



MINISTÈRES  
AMÉNAGEMENT  
DU TERRITOIRE  
TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

- ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE -

Référence du marché :

**2025F\_CMVRH\_ROU\_CONSEIL**

### POUVOIR ADJUDICATEUR (PA)

MINISTÈRES EN CHARGE DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE, DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE (désigné comme le « Pôle ministériel » dans le présent document)

### REPRESENTANT DU POUVOIR ADJUDICATEUR (RPA)

Madame la directrice du Centre de Valorisation des Ressources Humaines de Rouen ou son représentant.

### OBJET DU MARCHÉ

« Les fondamentaux du conseil à l'agent » : formation prise de poste des conseillers mobilité carrière et chargés de mission encadrement.

Le présent cahier des clauses techniques particulières comporte **10 pages**.

## Table des matières

1 ~ Présentation de l'organisme demandeur.....	3
2 ~ Contexte.....	3
3 ~ Enjeux.....	4
4 ~ Objet de la présente consultation.....	5
5 ~ Objectifs des prestations.....	6
6 ~ Suivi et évaluation des prestations.....	7
7 ~ Cible.....	7
8 ~ Prise en compte par le titulaire de considérations spécifiques.....	8
8.1 ~ Considérations environnementales.....	8
8.2 ~ Considérations sociales.....	9
8.3 ~ Stagiaires en situation de handicap.....	9
9 ~ Calendrier prévisionnel.....	10
10 ~ Lieux d'exécution.....	10

## **1 ~ Présentation de l'organisme demandeur**

Le Centre Ministériel de Valorisation des Ressources Humaines (CMVRH) est un service du ministère d'Aménagement du Territoire et de la Transition Écologique (MATTE).

Service à compétence nationale, le CMVRH est chargé notamment de l'organisation de formations, de concours et de dispositifs d'accompagnements des parcours professionnels au bénéfice des agents des services centraux et déconcentrés ainsi que des opérateurs du Pôle ministériel.

Le CMVRH est composé de 12 entités qui sont les suivantes :

- les Centres de valorisation des ressources humaines (CVRH) de : Aix-en-Provence, Arras-Valenciennes, Clermont-Ferrand, Mâcon, Nancy, Nantes, Paris (dont l'Antenne La Défense), Rouen, Toulouse et Tours ;
- le Centre ministériel d'appui à la formation à distance (CMA) situé à Aix-en-Provence
- le Centre d'études pour le développement, l'innovation et la prospective en ressources humaines (CEDIP) situé à Montpellier.

Le CMVRH déploie un parcours de professionnalisation sur les fondamentaux de l'entretien du conseil à l'agent composé de trois modules. Dans ce cadre, le CVRH de Rouen est chargé de la mise en œuvre de ces modules pour la période triennale 2026-2028.

Ce présent marché est lancé à l'initiative de la sous-direction de la formation, des compétences et des Qualifications du MATTE et de la mission du suivi personnalisé et des parcours professionnels (MS3P). Il sera géré et suivi par le Centre de Valorisation des Ressources Humaines de Rouen.

## **2 ~ Contexte**

Les évolutions de la fonction publique notamment avec la Loi de transformation de la fonction publique en 2019, les réorganisations de service avec les transferts ou l'arrêt de missions rendent nécessaire d'effectuer un accompagnement individualisé des parcours professionnels des agents relevant du MATTE par des professionnels qualifiés. Les Centres de Valorisation des Ressources Humaines (CVRH) et la MS3P ont un rôle de conseil dans la sphère professionnelle auprès des agents et des services. Ce rôle est assuré par des Conseillers Mobilité Carrière (CMC) affectés en CVRH et par les Chargés de Missions d'Encadrement (CME) situé en administration centrale (MS3P).

Les CME assurent une gestion individualisée des cadres (A+ /A /B) par corps. Ils conseillent les cadres sur leur orientation de carrière, leur déroulement de carrière statutaire, la définition de leur projet professionnel et la construction de leur parcours professionnel (gestion par corps). Ils reçoivent les agents qui les sollicitent et sont parfois

amenés à prendre contact avec eux pour échanger et leur apporter des conseils, des informations règlementaires sur leur situation actuelle.

Dans les inter-régions, les CMC des centres de valorisation des ressources humaines (CVRH) ont pour vocation d'accompagner les services des ministères dans l'évolution des missions et des compétences nécessaires à leur exercice. Ils mènent régulièrement des entretiens avec des agents de tous niveaux relevant de leur zone d'action.

