

Clermont-Ferrand, le 16 avril 2025

*Direction des ressources humaines*

*Centre ministériel de valorisation  
des ressources humaines*

*Centre de valorisation des ressources  
humaines de Clermont-Ferrand*

**Affaire suivie par :** Annie DUMOND

**Tél. :** 06 67 37 33 45

**Courriel :** annie.dumond@developpement-durable.gouv.fr

## **CAHIER DES CHARGES DE LA CONSULTATION :**

### **ANIMATION FORMATION COMMUNICATION ASSERTIVE**

#### **CONTEXTE**

Les CVRH ont pour mission d'offrir toute une gamme d'accompagnements au plus près des besoins des services et de leurs agents :

- le conseil aux services (conseil en organisation et en développement des compétences, aide méthodologique...),
- la formation et la professionnalisation (assistance à la maîtrise d'ouvrage centrale et déconcentrée, maîtrise d'œuvre des actions de formation qui lui sont confiées, parcours de professionnalisation commandés par les directions de programme et les services en région...),
- le conseil aux agents dans le domaine RH,

l'aide au recrutement (recherche de postes, de viviers de compétences, organisation de concours, préparation aux examens et concours...).

La communication joue un rôle essentiel dans la création d'un climat apaisé et de confiance au sein des équipes. Une bonne communication favorise la collaboration et le respect mutuel, tandis qu'une mauvaise communication peut engendrer des tensions, du ressentiment, et un malaise pouvant constituer des facteurs de risques psychosociaux.

Il est donc indispensable de comprendre les mécanismes qui facilitent la communication entre individus pour bien communiquer et s'affirmer tout en respectant les autres.

<b>PUBLIC DE LA FORMATION</b>
-------------------------------

✓ Personnel des Ministères de l'Aménagement des Territoires et de la Transition Ecologique (prioritairement les agents de la DREAL AURA)

12 agents par session

<b>OBJECTIFS DE FORMATION</b>
-------------------------------

A l'issue de la formation, les participants seront capables :

- d'identifier leur profil de communication, leurs valeurs et besoins personnels afin de mieux comprendre leur propre mode de fonctionnement,
- de comprendre les mécanismes des relations interpersonnelles,
- de développer leur confiance en eux,
- d'exprimer clairement leurs opinions et besoins en respectant les autres.
- 

Le programme détaillé (sur la base du programme prévisionnel indiqué (CF.supra)) sera défini par le prestataire retenu, au sein de son offre, en fonction des objectifs attendus. Des adaptations pourront être envisagées en concertation avec le CVRH commanditaire.

Cette formation se déroulera principalement en présentiel, néanmoins le prestataire devra prendre en compte la possibilité d'animer également cette formation en distanciel à la demande du CVRH.

<b>MÉTHODE PÉDAGOGIQUE</b>
----------------------------

La formation alliera théorie et pratique, avec une approche interactive. Les outils pédagogiques incluront :

- Autodiagnostic pour favoriser la connaissance de soi.
- Jeux de rôles et/ou mises en situation pratiques.
- Études de cas concrets pour illustrer les concepts abordés.
- Exercices pratiques individuels et/ou collectifs.

Le prestataire fournira :

- un support de cours détaillé
- des fiches pratiques et des outils d'aide à la mise en œuvre
- un éventuel accès à des ressources en ligne

## PROGRAMME PRÉVISIONNEL

Cette formation à la communication assertive comprendra :

- Bien se connaître en situation communicationnelle
- L'écoute active et le questionnement
- La communication non verbale
- L'ajustement à son interlocuteur
- La gestion des émotions en situation professionnelle

Les méthodes et outils suivants devront être présentés :

- DESC
- Roue des émotions de Robert Plutchick
- Roue des besoins

## MODALITÉS D'EXÉCUTION DE FORMATION

**LIEU :** La formation pourra se dérouler à Clermont-Ferrand et son agglomération ou à Lyon et son agglomération dans des salles mises à disposition par le titulaire et équipées de vidéoprojecteur, et paperboard.

Toutefois, le prestataire devra prendre en compte la possibilité d'animer également cette formation en distanciel à la demande du CVRH.

**DUREE :** 1 jour (7h de formation)

**CALENDRIER :** L'organisation cible 2 à 4 sessions sur 2025, à compter du mois de septembre, les suivantes sur 2026, 2027, 2028.

Une fois le titulaire connu, il communiquera au CVRH le nom d'un contact privilégié au sein de son organisme.

## CONDITIONS D'ORGANISATION DES FORMATIONS

Avant la formation, un questionnaire d'auto-test (par exemple test de Thomas Gordon, méthode DISC...) pourra être proposé par le prestataire aux participants pour évaluer leur profil personnel.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

En fin de formation, le CVRH procédera à une évaluation de la formation via un questionnaire en ligne dont il assurera la synthèse.

<b>CONDITIONS FINANCIÈRES</b>
-------------------------------

La proposition financière devra être présentée dans le bordereau de prix (B.P.U) disponible dans les pièces du Dossier de Consultation.

Il sera procédé à l'analyse du critère prix sur la base de ce bordereau ainsi que du détail quantitatif estimatif non contractuel renseignés et transmis par les candidats avec leur offre. La comparaison sera réalisée à partir de la somme de la totalité des prix appliqués aux quantités indiquées dans le détail quantitatif (D.Q.E) (quantités non contractuelles). Les candidats sont tenus de renseigner la totalité de ces prix. Les prix sont réputés comprendre tous les frais afférents à la bonne exécution des prestations décrites, frais de déplacements inclus. Le taux de TVA éventuel doit être précisé.

<b>REMISE DES OFFRES PAR LES CANDIDATS</b>
--

Les candidats devront soumettre leur offre conformément aux éléments précisés dans le présent cahier des charges sous forme :

- Un mémoire technique de 10 pages maximum comprenant :
  - une reformulation de la commande visant à apprécier la bonne compréhension des objectifs et du contexte d'action ;
  - le programme d'intervention séquencé et argumenté des actions de formation ;
  - la désignation des supports et outils qui seront utilisés lors de séquences de l'apprentissage ;
  - une description des modalités pédagogiques adoptées pour atteindre les objectifs pédagogiques sur la durée de formation fixée, en lien avec l'objet de la consultation ;
- d'un bordereau des prix uniques
- d'un détail quantitatif estimatif

**La réponse (ainsi que toute question relative à cette consultation) doit parvenir de manière dématérialisée [avant le 15 mai via l'application PLACE](#).**

La présente consultation conduira à la signature d'un marché public sous forme d'accord-cadre à bons de commande d'une durée de un (1) ans, reconductible trois (3) fois un (1) an. Le montant maximum pour toute la durée du marché, soit quatre (4) ans : 24 000 € HT).

Le CVRH estime sans engagement contractuel, le nombre de sessions annuelles entre 2 et 4.

Le CVRH de Clermont-Ferrand peut décider d'annuler une session ayant fait l'objet d'un bon de commande, en raison d'un nombre de stagiaires inscrits insuffisant constaté dans les 72 heures avant la tenue de la session.

A l'issue de la formation, les factures seront transmises de manière dématérialisée sur le portail CHORUS PRO. Aucune facture papier ne pourra être traitée.

<b>CRITÈRES DE SÉLECTION</b>
------------------------------

Les offres seront analysées par le CVRH selon les critères pondérés suivants (note sur 20 points) :

- Qualité technique : 60 % (20 points)
  - programme détaillé : 10 points
  - modalité pédagogiques et techniques d'animation : 7 points
  - qualité des livrables (support, fiches pratiques...) : 3 points
- Prix : 40 % (20 points)