



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat
Général**

Conception et animation de formations destinées aux assistants de service social et aux conseillers techniques régionaux des ministères économiques et financiers.

Lot n° 1 : sensibilisation et approfondissement à l'analyse systémique

Lot n°2 : formation à l'intervention du service social dans les collectifs de travail

Lot n°3 : conduire une relation d'aide aux agents atteints de psychopathologies

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)

(Commun aux trois lots)

Pouvoir adjudicateur : Ministère de l'économie des finances et de la souveraineté industrielle et numérique.

Numéro de consultation : BAMAC-2025-289-fass

Procédure de passation : Procédure adaptée article R.2123-1 3° du code de la commande publique

Table des matières

1	PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR.....	3
1.1	Présentation de l'IGPDE	3
1.2	Présentation du département.....	3
1.3	Présentation du commanditaire.....	4
2	CONTEXTE DE LA DEMANDE	4
3	Lot n°1 : sensibilisation des nouveaux arrivants et approfondissement pour les personnels déjà formés à l'analyse systémique.....	5
3.1	Public concerné	6
3.2	Objectifs	6
4	Lot n°2 : intervention du service social sur les collectifs de travail	6
4.1	Public concerné	6
4.2	Objectifs	6
4.2.1	Les objectifs généraux de la formation	6
5	Lot n°3 : Conduire une relation d'aide aux agents atteints de psychopathologies	8
5.1	Public concerné	8
5.2	Objectifs	8
5.2.1	Les objectifs généraux de la formation	8
5.2.2	Les objectifs de la formation	9
6	PROFIL DES INTERVENANTS.....	10
6.1	Profil des formateurs.....	10
6.1.1	Lot n°1 : sensibilisation et approfondissement à l'analyse systémique.....	10
6.1.2	Lot n° 2 : formation à l'intervention du service social dans les collectifs de travail	10
6.1.3	Lot n°3 : Conduire une relation d'aide aux agents atteints de psychopathologies.....	10
6.2	Profil du coordonnateur pédagogique.....	11
6.3	Durée des formations et estimation du nombre de sessions	12
6.4	Méthodes pédagogiques	13
7	ORGANISATION DES FORMATIONS PRÉSENTIELLES.....	13
7.1	Lieux de la formation	13
7.2	Durée.....	13
7.3	Taille des groupes	13
7.4	Outils	14
7.5	Évaluation.....	14
8	ORGANISATION DES FORMATIONS DISTANCIELLES.....	14
8.1	Lieux de la formation	15
8.2	Durée.....	15
8.3	Taille des groupes	15
8.4	Outils	15
8.5	Evaluation.....	15
9	PRESTATIONS DEMANDEES.....	16
9.1	Conception	16
9.2	Adaptation.....	16
9.3	Animation.....	16
9.4	Conseil	17
10	ANNEXES.....	18
10.1	Annexe 1 : Circulaire du Secrétaire général du 9 novembre 2016 relative aux missions et cadre d'intervention du service social du Ministère	20

10.2	Annexe 2 : Modèle de fiche programme	21
10.3	Annexe 3 : Déroulé pédagogique	22

1 PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

1.1 Présentation de l'IGPDE

Créé par arrêté du 5 juillet 2001 modifié, l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) est un service à compétence nationale rattaché au Secrétariat général des ministères économiques et financiers.

Il est investi d'une double mission.

D'une part, il assure l'essentiel de la formation continue des agents en poste dans l'administration centrale des ministères économiques et financiers. Il contribue de façon notable à l'offre de formation inter-directionnelle pour les agents des directions à réseau. Il ouvre enfin largement ses actions de formation aux agents des autres ministères, en particulier dans les domaines relevant des missions des ministères économiques et financiers.

D'autre part, il exerce une mission de veille, de recherche et de réflexion en matière de gestion publique et de développement économique. L'IGPDE a ainsi pour vocation de permettre aux acteurs publics et aux représentants des milieux économiques ou de la société civile de confronter leurs points de vue et leurs expériences.

L'IGPDE propose un catalogue annuel de formations destiné aux personnels d'administration centrale et des services déconcentrés des ministères économiques et financiers ainsi qu'aux personnels des autres administrations de l'Etat.

L'IGPDE est labélisé NF214 (oct. 2020) centré sur la qualité de ses services et la maîtrise de ses prestations de formation.

L'IGPDE est certifié QUALIOP (oct. 2020, renouvelé juin 2022) en tant qu'organisme réalisant des actions de développement des compétences sur la base du référentiel national unique.

Conformément aux priorités du gouvernement français en matière d'accessibilité, l'IGPDE demande à ses prestataires de respecter le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

1.2 Présentation du département

Au sein du bureau des études, le département « Développement des Compétences et Adaptation à l'Emploi » est chargé de mettre en œuvre les formations liées au développement des potentiels, à l'environnement administratif et juridique, aux questions européennes ou internationales, à l'environnement professionnel, à la diversité, à l'égalité professionnelle et à l'apprentissage des langues.

Il articule son activité autour de trois axes : les formations « catalogue », les formations sur mesure dites « spécifiques » et les stages d'accompagnement professionnel (formations à l'attention des agents accédant à un grade ou un corps supérieur).

