

## ACCORD-CADRE DE FORMATIONS

### PROFESSIONNELLES ET EN SANTE ET SECURITE

#### DES PERSONNELS DU CROUS DE MONTPELLIER-OCCITANIE 2025/2028

#### ANNEXE TECHNIQUE AU CCP DES LOTS 1 À 21 (marchés n° 25008 à 25028)

Détail des formations  
(Public concerné, objectif, programme, durée, lieu, particularités)

### SOMMAIRE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Formations santé sécurité PRAP SST et risques incendie et électrique (lot 1 – 25008)</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1. Parcours santé au travail PRAP   | 3         |
| 1.2. Parcours urgence et secourisme SST   | 3         |
| 1.3. Parcours risque incendie   | 4         |
| 1.4. Parcours risque électrique   | 5         |
| <b>2. Formation premiers secours PSC1 GQS (lot 2 – 25009)</b>                                   | <b>6</b>  |
| 2.1. Sensibilisation aux Gestes qui Sauvent   | 6         |
| 2.2. Formation Premiers Secours Civiques – niveau 1   | 6         |
| <b>3. CACES (lot 3 – 25010)</b>   | <b>6</b>  |
| 3.1. Nacelle R386 1B et 3B – Formation initiale   | 6         |
| 3.2. CACES Nacelle R386 1B et 3B – Recyclage  | 7         |
| 3.3. CACES Minipelle R482 Catégorie A – Formation initiale                                      | 7         |
| 3.4. CACES Minipelle R482 Catégorie A – Formation recyclage                                     | 7         |
| <b>4. Formation premiers secours en santé mentale (lot 4 – 25011)</b>                           | <b>8</b>  |
| 4.1. Action de sensibilisation à la santé mentale   | 8         |
| 4.2. Formation au secourisme en santé mentale (PSSM)  | 8         |
| <b>5. Professionnalisation en restauration (lot 5 – 25012)</b>                                  | <b>8</b>  |
| 5.1. PMS/HACCP hors site  | 8         |
| 5.2. PMS/HACCP sur site   | 9         |
| <b>6. Formations en management et communication (lot 6 – 25013)</b>                             | <b>9</b>  |
| 6.1. Communication assertive  | 9         |
| 6.2. Bâtir une stratégie d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle               | 9         |
| 6.3. Retex sur les formations dispensées au public d'encadrement (supérieur et intermédiaire)   | 10        |
| 6.4. Conduite de réunion – le manager animateur en collectif                                    | 10        |
| 6.5. Conduite d'entretien – Le manager animateur en individuel                                  | 10        |
| 6.6. Encadrer et Gérer une équipe   | 11        |
| 6.7. Prendre la Parole en Public  | 11        |
| 6.8. Dynamiser la communication interne   | 11        |
| 6.9. Adapter sa communication dans les relations professionnelles / communication orale         | 12        |
| 6.10. Motion design avec After Effect (débutant)  | 12        |
| 6.11. Réseaux sociaux niveau 3 - Optimiser la performance de sa stratégie sociale média         | 13        |
| 6.12. Le rôle de l'encadrement dans la prévention des RPS (Risques Psycho Sociaux)              | 13        |
| 6.13. Prévenir et gérer les conflits  | 14        |
| <b>7. Professionnalisation en hébergement : Maintenances techniques (lot 7 – 25014)</b>         | <b>14</b> |
| 7.1. Maintenance électricité 1er niveau   | 14        |
| 7.2. Maintenance des menuiseries  | 14        |
| 7.3. Maintenance serrurerie et autogène (avec intégration organigramme des Clés)                | 14        |
| 7.4. Maintenance préventive des installations de chauffage et plomberie                         | 15        |
| 7.5. Maintenance maçonnerie, peinture et carrelage  | 15        |
| <b>8. Professionnalisation en hébergement : Accueil des Usagers (lot 9 – 25016)</b>             | <b>15</b> |
| 8.1. Savoir créer les conditions d'un accueil privilégié  | 15        |
| 8.2. Gestion et anticipation des incivilités  | 16        |
| 8.3. Apprendre à gérer les agressions physiques ou verbales                                     | 16        |
| 8.4. Mettre en application sur le lieu de travail (Action de Formation En Situation de Travail) | 16        |
| 8.5. Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique en anglais                            | 17        |
| 8.6. Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique en espagnol                           | 17        |
| <b>9. Professionnalisation en hébergement : Nettoyage (lot 10 – 25017)</b>                      | <b>17</b> |
| 9.1. Protocole de nettoyage (lessiviel et technique d'utilisation des charriots)                | 17        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>10. Professionnalisation en techniques administratives (lot 11 – 25018).....</b>                             | <b>18</b> |
| 10.1. Remise à niveau en orthographe et en grammaire.....   | 18        |
| 10.2. La correspondance administrative.....   | 18        |
| 10.3. Développer son esprit de synthèse.....  | 18        |
| 10.4. Utilisation des cartes mentales.....  | 18        |
| 10.5. L'orthographe professionnelle - Perfectionnement en français.....   | 19        |
| 10.6. Formation civique et citoyenne - Les Valeurs de la République.....  | 19        |
| 10.7. Droits et devoirs des agents publics.....   | 20        |
| <b>11. Qualité de Vie et Conditions de Travail (lot 12 – 25019).....</b>  | <b>20</b> |
| 11.1. Sensibilisation aux Risques Professionnels.....   | 20        |
| 11.2. Formation à la prévention du Burn-Out.....  | 20        |
| 11.3. Formation Gestion du temps.....   | 20        |
| 11.4. Formation Estime de soi.....  | 21        |
| 11.5. Favoriser son bien-être au travail en gérant son stress et ses émotions.....                              | 21        |
| 11.6. Ma Boîte à outils « Bien Être ».....  | 21        |
| <b>12. Démarche éco-responsable (lot 13 – 25020).....</b>   | <b>22</b> |
| 12.1. RSE et transitions écologiques : Comment devenir acteur ?.....  | 22        |
| 12.2. Management et Responsabilité Sociétal des Entreprises (RSE).....  | 22        |
| 12.3. Formations relatives à l'alimentation durable (ex : lutter contre le gaspillage).....                     | 23        |
| 12.4. Certiphyto.....   | 24        |
| <b>13. Egalité et diversité (lot 14 – 25021).....</b>   | <b>24</b> |
| 13.1. Sensibilisation et prévention des VSS et discriminations sous forme de théâtre interactif.....            | 24        |
| 13.2. Prévenir et lutter contre les discriminations et les Violences Sexistes et Sexuelles.....                 | 24        |
| 13.3. Formation à l'écoute des signalements de violence, discriminations, harcèlement et VSS des étudiants..... | 25        |
| <b>14. Bureautique (lot 15 – 25022).....</b>  | <b>25</b> |
| 14.1. Excel : débutant / intermédiaire / expert.....  | 25        |
| 14.2. Word : débutant / opérationnel / avancé.....  | 25        |
| 14.3. Démarrer en informatique.....   | 25        |
| 14.4. SharePoint - utilisateur.....   | 26        |
| 14.5. SharePoint – propriétaire de site.....  | 26        |
| <b>15. Formations en achat et marchés publics (lot 16 – 25023).....</b>   | <b>27</b> |
| 15.1. Actualités de la commande publique.....   | 27        |
| 15.2. Le contrôle de la gestion (adapté au service achats-marchés).....   | 27        |
| 15.3. Les achats responsables.....  | 27        |
| 15.4. La négociation écrite.....  | 27        |
| 15.5. Les achats publics performants.....   | 28        |
| 15.6. Connaissances de base de toutes les législations applicables à l'achat public.....                        | 28        |
| 15.7. Sensibilisation aux marchés publics.....  | 28        |
| <b>16. Formations service social (lot 17 – 25024).....</b>  | <b>29</b> |
| 16.1. Retex DPA PC (développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités).....                    | 29        |
| <b>17. Formations Direction des Ressources Humaines (lot 18 – 25025).....</b>                                   | <b>29</b> |
| 17.1. Règlement du code du travail dans la fonction publique d'état.....  | 29        |
| 17.2. Actualités de la gestion des carrières des agents dans la fonction publique d'état.....                   | 29        |
| 17.3. Accompagner le reclassement professionnel (suite inaptitude).....   | 29        |
| <b>18. Formations Préparation à la retraite (lot 19 – 25026).....</b>   | <b>30</b> |
| <b>19. La cuisine végétarienne (lot 20 – 25027).....</b>  | <b>30</b> |
| <b>20. Professionnalisation en systèmes informatiques (lot 21 – 25028).....</b>                                 | <b>30</b> |
| 20.1. Formation VMWare Administrateur Vsphere.....  | 30        |
| 20.2. Formation Administrateur Microsoft 365.....   | 31        |
| 20.3. Administration Intune.....  | 31        |

## 1. Formations santé sécurité PRAP SST et risques incendie et électrique (lot 1 – 25008)

### 1.1. Parcours santé au travail PRAP

#### 1.1.1. Acteur PRAP (Prévention des risques liés à l'activité physique) – Formation initiale

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent   |
| Objectif                   | Connaître et maîtriser le risque en proposant à son encadrement des idées d'améliorations et en appliquant les principes de sécurité et d'économie d'effort  |
| Programme                  | <p>Suivant référentiel INRS PRAP IBC</p> <p>La notion de situation de travail, de danger, de situation dangereuse, de risque, dommage dans le milieu professionnel.</p> <p>Les accidents de travail et les maladies professionnelles, les préjudices humains et économiques pour l'entreprise.</p> <p>Les principaux éléments de l'anatomie et de la physiologie de l'appareil locomoteur.</p> <p>Les différentes atteintes de l'appareil locomoteur, lombalgies, TMS, ...</p> <p>Les différents facteurs de risques</p> <p>Les principes de base de sécurité physique et d'économie d'effort dans la manutention manuelle de charges.</p> |
| Lieu                       | Au Crous (services centraux ou sites)  |
| Durée d'une session        | 2 journées non consécutives de 7 heures (14h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions par an   |
| Document à transmettre     | Certificat de formation à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation   |

