



Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

20250015001000 – MAPA – Formation : Prise de
parole en public – Hôpitaux Hainaut-Cambrésis

Contexte

Les Centres Hospitaliers concernés par ce marché sont :

- Le Centre Hospitalier de Valenciennes ;
- Le Centre Hospitalier du pays d'Avesnes.

1. Centre Hospitalier de Valenciennes

Fort d'un collectif de plus de 5 500 professionnels investis, le Centre Hospitalier de Valenciennes (CHV) est l'établissement de recours et de référence du Hainaut-Cambrésis à tous les âges de la vie.

Troisième établissement public de santé des Hauts-de-France après les deux Centres Hospitaliers Universitaires (CHU) que compte la région, il est l'établissement support des Hôpitaux Hainaut-Cambrésis.

Le Centre Hospitalier de Valenciennes (CHV) a réalisé en 2022 plus de 108 000 passages aux urgences adultes et pédiatriques, 3 200 accouchements, près de 463 000 passages en consultations, 40 000 interventions chirurgicales et 135 000 admissions.

Afin de proposer la meilleure offre de soins, Le Centre Hospitalier de Valenciennes (CHV) a un budget de près de 600 millions d'euros et compte près de 2 000 lits dont la moitié concerne le court séjour. Parmi ceux-ci, le Centre Hospitalier de Valenciennes (CHV) propose plus de 950 lits et places en médecine-chirurgie et obstétrique ainsi qu'en soins critiques, une maternité de niveau 3, un service d'imagerie de pointe, ainsi que 300 lits et places en psychiatrie, 120 lits en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et enfin 500 lits en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) et résidence autonomie (4 structures).

Le Centre Hospitalier de Valenciennes (CHV) propose une offre de soins innovante quasi-complète en exerçant toutes les spécialités en dehors de la chirurgie cardiaque, du traitement des grands brûlés et des greffes d'organes. Le Centre Hospitalier de Valenciennes (CHV) assure également une mission d'enseignement auprès des étudiants et professionnels médicaux et soignants visant à répondre aux défis démographiques du territoire.

Les Hôpitaux Hainaut-Cambrésis couvrent un territoire de près d'un million d'habitants.

Répartis en 2 zones de proximité (le territoire du Valenciennois et le territoire de la Sambre-Avesnois), ils sont composés de 10 établissements :

- Le Centre Hospitalier d'Avesnes-sur-Helpe ;
- Le Centre Hospitalier de Denain ;
- Le Centre Hospitalier de Felleries-Liessies ;
- Le Centre Hospitalier de Fourmies ;
- Le Centre Hospitalier d'Hautmont ;
- Le Centre Hospitalier de Jeumont ;
- Le Centre Hospitalier de Le Quesnoy ;
- Le Centre Hospitalier de Maubeuge ;
- Le Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux ;
- Le Centre Hospitalier de Valenciennes (établissement support).

2. Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes

De par son offre de soins au plus proche du domicile des patients, son plateau technique, ses relations avec les professionnels de la santé du secteur, le Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes est reconnu et labellisé « Hôpital de proximité ». Ce dispositif répond à l'ambition du Ségur de la Santé de fédérer les acteurs de santé autour de projets communs, décloisonnés, au plus près des besoins de la population.

Véritable interface entre le secteur des soins de ville d'un côté et le secteur hospitalier de l'autre, le Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes :

- Apporte son appui aux professionnels de santé libéraux et autres acteurs impliqués pour répondre aux besoins de soins de la population ;
- Favorise la prise en charge des personnes en situation de vulnérabilité et leur maintien dans leur lieu de vie, en relation avec les médecins traitants ;
- Participe à la prévention et à la mise en place d'actions de promotion de la santé ;
- Contribue à la permanence des soins et à la continuité des prises en charge en garantissant l'accès aux soins hospitaliers aux patients du territoire.

L'offre de soins du Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes, sanitaire et médico-sociale, comprend 340 lits et places autorisées réparties sur 4 pôles d'activité :

- **Pôle addictologie** : 15 lits et 14 places.
Composé d'un service d'addictologie, d'un hôpital de jour situé à Maubeuge et d'une équipe mobile de liaison.
- **Pôle gériatrique** : 177 lits et 85 places.

Composé d'une unité de gériatrie aigüe, d'un hôpital de jour, d'un service de soins médicaux et de réadaptation, d'une unité de soins de longue durée (USLD), d'un établissement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et d'un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD).

- **Pôle médecine** : 39 lits et 10 places.

Qui regroupe le service de médecine polyvalente, l'unité de soins palliatifs et un hôpital de jour de réadaptation cardiovasculaire.

- **Pôle médico-technique** :

Qui rassemble le service d'imagerie équipé d'une salle de radiologie et d'un mammographe de dernière génération, le service pharmacie (à usage interne), l'équipe opérationnelle d'hygiène et l'ensemble des praticiens réalisant des consultations externes : céphalées, douleurs, néphrologie, urologie, rhumatologie, traumatologie...

