

ANNEXE 1 CCAP – QUESTIONS-REPONSES

Q1/ Est-il obligatoire de positionner 2 formateurs pour animer chaque session (y compris d'1/2j hors vip) ? - cf. Cctp § 3.2 intervenants, cette condition impactera fortement le prix unitaire des sessions.

R/ Non, pour les sessions d'une demi-journée, VIP et hors VIP ce n'est pas obligatoire, en revanche le formateur s'il est seul doit obligatoirement être un journaliste de formation.

Le profil du formateur pourra être différent si l'ASNR le demande pour un cas particulier de formation en communication.

Le CCTP a été révisé pour apporter la précision en ce sens.

Q2 / Quel est le profil exact des participants (niveau hiérarchique, fonctions, expérience en communication) ?

R/ Divers profils. Cadres supérieurs, de chefs de services, experts à membre du Codir, comex.

Q3/ À qui s'adressent les sessions VIP (président.e, DG, autres cadres) et quelles exigences spécifiques impliquent-elles ?

R/ Les mediatraining seront individuels et sur mesure plutôt qu'en suivant des guides de formations précédées d'un brief entre la Direction du Dialogue et de la Communication (DDC) et l'agence, en amont de la formation, pour préciser les besoins, les sujets et points d'amélioration et le profil des participants.

Q4/ Quel niveau de personnalisation est souhaité (contenu standard ou sur-mesure par direction / métier) ?

R/ Plutôt standard, (hors VIP) cela dépendra des échanges en amont de la formation choisie et amendée avec la DDC.

Q5/ Quels résultats sont attendus en fin de formation (aisance médiatique, cohérence du discours, gestion de crise, etc.) ?

R/ Cela dépendra de l'objectif de la formation et du ou des profils des participants, ce qui aura été vu en amont de la formation avec la DDC. En règle générale 2 points déterminants : cohérence du discours et aisance.

Q6/ La formation doit-elle inclure la préparation à la désinformation ou aux attaques sur les réseaux sociaux ?

R/ Non.

Q7/ Quelle durée et quelle fréquence sont prévues pour chaque module (initiation, perfectionnement, VIP) ?

R/ En fonction des besoins qui vous seront signifiés par la DDC, nous avons précisé dans le cahier des charges, demi-journée et journée pour le collectif. Pour la séance VIP d'une personne, environ 2 à 3h.

Q8/ Êtes-vous ouverts à des méthodologies ou technologies d'entraînement innovantes ?

R/ Oui, à voir avec la DDC, mais nous avons besoin de formateurs et pas de plateformes seules.

Q9/ Le prestataire doit-il assurer le montage et la remise des enregistrements pour l'analyse post-formation ?

R/ Non.

Q10/ Quand vous évoquez la communication écrite et orale, s'agit-il d'interne, d'externe, ou des deux ? Et pour quels supports (site, blog, communiqué, réseaux sociaux, etc.) ?

R/ Communication externe, principalement pour des communiqués de presse, éléments de prise de parole

Q11/ Quelle philosophie de communication l'ASNR souhaite-t-elle incarner dans ses prises de parole publiques (scientifique, pédagogique, institutionnelle, empathique, etc.) ?

R/ Cela dépend de la formation et des participants, à voir amont avec la DDC. Vous pouvez consulter dans le CDC, les missions de l'ASNR. Missions que vous pouvez retrouver sur notre site [Internet](#). En règle générale plutôt scientifique, pédagogique.

Q12/ Les formations doivent-elles contribuer à unifier le récit institutionnel post-fusion ASN/IRSN ?

R/ / oui par conséquence et grâce aux contenus à disposition mais ce n'est pas l'objectif visé en première intention.

Q13/ Souhaitez-vous intégrer des simulations de crise « haute tension » (accident, fuite, désinformation, etc.) dans le dispositif ?

R/ Cela dépend de la formation et des participants, de manière exceptionnelle et à voir amont avec la DDC.