#### 1.1.2. Acteur PRAP (Prévention des risques liés à l'activité physique) – Recyclage

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Toute personne titulaire du certificat « acteur PRAP »   |
| Objectif                   | Maintenir ses compétences afin de poursuivre sa mission d'acteur PRAP                                |
| Programme                  | Suivant référentiel INRS PRAP IBC.   |
| Lieu                       | Au Crous (services centraux ou sites)  |
| Durée d'une session        | 1 journée de 7 heures  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session par an  |
| Document à transmettre     | Certificat de formation à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation |

### 1.2. Parcours urgence et secourisme SST

#### 1.2.1. Sauveteur Secouriste du Travail (SST) – Formation initiale

|           |   |
|-----------|---|
| Public    | Tout agent du Crous   |
| Objectif  | Devenir sauveteur secouriste du travail<br>(Délivrance d'une habilitation à réactualiser périodiquement)  |
| Programme | <p>Suivant référentiel INRS</p> <p>La protection</p> <p>L'alerte</p> <p>La victime s'étouffe</p> <p>La victime saigne abondamment</p> <p>La victime inconsciente</p> <p>La victime ne respire pas</p> <p>La victime se plaint d'un malaise</p> <p>La victime se plaint après un traumatisme</p> |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | Le sauvetage secourisme du travail<br>Rechercher les risques persistants afin de protéger les personnes<br>Situations inhérentes aux risques spécifiques |
| Lieu                       | Au Crous (services centraux ou sites)  |
| Durée d'une session        | 2 journées de 7 heures (14h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions par an   |
| Document à transmettre     | Certificat de sauveteur secouriste à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation  |

### 1.2.2. Sauveteur Secouriste du Travail (SST) – Recyclage

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Personnels du Crous titulaires de l'habilitation Sauveteur Secouriste du Travail ayant effectué la formation initiale l'année précédente ou le recyclage SST deux ans auparavant. |
| Objectif                   | Réactualiser ses connaissances en matière de secourisme du travail<br>Obtention d'une habilitation réactualisée.  |
| Programme                  | Suivant référentiel INRS  |
| Lieu                       | Au Crous (services centraux ou sites).  |
| Durée d'une session        | 1 journée de 7 heures.  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 6 sessions par an  |
| Document à transmettre     | Certificat de sauveteur secouriste à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation.  |

## 1.3. Parcours risque incendie

### 1.3.1. Manipulation des extincteurs

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Être sensibilisé aux risques incendie, Choisir l'extincteur adapté au feu à éteindre, Mettre en œuvre différents types d'extincteurs.  |
| Programme                  | Extinction.<br>Le triangle du feu.<br>Procédés d'extinction.<br>Classes de feu.<br>Agents et modes d'extinction.<br>Fonctionnement des extincteurs.<br>Exercices pratiques sur feux réels. |
| Lieu                       | Au Crous (services centraux ou sites).   |
| Durée d'une session        | 2h00   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 21 sessions par an (16 sessions sur 8 jours et 5 sessions sur 5 après-midis)  |
| Document à transmettre     | Attestation de formation à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation.   |

#### 1.4. Parcours risque électrique

Pour l'ensemble des formations, les carnets de prescription seront fournis par le prestataire et remis contre reçu le jour de la formation par le formateur.

##### 1.4.1. Habilitation électrique BS BE manœuvre – H0 – Formation initiale

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agents désignés par le Crous.   |
| Objectif                   | Exécuter en sécurité des interventions d'ordre électrique simples ou des manœuvres d'ordre électrique dans le respect des textes réglementaires<br>Obtenir une habilitation électrique BS, BE Manœuvre, H0 ou une habilitation BE Manœuvre – H0 |
| Programme                  | Suivant Norme NF C-18 510   |
| Lieu                       | Formation en intra et/ou inter-entreprises.   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 4 sessions par an (2 en inter + 2 en intra)  |
| Document à transmettre     | Avis du formateur à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation.   |

##### 1.4.2. Habilitation électrique BS BE manœuvre – H0 – Recyclage

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agents désignés par le Crous.  |
| Objectif                   | Exécuter en sécurité des interventions d'ordre électrique simples ou des manœuvres d'ordre électrique dans le respect des textes réglementaires<br>Renouveler une habilitation BS, BE Manœuvre, H0 ou BE Manœuvre – H0 |
| Programme                  | Suivant Norme NF C-18 510.   |
| Lieu                       | Formation en intra ou inter-entreprises.   |
| Durée d'une session        | 1,5 jours (environ 10h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 4 sessions par an (1 en inter + 3 en intra)   |
| Document à transmettre     | Avis du formateur à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation.  |

##### 1.4.3. Habilitation électrique BR-B1-B2-BC-BE Manœuvre - H0 – Formation initiale

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agents de maintenance désignés par le Crous.  |
| Objectif                   | Exécuter en sécurité des interventions d'ordre électrique simples dans le respect des textes réglementaires.<br>Obtenir une habilitation électrique BR-B1-B2-BC-BE Manœuvre - H0. |
| Programme                  | Suivant Norme NF C-18 510.  |
| Lieu                       | Formation en intra et/ou inter-entreprises.   |
| Durée d'une session        | 3 jours (env. 21h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 4 sessions sur toute la durée du marché (1 en intra + 3 en inter)  |
| Document à transmettre     | Avis du formateur à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation.   |

##### 1.4.4. Habilitation électrique BR-B1-B2-BC-BE Manoeuvre - H0 - Recyclage

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agents de maintenance désignés par le Crous.   |
| Objectif                   | Exécuter en sécurité des interventions d'ordre électrique simples dans le respect des textes réglementaires.<br>Renouveler une habilitation électrique BR-B1-B2-BC - BE Manœuvre - H0. |
| Programme                  | Suivant Norme NF C-18 510  |
| Lieu                       | Formation en intra et/ou inter-entreprises.  |
| Durée d'une session        | 1,5 jours (env. 10h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 6 sessions sur toute la durée du marché (3 en intra + 3 en inter)   |
| Document à transmettre     | Avis du formateur à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation.  |

## 2. Formation premiers secours PSC1 GQS (lot 2 – 25009)

### 2.1. Sensibilisation aux Gestes qui Sauvent

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Découvrir les gestes fondamentaux en matière de secourisme   |
| Programme                  | <p>Suivant Arrêté du 30 juin 2017 instituant une sensibilisation aux GQS (Gestes Qui Sauvent)</p> <p>Les actions à conduire dans une situation d'exception engendrant de nombreuses victimes (env. 1h)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-le dégagement en urgence d'une victime ;</li><li>-la mise en position d'attente pour les victimes qui le nécessitent ;</li><li>-la lutte contre les hémorragies au moyen de garrots de fortune ou par une compression réalisée directement sur la plaie</li></ul> <p>Les actions à conduire dans une situation du quotidien : l'arrêt cardiaque.</p> <p>Ce module « arrêt cardiaque » (env. 1h), plus couramment dénommé "alerter-masser-définir" (AMD), s'articule en deux séquences :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-apprentissage du geste ;</li><li>-restitution du geste, au cours d'un atelier de pratique dirigée.</li></ul> <p>Pendant l'initiation, les techniques pédagogiques retenues, ainsi que la nature des outils pédagogiques mis en œuvre permettent de favoriser la pratique individuelle des participants.</p> |
| Lieu                       | Formation en intra et/ou inter-entreprises.  |
| Durée d'une session        | 2 heures   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 21 sessions par an (16 sessions sur 8 journées et 5 sessions sur 5 après-midis)   |
| Document à transmettre     | Attestation de formation à transmettre au Crous au maximum 15 jours après la formation.  |

### 2.2. Formation Premiers Secours Civiques – niveau 1

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Tout agent du Crous.  |
| Objectif                   | Faire acquérir à toute personne les compétences nécessaires à l'exécution d'une action citoyenne d'assistance à personne en réalisant les gestes de premiers secours, conformément aux dispositions en vigueur. |
| Programme                  | Suivant les recommandations de la Direction générale de la sécurité civile et de la gestion de crise.   |
| Lieu                       | Au Crous (services centraux ou sites)   |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 6 sessions par an  |
| Document à transmettre     | Attestation PSC 1 à transmettre au Crous 15 jours maximum après le déroulement de la formation.   |

## 3. CACES (lot 3 – 25010)

### 3.1. Nacelle R386 1B et 3B – Formation initiale

|           |  |
|-----------|--|
| Public    | Agents de maintenance désignés par le Crous.   |
| Objectif  | Conduire en sécurité une Plateforme Élévatrice Mobile de Personnes (PEMP)<br>Obtenir le CACES.   |
| Programme | <p>Travaux en hauteur.</p> <p>Dispositions réglementaires.</p> <p>Instances et organismes de prévention.</p> <p>Devoirs et responsabilités.</p> <p>Description et classification des PEMP.</p> <p>Qui peut conduire une PEMP ?</p> |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | Manoeuvre d'une PEMP.<br>Fin d'utilisation d'une PEMP.<br>Choix d'une PEMP et examen d'adéquation en fonction des travaux.<br>Formation pratique.<br>Contrôle visuel de l'état de la PEMP.<br>Bon fonctionnement des dispositifs de sécurité.<br>Reconnaissance de l'environnement. |
| Lieu                       | Formation en inter-entreprise.  |
| Durée d'une session        | 3 jours (env.21h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session par an   |
| Document à transmettre     | CACES à transmettre au Crous au maximum 15 jours après la formation.  |

### 3.2. CACES Nacelle R386 1B et 3B – Recyclage

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agents de maintenance désignés par le Crous.  |
| Objectif                   | Conduire en sécurité une Plateforme Élévatrice Mobile de Personnes (PEMP).<br>Obtenir le CACES.   |
| Programme                  | Travaux en hauteur.<br>Dispositions réglementaires.<br>Instances et organismes de prévention.<br>Devoirs et responsabilités.<br>Description et classification des PEMP.<br>Qui peut conduire une PEMP ?<br>Manoeuvre d'une PEMP.<br>Fin d'utilisation d'une PEMP.<br>Choix d'une PEMP et examen d'adéquation en fonction des travaux. |
| Lieu                       | Formation en inter-entreprise.  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions par an  |
| Document à transmettre     | CACES à transmettre au Crous au maximum 15 jours après la formation.  |