1.3 Présentation du commanditaire

Le Secrétariat général des ministères économiques et financiers (MEF) - sous-direction des politiques sociales et des conditions de travail - élabore et met en œuvre, pour les personnels des ministères, les politiques d'action sociale et de santé sécurité au travail.

Ces politiques sont notamment mises en œuvre à l'échelle nationale au travers de réseaux d'acteurs relevant directement du secrétariat général, inspecteurs santé/sécurité, médecins de prévention et assistant(e)s et conseillers techniques régionaux de service social.

2 CONTEXTE DE LA DEMANDE

« Nos ministères ont fait le choix, de longue date, de se doter d'un réseau d'assistants et de conseillers de service social déployé à l'échelon départemental, sur l'ensemble du territoire métropolitain et d'outre-mer. Son apport est essentiel pour accompagner les agents rencontrant des difficultés, dans la sphère personnelle comme professionnelle. Les assistants et conseillers de service social contribuent ainsi à la qualité de vie au travail, à la prévention des risques psycho-sociaux et peuvent apporter un appui précieux aux responsables de services » (note du Secrétaire général du 9 novembre 2016 relative aux missions et cadre d'intervention du service social des MEF jointe en annexe 1).

Le réseau du service social des MEF comprend 143 assistants de service social dont 21 en partenariat avec un autre ministère et 14 conseillers techniques de service social chargés de l'encadrement des équipes régionales réparties sur l'ensemble du territoire en France métropolitaine et Outre-mer. Une conseillère technique nationale pilote le réseau (circulaire relative au cadre d'emploi du service social aux MEF jointe en annexe 2).

Les agents sollicitent le service social à titre individuel mais aussi collectif à l'occasion de réorganisations, d'événements susceptibles d'être anxiogènes, ou d'un collectif de travail dégradé. Afin de prendre en compte ces problématiques, le travail social au sein des MEF s'est progressivement transformé et adapté, sachant qu'à l'origine, l'identité du service social s'était plutôt construite à partir de missions classiques d'accompagnement individuel et familial.

Le réseau du service social se trouve désormais doublement mobilisé.

Il est identifié

- par sa connaissance locale de la population des agents et de leur environnement personnel et professionnel, ainsi que sa capacité à créer du lien ;
- par ses compétences techniques en matière d'évaluation et de préconisations.

La circulaire du 9 novembre 2016 relative aux missions et au cadre d'intervention du service social a pris en compte cette actualisation du rôle et des modalités d'exercice du service social, « *qui s'inscrit désormais dans une orientation de service social du travail et une dynamique d'accompagnement des agents.* »

L'évolution des missions a eu des incidences en termes de pratiques professionnelles sur les modalités d'accompagnement des publics et sur le travail avec les partenaires.

Si le rôle traditionnel d'accompagnement individuel reste bien sûr fondamental, l'offre de service évolue vers un soutien apporté aux agents et aux managers des différents services et directions dans les problématiques liées aux réorganisations, prévention des risques et accompagnement des agents en difficulté dans leur situation professionnelle. L'articulation des compétences dans un esprit de multidisciplinarité avec les différents acteurs est donc essentielle.

Une formation du réseau des assistants de service social (ASS) et des conseillers techniques régionaux de service social (CTRSS) est nécessaire pour accompagner ces évolutions et lui permettre d'assurer pleinement ses missions.

S'agissant de la formation d'intervention sur les collectifs de travail, une première vague de sessions de formation s'est déroulée entre 2018 et 2023 auprès des personnels présents au sein du ministère ainsi que des nouveaux entrants.

La formation leur a apporté des éléments indispensables à l'intervention sur les collectifs de travail ancrés dans leur pratique professionnelle (cf évaluations).

La mise en place d'un module complémentaire s'est avérée nécessaire pour permettre de poursuivre l'apprentissage quelques mois après le module initial afin d'intégrer des retours d'expérience mais aussi de développer des notions et outils complémentaires suite à expérimentation sur le terrain.

Les contextes et pratiques professionnelles continuent d'évoluer ; la professionnalisation est à poursuivre au quotidien, via l'organisation interne (locale et nationale) et nécessite de proposer de nouvelles sessions auprès des AS et CTRSS qui n'ont pas été formés à ce jour.

En outre, pour soutenir les interventions des ASS auprès d'agents présentant des psychopathologies, une formation visant à faciliter la compréhension et l'accompagnement de ces agents est nécessaire.

3 Lot n°1 : sensibilisation des nouveaux arrivants et approfondissement pour les personnels déjà formés à l'analyse systémique

Cette formation constitue un prérequis avant l'accès à la « formation à l'intervention du service social dans les collectifs de travail ».

Cette formation permet d'accéder à une forme de lecture et d'analyse couramment utilisée en travail social parce qu'elle est contributive en matière d'évaluation individuelle ou collective. L'analyse systémique permet à l'assistant de service social d'acquérir une vision globale de l'environnement d'un individu ou d'un groupe et de mieux repérer des niveaux d'intervention possibles dans un contexte donné. S'adressant à un public de professionnels expérimentés pour leur majorité, la formation doit partir des questionnements des participants et des échanges d'expériences des situations rapportées pour amorcer un processus de mobilisation des connaissances et des compétences préexistantes.