Public concerné

1. Les Directeurs

L'équipe de Direction du Centre Hospitalier de Valenciennes est composée de 20 directeurs (*cf.* organigramme ci-joint en annexe n°1). Leurs responsabilités professionnelles impliquent une grande maîtrise de la communication orale. Même s'ils disposent d'une expérience significative en matière de prise de parole en public, l'objectif de cette formation est de renforcer leurs compétences d'orateurs nécessaires à la conduite des changements.

En fonction des besoins et des évolutions de l'équipe de Direction, le nombre de personnes à former pourra osciller entre 15 et 25.

Le Comité de Direction du Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes est constitué de 10 membres actuellement.

2. Les Managers

Le Centre Hospitalier de Valenciennes est organisé en 13 pôles médico-soignants, 1 pôle Services et 1 pôle Ressources (*cf.* organigramme ci-joint en annexe n°1).

Seront concernés : les managers, les cadres supérieurs de santé, les cadres de santé ou faisant fonction de cadres, les cadres administratifs, les managers opérationnels, les attachés des directions des pôles administratifs ou plus largement toute personne amenée à exercer une prise de parole en public, par exemple lors de réunions de service, lors de participations aux instances pour porter un projet et lors de rencontres institutionnelles, lors d'interventions au cours d'une conférence ou lors d'interventions et d'échanges dans le cadre du dialogue social.

Le nombre de personnes à former oscille entre 80 et 120 professionnels pour le Centre Hospitalier de Valenciennes.

Le nombre de personnes qui pourraient être concernées par cette formation pour le Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes est de 16, en fonction des besoins de l'établissement.

Objectifs

1. Objectifs communs :

- Identifier les enjeux liés à sa prise de parole ;
- Développer les capacités à travailler les messages stratégiques lors d'une prise de parole ;
- Structurer son intervention pour donner de l'énergie aux idées et faire passer les messages essentiels ;
- Savoir susciter intérêt et adhésion ;
- **Mesurer l'impact des prises de parole et développer la capacité à se mettre en réception pour s'adapter aux acteurs ;**
- **Savoir communiquer et s'adapter aux différentes situations (large public, instances, rdv individuels...).**

2. Objectifs supplémentaires pour les Directeurs :

- Travailler son image de Directeur : **Incarnation (posture, ancrage, regard) ;**
- Développer son assertivité en tant que Directeur Leader ;
- Optimiser ses capacités d'argumentation et d'improvisation ;
- Renforcer ses capacités d'agilité oratoire et de répartie ;
- Communiquer en temps de crise via des modalités de réponses adéquates.

Contenu et organisation de la prestation

L'organisme devra obligatoirement être certifié Qualiopi.

La formation proposée devra aborder *a minima* les domaines suivants :

- La connaissance de soi, son image et son style ;
- Les techniques à maîtriser : le regard, la respiration, la voix, le charisme, l'expression non verbale, l'énergie, la posture ;
- La méthodologie de préparation ;
- L'identification des objectifs et des enjeux de sa prise de parole ;
- L'adaptation au public ;
- La définition des messages à transmettre ;
- Les outils pour contrer le trac ;
- La prise de parole dans des situations à risque : communication de crise, situations conflictuelles, maîtrise des réactions de l'auditoire, gestion de l'imprévu.

Pédagogie :

- Apports théoriques et techniques ;
- Ateliers oratoires vidéos ;
- Mises en situation adaptées aux besoins de chacun ;
- Support de formation transmis aux participants.

Il est rappelé que les échanges pendant les formations ou liés aux formations sont confidentiels.

Durée et démarrage

L'objectif est de démarrer au cours du 2^{ème} trimestre 2025 par les Directeurs, les formations managers pourront être étalées sur plusieurs années.

Le nombre de personnes à former ainsi que le nombre de séances par personne est indiqué de façon estimative et pourra être amené à évoluer en fonction des besoins des établissements bénéficiaires.

1. Les Directeurs

- Séances individuelles de coaching.

Idéalement, 2 séances en présentiel, chacune d'une durée de 2h, soit 4h en présentiel.

Les séances seront espacées de 3 à 5 semaines environ.

En fonction des attentes de chaque directeur, il pourra être ajouté 1 séance en visio après les deux séances en présentiel.

Les séances auront lieu dans chaque établissement bénéficiaire. Ceux-ci s'engagent dans la mesure du possible à grouper plusieurs sessions sur la même journée.

2. Les Managers

- Séances collectives.

1 séance en présentiel, d'une durée de 7h30 environ, pour 10 personnes environ.

Les séances auront lieu dans chaque établissement bénéficiaire.

Processus en cas d'annulation de séance

Chaque établissement bénéficiaire s'engage dans la mesure du possible à trouver des solutions de remplacement en cas d'absence.

- Formation en présentiel pour les Directeurs : Une annulation de la session peut intervenir sous dix jours ouvrés sans facturation de la part du prestataire ;
- Formation en distanciel pour les Directeurs : Une annulation de la session peut intervenir sous 72h ouvrées sans facturation de la part du prestataire.

Profil des intervenants

- Expert sur la thématique de formation ;
- Leadership et expérience ;
- Expertise externe à l'hôpital ;
- Présence de spécialiste des éléments de langage et de la communication stratégique.