Q14/ Existe-t-il un protocole interne de communication de crise (porte-parole, validation, circuits d'alerte) que la formation doit intégrer ?

R/ A voir avec DDC, en amont des formations. Oui il y a une organisation de communication de crise qui vous sera communiquée.

Q15/ Le CCTP, 3.2 mentionne une demande de deux experts séniors pour les sessions d'une journée. Un profil d'ex-journaliste (avec 15 d'expérience) et formateur média training depuis 10 ans, combinant les 2 compétences, peut-il convenir ?

R/ Oui.

Q16 / Dans le BPU, les lignes « Evolution du format-contenu de la formation » et « Crédit d'un module supplémentaire » concernent-elles bien seulement l'ingénierie de création de nouveaux modèles de formations et non pas l'animation de session ?

Oui il s'agit uniquement d'indiquer le tarif permettant couvrir les éventuelles évolutions de format, de contenu ou de création d'un ou plusieurs modules supplémentaires (cf. art 3.1 du CCTP).

Q17 / La cellule « coefficient de majoration pour personnel en plus des limites fixées en % » doit-elle indiquer une proportionnalité : un pourcentage d'évolution du prix correspondant au pourcentage d'évolution du nombre de participants maximal ?

Le coefficient de majoration sera appliqué dès que le nombre de participant plafond, indiqué dans le CCTP, est dépassé. Il s'agit d'un pourcentage d'évolution du prix applicable à chaque personnel supplémentaire.

Q18/ Les quantités estimatives du DQE semblent supérieures au volume annoncé dans le CCTP (env. 250 agents sur 4 ans). Pouvez-vous préciser s'il s'agit de volumes plafonds ou des besoins réalistes prévisionnels du marché ?

Les quantités du détail quantitatif estimatif (DQE) sont des estimations de consommation. Il ne s'agit pas de volumes plafonds ni de volumes sur lesquels l'ASNR s'engage.

Nous avons essayé de faire une estimation au plus proche de nos besoins

Q19 / Les interventions en anglais sont-elles destinées à préparer des intervenants anglophones à répondre à des médias français ou des intervenants français à répondre à des médias anglophones ?

Très principalement des francophones à répondre en anglais.

Q20/ Le règlement de consultation ne précise pas si l'utilisation du DUME est acceptée pour la candidature. Pouvez-vous confirmer si le dépôt du DUME est autorisé dans le cadre de cet appel d'offres ?

Le DUME est bien accepté pour cette consultation, en lieu et place des DC1 et DC2.

Q21 / Quelles compétences ou comportements observables doivent être atteints en fin de formation ?

Plus d'aisance. Adoption d'automatisme. Plus de clairvoyance.

Meilleure cohérence du discours et mieux appréhender la préparation à ce type d'exercice.

Q22/ Souhaitez-vous que nous alignions les contenus sur un référentiel de compétences internes ?

Non.

Q23/ Souhaitez-vous une préparation en amont (brief individuel, diagnostic 360, simulation de crise réelle) ?

Cela dépend du type de média training.

Oui un brief préparatoire pour les VIP mais sans diagnostic 360, non pour les séances de groupes

Q24/ L'ASNR attend-elle une mesure d'impact (à 3 mois, sur la qualité des prises de parole réelles) ?

Non.

Q25/ L'ASNR dispose-t-elle d'un outil interne de gestion de la formation (LMS) ou d'un reporting attendu au format spécifique ?

Non pas spécialement. Nous attendons des propositions, pas de format de reporting particulier.

Q26/ Y a-t-il un comité de pilotage prévu (direction formation + communication + RH) ?

Non.

Q27/ Quelle sera la fréquence de revue de performance du marché (annuelle ? semestrielle ?)

Semestrielle.

Q28/ Pouvez-vous confirmer la disponibilité des salles équipées pour la captation vidéo ? L'ASNR souhaite-t-elle conserver les enregistrements vidéo (et donc prévoir un cadre RGPD spécifique) ?