3.1 Public concerné

- Pour la sensibilisation : assistants de service social (agents de catégorie A) nouveaux arrivants et/ou encore en attente de formation exerçant soit exclusivement au profit du MEFSIN-soit en partenariat avec un autre ministère, dont le ministère de l'intérieur (35 agents)
- Pour l'approfondissement : Conseillers techniques régionaux de service social (agents de catégorie A) et assistants de service social (agents de catégorie A) exerçant soit exclusivement au profit du MEFSIN-soit en partenariat avec un autre ministère (112 agents)
- Public hétérogène, les niveaux de connaissance et de compétences professionnelles diffèrent selon qu'il est CTRSS ou ASS

Le professionnel est en mesure d'explorer des systèmes ou sous-systèmes d'appartenance des personnes ou des groupes suivis, de réfléchir et de faire évoluer son propre positionnement.

Cette compréhension facilite également le travail pluridisciplinaire avec les autres acteurs.

3.2 Objectifs

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

- d'aborder la complexité des situations auxquelles sont confrontés les agents et les services ;
- d'explorer les principes qui régissent les systèmes (totalité, circularité, équifinalité, homéostasie) ;
- de travailler sur les places et rôles des acteurs au sein du système, les alliances et les coalitions ;
- de réfléchir sur les principes régissant la communication, expérimenter des supports utilisés en systémie.

4 Lot n°2 : intervention du service social sur les collectifs de travail

4.1 Public concerné

- assistants de service social (agents de catégorie A) nouveaux arrivants (10 agents) et/ou encore en attente de formation (21 agents) exerçant soit exclusivement au profit du MEFSIN-soit en partenariat avec un autre ministère
- Le cas échéant, les CTRSS nouvellement recrutés au sein du ministère
 - Public hétérogène, les niveaux de connaissance et de compétences professionnelles diffèrent selon les parcours professionnels de chacun et le positionnement en interministériel ou non

4.2 Objectifs

4.2.1 Les objectifs généraux de la formation

Ce lot concerne une formation à destination des ASS sur les moyens spécifiques et nécessaires à la mise en place de l'intervention sur les collectifs de travail (cf. 4.2.2).

Les sessions menées depuis 2018 confirment le fait que ces interventions sur les collectifs de travail requièrent des apports de spécialisation en termes théoriques et au plan opérationnel.

La formation a pour objectif de permettre au réseau du service social des ministères économiques et financiers d'être en mesure d'apporter son expertise tant individuellement qu'auprès des collectifs de travail. Cette expertise permet de venir en appui à la gestion des collectifs de travail notamment dans le cadre de l'équipe pluridisciplinaire, également au titre de la prévention.

Les pré-requis à cette formation sont :

- de maîtriser la méthodologie d'intervention (techniques d'entretien, relation d'aide),
- d'appliquer les bases de l'analyse systémique.

En appui sur les valeurs communes (ASS et CTRSS), la formation constituera un socle dynamique de pratiques et de valeurs de référence. Elle se déploiera dans un esprit de co-construction par les ASS et CTRSS pour modéliser un type d'intervention dans les collectifs de travail, prenant en compte, à la fois les effets humains, l'organisation des fonctions et des tâches et les systèmes de valeurs mais aussi les évolutions conjoncturelles et structurelles vécues sur le terrain.

La formation visera à élargir le champ des compétences, à lever les freins éventuels (représentations, conflits de valeurs, responsabilisation, etc.) et à approfondir la démarche d'accompagnement afin d'agir et répondre au plus près aux besoins des agents dans un contexte en mutation permanente.

S'appuyant sur les différents dispositifs existants, la formation permettra de développer l'intervention professionnelle avec un positionnement et une méthodologie applicables et adaptés, notamment en ce qui concerne l'instauration d'une dynamique partenariale, et d'en mesurer les effets sur l'intervention. Par ailleurs, les notions de médiation interculturelle dans les administrations de l'Etat seront intégrées à la formation ; la nécessaire approche par le travail réel pour mieux identifier des leviers avec les agents concernés sera développée.

Pour cela, la formation devra intégrer des temps conséquents d'analyse de situations issues de la pratique des stagiaires qui pourront ainsi éprouver concrètement les apports théoriques, évoluer dans leurs demandes de compléments auprès de l'organisme formateur et ainsi bénéficier d'une dynamique adaptative et pragmatique.

A noter que si des CTRSS sont amenés à intégrer les services sociaux du ministère pendant la période d'exécution du marché, ils devront suivre la formation dispensée aux ASS.

Les objectifs de la formation

L'objectif général est d'acquérir une fonction d'expertise et de conseil dans le domaine de la vie au travail au sein des collectifs.