### 3.3. CACES Minipelle R482 Catégorie A – Formation initiale

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agents de maintenance désignés par le Crous.  |
| Objectif                   | Conduire en sécurité une minipelle.<br>Obtenir le CACES.  |
| Programme                  | Formation théorique CACES.<br>- Connaissances de base du Code de la route.<br>- Les devoirs et les responsabilités des conducteurs d'engins de chantier.<br>- La technologie et la connaissance de l'engin de chantier.<br>- Risques inhérents au fonctionnement de l'engin de chantier.<br>- Règles de conduite.<br>Prendre en main les engins mis à disposition.<br>Test théoriques et pratiques sous l'autorité du testeur habilité. |
| Lieu                       | Formation en inter-entreprise.  |
| Durée d'une session        | 3 jours (env.21h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur les 3 années du marché   |
| Document à transmettre     | CACES à transmettre au Crous au maximum 15 jours après la formation.  |

### 3.4. CACES Minipelle R482 Catégorie A – Formation recyclage

|           |   |
|-----------|---|
| Public    | Agents de maintenance désignés par le Crous.                          |
| Objectif  | Conduire en sécurité une minipelle.<br>Obtenir le CACES.              |
| Programme | Connaissances de base du Code de la route.<br>Contexte réglementaire. |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | Instances et organismes de prévention.<br>Devoirs et responsabilités.<br>Risques inhérents à la fonction.<br>Technologie et connaissance de l'engin.<br>Règles de conduite.<br>Entretien et maintenance.<br>Remise à niveau pratique. |
| Lieu                       | Formation en inter-entreprise.  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur les 3 années du marché   |
| Document à transmettre     | CACES à transmettre au Crous au maximum 15 jours après la formation.  |

#### 4. Formation premiers secours en santé mentale (lot 4 – 25011)

##### 4.1. Action de sensibilisation à la santé mentale

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Tout agent du Crous   |
| Objectif                   | Définir la santé mentale et d'appréhender ses enjeux<br>Savoir mobiliser les aides et s'orienter vers les professionnels en cas de besoins au sein et en dehors de leur administration<br>Adopter les bons réflexes en cas de situation de détresse psychique |
| Programme                  | Suivant Annexe 1 circulaire du 23 février 2022 relative aux actions de sensibilisation et de formation au secourisme en santé mentale dans la fonction publique – NOR : TFPF2133602C  |
| Lieu                       | En présentiel dans les locaux du Crous  |
| Durée d'une session        | 1 jour (6h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions par an  |

##### 4.2. Formation au secourisme en santé mentale (PSSM)

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Suivant Annexe 2 circulaire du 23 février 2022 relative aux actions de sensibilisation et de formation au secourisme en santé mentale dans la fonction publique – NOR : TFPF2133602C |
| Programme                  |  |
| Lieu                       | En présentiel dans les locaux du Crous   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions par an   |

#### 5. Professionnalisation en restauration (lot 5 – 25012)

##### 5.1. PMS/HACCP hors site

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Référents PMS des unités de restauration   |
| Objectif                   | Mise à jour des connaissances et mise à jour du PMS en fonction de l'évolution de l'activité restauration du CROUS et de la Réglementation   |
| Programme                  | Veille réglementaire sur les dernières dispositions en matière d'hygiène alimentaire<br>Travail sur le fond du PMS du Crous : adaptation selon les évolutions de la réglementation et de l'activité interne<br>Support et conseils |
| Particularités             | Le public cible est déjà formé aux bonnes pratiques d'hygiène et sont référents PMS sur leurs unités de restauration   |
| Lieu                       | Services centraux du Crous   |
| Durée d'une session        | 1 jour (7 h)   |
| Nombre de sessions prévues | 3 par an (9 sur toute la durée du marché)  |



## 5.2. PMS/HACCP sur site

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agents exerçant en unités de restauration  |
| Objectif                   | Mise à jour des connaissances et mise en œuvre pratique du PMS/HACCP pendant le service  |
| Programme                  | Respect des dispositions internes au CROUS<br>Respect des méthodes de travail<br>Traçabilité<br>Gestion des autocontrôles<br>Nettoyage et désinfection<br>Hygiène du personnel |
| Particularités             | Form'action : directement sur le terrain afin de répondre aux interrogations des agents et d'améliorer les pratiques   |
| Lieu                       | Unités de restauration du Crous (cf liste au BPU)  |
| Durée d'une session        | 2 heures à 14 heures selon les sites (cf sites concernés au BPU).  |
| Nombre de sessions prévues | 34 sessions à répartir sur toute la durée du marché (cf BPU)   |

## 6. Formations en management et communication (lot 6 – 25013)

### 6.1. Communication assertive

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Tout agent du Crous   |
| Objectif                   | Apprendre à communiquer de manière assertive dans une relation gagnant-gagnant et gagner en efficacité professionnelle dans un meilleur bien être   |
| Programme                  | Les fondements de l'assertivité et techniques de communication assertive :<br>Utilisation du « je » pour exprimer ses émotions et besoins, Techniques de reformulation et d'écoute active, La méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure) ...<br>Oser défendre son avis de façon constructive<br>Gestion des conflits et des critiques : Techniques pour aborder les désaccords de manière constructive, Comment donner et recevoir des critiques de manière assertive.<br>Élaboration d'un plan d'action personnel |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h00)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur les 3 années du marché  |

### 6.2. Bâtir une stratégie d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

|                     |   |
|---------------------|---|
| Public              | Tout agent du Crous   |
| Objectif            | Comprendre l'importance de l'équilibre entre vie professionnelle, personnelle et sociale en réalisant son propre état des lieux<br>Acquérir des connaissances et techniques pour gérer efficacement son temps et ses priorités.<br>Élaborer un plan d'action personnel pour atteindre cet équilibre   |
| Programme           | Les différentes sphères de vie, ses plaisirs, ses contraintes et ses attentes ... Etat des lieux personnel<br>Santé au quotidien : notion de santé, rythmes biologique, Sommeil, Comportements alimentaires et alimentations durable ...<br>Gestion de la surcharge : Gestion du stress, des frontières saines pour dire non<br>Equilibre numérique : danger de l'hyperconnexion...<br>Pratiques et activités et temps pour soi pour se ressourcer et rester en énergie optimale : Activité physique et routine quotidienne, loisirs ...<br>Gestion du temps en harmonie avec l'attention nécessaire à chacune de ses sphères de vie : priorisation, organisation et planification pauses respiration ...<br>Elaboration d'un plan d'action personnel |
| Lieu                | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session | 1 jour (7h00)   |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur les 3 années du marché |
|----------------------------|--|

### 6.3. Retex sur les formations dispensées au public d'encadrement (supérieur et intermédiaire)

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agent exerçant des fonctions d'encadrement (supérieur et intermédiaire ayant déjà suivi formation Conduite de réunion / conduite d'entretien / Encadrer et Gérer une équipe) |
| Objectif                   | La notion de retour d'expérience recouvre une grande variété de démarches et d'objectifs initialement développé dans le domaine du parcours cadres                           |
| Programme                  | Points sur la mise en application et difficultés rencontrées   |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h00)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur les 3 années du marché   |

### 6.4. Conduite de réunion – le manager animateur en collectif

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant des fonctions d'encadrement (supérieur et intermédiaire)   |
| Objectif                   | Maîtriser les techniques d'animation de groupe et de facilitation.<br>Encourager la participation et la collaboration au sein des équipes.<br>Savoir organiser et animer des réunions productives.<br>Gérer la dynamique de groupe et favoriser la cohésion d'équipe.<br>Développer des pratiques de communication collective efficaces   |
| Programme                  | Comprendre les enjeux de l'animation collective<br>Le rôle du manager-animateur<br>Les principes fondamentaux de l'animation d'équipe<br>Techniques d'animation collective<br>Préparer et structurer son animation<br>Acquérir les techniques de facilitation<br>Utiliser les outils d'animation pertinents<br>Mener des réunions efficaces et productives<br>Les fondamentaux d'une réunion réussie<br>Dynamiser ses réunions d'équipe<br>Mener des réunions à distance<br>Renforcer la cohésion et l'esprit d'équipe<br>Créer une dynamique de groupe positive<br>Identifier et comprendre les causes des conflits dans un collectif<br>Gérer les conflits de manière constructive<br>Les techniques de prise de décision collective<br>Études de cas et mises en pratique<br>Simulations d'animation collective<br>Analyse de situations réelles |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h00)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute les 3 années du marché  |

### 6.5. Conduite d'entretien – Le manager animateur en individuel

|           |  |
|-----------|--|
| Public    | Agent exerçant des fonctions d'encadrement (supérieur et intermédiaire)  |
| Objectif  | Acquérir les compétences pour préparer et conduire efficacement des entretiens individuels.<br>Structurer et animer les entretiens de manière constructive.<br>Savoir évaluer objectivement les performances et fixer des objectifs clairs.<br>Utiliser l'entretien individuel comme un outil de développement et de motivation<br>Apprendre à gérer les situations délicates et les entretiens difficiles |
| Programme | Les différents entretiens individuels o Les enjeux et les obligations légales<br>Préparer et structurer ses entretiens<br>Evaluer les performances et fixer des objectifs adaptés aux différents profils   |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | Savoir communiquer dans l'entretien individuel o Maîtriser les techniques d'écoute et de communication<br>S'appuyer sur des feed-backs constructifs<br>Savoir gérer les objections<br>Gérer les situations difficiles<br>Études de cas et mises en pratique |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h00)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur les 3 années du marché  |

#### 6.6. Encadrer et Gérer une équipe

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agent exerçant des fonctions d'encadrement (supérieur et intermédiaire)  |
| Objectif                   | Analyser son style de management et connaître les règles essentielles de fonctionnement d'une équipe   |
| Programme                  | Définir les règles de fonctionnement et fixer des objectifs pertinents.<br>Mobiliser les énergies individuelles des membres de l'équipe.<br>Adapter son management à chaque situation.<br>Organiser la délégation pour renforcer l'autonomie au sein de l'équipe.<br>Faire face aux situations difficiles et gérer les conflits. |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h00)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur les 3 années du marché   |

