



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Vendée

FORMATION A LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Marché à procédure adaptée n°2025-RH-02

CAHIER DES CLAUSES TECHIQUES PARTICULIERES (CCTP)

POUVOIR ADJUDICATEUR :

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE VENDEE

61, Rue Alain

85931 LA ROCHE-SUR-YON Cedex 9

REPRESENTÉE PAR :

Monsieur le Directeur de la CPAM de Vendée, Monsieur Mickaël GAUTRONNEAU.

SOMMAIRE

1 - OBJET DU MARCHE.....	3
2 – LIEUX D’EXECUTION.....	3
3– DESIGNATION DES PRESTATIONS.....	3
3-1 – PUBLIC CONCERNE	3
3-2 – OBJECTIFS DES PRESTATIONS DEMANDEES	3
3-3 – PRESTATIONS A EXECUTER	4
4 – ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	5
5 – CONTACTS	6

1 - Objet du marché

Le présent marché a pour objet la formation sur le thème de la communication non violente des agents de la CPAM de Vendée.

Code CPV : 80522000

2 – Lieux d'exécution

Les prestations afférentes au présent marché seront effectuées principalement au sein du Siège de la CPAM de Vendée situé à LA-ROCHE-SUR-YON (85), 61 rue Alain. Une salle de réunion sera mise à disposition du Titulaire par l'Organisme.

Néanmoins, le Titulaire est informé que la CPAM de Vendée effectuera des travaux de réhabilitation durant la période d'exécution du présent marché. Selon les dates, des salles de réunion pourraient être indisponibles.

La CPAM de Vendée prendra à sa charge la location d'une salle extérieure au Siège de l'organisme. Ces salles seront situées à LA ROCHE SUR YON (85).

3– Désignation des prestations

3-1 – Public concerné

Les formations demandées seront dispensées aux salariés de la CPAM de Vendée non-managers en poste lors de la planification/réalisation de la formation (environ 370 salariés).

3-2 – Objectifs des prestations demandées

Les formations demandées ont pour objectifs pour les salariés de la CPAM de Vendée:

- Pratiquer l'observation sans juger ni interpréter
- Appliquer les 4 étapes du processus de communication non-violente (CNV)
- Utiliser le langage positif pour établir des bases solides de dialogue en entreprise
- Pratiquer l'écoute active pour prendre en compte les besoins d'autrui
- Reconnaître les obstacles à la communication et les surmonter
- Exprimer les besoins sans les projeter sur les autres
- Formuler des demandes claires et non-exigeantes
- Appliquer l'intelligence émotionnelle pour gérer ses propres sentiments
- Développer une nouvelle approche de gestion des conflits en entreprise, en les redéfinissant.

3-3 – Prestations à exécuter

La CPAM de Vendée souhaite que des ateliers de formations sur le thème de la communication non violente soit dispensés à l'ensemble de ses salariés non-managers.

Article 3-3-1 – Points du programme

Ces ateliers devront traiter les points suivants :

➤ **Comprendre, écouter, exprimer et canaliser ses émotions :**

- Identifier le rôle du cerveau : le cerveau émotionnel
- Identifier les émotions primaires et secondaires
- Comprendre l'utilité des émotions : ses besoins, son fonctionnement
- Comprendre le fonctionnement de la perception

➤ **Le travail sur soi : comprendre son besoin et savoir l'exprimer :**

- Identifier les filtres qui nous coupent de la réalité
- Découvrir les 4 étapes du processus CNV
- Apprendre à se centrer
- Observer sans juger ni interpréter
- Identifier ses besoins sans les projeter sur l'autre
- Faire des demandes claires et sans exigence

➤ **La rencontre avec l'autre : écouter l'autre et dialoguer :**

- Savoir prendre en compte autrui
- Comprendre les 4 manières de recevoir un message
- Identifier les obstacles à la communication
- Pratiquer l'écoute active
- Intégrer le silence
- Ecouter avec empathie ce qui se passe en l'autre
- L'intelligence émotionnelle
- Passer d'un puits à l'autre
- Prendre la responsabilité de ses sentiments
- Adopter une attitude responsable

➤ **Etablir les bases d'un dialogue efficace en entreprise :**

- Les clés de compréhension d'une situation
- S'exercer à une nouvelle approche de gestion des conflits
- Savoir dire "non"
- Se familiariser avec le langage positif

Article 3-3-2 – Méthodes pédagogiques

Il est demandé au Titulaire d'établir une formation qui alternera des phases de théories et des phases de travaux pratiques.

A titre indicatif, il est présenté ci-après quelques exemples de travaux pratiques :

- Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires
- Exercices d'entraînement
- Analyse de scénarii ou de cas vécus par les participants
- Brainstorming en sous-groupe
- Jeux pédagogiques mobilisant les outils de la CNV

Le candidat pourra proposer d'autres exemples de travaux pratiques.

Article 3-3-3 – Evaluations et analyse

La CPAM de Vendée demande qu'il soit effectué plusieurs évaluations en fonction des étapes de la formation dispensée :

- Une évaluation en amont de la formation afin d'enrichir le socle du programme (sollicitant entre autre les attentes des participants)
- Deux évaluations, en amont et à la fin de la formation, afin de mettre en évidence un auto-positionnement des participants
- Une évaluation à chaud et à froid quelques semaines plus tard

Une analyse comparative « avant la formation » et « après la formation » sera effectuée par le Titulaire et transmis dans les SIX mois après la séance de formation dispensée.

Article 3-3-4 – Livret personnalisé - Mémo

Après chaque session de formation, le Titulaire remettra aux stagiaires, un livret personnalisé sur les aspects théoriques de la formation.

4 – Organisation des prestations

La CPAM de Vendée souhaite que soit réalisé un groupe test début novembre 2025 avec les personnes suivantes : correspondants QVT, chargée de mission RSO et le responsable formation.

L'ensemble des formations devra être effectué sur la durée du présent marché.

Ainsi l'ensemble des agents devront être formés sur 2 ans à compter de la validation du groupe test. Il sera effectué 31 groupes composés chacun de 12 salariés à former.

La durée de la formation pour chaque groupe sera de 1 jour.

Les ateliers de formation seront programmés selon le rétro planning suivants :

- Début novembre : groupe test
- Novembre et décembre 2025 : 5 groupes
- Janvier, février et mars 2026 : 6 groupes
- Avril, mai et juin 2026 : 3 groupes
- Septembre 2026 : 2 groupe
- Octobre, novembre et décembre 2026 : 5 groupes
- Janvier, février et mars 2027 : 5 groupes
- Avril, mai et juin 2027 : 3 groupes
- Septembre 2027 : 1 groupe

Le Titulaire ne pourra en aucun cas modifier unilatéralement le planning.

Il pourra soumettre des modifications à la CPAM de Vendée, qui pourra ou non l'accepter.

5 – Contacts

Pour le CPAM de Vendée, l'interlocuteur principal du Titulaire est :

- Madame MORNET Marina, Chargée de mission RSO
marina.mornet@assurance-maladie.fr

Le Titulaire précisera les coordonnées de son représentant en charge des formations avant la prise d'effet du marché.