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

- d'analyser les cultures professionnelles et de connaître les systèmes de références ;
- de repérer les freins et sources de tensions au sein des équipes afin de décoder les conditions favorables aux conduites de changement ;
- de problématiser la systémique des organisations ;
- d'adopter une posture latérale pour accompagner des collectifs avec efficience ;
- de co-construire (avec les directions et autres acteurs concernés) des conditions d'intervention indispensables pour intervenir auprès des services dans leur fonction de ressources humaines ;
- de venir en appui des services demandeurs pour les aider à identifier des axes d'amélioration relevant de leur exercice ;
- de coopérer et d'intervenir en cohérence avec les autres acteurs du Secrétariat général des ministères économiques et financiers.

5 Lot n°3 : Conduire une relation d'aide aux agents atteints de psychopathologies

5.1 Public concerné

- assistants de service social (agents de catégorie A) exerçant soit exclusivement au profit du MEFSIN-soit en partenariat avec un autre ministère

5.2 Objectifs

5.2.1 Les objectifs généraux de la formation

Cette formation a pour but de soutenir les interventions des assistants de service social confrontés à des agents présentant des psychopathologies plus ou moins lourdes et invalidantes.

Les particularités des pathologies psychiatriques rendent excessivement complexe la gestion nécessaire à l'accompagnement de ces agents.

Seule une formation pointue diligentée par des experts peut aider les ASS à mieux appréhender ces suivis particuliers dans un contexte d'isolement professionnel sans possibilité de recourir à des services spécialisés.

- Quels sont les enjeux - objectifs stratégiques - de la formation pour le Service

-Proposer une base de connaissance et une méthode concrète d'approche de ces problématiques afin de mettre en place une communication adaptée avec l'agent atteint.

-Favoriser la compréhension et le repérage des signes de fragilité.

-Permettre la mise en place de suivis conduits avec la médecine de prévention, les médecins traitants, les professionnels de santé des services spécialisés (psychiatres et psychologues)

5.2.2 Les objectifs de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- d'assumer leurs accompagnements individuels face à des personnalités complexes présentant une souffrance psychique ;
- d'identifier les signes et les symptômes des différentes psychopathologies ;
- d'avoir des conduites à tenir et attitudes à éviter dans l'accompagnement individuel, y compris lors des suivis de longue durée ;
- d'évaluer et adopter la distance nécessaire avec l'agent ;
- de mettre en place un réseau externe sur lequel s'appuyer en cas de difficulté ;
- d'accompagner les assistants de service social dans leurs interventions auprès des agents et des collectifs concernés par la problématique des agents victimes de psychopathologies

La formation devra aborder :

La psychopathologie et les situations cliniques spécifiques

- Identifier les différents types de souffrances psychiques : psychopathologie générale, grands troubles de la personnalité et pathologies spécifiques (psychotraumatisme, crise suicidaire, clinique du handicap ou de la maladie somatique, etc.)
- Evaluer l'impact et les conséquences de ces pathologies mentales sur la vie sociale et professionnelle

Les techniques et outils d'entretiens

- Comprendre la dynamique des entretiens pour apprendre à se positionner et maintenir une distance professionnelle
- Comprendre la mise en place de la relation thérapeutique et identifier les grandes erreurs de communication
- Apprendre à poser le cadre de l'entretien et savoir limiter le cadre de ses missions face à des personnes en situation de souffrance psychique.
- Mettre en pratique dans des situations spécifiques et particulièrement éprouvantes comme l'annonce de décès

Collectif de travail

- Réflexions et mise en situation autour de l'accompagnement des managers dans les situations complexes et des agents collègues concernés dans le collectif

6 PROFIL DES INTERVENANTS

6.1 Profil des formateurs

6.1.1 Lot n°1 : sensibilisation et approfondissement à l'analyse systémique

Les intervenants devront justifier de formations et de compétences pédagogiques les autorisant à enseigner les principaux concepts théoriques de l'approche systémique à savoir :

- différenciation du référentiel systémique par rapport à d'autres référentiels théoriques dont le référentiel analytique ;
- identification des complémentarités ;
- repérage des règles de fonctionnement d'un système ;
- intégration de l'importance de la notion de contexte.

Dans le contexte actuel d'activité du réseau, il devra justifier d'une connaissance des systèmes d'appartenance similaires (autres ministères) et de leur organisation pour pouvoir mener une réflexion sur le positionnement du professionnel.

Les curriculum vitae des intervenants pressentis figureront en annexe n°2 à l'acte d'engagement.

6.1.2 Lot n° 2 : formation à l'intervention du service social dans les collectifs de travail

Répondant à une analyse de l'état du réseau du service social et à des préconisations spécifiques très précises, cette formation doit être dispensée par des intervenants justifiant à la fois :

- d'un savoir théorique spécifique relatif aux mécanismes à l'œuvre au sein des services ;
- d'avoir réalisé de multiples démarches d'accompagnements de collectifs de travail dans le cadre de missions d'intervention en équipe pluridisciplinaire ;
- d'une connaissance fine des conditions d'exercice des métiers d'ASS de préférence dans les administrations de l'Etat ;
- d'expériences en médiation interculturelle dans les administrations publiques centrales et régionales.

Le cas échéant, selon le profil des intervenants, la formation pourra être dispensée par 2 intervenants disposant de compétences pointues complémentaires.