Non, nous n'avons pas de salles dédiées. Il faut venir avec votre propre matériel.

Nous ne souhaitons pas conserver les vidéos.

Q29/ Les sessions doivent-elles être planifiées sur l'année civile ou selon les besoins ponctuels ? Souhaitez-vous un planning annuel proposé dès le démarrage (avec possibilités de replanification) ?

C'est plutôt en fonction des besoins, l'ASNR vous communiquera la planification lors de la réunion de lancement.

Une planification annuelle est trop aléatoire.

Q30/ Avez-vous actuellement une charte de communication ? Attendez-vous un accompagnement à la mise en place d'une charte de communication orale et écrite ?

L'ASNR n'a pas de charte de communication. Nous n'attendons pas d'accompagnement à la mise en place d'une charte de communication.

Q31/ L'ASNR est-elle ouverte à un programme de mentoring / coaching de porte-paroles sur la durée du marché ?

Non.

Q32/ Les frais de déplacement et d'hébergement sont-ils dédommagés ? Si oui sur quelle base et dans quelle pièce du dossier faut-il en indiquer les estimations ?

Comme indiqué dans le CCAP, article 6.3, « L'ensemble des prix est réputé complet : aucun frais auxiliaire ne sera pris en compte. » et l'article 3.2 du CCTP « Les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement des intervenants sont inclus dans les prix du marché ».

Les prix du BPU doivent donc inclure les éventuels frais de déplacements et d'hébergements, l'ASNR ne paiera pas de frais auxiliaires en sus.

Q33/ Quelle durée cible pour chaque module (1 jour, 2 jours ?)

R/ La durée pour chaque session est indiquée dans le cahier des charges, il n'y a pas de durée cible définie pour chaque module

Q34/ Acceptez-vous une modalité mixte (blended learning) ?

R/ Non

Q35/ Il n'est pas prévu de ligne de création des contenus. Ces frais doivent-ils être pris en charge par le prestataire ou attendez-vous des contenus standards ?

R/ des documents standards qui seront adaptés à notre besoin.

Nous vous renvoyons au paragraphe 3.1 du CDC qui explique clairement nos attentes en matière de livrables : « *Le titulaire concevra, en étroite collaboration avec la direction de la communication, et livrera à l'ASNR des modules adaptés aux deux formations décrites ci-dessus, comprenant :* »

- *des documents théoriques, expliquant les méthodes de la communication écrite et orale ainsi que la prise de parole médiatique ;*
- *des exercices pratiques de techniques d'interviews auprès des journalistes de la presse grand public. Plusieurs scenarii devront être proposés, dont certains consacrés à des situations de crise. »*

Q36/ Les conditions des documents du DCE (et notamment du CCAP) sont-elles négociables ou pouvons-nous émettre des réserves juridiques à discuter par la suite ?

Les réponses à votre question figurent à l'article 7 du Règlement de la Consultation (RC).

Q37/ Qu'entendez-vous par trame des différents modules ? Quelle est la différence avec le déroulé pédagogique ?

R/ La trame est le sommaire des modules et le déroulé pédagogique les différents types de modules

Q38/ Un oral de présentation de l'offre est-il prévu ?

Les réponses à votre question figurent à l'article 7 du Règlement de la Consultation (RC).

Q39/ Pour les formations en anglais, y a-t-il également un objectif de « maîtrise de l'anglais » ou les collaborateurs sont tous bilingues ?

R/ L'objectif de ces formations en anglais n'est pas d'apprendre l'anglais ou de se perfectionner en anglais.

Q40/ Pouvez-vous svp indiquer quels éléments peuvent être présentés au titre de qualification de certification professionnelle si l'on ne dispose plus de photocopie d'anciennes carte de presse ?

R/ Carte de presse ou expérience professionnelle dans un ou des médias