#### 6.7. Prendre la Parole en Public

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Savoir prendre la parole avec assurance, asseoir son opinion, communiquer avec assertivité, valoriser et vendre ses idées, gérer la dynamique d'un groupe pour se faire entendre dans le respect des autres, canaliser son stress et gérer les objections. |
| Programme                  | Posséder les "incontournables" de la prise de parole face à un groupe, en présentiel ou à distance.<br>Apprivoiser le trac.<br>Parler sans lire ses notes.<br>Développer son impact devant un groupe.<br>S'adapter à son auditoire.                        |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h00)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur les 3 années du marché   |

#### 6.8. Dynamiser la communication interne

|           |  |
|-----------|--|
| Public    | Agents du service communication  |
| Objectif  | Comprendre les grands enjeux de la communication interne.<br>Appréhender les principaux outils de communication interne.<br>Créer et animer un réseau d'ambassadeurs et de correspondants de la communication.   |
| Programme | Identifier les enjeux, les principes et les missions de la communication interne<br>Les principaux enjeux de la communication interne.<br>Les acteurs et les parties prenantes de la communication interne.<br>Les outils pour dynamiser la communication interne<br>Asseoir la posture du responsable de la communication interne<br>Le positionnement du responsable de communication vis-à-vis de la direction et du management.<br>Les bonnes pratiques et les outils pour adopter une posture de conseil en interne.<br>L'audit de communication. |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | Constituer et animer un réseau d'ambassadeurs et/ou de correspondants de la communication interne<br>Activer à bon escient les différents réseaux.<br>Créer la charte de bon fonctionnement du réseau |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h00)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur les 3 années du marché   |

### 6.9. Adapter sa communication dans les relations professionnelles / communication orale

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agents du service communication  |
| Objectif                   | Repérer les situations de communication les plus fréquentes dans la vie professionnelle<br>Identifier ce qui nous empêche de bien communiquer<br>Adopter les bons comportements dans chacune de ces situations<br>Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter<br>Renforcer la coopération  |
| Programme                  | Communiquer de façon constructive avec sa hiérarchie, un groupe de travail et ses collaborateurs<br>Clarifier les attentes, moyens et contraintes pour économiser son énergie<br>Savoir demander de l'aide et des feed-back<br>Faciliter les prises de décision<br>Présenter de façon efficace projets et plans d'actions à une équipe dirigeante<br>Développer son sens de la répartition<br>Identifier les rôles et les motivations de chacun<br>Favoriser l'initiative individuelle |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h00)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur les 3 années du marché  |

### 6.10. Motion design avec After Effect (débutant)

|           |  |
|-----------|--|
| Public    | Agents du service communication  |
| Objectif  | Connaître les bases de l'animation graphique sur Adobe After Effects.<br>Pouvoir utiliser les effets de type gomme, tampon ou pinceau, la palette d'outils principales.<br>Importer des images et des vidéos. Créer des animations typographiques.<br>Créer des compositions.<br>Manipuler des compositions pour réaliser des animations destinées au web ou à la vidéo.<br>Exporter les montages avec les bons formats vidéo.   |
| Programme | L'interface<br>Outil Caméra<br>Les nœuds<br>Profondeur de champ et objectifs<br>Parallaxe<br>Orbite<br>Pré-composition 3D<br>Les axes X, Y, Z pour de nouveaux mouvements et orientations<br>Les différentes vues : se repérer dans l'univers 3D<br>Les formats et paramètres d'export<br>Import et traitement d'une suite d'images : stop motion, timelapse<br>Lier After Effects à Premiere, Photoshop, Illustrator<br>Sauvegarder, archiver ou échanger avec ses collaborateurs<br>La profondeur de vos scènes : la nouvelle dimension Z<br>Préférences et options essentielles<br>Introduction à l'animation vidéo : les concepts de calques et de points clés<br>Organiser son travail et ses sources à l'intérieur et à l'extérieur du logiciel... |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Lieu                       | Présentiel (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan) ou distanciel |
| Durée d'une session        | 3 jours   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur les 3 années du marché   |

#### 6.11. Réseaux sociaux niveau 3 - Optimiser la performance de sa stratégie sociale média

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agents du service communication (Responsable Communication, Chargé de Communication, Community Manager)  |
| Objectif                   | Analyser la performance des actions social media<br>Optimiser les contenus et l'engagement<br>Utiliser la publicité payante de manière efficace<br>Développer et optimiser des campagnes publicitaires performantes (paid ads)<br>Planifier les actions pour une stratégie social media durable  |
| Programme                  | Publicité payante (Social Ads) et introduction aux formats publicitaires avancés : Carrousels, Dynamic Ads, Lead Generation Ads<br>Création de campagnes ciblées<br>Optimisation des budgets publicitaires.<br>Retargeting et remarketing.<br>Création et gestion d'une stratégie social media durable o Audit de la stratégie existante.<br>Définition des objectifs à long terme.<br>Planification des actions social media : création d'un calendrier éditorial sur plusieurs mois.<br>Création de partenariats et collaboration avec les influenceurs : comment choisir les bons influenceurs et gérer les collaborations.<br>Gestion de la communauté en ligne.<br>Tendances et nouveautés sur les réseaux sociaux o Évolution des plateformes : Instagram Shopping, TikTok Ads, LinkedIn Articles, etc.<br>Utiliser les outils pour automatiser les publications et la gestion de contenu.<br>Comment rester à jour et devancer la concurrence.<br>Repérer et exploiter les tendances virales tout en restant cohérent avec la marque.<br>Étude de cas et exercices pratiques. |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h00)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur les 3 années du marché  |

#### 6.12. Le rôle de l'encadrement dans la prévention des RPS (Risques Psycho Sociaux)

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant une fonction d'encadrement supérieur   |
| Objectif                   | Formation permettant à l'ensemble des membres de l'encadrement de contribuer à la mise en œuvre d'une démarche de prévention des risques psychosociaux et d'appliquer les bonnes pratiques de prévention dans son activité quotidienne.   |
| Programme                  | Etat des lieux des Risques Psychosociaux.<br>Définitions et notions importantes.<br>Les conséquences des RPS.<br>Les facteurs de RPS.<br>La prévention des RPS dans la pratique des managers au quotidien.<br>-Les attitudes managériales pouvant induire des risques de RPS.<br>-Les attitudes managériales vertueuses.<br>-Les contraintes dans l'usage des nouvelles techniques d'information et de communication.<br>La prévention des RPS dans la conduite du changement.<br>Les modalités d'actions des encadrants face aux alertes individuelles ou collectives. |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h ; possibilité en 2 jours non consécutifs)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur les 3 années du marché  |

### 6.13. Prévenir et gérer les conflits

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant une fonction d'encadrement   |
| Objectif                   | Analyser et diagnostiquer les situations conflictuelles<br>Développer des compétences en gestion de conflit<br>Intervenir efficacement dans la résolution des conflits<br>Favoriser la coopération et prévenir les conflits au sein des équipes |
| Programme                  | Faire un diagnostic précis des situations conflictuelles<br>Développer une posture émotionnelle et relationnelle adaptée<br>Intervenir efficacement dans la résolution de conflits<br>Assurer un suivi durable et prévenir les conflits futurs  |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h ; possibilité en 2 jours non consécutifs)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché  |

## 7. Professionnalisation en hébergement : Maintenances techniques (lot 7 – 25014)

### 7.1. Maintenance électricité 1er niveau

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant en UG  |
| Objectif                   | Acquérir un 1er niveau de base en électricité.  |
| Programme                  | Réaliser et Exploiter une mesure électrique ( $\Omega$ / U / I / P)<br>Raccorder les composants électriques d'une armoire de commande<br>Raccorder et tester les différentes solutions de démarrage direct d'un moteur asynchrone<br>Travailler en sécurité |
| Lieu                       | Sites du Crous sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan  |
| Durée d'une session        | 2 jours (0,5 jour de théorie, 1,5 j de pratique)  |
| Option possible            | 1 jour à J+30 de la formation initiale pour monter en compétence et/ou approfondir  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions de base + 1 optionnelle sur toute la durée du marché  |

### 7.2. Maintenance des menuiseries

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agent exerçant en UG   |
| Objectif                   | Effectuer la maintenance corrective et/ou préventive courante des menuiseries et aménagements intérieurs d'un bâtiment |
| Programme                  | Remettre ou maintenir en état une menuiserie bois peinte, des stores et volets équipant un bâtiment                    |
| Lieu                       | Sites du Crous sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan   |
| Durée d'une session        | 2 jours (0,5 jour de théorie, 1,5 j de pratique)   |
| Option possible            | 1 jour à J+30 de la formation initiale pour monter en compétence et/ou approfondir                                     |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions de base + 1 optionnelle sur toute la durée du marché   |

### 7.3. Maintenance serrurerie et autogène (avec intégration organigramme des Clés)

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant en UG  |
| Objectif                   | Effectuer la maintenance corrective et/ou préventive courante des aménagements intérieurs et fermetures d'un bâtiment |
| Programme                  | Remettre ou maintenir en état une serrure intérieure et/ou extérieure d'un bâtiment                                   |
| Lieu                       | Sites du Crous sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan  |
| Durée d'une session        | 2 jours (0,5 jour de théorie, 1,5 j de pratique)  |
| Option possible            | 1 jour à J+30 de la formation initiale pour monter en compétence et/ou approfondir                                    |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions de base + 1 optionnelle sur toute la durée du marché  |

#### 7.4. Maintenance préventive des installations de chauffage et plomberie

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant en UG  |
| Objectif                   | Assurer la maintenance préventive des installations résidentielles de chauffage, d'eau chaude sanitaire, de renouvellement d'air.<br>Assurer la maintenance préventive des circuits et équipements d'alimentation.<br>Assurer la maintenance préventive des systèmes et réseaux de VMC simple et double flux.<br>Assurer la petite maintenance préventive des installations de plomberie.   |
| Programme                  | Procéder aux contrôles préalables et à la maintenance préventive des circuits hydrauliques, des équipements de régulation d'une installation de chauffage et d'eau chaude sanitaire.<br>Procéder aux contrôles préalables et à la maintenance préventive des systèmes et réseaux de VMC simple et double flux.<br>Procéder à la petite maintenance des installations de plomberie (débouchage de siphon, entretien des cabines Tri Fonction etc...)<br>Diagnostiquer, réparer ou remplacer les appareils défectueux tels qu'un mécanisme de chasse, robinetterie ou appareil sanitaire. |
| Lieu                       | Sites du Crous sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan  |
| Durée d'une session        | 2 jours (0,5 jour de théorie, 1,5 j de pratique)  |
| Option possible            | 1 jour à J+30 de la formation initiale pour monter en compétence et/ou approfondir  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions de base + 1 optionnelle sur toute la durée du marché  |