Le CVRH de Rouen a en charge la formation sur les fondamentaux de l'entretien à l'agent dans le cadre de la prise de poste des nouveaux CMC et CME. Le profil de ces nouveaux professionnels est très varié en termes de formation initiale, d'expérience professionnelle (1<sup>er</sup> poste après les études, expériences dans le privé ou non, d'appartenance à la filière technique ou administrative). Par ailleurs, les demandes des agents et des services se complexifient de plus en plus du fait des réorganisations, des transferts de missions aux collectivités territoriales, des besoins en compétences des services, des demandes des agents eux-mêmes, etc. Cette pluralité de profils fait la richesse du réseau CME/CMC mais nécessite d'harmoniser les pratiques par l'acquisition d'un socle de références et de compétences partagées par la communauté des CMC/CME.

Le CVRH de Rouen est maître d'œuvre de cette formation depuis 2020. Jusqu'en 2024, le choix a été fait de confier l'animation des trois modules de cette formation à un prestataire externe. Les résultats des enquêtes de satisfaction des stagiaires de ces dernières années et les échanges avec le prestataire choisi pour le marché 2022-2025 montrent les limites de confier exclusivement l'animation de cette formation à un prestataire externe au MATTE. En effet, les stagiaires attendent :

- d'une part de pouvoir partager des retours d'expériences (types de demande, questionnement sur le retour fait à l'agent reçu, expérimentation des outils utilisés, identification des ressources...) de la part de CMC/CME expérimentés du pôle ministériel.
- d'autre part de connaître le cadre des missions de conseil à l'agent, l'actualité des chantiers RH, les différents travaux réalisés dans le cadre de la Communauté de Pratique des CMC (CoP).

### **3 ~ Enjeux**

Cette formation, destinée aux nouveaux conseillers mobilité carrière et chargés de mission d'encadrement du pôle ministériel, s'inscrit dans le plan de professionnalisation des CME/CMC. C'est une formation obligatoire lors de la prise de poste des nouveaux conseillers et chargés de mission d'encadrement. Dans le cadre de leurs missions, chacun de ces professionnels sera amené à conduire des entretiens individuels et/ou collectifs.

Les enjeux de cette formation sont doubles :

- se professionnaliser sur la conduite d'entretien : adopter la bonne posture, mettre en œuvre les compétences de base (écoute active, empathie, reformulation), connaître les différentes techniques d'entretien,...)
- développer l'esprit de réseau au sein de la communauté des CMC, entre CMC ET CME (complémentarité des rôles) pour faciliter les futures collaborations sur des situations d'agents et/ou dans des groupes de travail.

#### 4 ~ Objet de la présente consultation

La formation « les fondamentaux du conseil à l'agent » est déclinée en 3 modules de 4 jours chacun sur le 1<sup>er</sup> trimestre de l'année civile

1. 1<sup>er</sup> module (janvier) répartis comme suit :

- 1 journée animée en interne

- et 3 jours en charge du prestataire. Il est attendu du prestataire une formation sur la conduite d'entretien d'accompagnement des projets professionnels (apports théoriques / illustration par la pratique du prestataire / outils à partager).

Le prestataire sera accompagné d'une ou de deux formatrices internes occasionnelles (FIO) qui exercent des missions de conseil à l'agent au sein du CMVRH et qui auront un rôle de fil rouge au cours des deux premiers modules

2. 2<sup>ème</sup> module (février, en dehors de toute période de congé scolaire)

Ce module de 4 jours sera complètement pris en charge par des CMC expertes sur le conseil à l'agent. A partir des outils et apports théoriques du module 1, des expériences vécues par les stagiaires entre le module 1 et le module 2, les CMC expertes proposeront aux stagiaires de travailler sur des mises en situation (demande d'agents, types d'entretien proposés, ...)

3. 3<sup>ème</sup> module (mars, en dehors de toute période de congé scolaire) portant sur la communication non violente et l'intelligence émotionnelle, assuré par le prestataire externe. Ce module comprend 4 jours en présentiel et 1 jour en distanciel 2 à 3 mois après.

Les modules 1 et 2 sont indissociables, le module 3 peut être considéré comme indépendant des deux premiers modules.

La présente consultation est répartie en 2 lots : un pour le module 1 et un deuxième pour le module 3.

Le ou les prestataires réaliseront **3 jours** pour le module 1 et **5 jours** pour le module 3

Les FIO assureront l'animation d'une partie du module 1 et de l'intégralité du module 2 (soit **8 jours** de formation).