Les curriculum vitae des intervenants pressentis figureront en annexe n°2 à l'acte d'engagement.

6.1.3 Lot n°3 : Conduire une relation d'aide aux agents atteints de psychopathologies

Cette formation doit être dispensée par des intervenants justifiant à la fois :

- d'un savoir théorique en psychopathologie et psycho-trauma (niveau doctorat) ;
- d'une expérience clinique significative (au moins 5 ans) dans la prise en charge de personnes présentant des troubles mentaux ;
- d'une connaissance fine du métier d'ASS du personnel dans le secteur public.

Outre des compétences pédagogiques affirmées, les intervenants devront faire preuve d'une connaissance approfondie dans leur domaine de compétence. Le titulaire fournira un curriculum vitae des formateurs pressentis.

Leur connaissance de l'évolution des administrations de la fonction publique d'Etat, du fonctionnement des réseaux dédiés aux politiques sociales et aux conditions de vie au travail sera particulièrement recherché.

Ils devront présenter des références et une expérience variée dans :

- le contexte d'évolution des missions et du cadre d'intervention du service social et de la santé et sécurité au travail ;
- l'accompagnement au changement organisationnel et culturel.

Ils devront être experts en approche globale du travail et de ses déterminants, en système de valeurs, en analyse des organisations et en approche interculturelle.

Les curriculums vitae des intervenants pressentis figureront en annexe n°2 à l'acte d'engagement.

En cas d'empêchement du titulaire aux dates prévues ou d'incapacité de sa part de répondre à une demande très spécifique, l'IGPDE se réserve le droit de recourir exceptionnellement à des vacataires de la fonction publique.

6.2 Profil du coordonnateur pédagogique

Le titulaire désigne un coordonnateur pédagogique qui est l'interlocuteur principal de l'IGPDE, pouvant être joignable par téléphone ou par courrier électronique. Il devra fournir le CV du coordonnateur.

Le coordonnateur pédagogique est chargé de :

- présenter la proposition pédagogique des formations ;
- s'assurer de la bonne transmission par les formateurs à l'IGPDE des supports de formation, les exercices pratiques et toute documentation jugée nécessaire à la tenue des formations ;
- assurer la cohérence des formations proposées ;
- suivre le calendrier des formations avec le représentant de l'IGPDE ;
- proposer l'intervenant adapté pour chaque prestation ;
- assurer auprès de ses formateurs la transmission des informations et des demandes de l'IGPDE et de la bonne prise en compte par ceux-ci ;
- participer à une réunion de lancement avec l'IGPDE afin que le pouvoir adjudicateur explicite les règles de fonctionnement interne et transmette les documents *ad hoc* (démarche Qualité, Guide de l'intervenant entre autres). Le coordonnateur

pédagogique pourra être accompagné lors de cette réunion des formateurs appelés à intervenir à l'IGPDE » ;

- corriger, le cas échéant, tout défaut de la prestation ;
- participer au moins à une réunion de travail annuelle avec l'IGPDE pour évaluer les stages, redéfinir éventuellement les objectifs des stages et apporter les actions correctrices en cas de stages insatisfaisants. La participation à cette réunion ne peut en aucun cas faire l'objet d'une facturation.

6.3 Durée des formations et estimation du nombre de sessions

Ces estimations sont fournies à titre indicatif et ne sauraient engager l'administration. Les besoins pour les années suivantes seront évalués chaque année au regard du bilan de l'année en cours et en fonction de la demande des stagiaires.

- Lot n°1 : sensibilisation et approfondissement à l'analyse systémique

Le prestataire proposera une durée de session correspondant aux objectifs visés et au format. L'administration estime la durée d'une formation à 2 jours maximum.

Pour la sensibilisation, il convient de prévoir 1 session/an.

Pour l'approfondissement, les formations devraient se dérouler sur la durée du marché comme suit : ~~2-1~~ sessions en 2025 et ~~43~~ sessions en 2026 sont à prévoir puis 1 session/an pour les nouveaux arrivants.

- Lot n° 2 : formation à l'intervention du service social dans les collectifs de travail

Formation des ASS et des CTRSS

Le prestataire proposera une durée de session correspondant aux objectifs visés et au format. Idéalement, la formation se déroulera en deux temps : un module d'apprentissage théorique et 3 à 5 mois plus tard, un module d'évaluation des pratiques ou des changements de pratique.

L'administration estime la durée d'une formation à 4 + 2 jours (RETEX).

Les sessions de formation devraient se dérouler sur la durée du marché comme suit : ~~12~~ sessions en 2025, ~~43~~ sessions en 2026 puis 1 session/an pour les nouveaux arrivants.

- Lot 3 : Conduire une relation d'aide aux agents atteints de psychopathologies

Le prestataire proposera une durée de session correspondant aux objectifs visés et au format. L'administration estime la durée d'une formation à 3 jours.

Les sessions de formation devraient se dérouler sur la durée du marché comme suit :

- 2025 : ~~13~~ sessions
- 2026 : ~~53~~ sessions
- Années suivantes : 1 session par an

6.4 Méthodes pédagogiques

Pour les lots 1 et 2 :

Une pédagogie active et participative sera privilégiée dans la mesure du possible avec des mises en situation.