#### 7.5. Maintenance maçonnerie, peinture et carrelage

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agent exerçant en UG   |
| Objectif                   | Effectuer la maintenance améliorative courante des aménagements intérieurs d'un bâtiment<br>Effectuer la maintenance améliorative courante des revêtements intérieurs d'un bâtiment<br>Effectuer la maintenance corrective courante des aménagements intérieurs d'un bâtiment  |
| Programme                  | Réaliser des ouvrages simples et assurer les menues réparations de maçonnerie (pose d'enduits, ragréage, pas de construction)<br>Poser un plafond démontable en dalles, des carreaux de céramiques au sol, des carreaux céramiques au mur et un revêtement décoratif<br>Mettre en peinture un plafond, un mur, une menuiserie bois<br>Poser au sol un revêtement PVC en dalles<br>Remettre en état un revêtement de sol, un plafond démontable ou revêtu d'une peinture, une cloison<br>Remettre en état un mur revêtu de carreaux céramiques, d'un revêtement décoratif ou d'une peinture |
| Lieu                       | Sites du Crous à Montpellier, Nîmes ou Perpignan   |
| Durée d'une session        | 2 jours (0,5 jour de théorie, 1,5 j de pratique)   |
| Option possible            | 1 jour à J+30 de la formation initiale pour monter en compétence et/ou approfondir   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions de base + 1 optionnelle sur toute la durée du marché   |

### 8. Professionnalisation en hébergement : Accueil des Usagers (lot 9 – 25016)

#### 8.1. Savoir créer les conditions d'un accueil privilégié

|           |  |
|-----------|--|
| Public    | Agent exerçant en UG hébergement et à l'accueil  |
| Objectif  | Fournir un accueil de qualité aux usagers  |
| Programme | Organisation physique de l'espace d'accueil<br>Affichages horaires & règles du service & charte qualité<br>Gestion des flux en fonction des périodes de l'année (Flux humains, téléphoniques, mails) |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | Communication assertive<br>Reformulation et recherche d'éléments de solution et possibilité de recours à un médiateur CROUS<br>Soigner la réponse aux usagers en mode multicanal<br>Jeux de rôle<br>Recueillir les satisfactions usagers |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché   |

## 8.2. Gestion et anticipation des incivilités

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant en UG hébergement et à l'accueil   |
| Objectif                   | Savoir gérer et anticiper les incivilités   |
| Programme                  | Identifier les éléments déclencheurs<br>Vérifier la compréhension / l'intention<br>Gérer les insatisfactions<br>Comprendre les attitudes relationnelles générations Z & Alpha<br>Appréhender la frustration ou l'angoisse des usagers<br>Structurer la prise en charge de situations difficiles |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché  |

## 8.3. Apprendre à gérer les agressions physiques ou verbales

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant en UG hébergement et à l'accueil   |
| Objectif                   | Repérer les signes relevant d'une menace physique, identifier les éléments d'un conflit et éviter la surenchère<br>Adopter une réaction appropriée dans le cadre d'une situation de conflit, gérer son stress et agir en ayant confiance en soi   |
| Programme                  | Prévention / affichage<br>Eviter les risques de passage à l'acte violent et notamment le « Mot » de trop<br>Prise de recul et gestion des cas difficiles à deux<br>- Pratique d'exercices de respiration et relaxation<br>- Adopter la position de sécurité<br>- Evacuer le stress post « agression »<br>- Signaler le cas échéant l'incident |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché  |

## 8.4. Mettre en application sur le lieu de travail (Action de Formation En Situation de Travail)

|           |  |
|-----------|--|
| Public    | Agent exerçant en UG hébergement et à l'accueil  |
| Objectif  | Aider à acquérir des compétences en lien avec leurs métiers / prérequis formation professionnalisation : Hébergement – Accueil   |
| Programme | Aider, soutenir votre collaborateur dans le transfert dans l'action pour faire suite à la formation<br>Donner les moyens pour être plus performant dans son environnement quotidien<br>Vivre 1 journée en situation, se baser sur des faits concrets ; les analyser pour s'améliorer<br>Formaliser un plan d'action individuel avec des axes d'amélioration clairement définis par votre collaborateur manager |
| Lieu      | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |



|                            |  |
|----------------------------|--|
| Durée d'une session        | 1 jour (7h00)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché |

### 8.5. Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique en anglais

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agent exerçant en UG hébergement et à l'accueil  |
| Objectif                   | Développer la confiance des apprenants dans les interactions orales en anglais.<br>Améliorer la capacité à engager, maintenir et conclure une conversation.<br>Acquérir le vocabulaire nécessaire pour discuter de sujets professionnels   |
| Programme                  | Saluer, se présenter, poser des questions simples.<br>Les formules de politesse et de courtoisie.<br>S'entraîner à répondre et à poser des questions basiques sur des sujets du quotidien (météo, loisirs, vie quotidienne).<br>Jeux de rôle pour simuler des conversations de base.<br>Revoir les temps verbaux les plus utilisés à l'oral.<br>Expressions idiomatiques (propres à l'Anglais) courantes.<br>Techniques pour demander des clarifications et reformuler une idée.<br>Exercices de dialogue pour pratiquer les structures dans un contexte.<br>Conception et présentation d'un exposé. |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h00)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions sur toute la durée du marché   |

### 8.6. Professionnaliser l'accueil physique et téléphonique en espagnol

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agent exerçant en UG hébergement et à l'accueil  |
| Objectif                   | Apprendre à se saluer, se présenter et engager une conversation simple.<br>Savoir poser et répondre à des questions courantes sur des sujets personnels (nom, profession, origine).<br>Se familiariser avec les interactions de base dans un contexte professionnel<br>Savoir utiliser le vocabulaire adapté pour exprimer ses responsabilités et objectifs. |
| Programme                  | Salutations et formules de politesse.<br>Vocabulaire de base : identité, nationalités, professions.<br>Structure des questions simples : ¿Cómo te llamas ? ¿De dónde eres?, ¿A qué te dedicas?<br>Conjugaison au présent de l'indicatif (verbes réguliers et irréguliers fréquents : ser, estar, tener, hacer).<br>Conception et présentation d'un exposé    |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions sur toute la durée du marché   |

## 9. Professionnalisation en hébergement : Nettoyage (lot 10 – 25017)

### 9.1. Protocole de nettoyage (lessiviel et technique d'utilisation des charriots)

|           |   |
|-----------|---|
| Public    | Agent exerçant en UG hébergement et/ou Agents Chefs   |
| Objectif  | Former les agents chefs afin qu'ils connaissent parfaitement les protocoles de nettoyage et soient en mesure de les faire respecter et former leurs équipes.  |
| Programme | Revoir les protocoles de nettoyage<br>Revue des produits<br>Revue des risques liés aux produits et des moyens de prévention et revue des méthodes -mise à jour des protocoles<br>Présentation et composition des protocoles, les différentes zones d'intervention, les supports, les produits, le matériel, les méthodes de nettoyage, les bonnes postures et les évolutions récentes |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Lieu                       | Locaux du Crous sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché |

## 10. Professionnalisation en techniques administratives (lot 11 – 25018)

### 10.1. Remise à niveau en orthographe et en grammaire

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant des fonctions administratives  |
| Objectif                   | Remettre à jour vos connaissances, améliorer la fluidité de votre expression, enrichir votre vocabulaire et votre culture personnelle, acquérir les bases de la communication professionnelle |
| Programme                  | Réviser l'orthographe d'usage<br>Revoir et appliquer les principales règles de grammaire<br>Améliorer ses écrits, ponctuer, apprendre à se relire   |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché  |

### 10.2. La correspondance administrative

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant des fonctions administratives  |
| Objectif                   | Appliquer les règles de la rédaction administrative et rédiger des documents administratifs en utilisant un vocabulaire adapté.   |
| Programme                  | Évolution du style administratif<br>Adaptation du vocabulaire, règles de syntaxe et pièges à éviter<br>Analyse, mise en page et construction des différents écrits (lettre, note, compte rendu etc.) afin d'améliorer la lisibilité |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché  |

### 10.3. Développer son esprit de synthèse

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agent exerçant des fonctions administratives   |
| Objectif                   | Organiser des idées pour s'exprimer clairement et aller droit au but.<br>Produire des documents concis<br>Être convaincant dans toutes les situations                                      |
| Programme                  | Organiser et structurer son message<br>Transmettre une information percutante<br>Bien recueillir l'information écrite ou orale<br>Découvrir son mode de fonctionnement et celui des autres |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché   |

### 10.4. Utilisation des cartes mentales

|           |   |
|-----------|---|
| Public    | Agent exerçant des fonctions administratives  |
| Objectif  | Savoir utiliser une carte mentale   |
| Programme | Comprendre les principes et les éléments constitutifs d'une carte mentale<br>Appréhender les effets positifs de l'utilisation d'une carte mentale sur son organisation quotidienne<br>Développer l'esprit collaboratif de son équipe avec la carte mentale manuelle |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | Construire une carte mentale à l'aide du logiciel XMind                |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan) |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions sur toute la durée du marché                   |

#### 10.5. L'orthographe professionnelle - Perfectionnement en français

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agent exerçant des fonctions administratives   |
| Objectif                   | Renforcer sa communication écrite<br>Identifier les fautes d'orthographe et de grammaire les plus courantes  |
| Programme                  | Un retour rapide mais nécessaire sur les principales règles de grammaire française parmi les plus souvent bafouées et dont la maîtrise reste indispensable si le stagiaire veut être crédible,<br>L'acquisition d'un vocabulaire général et professionnel plus riche, des tournures plus élaborées, des effets de langage plus élégants. |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché   |