**Modalités pédagogiques à privilégier :**

- Pédagogie active avec une alternance entre apports théoriques et activités pratiques (modules 1 et 3)
- Analyse réflexive pour permettre aux participants de réfléchir sur leur propre pratique (modules 1, 2 et 3)
- Temps d'intersession pour favoriser la mise en application des apprentissages

<b>5 ~ Objectifs des prestations</b>
--------------------------------------

- **Module 1 : Apporter des connaissances théoriques, des outils et méthodes sur l'entretien de conseil**

- Accueillir l'agent en entretien (cadre, objectifs, les différentes questions à disposition du conseiller).
- Prendre des notes sans perdre le contact de manière à restituer par écrit une synthèse).
- Etablir une relation de confiance : rassurer et donner envie à l'agent de s'exprimer sur sa réalité du moment.
- Se positionner par rapport à l'agent.
- Connaître et savoir utiliser les différents outils/supports favorisant l'expression.
- Savoir jusqu'où aller avec l'agent, quelles sont les limites d'un entretien.
- Maîtriser un entretien de face à face, savoir s'adapter au type d'entretien, à la personne reçue et définir ses compétences réelles.
- Savoir quelles questions poser, ne pas poser et comment les poser (questions ouvertes ou questions fermées), savoir reformuler.
- Exprimer des signes de reconnaissances
- Croiser les informations et revenir à des éléments factuels pour détecter les points d'appui et les points de vigilance :
  - Analyser le parcours professionnel : cv, dossier préparatoire, identifier les besoins et attentes de l'agent et des services, outils pour analyser les étapes marquantes d'un parcours.
  - Identifier et analyser les compétences : outils pour identifier les compétences requises ou détenues, les différencier, mettre en relation les compétences de l'agent et les besoins des services.
  - Identifier les caractéristiques personnelles : les différents niveaux de motivation, les valeurs professionnelles et les besoins
  - Identifier le réalisme du projet professionnel : atouts et freins du projet, les priorités, les écarts et évaluer la viabilité du projet.
  - Concevoir un plan d'action pour permettre à l'agent d'être acteur de son parcours : outils pour l'accompagnement du projet, identifier des étapes-clés et des délais.
- Savoir terminer l'entretien par une phrase positive.
- Clôturer un entretien et donner suite.

- **Module 2 réalisé par des formateurs internes au CMVRH**

Mises en pratique, jeux de rôle, simulation d'entraînement à partir de situations réelles rencontrées au sein du pôle ministériel

- **Module 3 : Connaître les outils de la communication non violente et de l'intelligence émotionnelle**

- Connaître les fondamentaux de la communication non violente : attitudes fondamentales, postures, communication verbale et non verbale, notion d'écoute active, les principaux freins à la communication, perception de soi et de l'autre...

- Savoir pratiquer une écoute active.

- Savoir accepter tout agent tel qu'il est et ne pas avoir d'à priori et de jugements de valeur à son égard.

- Identifier d'éventuelles difficultés personnelles sur la posture de conseil et ses propres pistes d'amélioration. (savoir-être, rythme de l'élocution, écoute, perception de soi et de l'autre, légitimité à se sentir en posture de conseil...)

## 6 ~ Suivi et évaluation des prestations

Le marché fera l'objet d'une évaluation tout au long de son déploiement et d'un bilan annuel, afin d'en fluidifier la mise en œuvre, d'améliorer les prestations le cas échéant.

Pour ce qui concerne l'amélioration des prestations, l'acheteur et le/les prestataire/s s'appuieront sur une évaluation régulière faite auprès des stagiaires, sur le plan du contenu et de l'animation.

Cette démarche globale de pilotage permettra également de capitaliser l'exécution du marché, en vue notamment d'un possible renouvellement de marché. Dans ce cadre, il fera notamment l'objet d'un retour d'expérience complet, tant sur le pilotage d'exécution que sur le contenu, au moins 3 mois avant son échéance.

Pour chaque formation organisée, une évaluation des sessions auprès des stagiaires est prévue par le CMVRH.

Elle prend la forme d'un questionnaire de satisfaction distribué à chaque stagiaire à l'issue de chaque module.

## 7 ~ Cible

Les conseillers mobilité carrière et chargés de mission d'encadrement nouvellement arrivés sur leur poste. Cette formation est intégrée au plan de professionnalisation des CMC.

Des conseillers de la délégation à l'encadrement supérieur pourraient éventuellement participer à cette formation.

Cette formation est prévue pour des groupes allant de 8 à 12 participants.