Les outils théoriques empruntant aux disciplines / pratiques suivantes devront être utilisés :

- théorie des organisations, adaptée aux singularités des services ;
- approche ergonomique et analyse du travail ;
- psychodynamique du travail ;
- psychologie interculturelle des organisations ;
- analyse des pratiques.

Les apports théoriques pourront être dispensés sous forme de classe virtuelles ou de webinaires.

Pour le lot 3 :

L'approche pédagogique, active et participative, devra alterner des séquences d'acquisition de connaissances et d'apports théoriques et des temps interactifs de mises en situations pratiques.

La formation aura recours à :

- des supports théoriques, fiches techniques et récapitulatives (documents diffusés sur PowerPoint et remis aux stagiaires)
- l'analyse de vidéos et de témoignages (vidéos sur les erreurs de communication, témoignage de personnes souffrant de troubles psychiques, entretiens de professionnels, etc.)
- des exercices concrets, supervision de situations rencontrées dans la pratique professionnelle, temps d'échange, etc.

7 ORGANISATION DES FORMATIONS PRÉSENTIELLES

7.1 Lieux de la formation

Les sessions de formation seront organisées dans les locaux de l'Institut de la gestion publique et du développement économique, 20 allée Georges Pompidou à Vincennes ou le cas échéant dans les locaux des ministères économiques et financiers à Paris et à titre exceptionnel, en régions métropolitaines (hors Corse).

7.2 Durée

La durée d'une journée de stage est fixée à six heures hors pause.

7.3 Taille des groupes

Les sessions de formation regrouperont 10 à 15 stagiaires.

7.4 Outils

L'animation peut comporter, à la demande de l'IGPDE qui assure alors la formation du titulaire, l'utilisation des outils suivants :

- WOOCAP, outil de participation active tout au long d'une formation ou à l'issue de la formation ;
- tableau numérique interactif « ebeam » qui permet d'animer et de conserver les données issues des actions de formation.
- plateforme d'e-formation qui permet le partage de fichiers et d'informations.

7.5 Évaluation

Chaque session donnera lieu à une évaluation écrite et orale effectuées par l'IGPDE qui, dans le cas d'une formation spécifique, se déroulera le cas échéant, en présence d'un représentant du service demandeur.

Les évaluations pourront servir de base à l'évolution du contenu de la formation ou des méthodes pédagogiques.

Le formateur sera tenu de remettre à l'IGPDE, pour chaque session, un bilan écrit portant sur le déroulement de la formation et faisant part de ses commentaires et de ses propositions d'amélioration.

8 ORGANISATION DES FORMATIONS DISTANCIELLES

La classe virtuelle permet d'organiser des sessions à distance proches du format en présentiel mais adaptées aux particularités du format distanciel. Elle réunit, en visioconférence, un groupe d'apprenants autour d'un formateur, en classe entière ou en sous-groupes. Ce dernier partage un support pédagogique, des documents ou un tableau blanc et les participants ont la possibilité d'interagir avec le formateur par vidéo, par audio (ordinateur ou téléphone) ou messagerie instantanée type tchat.

L'organisation pédagogique et le séquençage des modules de formation devront être adaptés au format de classe virtuelle. Les exercices ou cas pratiques pourront par exemple être réalisés par les apprenants entre les séances afin d'enrichir les temps d'échanges partagés en classes virtuelles.

Les modalités d'organisation et d'accompagnement pédagogiques et techniques des classes virtuelles seront présentées dans l'offre pédagogique et seront précisées lors de la réunion de lancement qui suivra la notification du marché.

Le coût d'animation en classe virtuelle est unitaire par groupe et par jour.

Les classes virtuelles devront pouvoir se réaliser soit grâce aux outils proposés par le prestataire - sous réserve de respecter les contraintes légales communes (protection des données personnelles), soit par un outil interne à l'IGPDE (plateforme de formation à distance Talentsoft, outil de visioconférence/classe virtuelle).

Dans le cas où elles seraient réalisées sur un outil proposé par le prestataire, celui-ci devra en assurer l'assistance technique auprès des stagiaires. Cette prestation est comprise dans le coût d'animation.

La solution de visioconférence proposée par le titulaire devra à minima offrir les fonctionnalités suivantes :

- Echanger à distance en audio (ordinateur ou téléphone) et vidéo (webcam et micro pouvant être désactivés par les participants ou le formateur) ;
- Diffuser une présentation ;
- Partager différents médias (écran, contenu, navigateur, tableau blanc et applications) sur les ordinateurs des participants ;
- Discuter en instantané via un « tchat » intégré ;
- Lever la main ;
- Créer des sous-groupes.

8.1 Lieux de la formation

Les sessions seront organisées en distanciel. Un lien de connexion transmis aux participants par l'IGPDE ou par l'intervenant, au plus tard la veille de la formation.

8.2 Durée

La durée d'une journée de stage est fixée à six heures hors pause.

La durée d'une demi-journée de stage est fixée à trois heures hors pause.