#### 10.6. Formation civique et citoyenne - Les Valeurs de la République

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Les services civiques et tout agent du Crous   |
| Objectif                   | Sensibiliser les volontaires aux enjeux de la citoyenneté et transmettre les valeurs citoyennes du service civique<br>Un volet « théorique » comprenant un ou plusieurs modules ayant pour objectif de sensibiliser les volontaires aux enjeux de la citoyenneté et transmettre les valeurs citoyennes du service Civique. |
| Programme                  | Les valeurs de la République :<br>1. La liberté<br>2. L'égalité<br>3. La fraternité<br>La laïcité  |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché   |

## 10.7. Droits et devoirs des agents publics

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Tout agent du Crous   |
| Objectif                   | Examiner les notions juridiques se rapportant à la fonction publique<br>Identifier les différents droits et obligations du fonctionnaire<br>Préciser les sanctions encourues<br>Définir les éléments constitutifs de la faute<br>Décrire le nouveau cadre légal |
| Programme                  | Définir la fonction publique<br>Examiner les droits des fonctionnaires<br>Expliquer l'évolution du principe d'égalité<br>Déterminer les obligations des fonctionnaires<br>Identifier les sanctions pour faute   |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 1 jour (7 heures ; possibilité en 2 demi-journées)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché  |

## 11. Qualité de Vie et Conditions de Travail (lot 12 – 25019)

### 11.1. Sensibilisation aux Risques Professionnels

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agent exerçant une fonction d'encadrement intermédiaire   |
| Objectif                   | Sensibiliser les collaborateurs aux risques professionnels :<br>Apprendre à identifier les différents types de risques dans son environnement de travail pour les prendre en considération<br>En reconnaître les impacts sur la santé, la sécurité et la performance au travail, tant pour soi que pour les autres et l'organisation.   |
| Programme                  | Notions clefs sur les risques professionnels : Types risques, processus d'évaluation et niveaux de prévention<br>Prévention des Risques Psychosociaux (RPS)<br>Prévention des risques d'hyperconnexion<br>Focus Prévention des addictions<br>Prévention des risques de troubles musculosquelettiques (TMS) : ergonomie des postes de travail sur le lieu de travail et en télétravail |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 0,5 jour (3h30)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché  |

### 11.2. Formation à la prévention du Burn-Out

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Prendre en compte la complexité des facteurs de burn-out<br>Repérer les manifestations de l'épuisement professionnel   |
| Programme                  | Burn-out, de quoi parle-t-on ?<br>Comprendre les facteurs de risques<br>Repérer les manifestations de l'épuisement professionnel<br>Résilience : se préserver du burn-out (individuel) |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 0,5 jour (3h30)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 6 sessions sur toute la durée du marché   |

### 11.3. Formation Gestion du temps

|          |  |
|----------|--|
| Public   | Tout agent du Crous  |
| Objectif | Connaître sa relation au temps et l'impact sur son organisation professionnelle afin de mettre en place des méthodes pour améliorer son efficacité. Retrouver la |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | maitrise de son temps professionnel et personnel.  |
| Programme                  | Gérer son temps soi-même et ne plus subir.<br>Fixer les objectifs et identifier ses objectifs.<br>Planifier et organiser son temps.<br>Utiliser des outils concrets.<br>Gérer son temps en équipe. |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h) consécutifs ou non consécutifs.  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché   |

#### 11.4. Formation Estime de soi

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Tout agent du Crous   |
| Objectif                   | Comprendre les concepts d'estime de soi et de confiance en soi. Identifier les facteurs influençant l'estime de soi et développer des stratégies pratiques pour renforcer l'estime de soi au travail et dans la vie personnelle.  |
| Programme                  | Définition, fondements et composantes de l'estime de soi.<br>Facteurs influençant l'estime de soi.<br>Croyances limitantes : les identifier et stratégies pour les surmonter.<br>Relations positives, leur rôle dans l'estime de soi et techniques de communication efficace.<br>Stratégies pratiques pour améliorer l'estime de soi. |
| Format                     | Mix théorie et cas pratiques, auto-évaluation.  |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché  |

#### 11.5. Favoriser son bien-être au travail en gérant son stress et ses émotions

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Public                         | Tout agent du Crous  |
| Objectif                       | Apprendre à gérer la charge émotionnelle au travail.<br>Comprendre et détecter les situations de stress et s'approprier des outils et techniques pour y faire face et les appliquer dans le quotidien professionnel. |
| Programme                      | Le fonctionnement émotionnel.<br>Exprimer ses émotions pour être plus performant dans la relation.<br>Apaiser ses émotions pour faire tomber la pression.<br>La récupération.<br>Exprimer son ressenti               |
| Lieu                           | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session            | 2 jours (14h)  |
| Option supplémentaire possible | 1 séance (0,5 jour) d'approfondissement et ancrage : retour et partages d'expériences, actions mises en place et freins rencontrés (dans les 3 mois après la formation initiale)                                     |
| Nombre de sessions prévues     | Estimation à 6 sessions de base + 3 optionnelles sur toute la durée du marché  |

#### 11.6. Ma Boîte à outils « Bien Être »

|           |   |
|-----------|---|
| Public    | Tout agent du Crous   |
| Objectif  | Faire découvrir une palette d'outils de bien être pour se ressourcer et se détendre, seul/e ou ensemble<br>« Parcours » proposant diverses pratiques afin d'explorer de nouvelles capacités à retrouver un équilibre de vie physique et mental.   |
| Programme | Assouplir et tonifier le corps, relâcher les tensions musculaires via l'expression corporelle, des mises en mouvements en douceur.<br>Prendre le temps de respirer pour ralentir l'agitation du mental, mieux gérer son stress et évacuer les tensions et surcharges émotionnelles. Retrouver calme, paix, détente et confiance en soi. |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | Se détendre par une relaxation allongée, faire un « scan » de tout le corps, visualisation et concentration pour favoriser la détente profonde.<br>Faciliter la cohésion et tisser des liens entre les agents par une dynamique en mouvement, partager avec détente et amusement...<br>Explorations vocales, chants et rythmes improvisés, mouvements spontanés, surprises vocales en mouvement, activer son souffle, ajuster sa voix, libérer les tensions corporelles, échanger, partager, etc.... |
| Lieu                           | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session            | 0,5 jour (3h30)  |
| Option supplémentaire possible | Une séance d'approfondissement sur 0,5 jour (3h30) pour :<br>- Suivi progressif et évolutif.<br>- Plan d'action personnalisé entre les séances.<br>- Partager les difficultés rencontrées, et apporter les informations et modifications nécessaires   |
| Nombre de sessions prévues     | Estimation à 6 sessions de base + 3 optionnelles sur toute la durée du marché  |

## 12. Démarche éco-responsable (lot 13 – 25020)

### 12.1. RSE et transitions écologiques : Comment devenir acteur ?

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Comprendre les notions de transition écologique et de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).<br>Identifier les enjeux majeurs de ces concepts pour les organisations, tant sur le plan économique que social et environnemental.<br>Découvrir et partager de bonnes pratiques et initiatives inspirantes pour intégrer ces enjeux au sein de son quotidien professionnel voire personnel<br>Les fondamentaux de la RSE et de la transition écologique<br>Les enjeux actuels pour les organisations<br>Comment devenir acteur ?  |
| Programme                  | Les fondamentaux de la RSE et de la transition écologique<br>Définition des concepts de Développement Durable, transition écologique et RSE<br>Les 3 dimensions de la RSE et leur lien avec la Transition Ecologique<br>Dimension économique : gestion durable et responsabilité économique des entreprises.<br>Dimension sociale : impact sur les droits humains, la santé et le bien-être au travail.<br>Dimension environnementale : préservation des ressources, réduction des émissions et empreint carbone, économie circulaire<br>Les enjeux actuels pour les organisations<br>Pourquoi la transition écologique devient elle un impératif stratégique pour les entreprises : attractivité, compétitivité et attentes des consommateurs ...<br>Comment devenir acteur ?<br>En quoi puis je être acteur dans ma vie personnelle et professionnelle ?<br>Partage d'expériences et bonnes pratiques (réduction empreinte carbone, limiter l'impact du numérique, alimentation durable ...) |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 1 jour (7 heures ; possibilité en 2 demi-journées)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 6 sessions sur toute la durée du marché   |

### 12.2. Management et Responsabilité Sociétal des Entreprises (RSE)

|          |   |
|----------|---|
| Public   | Agent exerçant une fonction d'encadrement supérieur et intermédiaire  |
| Objectif | Comprendre et intégrer les principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans le management d'équipe pour renforcer la performance, le bien-être et la cohésion tout en répondant aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux.<br>Les fondamentaux de la RSE |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | Appliquer la RSE dans le management<br>Initier son plan d'action de management RSE  |
| Programme                      | <p>Les fondamentaux de la RSE : Comprendre les trois dimensions de la RSE (économique, sociale, environnementale), les enjeux d'aujourd'hui, le contexte incitatif et réglementaire et leur impact sur les organisations. Se familiariser avec les normes et référentiels (ISO 26000) pour orienter sa stratégie RSE</p> <p>Appliquer la RSE dans le management :</p> <p>Approche 360 des enjeux environnementaux et sociaux au sein d'une équipe : Ethique et Management, QVCT avec ses collaborateurs et engagement sociétal avec les différents partenaires, démarche environnementale (énergie, mobilité, alimentation, numérique) ...</p> <p>Une démarche gagnant- gagnant</p> <p>Accompagner les changements, Gagner en efficacité professionnelle, renforcer son leadership, une meilleure cohésion, motivation des collaborateurs, santé au travail ...</p> <p>Initier son plan d'action de management RSE</p> <p>Etat des lieux de ce qui est déjà fait en termes de RSE et enjeux pour son équipe</p> <p>Approche pragmatique par partage d'expériences et de bonnes pratiques :</p> <p>Gagner en Bien-être de son équipe... et du sien</p> <p>Meilleur Equilibre vie perso Vie pro</p> <p>Gestion optimale du Télétravail ... / éviter l'hyper connexion</p> <p>Gains de motivation et efficacité, cohésion d'équipe,</p> <p>Développement des compétences,</p> <p>Bonnes pratiques environnementales, facteurs de cohésion d'équipe</p> <p>Mettre en place son plan d'action de management RSE</p> <p>Quels axes d'amélioration mettre en place ?</p> <p>Quelles Priorités ? Indicateurs de suivi ?</p> |
| Lieu                           | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session            | 1 jour (7h) (possible en 2 demi-journées)   |
| Option supplémentaire possible | Complément de formation sur 1 jour (possibilité en 2 demi-journées) : état d'avancement, plan d'action, retour et partage d'expérience, points de blocage et points positifs à partager pouvant intégrer un atelier de co-développement sur une problématique soulevée par certains stagiaires  |
| Nombre de sessions prévues     | Estimation à 2 sessions sur toute la durée du marché  |