## 8 ~ Prise en compte par le titulaire de considérations spécifiques

### 8.1 ~ Considérations environnementales

#### a) Format des livrables

Tous les documents livrables doivent être mis à disposition de préférence au format dématérialisé et/ou sur supports en papier recyclé ou éco-labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible).

Les documents dématérialisés partagés par le/les titulaire.s sont compressés autant que possible tout en conservant leur lisibilité.

En cas de recours à la reprographie, le mode recto-verso et en noir et blanc est privilégié. Les documents papiers sont limités et le coût de la reproduction est compris dans le forfait global.

#### b) Déplacements

Si la prestation comprend des déplacements, le titulaire privilégie, pour les différents sites concernés par l'accord cadre, les déplacements à pied, avec des véhicules à propulsion humaine ou en transports en commun.

Si l'utilisation de véhicules individuels est indispensable, le titulaire privilégie, dans la mesure du possible, des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicules (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixtes électriques et essence) conformes aux normes en vigueur.

En cas de lieux d'exécution multiples, une organisation permettant d'optimiser les déplacements sur le territoire est privilégiée.

#### c) Obligations relatives au bilan d'émission de gaz à effet de serre (BEGES)

**Attention** : cette obligation ne concerne que les prestataires de droit privé employant + de 500 personnes

En application de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État, il est exigé des titulaires soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, de communiquer à l'acheteur leur BEGES et plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois après notification du marché. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.



Si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire à l'acheteur, au plus tard six (6) mois après la date d'expiration du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site internet de l'ADEME (<https://bilans-ges.ademe.fr/>), conformément à l'article L.229-25 du Code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre.

#### **d) Echanges entre l'acheteur et le titulaire**

Pour le suivi des prestations, le titulaire et l'acheteur utilisent, sauf situation nécessitant des courriers recommandés, les échanges par voie dématérialisée tels que : courriels, vidéoconférences, audioconférences, etc.

### **8.2 ~ Considérations sociales**

#### **a) Egalité femmes-hommes**

L'attributaire s'engage dans la promotion de l'égalité professionnelle et la lutte contre les discriminations, en particulier à caractère sexiste. Les messages transmis, les comportements et attitudes des prestataires ainsi que les valeurs véhiculées doivent s'intégrer pleinement dans cet objectif afin de créer des automatismes lors de l'exercice de l'activité professionnelle des stagiaires.

#### **b) Lutte contre les discriminations**

Le titulaire du marché veillera à proscrire de ses supports pédagogiques tout stéréotype et toute situation professionnelle présentant un caractère discriminant et que les intervenants soient formés sur ce sujet.

### **8.3 ~ Stagiaires en situation de handicap**

#### **a) Accessibilité des livrables**

Les supports de formation doivent, dans la mesure du possible, être accessibles aux personnes en situation de handicap.

A titre d'exemple, les actions sont d'assurer :

- la compatibilité des supports fournis au format PDF avec l'usage d'un logiciel lecteur d'écran ;

- une alternative textuelle à des images, visuels et éléments graphiques compris dans ces supports ;
- un sous-titrage de vidéos ;

#### **b) Participation aux sessions**

Lors des formations dispensées par le titulaire du marché, le CVRH de Rouen veille à la bonne mise en œuvre des principes énoncés par la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

A ce titre, le titulaire du marché devra avoir sensibilisé – voire formé – ses intervenants à l'accueil de stagiaires handicapés. Par ailleurs, le formateur devra tout mettre en œuvre pour que les apprenants en situation de handicap puissent participer avec efficacité à la formation.

Le CVRH de Rouen dans la mesure où il aura connaissance de la participation d'un stagiaire en situation de handicap, en informera le titulaire et lui indiquera, si nécessaire, les adaptations, aides techniques ou humaines qui pourront être mobilisées par l'administration au profit de ce stagiaire.

\*\*\*

**Rappel pour les prestataires employant 20 personnes et + :** une attention toute particulière est portée par l'acheteur sur la fourniture par l'attributaire de la déclaration sur l'honneur attestant qu'il satisfait aux obligations concernant l'emploi de travailleurs handicapés définies [articles L.5212-1 à L.5212-11](#) du Code du travail.

#### **9 ~ Calendrier prévisionnel**

Module 1 : janvier 2026

Module 2 : Février 2026

Module 3 : Mars 2026

#### **10 ~ Lieux d'exécution**

CVRH de Rouen, chemin de la poudrière – Grand Quevilly