8.3 Taille des groupes

Les groupes sont composés au maximum de douze participants.

8.4 Outils

Les formateurs devront disposer du matériel suivant : ordinateur, microphone, liaison internet.

8.5 Evaluation

Le titulaire participera avec l'IGPDE à l'ensemble du processus d'évaluation, susceptible de prendre différentes formes :

- Évaluation "à chaud" des acquis des stagiaires pendant et en fin de formation, sous forme de quiz ou QCM ;
- une évaluation écrite en fin de formation distancielle sera effectuée par l'IGPDE, afin de mesurer la satisfaction des participants. L'évaluation écrite se fait par questionnaire électronique adressé aux participants par mail.
- Une fiche d'autoévaluation sera remise à chaque participant à posteriori de la formation.

Par ailleurs, le formateur sera tenu de remettre à l'IGPDE, pour chaque session et dans un délai de 8 jours à compter de la fin de la formation, un bilan pédagogique écrit portant sur le

déroulement de la formation et faisant part de ses commentaires et de ses propositions d'amélioration.

Les évaluations pourront servir de base à l'évolution du contenu de la formation ou des méthodes pédagogiques.

9 PRESTATIONS DEMANDEES

- Pour tous les lots (lot n° 1 : sensibilisation à l'analyse systémique ; lot n° 2 : formation intervention du service social dans les collectifs de travail ; lot n°3 : Conduire une relation d'aide aux agents atteints de psychopathologies)

9.1 Conception

Le coût de conception est forfaitaire et comprend notamment :

- la conception et la rédaction, pour l'ensemble des stages :
 - d'un déroulé pédagogique détaillé, décrivant pour chaque séquence : l'objectif poursuivi, la durée (à titre indicatif), la ou les thématique(s) traitée(s), la méthode pédagogique utilisée ;
 - d'une fiche programme ;
 - du support stagiaire.
- la ou les réunions d'information et de validation par l'IGPDE (le coût de ces réunions est inclus dans le coût de conception et ne peut, en aucun cas, donner lieu à une facturation supplémentaire) ainsi que les ajustements qui pourraient être demandés tant au niveau du contenu de la formation qu'au niveau des supports notamment au vu des évaluations.
- une note bilan annuelle concernant l'ensemble des stages, afin de recueillir vos propositions concernant les perspectives d'évolution de chacun des stages.

9.2 Adaptation

Seuls sont constitutifs d'une prise en charge au titre du coût d'adaptation les travaux justifiés par une évolution fondamentale du cadre réglementaire ou législatif dans les domaines relevant du champ du marché.

Chaque prestation d'adaptation fera l'objet d'un devis qui devra être validé par l'administration avant exécution.

Le coût d'adaptation est unitaire (demi-journée). Il comprend :

- la mise à jour des supports du formateur (déroulé pédagogique, énoncé des exercices) et des stagiaires (présentation PPT, corrigé des exercices)
- la mise à jour du programme détaillé de l'ensemble du module

9.3 Animation en présentiel

Le coût de l'animation est unitaire par jour et par groupe.

Il comprend :

- l'animation par un ou plusieurs intervenants ;
- l'établissement d'un bilan réalisé par le formateur à l'issue de chaque module ;
- les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement du ou des intervenants ;
- la fourniture du support d'animation sous forme numérique ;
- la fourniture du support-stagiaire sous forme numérique ;
- l'actualisation permanente de la formation ;
- Tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- Toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations.

Pour certains stages, la durée de l'animation peut être d'une demi-journée : un coefficient de 0,5 sera appliqué sur le coût journalier d'animation. Pour les stages d'une durée inférieure à une demi-journée, la demi-journée sera facturée.

La duplication des supports pédagogiques sera assurée par l'IGPDE.

Les supports pédagogiques et la documentation destinée aux stagiaires seront dans tous les cas adressés à l'IGPDE par le titulaire au moins dix jours avant le début de la formation sous forme dématérialisée. Dans l'hypothèse où le délai de 10 jours ne serait pas respecté par le titulaire du marché, celui-ci assurera, à ses frais, la reprographie de ces supports après validation de la version numérique par l'IGPDE.

Ils comporteront obligatoirement le logo de l'IGPDE.

Selon les règles du service Communication de l'IGPDE, le nom du prestataire peut apparaître sur le support mais une seule fois, sur la première ou la dernière page.

9.4 Animation à distance

Dans le cas où elles sont réalisées sur un outil proposé par le prestataire, celui-ci doit en assurer l'assistance technique auprès des stagiaires. Cette prestation est comprise dans le coût d'animation. L'outil de visio-conférence préconisé est Webex.

Les sessions de formation peuvent, en tant que de besoin, s'organiser à distance sous forme de « classe virtuelle ». Elles doivent respecter les prescriptions relatives à l'organisation des formations à distance (§ 6).

9.4.1 Animation d'une formation au format classe virtuelle sur l'outil du prestataire

Le coût de l'animation est unitaire par jour et par groupe.