### 12.3. Formations relatives à l'alimentation durable (ex : lutter contre le gaspillage)

|           |   |
|-----------|---|
| Public    | Tout agent du Crous   |
| Objectif  | Comprendre les clés de l'alimentation durable ainsi qu'identifier quels sont les leviers d'action pour contribuer individuellement et collectivement à un système alimentaire résilient et inclusif. Une formation qui propose les fondamentaux pour s'engager dans la transition du système alimentaire  |
| Programme | <p>Introduction et animation brise-glace</p> <p>Réalisation de la Fresque de l'agriculture</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les caractéristiques du modèle agricole contemporain</li> <li>- Présentation des principaux impacts de ce modèle agricole</li> <li>- Illustration de l'agroécologie</li> </ul> <p>Définition de l'alimentation durable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender les interactions entre notre système alimentaire et le climat, la biodiversité et les ressources naturelles</li> <li>- Présentation des acteurs du système alimentaire français</li> <li>- Acquérir les fondamentaux de l'alimentation durable en restauration commerciale &amp; collective</li> </ul> <p>Présentation de solutions et d'actions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solutions individuelles</li> <li>- Bonnes pratiques dans le milieu professionnel : cas inspirants</li> </ul> <p>Production d'un canevas de plan d'actions au sein de son entreprise pour mettre en œuvre une politique d'alimentation responsable</p> <p>Quels leviers et freins au sein de mon entreprise pour mettre en œuvre cette stratégie d'alimentation responsable ?</p> |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | - Partage des travaux et revue critique                                |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan) |
| Durée d'une session        | 1 jour (7 heures ; possibilité en 2 demi-journées)                     |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché                   |

#### 12.4. Certiphyto

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agent travaillant en UG Hébergement  |
| Objectif                   | Être capable de maîtriser l'utilisation des produits phytopharmaceutiques en matière de réglementation, de prévention des risques pour la santé, de prévention des risques pour l'environnement et de connaître les stratégies visant à limiter le recours à ces produits. |
| Programme                  | Appréhender et retrouver l'information concernant la réglementation et la sécurité environnementale<br>Connaître les impacts sur la santé/la sécurité des Hommes<br>Adopter une posture professionnelle visant à réduire l'usage des produits phytopharmaceutiques         |
| Lieu                       | Au Crous (services centraux ou sites)  |
| Durée d'une session        | 2 jours (14 heures)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur toute la durée du marché  |

### 13. Egalité et diversité (lot 14 – 25021)

#### 13.1. Sensibilisation et prévention des VSS et discriminations sous forme de théâtre interactif

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Sensibiliser les agents aux violences sexuelles et sexistes et à la discrimination de manière collective, interactive et dynamique via une pièce de théâtre  |
| Programme                  | Les violences sexuelles et sexistes : temps d'échange et interaction avec les comédiens sur les problématiques abordées dans la pièce<br>Les discriminations : temps d'échange et interaction avec les comédiens sur les problématiques abordées dans la pièce |
| Format                     | Sous forme de Théâtre Forum jusqu'à 20 participants  |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 2h30   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 9 sessions sur toute la durée du marché   |

#### 13.2. Prévenir et lutter contre les discriminations et les Violences Sexistes et Sexuelles

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Personnels d'encadrement supérieur et intermédiaire   |
| Objectif                   | Identifier ses stéréotypes et représentations et modifier son comportement<br>Appréhender le rôle des représentations et stéréotypes dans les Discriminations<br>Critères de discriminations, permettre l'identification de chacun d'entre eux.<br>Informers sur les cadres juridiques au cas de discrimination<br>Identifier les différences, les nuances entre les violences sexuelles et sexistes, le harcèlement, ou pas.<br>Savoir identifier et comprendre ce qu'est le harcèlement sexuel mais aussi toutes les formes de comportements hostiles à connotation sexuelle et de violences sexuelles dans la vie professionnelle<br>Informers sur les cadres juridiques |
| Programme                  | A adapter en fonction des objectifs attendus  |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours non consécutifs   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché  |



### 13.3. Formation à l'écoute des signalements de violence, discriminations, harcèlement et VSS des étudiants

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Personnels susceptibles de recueillir un signalement  |
| Objectif                   | Savoir repérer et évaluer les différentes formes de violence<br>Maîtriser le cadre juridique des différents faits de violence, discrimination, harcèlement<br>Mettre en œuvre de manière opérationnelle les missions définies par les statuts du dispositif de signalement : recueillir le signalement, orienter, informer et accompagner les bénéficiaires   |
| Programme                  | Les notions clés à connaître<br>Présentation des objectifs et du programme de formation.<br>Cerner les frontières entre les différentes formes de violences et leurs limites avec d'autres comportements via un jeu de carte et un support vidéo<br>Maîtriser le cadre juridique<br>Approfondissement du cadre juridique qui encadre les différentes formes de violence<br>Utilisation d'un quiz interactif<br>Rôle des membres de la cellule et dispositifs<br>Les dispositifs de prévention et de prise en charge des signalements.<br>La responsabilité de l'employeur.<br>Le rôle et la posture de l'écouter<br>Études de cas en sous-groupe : Que faire face à cette situation ?<br>Cas concrets : sous l'angle de ce qu'il serait intéressant de mettre en place dans le signalement, la qualification et l'accompagnement. |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 1 jour (7 heures)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 6 sessions sur toute la durée du marché  |

## 14. Bureautique (lot 15 – 25022)

### 14.1. Excel : débutant / intermédiaire / expert

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Approfondir ou acquérir de nouvelles fonctionnalités sous Excel        |
| Programme                  | Programme en fonction du niveau  |
| Niveaux                    | Débutant / intermédiaire / expert                                      |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan) |
| Durée d'une session        | 1 jour (7 heures)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 6 sessions sur toute la durée du marché                   |

### 14.2. Word : débutant / opérationnel / avancé

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Approfondir ou acquérir de nouvelles fonctionnalités sous Word         |
| Programme                  | En fonction du niveau  |
| Niveaux                    | Débutant - opérationnel - avancé                                       |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan) |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 6 sessions sur toute la durée du marché                   |

### 14.3. Démarrer en informatique

|          |   |
|----------|---|
| Public   | Tout agent du Crous n'ayant aucune ou très peu de notion informatique               |
| Objectif | Apprendre à utiliser le micro-ordinateur PC, son environnement. Savoir utiliser les |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | fonctions essentielles de Windows. Travailler avec Internet et les E-mails.  |
| Programme                  | Initiation au micro-ordinateur<br>A la découverte de Windows<br>Savoir utiliser internet en toute sécurité<br>Messagerie et emails |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)   |
| Durée d'une session        | 0,5 jour (3h30)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché   |

#### 14.4. SharePoint - utilisateur

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Tout agent du Crous  |
| Objectif                   | Se familiariser avec les principales fonctionnalités de SharePoint et OneDrive pour le stockage et le partage de document<br>Accéder facilement à des documents sur SharePoint et OneDrive<br>Co-éditer et partager des documents<br>Assurer la confidentialité des documents.   |
| Programme                  | SharePoint et OneDrive<br>Accéder à des documents<br>Co-éditer et partager des documents<br>Assurer la confidentialité des documents   |
| Particularités             | La formation devra être personnalisée afin d'intégrer :<br>- la politique de sécurité des systèmes d'information de l'établissement ;<br>- les cas d'usage de l'établissement.<br>La formation sera notamment centrée sur les fonctionnalités de stockage et partage de documents et non pas l'intégralité des fonctionnalités de SharePoint |
| Lieu                       | En présentiel au Crous (locaux sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 0,5 jour (3h30)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 6 sessions sur toute la durée du marché   |

#### 14.5. SharePoint – propriétaire de site

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Propriétaire de site<br>Prérequis : expérience de l'utilisation de SharePoint ou avoir suivi la formation SharePoint niveau 1 ou équivalent  |
| Objectif                   | Assurer la sécurité et la confidentialité d'un site SharePoint et d'une bibliothèque<br>Savoir comment bien structurer un site SharePoint<br>Personnaliser les pages SharePoint<br>Savoir ajouter du contenu à ses pages SharePoint  |
| Programme                  | Sécuriser les permissions<br>Structurer un site SharePoint<br>Personnaliser les pages SharePoint<br>Ajouter du contenu à ses pages SharePoint  |
| Particularités             | La formation devra être personnalisée afin d'intégrer :<br>- la politique de sécurité des systèmes d'information de l'établissement ;<br>- les cas d'usage de l'établissement.<br>La formation sera notamment centrée sur les fonctionnalités de stockage et partage de documents et non pas l'intégralité des fonctionnalités de SharePoint |
| Lieu                       | En présentiel au Crous (locaux sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 0,5 jour (3h30)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur toute la durée du marché   |

## 15. Formations en achat et marchés publics (lot 16 – 25023)

### 15.1. Actualités de la commande publique

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agents du service Achats - marchés publics<br>Prérequis : connaissances élémentaires de la commande publique     |
| Objectifs                  | Décrypter les évolutions apportées au Code la Commande Publique<br>Sécuriser le suivi et l'exécution des marchés |
| Programme                  | Points forts de l'actualité<br>Les axes de la commande Publique<br>Appréhender les nouveaux dispositifs          |
| Lieu                       | Services centraux du Crous   |
| Durée d'une session        | 1 jour (7 heures)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session par an  |

