3 mois avant</p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 5 et 9 stagiaires
<b>Lieu :</b>	<b>Classe virtuelle</b>
<b>Horaires :</b>	De 9h à 12h30 ou 14h à 17h30
<b>En option :</b>	Une journée complémentaire en continue ou fractionnée, pour un complément de formation ou un accompagnement, ou un retour d'expérience.

## Lot 3 – Fiche 6 - Communication interpersonnelle pour nouveaux cadres de proximité

<b>Éléments de contexte :</b>	<p>Il s'agit d'un module « Communication » de 1.5 jours s'insérant dans un dispositif de formation plus global de 5 jours.</p> <p>Cette formation obligatoire vise à aider les agents, nouvellement nommés dans un corps de catégorie A, tels que les Attachés d'Administration d'Etat et les Ingénieurs de l'Agriculture et de l'Environnement, à s'approprier les fondamentaux de leur nouveau périmètre qu'il s'agisse de la posture, de la responsabilisation ou du management. Cette formation facilite également les échanges entre nouveaux promus qui peuvent vivre des situations analogues.</p> <p>Cette formation se déroule sur 3.5 jours en présentiel pour les modules Communication et Management, puis sur 1.5 jours en distanciel pour des modules dédiés aux principes budgétaires, juridiques RH, et de laïcité.</p> <p>Le module « Communication interpersonnelle » est le 1<sup>o</sup> module de la formation.</p> <p>Il précède un module dédié au management, qui est animé par des formateurs internes du Ministère. Il faut donc veiller à ne pas proposer un contenu redondant avec le module management. Le contenu « Communication » ne doit être pas orienté spécifiquement sur le management.</p>
<b>Publics concernés :</b>	Les <b>nouveaux cadres de proximité du Ministère</b> , promus par examen professionnel ou liste d'aptitude.
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle</li> <li>- Maîtriser la communication interpersonnelle (mise en situation) dans un cadre professionnel</li> <li>- Savoir argumenter</li> <li>- Détecter les situations professionnelles à risque et adapter sa communication</li> <li>- S'adapter à une communication institutionnelle</li> </ul>
<b>Durée :</b>	<b>1.5 jours</b>
<b>Dates / Fréquence / Nb Sessions :</b>	<p><b>3 sessions par an</b>, en mars, juin, octobre, <b><u>avec dédoublement possible</u></b> s'il y a deux groupes par session (selon effectif fourni 1 mois avant).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Du 18 mars 14h au 19 mars 17h30 2025</li> <li>• Du 17 juin 14h au 18 juin 17h30 2025</li> <li>• Du 17 novembre 14h au 18 novembre 17h30 2025</li> </ul> <p>Pour les années suivantes : Les dates sont fournies en décembre de l'année N-1 ou 3 mois avant</p>
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 7 et 15 stagiaires
<b>Lieu :</b>	<b>Paris, Corbas ou autre ville</b> en région
<b>Modalités</b>	<b>En présentiel</b> ou en classe virtuelle
<b>Horaires :</b>	De 9h à 12h30 puis 14h à 17h30
<b>Remarques :</b>	Généralement 3 sessions sont organisées par an. Sachant que selon le nombre d'inscrits sur une session, il peut y avoir 2 groupes de stagiaires. <b>Ceci nécessite alors 2 formateurs, sur le même site et les mêmes horaires.</b> Il est important que les intervenants proposent le même contenu sur chacun des groupes.