Il comprend :

- la mise à disposition de l'outil du prestataire pour chaque utilisateur ;
- la gestion des comptes utilisateurs : création, administration, notification aux apprenants ;
- la réalisation d'un test de connexion ;
- l'assistance technique ;
- l'animation par un ou plusieurs intervenants ;
- l'établissement d'un bilan réalisé par le ou les formateurs à l'issue de chaque session ;
- la fourniture du support-stagiaire sous forme numérique comportant le logo de l'IGPDE ;
- l'actualisation permanente de la formation ;

- l'analyse du questionnaire d'évaluation des prérequis le cas échéant ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations.

Les supports pédagogiques et la documentation destinés aux stagiaires sont dans tous les cas adressés par le titulaire à l'IGPDE **10 jours ouvrés avant le début** de la formation sous forme dématérialisée. L'IGPDE se chargera de les transmettre aux stagiaires.

9.4.2 Animation d'une formation au format classe virtuelle sur l'outil de l'IGPDE

Le coût de l'animation est unitaire par jour et par groupe.

Il comprend :

- la participation au test de connexion organisé par l'IGPDE ;
- l'animation par un ou plusieurs intervenants ;
- la fourniture du support-stagiaire sous forme numérique comportant le logo de l'IGPDE ;
- l'actualisation permanente de la formation ;
- l'analyse du questionnaire d'évaluation des prérequis le cas échéant ;
- l'établissement d'un bilan réalisé par le ou les formateurs à l'issue de chaque session ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations.

Les supports pédagogiques et la documentation destinés aux stagiaires sont dans tous les cas adressés par le titulaire à l'IGPDE **10 jours ouvrés avant le début de la formation** sous forme dématérialisée. L'IGPDE se chargera de les transmettre aux stagiaires.

9.5 Conseil

Le coût unitaire d'une demi-journée conseil est destiné à payer des prestations, préalables et complémentaires aux travaux de conception d'une formation, consistant en l'analyse d'un sujet nouveau, non traité dans une autre action, et nécessitant une étude (fonds documentaire, benchmark, échanges avec des experts internes ou externes) afin de pouvoir proposer une orientation des travaux de conception (format, durée, modalités pédagogiques, etc.) adaptée au besoin.

Ces prestations de conseil pourront également concerner l'aide à la définition d'une stratégie de mise en œuvre d'un processus de certification pour certains dispositifs de formation.

Le coût conseil ne peut, en aucun cas, concerner l'une des prestations décrites ci-dessus.

Ces prestations doivent rester exceptionnelles et limitées à 5% du montant maximal du marché.

10 ANNEXES

- Annexe 1 : Circulaire du Secrétaire général du 9 novembre 2016 relative aux missions et cadre d'intervention du service social du ministère de l'économie et des finances

- Annexe 2 : Modèle de fiche programme
- Annexe 3 : Déroulé pédagogique

10.1 Annexe 1 : Circulaire du Secrétaire général du 9 novembre 2016 relative aux missions et cadre d'intervention du service social du Ministère

Cette annexe est téléchargeable sur la plateforme PLACE.

Intitulé de la formation

Objectifs de la formation :

Il ne s'agit pas des objectifs pédagogiques mais d'une vision claire et simple des objectifs globaux de la formation.

Compétences visées :

Savoirs :

XX

Savoir-faire :

XX

Savoir-être : (éventuellement)

XX

Contenu (Programme)

Il s'agit de mettre en avant les thèmes qui vont être abordés durant la formation

XX

Méthodes pédagogiques et évaluation



Décrire les méthodes pédagogiques utilisées qui vont être mises en œuvre, exercices, cas pratiques, questionnaire, mises en situation

Exemples : Entraînement sous forme de jeux de rôle.

Décrire les méthodes d'évaluation de la formation en cours et en fin de formation de formation :

Exemples : Evaluation des acquis en cours de formation par le formateur (quiz, mise en situation, etc.), évaluation de satisfaction à chaud en fin de formation par tour de table et questionnaire individuel.

10.3 Annexe 3 : Déroulé pédagogique

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE <i>Liberté Égalité Fraternité</i>		Déroulé pédagogique : « Intitulé de la formation » durée : X jours
---	---	---

	Objectifs de la formation : reprendre les objectifs de la formation (tel que libellés sur la fiche catalogue)
--	---

JOUR 1

Durée/ heure	Séquences	Objectifs pédagogiques	Thèmes clés	Modalités pédagogiques	Outils, supports, matériels
	1 - Lancement de la formation	Identifier les enjeux et les attentes de la formation et créer un climat favorable à l'apprentissage.	<ul style="list-style-type: none">Présentation des participant(e)s et de(s) l'intervenant(e)sPrésentation du programme et des règles du jeu de la formationRappel du rôle d'acteur(rice) de la formation des stagiaires.	<ul style="list-style-type: none">Exposé de l'intervenant (e)sTour de tableJeu brise-glace, météo, questionnaire d'évaluation, etc.	

	2 -		•	•	
	3 -		•	•	
	n - Clôture	Evaluation à chaud	• Bilan de la formation au regard des objectifs pédagogiques	•	

Observation : prévoir pauses (matin, déjeuner, après-midi).

Dupliquer autant de feuilles que nécessaire