### 15.2. Le contrôle de la gestion (adapté au service achats-marchés)

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Responsable et Adjoint du Service Achats - Marchés Publics/Contrôle interne<br>Prérequis : maîtrise de la commande publique  |
| Objectifs                  | Mettre en place une démarche qualité   |
| Programme                  | Sensibilisation à la mise en place de procédures de contrôle<br>Définir les missions du contrôle de gestion des achats<br>Elaborer les outils de suivi et de contrôle<br>Concevoir et choisir les indicateurs<br>Formaliser une procédure de contrôle<br>Tenir un tableau de bord<br>Evaluer la maturité du service achats |
| Lieu                       | Services centraux du Crous   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14 heures)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur toute la durée du marché  |

### 15.3. Les achats responsables

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agents du service Achats - marchés publics<br>Prérequis : maîtrise de la commande publique   |
| Objectifs                  | Comprendre les lignes directrices des achats responsables<br>Lancer la démarche en interne   |
| Programme                  | Les nouveaux textes juridiques<br>Les outils à disposition des acheteurs<br>Lancer une démarche d'achats responsables<br>Mesurer et communiquer la performance des achats responsables |
| Lieu                       | Services centraux du Crous   |
| Durée d'une session        | 1 jour (7 heures)  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur toute la durée du marché  |

### 15.4. La négociation écrite

|           |   |
|-----------|---|
| Public    | Agents du service Achats - marchés publics<br>Prérequis : connaissances élémentaires de la commande publique                      |
| Objectifs | Sécuriser la procédure de négociation   |
| Programme | Les procédures concernées par la négociation<br>- Les cas de recours<br>- Les particularités<br>- Les conditions de mise en œuvre |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | - Les documents nécessaires à la contractualisation<br>La mise en œuvre de la négociation et la traçabilité des échanges. |
| Lieu                       | Services centraux du Crous  |
| Durée d'une session        | 1 jour (7 heures)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur toute la durée du marché   |

### 15.5. Les achats publics performants

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agents du Service Achats-Marchés Publics<br>Prérequis : connaissances élémentaires de la commande publique  |
| Objectifs                  | Améliorer la performance de l'achat public  |
| Programme                  | Les missions du services achats<br>Le rôle de l'Acheteur au cœur du processus<br>La performance des achats publics<br>* La préparation<br>* L'exécution<br>* Les nouveaux textes juridiques<br>* Les outils à disposition des acheteurs<br>* L'innovation |
| Lieu                       | Services centraux du Crous  |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur toute la durée du marché   |

### 15.6. Connaissances de base de toutes les législations applicables à l'achat public

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agents du Crous   |
| Objectifs                  | Maîtrise de la réglementation des marchés publics, que ce soit pour la préparation, la passation ou l'exécution des marchés publics   |
| Programme                  | Connaître les bases de la réglementation des marchés publics<br>Identifier le cadre général des marchés publics<br>Déterminer ses besoins<br>Apprécier les seuils de procédure<br>Identifier les pièces constitutives du dossier de consultation<br>Maîtriser les obligations de publicité<br>Connaître les procédures de passation<br>Sélectionner les candidatures<br>Analyser les offres<br>Gérer l'achèvement de la procédure<br>Exécuter et régler les marchés |
| Lieu                       | Locaux du Crous sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan   |
| Durée d'une session        | 2 jours (14h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur toute la durée du marché   |

### 15.7. Sensibilisation aux marchés publics

|           |   |
|-----------|---|
| Public    | Agents du Crous   |
| Objectifs | Cerner les principes fondamentaux des marchés publics<br>Identifier les étapes d'un achat public<br>Appréhender la responsabilité des ordonnateurs et des comptables  |
| Programme | Rôles et responsabilités des acteurs de la commande publique<br>Décrypter les évolutions apportées aux marchés publics<br>La déontologie, l'éthique et la probité de l'acheteur public<br>Les risques achats<br>Exposer l'étendue des pouvoirs de sanction des juridictions financières |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Lieu                       | Locaux du Crous sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan |
| Durée d'une session        | 1 jour (7h)   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur toute la durée du marché |

## 16. Formations service social (lot 17 – 25024)

### 16.1. Retex DPA PC (développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités)

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agents du service social   |
| Objectif                   | Sensibilisation à la nouvelle réglementation des données sur la protection des données personnelles.                     |
| Programme                  | Retour sur Approfondir la conduite de changement proposée par l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir. |
| Lieu                       | Services centraux du Crous   |
| Durée d'une session        | 1 jour   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur les 3 années du marché   |

## 17. Formations Direction des Ressources Humaines (lot 18 – 25025)

### 17.1. Règlement du code du travail dans la fonction publique d'état

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Personnels d'encadrement du service RH  |
| Objectif                   | Présentation du code du travail et des dispositions applicables à la fonction publique d'état |
| Programme                  | Code du travail et dispositions applicables à la fonction publique d'état                     |
| Lieu                       | Services centraux du Crous  |
| Durée d'une session        | 2 jours   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur les 3 années du marché   |

### 17.2. Actualités de la gestion des carrières des agents dans la fonction publique d'état

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Personnels d'encadrement du service RH et/ou Gestionnaires des carrières / paie RH   |
| Objectif                   | Acquérir de nouvelles connaissances et compétences, en lien avec les derniers développements de l'actualité, notamment ceux issus de la loi de la transformation de la fonction publique et des décrets associés.  |
| Programme                  | Les différents acteurs de la gestion de carrière des fonctionnaires<br>Gérer les évolutions de carrière dans la fonction publique d'État et territoriale avec les différents acteurs (employeurs, agents, CAP, comité social).<br>Appliquer les différentes modalités de mobilité des agents au sein ou hors de la fonction publique : mise à disposition, détachement et réintégration.<br>Gérer la cessation de fonction des agents. |
| Lieu                       | Services centraux du Crous   |
| Durée d'une session        | 2 jours  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur les 3 années du marché  |

### 17.3. Accompagner le reclassement professionnel (suite inaptitude)

|          |  |
|----------|--|
| Public   | Personnels d'encadrement du service RH et/ou Gestionnaires des carrières / paie RH   |
| Objectif | Respecter les obligations de l'employeur public en matière de traitement de l'inaptitude et du reclassement de l'agent dans la fonction publique d'État et territoriale. |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | Informers les agents sur les démarches de reclassement.<br>Anticiper les litiges potentiels liés à la gestion du reclassement   |
| Programme                  | Définir le reclassement<br>Le moment du reclassement : l'inaptitude de l'agent<br>Accompagner la transition professionnelle de l'agent inapte : la période de préparation au reclassement (PPR)<br>Le moment de reclassement : la volonté de l'agent d'être reclassé<br>Organiser la procédure de reclassement : rôle, compétences des acteurs<br>Appliquer les modalités de reclassement<br>Gérer l'inaptitude : actions préventives et solutions alternatives |
| Lieu                       | Services centraux du Crous  |
| Durée d'une session        | 2 jours   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 session sur les 3 années du marché   |

## 18. Formations Préparation à la retraite (lot 19 – 25026)

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Personnels éligibles à la retraite  |
| Objectif                   | Se préparer à un changement de vie sur le plan personnel et social. Préparer ses démarches administratives.   |
| Programme                  | Volet psychologique et bien-être : nouveau rapport au temps, image de soi, bâtir un nouveau projet de vie, optimiser ses potentiels, hygiènes et équilibre, activités physiques, liens sociaux...)<br>Volet administratif et social : préparer les démarches administratives (documents, organismes, patrimoine-succession), connaître ses droits de jeune retraité au quotidien (aides impôts, cumul emploi, adaptation logement...) |
| Lieu                       | Crous (services centraux ou sites sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 2 sessions sur les 3 années du marché  |

## 19. La cuisine végétarienne (lot 20 – 25027)

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Lieu                       | Agents des unités de restauration du Crous et / ou autres agents du Crous  |
| Public                     | Agent exerçant en unités de restauration   |
| Objectif                   | Diversifier son offre végétarienne   |
| Programme                  | Comprendre la définition d'un plat végétarien<br>Définir la composition d'un menu végétarien<br>Comprendre les enjeux écologiques de la cuisine végétarienne<br>Identifier les différentes sources de protéines végétales et apprendre à la cuisiner<br>Adapter son offre pour qu'elle plaise au plus grand nombre |
| Lieu                       | 1 jour en salle de réunion du Crous 1 jour en cuisine (restaurants sur Montpellier, Nîmes ou Perpignan)  |
| Durée d'une session        | 2 jours  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 3 sessions sur les 3 années du marché   |

## 20. Professionnalisation en systèmes informatiques (lot 21 – 25028)

### 20.1. Formation VMWare Administrateur Vsphere

|           |  |
|-----------|--|
| Public    | Agents du service DSI - administrateur et Ingénieurs systèmes  |
| Objectif  | Connaissance de l'administration système et réseaux (prérequis)  |
| Programme | Présentation de vSphere et de la virtualisation<br>Découvrir les principaux aspects de l'installation, de la configuration et la gestion de la solution de virtualisation de machines VMWare vSphere |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Lieu                       | En distanciel et/ou présentiel aux services centraux du Crous |
| Durée d'une session        | 5 jours   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 sur les 3 années du marché                     |

## 20.2. Formation Administrateur Microsoft 365

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Public                     | Agents du service DSI - administrateur et Ingénieurs systèmes<br>Prérequis : connaissances de base d'administration Windows  |
| Objectif                   | Connaître les possibilités d'administration d'une plateforme Microsoft 365<br>Gérer des comptes, synchroniser un Active Directory<br>Gérer des boîtes aux lettres via Exchange Online<br>Administrer des sites SharePoint Online<br>Administrer le travail collaboratif sous Teams et OneDrive |
| Programme                  | A adapter en fonction des objectifs  |
| Lieu                       | En distanciel et/ou présentiel aux services centraux du Crous  |
| Durée d'une session        | 5 jours  |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 sur les 3 années du marché  |

## 20.3. Administration Intune

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Public                     | Agents du service DSI - administrateur et Ingénieurs systèmes<br>Prérequis : bonne connaissance de Microsoft Intune |
| Objectif                   | Déployer des applications via Microsoft Intune<br>Gérer des applications managées                                   |
| Programme                  | A adapter en fonction des objectifs   |
| Lieu                       | En distanciel et/ou présentiel aux services centraux du Crous   |
| Durée d'une session        | 5 jours   |
| Nombre de sessions prévues | Estimation à 1 sur les 3 années du marché   |