## Lot 3 – Fiche 7 – Animation d'échanges de pratiques entre contrôleurs, en formation continue

<b>Éléments de contexte :</b>	<p>En complément des formations, les stagiaires contrôleurs ou inspecteurs du MASAF souhaitent pouvoir partager leur expérience entre pairs, s'exprimer sur les situations professionnelles qu'ils vivent lors des contrôles. Ces échanges de pratiques sont valorisés et soutenus par le MASAF, qui a mesuré tout l'intérêt de ces ateliers et sait que des solutions peuvent émerger, afin d'améliorer les conditions de travail et la qualité des contrôles.</p> <p>Ces interventions n'ont pas vocation à être descendantes. Il ne s'agit pas de temps de formation, avec transmission de savoirs ou savoir-faire ou savoir être devant un groupe de stagiaires.</p> <p>La finalité est <b>d'animer un temps d'échanges entre professionnels du contrôle au MASAF</b>, qui ont besoin de partager entre pairs leurs expériences, de faire part de leurs éventuelles difficultés dans leurs pratiques professionnelles.</p> <p>Une échelle nationale permet d'une part d'accroître le nombre d'inscrits, donc de constituer un effectif suffisant et d'autre part d'échanger sur des pratiques qui peuvent varier d'une région à l'autre (contexte économique, procédures utilisées...)</p> <p>En formation continue, ces ateliers rassemblent la plupart du temps des contrôleurs intervenants sur différents domaines (agriculture, sanitaire, import/export, environnement...). Même si les contextes et les protocoles divergent, pour autant les situations vécues peuvent être très similaires. L'approche sera alors transverse. Le fait d'échanger avec des pairs vivants des expériences différentes peut être enrichissant pour les participants.</p> <p>Ces ateliers peuvent se faire en classe virtuelle en complément d'un e-learning de 3h intitulé « <i>La posture du contrôleur au MASAF</i> » que les stagiaires peuvent suivre en autonomie sur plateforme de formation à distance, en amont de la séance collective.</p>
<b>Attentes vis-à-vis de l'intervenant</b>	<p>✓ <b>Objectifs</b></p> <p>Ces temps d'échanges ont vocation à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Libérer la parole</li> <li>- Permettre aux participants de trouver un espace commun entre professionnels, un espace de confiance</li> <li>- Leur permettre d'entendre d'autres collègues évoquer leur propre vécu</li> <li>- Faire retomber la pression sur les situations vécues, en constatant que d'autres rencontrent des difficultés similaires</li> <li>- Améliorer la compréhension des situations vécues</li> <li>- Donner à réfléchir sur des solutions, des astuces, des pratiques mises en œuvre par des pairs pour faire face, pour éviter certaines situations difficiles</li> <li>- Faire émerger des propositions, des solutions, pour que chacun puisse améliorer ses pratiques, sa posture et/ou mieux vivre les situations difficiles.</li> </ul> <p>✓ <b>Attentes pédagogiques</b></p> <p>L'intervenant aura un rôle d'animation, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixer un cadre, des règles (notamment confidentialité, respect...), des objectifs à l'échange de pratiques</li> <li>- Distribuer la parole</li> <li>- Ecouter</li> <li>- Créer un climat de confiance propice aux échanges</li> <li>- Stimuler les échanges</li> <li>- Réguler le groupe</li> <li>- Synthétiser, mettre en avant des points importants</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter des éléments de compréhension</li> <li>- Faire émerger des propositions au sein de groupe, par le groupe</li> <li>- Fournir des pistes de travail et d'améliorations</li> </ul> <p>Un équilibre sera à trouver entre les temps d'écoute / échanges et les temps d'apports.</p> <p><u>Qualités attendues</u> : Ecoute, empathie, bienveillance, animation, synthèse, analyse, adaptation, être force de proposition.</p> <p>✓ <b>Organisations possibles</b></p> <p><b>Selon les sessions et selon les publics, l'animation de ces ateliers pourra se faire en binôme avec un expert métier du Ministère</b>, donc un intervenant interne (hors marché), qui peut-être un contrôleur en poste, un expert métier, un référent national, ou un chef de service. Celui-ci aura vocation, en tant qu'expert, à enrichir le débat sur le thème des contrôles dans les domaines de compétences du MASAF ou sur le management.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soit la session sera animée par le prestataire externe et l'expert interne viendra en appui sur des questions métiers et sur les domaines du MASAF.</li> </ul> <p>Dans ce cas, l'Infoma en informera le prestataire externe et mettra en place un temps d'échange préalable entre les 2 intervenants, afin de caler les apports de chacun et préciser les rôles de chacun.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soit le prestataire externe interviendra seul, sans expert interne.</li> <li>- Soit la session sera animée seulement en interne, auquel cas, le prestataire ne sera pas sollicité.</li> </ul>
<b>Publics concernés :</b>	Des agents contrôleurs ou inspecteurs au MASAF, stagiaires de formation continue
<b>Objectifs pédagogiques:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Echanger sur son vécu et ses pratiques de contrôleur</li> <li>- Exprimer ses difficultés de contrôleur et/ou ses expériences positives</li> <li>- Se nourrir des expériences des autres participants</li> <li>- Partager des conseils sur les étapes du contrôle (avant, pendant, après)</li> <li>- Comprendre les facteurs déterminants et influençant la relation contrôleur/contrôlé</li> <li>- Faire émerger des propositions par un travail collectif sur les différents points du contrôle: préparation, observation, posture, communication, actions...</li> <li>- Améliorer ses pratiques professionnelles, <ul style="list-style-type: none"> <li>o en se comportant de façon appropriée</li> <li>o pour gérer une posture agressive, une détresse</li> <li>o pour asseoir sa légitimité, préserver son indépendance, prendre une décision,</li> <li>o se protéger psychologiquement, pour reprendre confiance en soi</li> <li>o pour rendre compte à sa hiérarchie et donner suite aux incidents</li> </ul> </li> </ul>
<b>Durée :</b>	0.5 jour ou 1 jour
<b>Dates / Fréquence / Nb Sessions :</b>	1 ou 2 sessions par an
<b>Effectif (mini, maxi) :</b>	Entre 6 et 12
<b>Lieu :</b>	En classe virtuelle ou Corbas (69) ou Paris
<b>Modalités :</b>	En classe virtuelle ou en présentiel
<b>Horaires :</b>	De 9h à 12h30 et 14h à 17h30
<b>Remarques :</b>	<b>Possibilité d'un accompagnement par un expert métier interne au MASAF</b> , un référent national sur un domaine spécifique (en SIVEP, en SRAL, en DDPP, en DDT ou d'Administration Centrale...)