

**Formations dans les domaines du management et de la
conduite de projets, de l'efficacité professionnelle et des
techniques d'expression orale et écrite au profit des entités
relevant du périmètre budgétaire des services du Premier
ministre**

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) commun aux 4 lots

- Lot 1 Formation au management et conduite de projets
- Lot 2 Formation à l'efficacité professionnelle
- Lot 3 Formation aux techniques d'expression orale
- Lot 4 Formation aux techniques d'expression écrite

Numéro du marché	25_BAM_053
-------------------------	------------

SOMMAIRE

Article 1. Objet des marchés	4
Article 2. Contenu attendu des prestations	4
Article 3. Entités bénéficiaires.....	6
Article 4. Modalités d'exécution des prestations.....	6
4.1. Formations attendues	6
4.2. Structuration des formations INTRA « spécifiques ».....	7
4.2.1. Les parcours.....	7
4.2.2. Les modules.....	7
4.2.3. Modalités d'organisation	8
Article 5. Publics visés	9
Article 6. Lieu d'exécution.....	10
Article 7. Détails des lots	11
<i>Lot 1 : Formations dans le domaine du management et de la conduite de projets</i>	<i>11</i>
<i>Lot 2 : Formations dans le domaine de l'efficacité professionnelle</i>	<i>17</i>
<i>Lot 3 : Formations dans le domaine des techniques d'expression orale.....</i>	<i>18</i>
<i>Lot 4 : Formations dans le domaine des techniques d'expression écrite</i>	<i>19</i>
Article 8. Composition de l'équipe de formation	19
8.1. Animation et intervenants.....	19
8.2. Équipe chargée de la gestion administrative du marché	20
Article 9. Durée des actions de formation.....	21
Article 10. Exigences relatives aux formations.....	21
10.1. Planification des formations.....	21
10.1.1. Formations en INTER	21
10.1.2. Formation en INTRA et INTRA spécifique	22
10.1.3. Convocations.....	22
10.2. Prise en compte des attentes des stagiaires en amont de la formation.....	22
10.3. Annulation des prestations	22
10.4. Supports pédagogiques et livrables attendus.....	23
10.4.1. Supports de formation	23
10.4.2. Plateforme numérique et espace numérique collaboratif.....	23
10.4.3. Emargement et attestation de présence.....	24
10.4.4. Questionnaire d'évaluation de la formation.....	24
10.4.5. Compte-rendu de formation	24
10.4.6. Evaluation des effets de la formation	24
10.4.7. Bilans	24
Article 11. Pilotage de chaque accord-cadre	25
Article 12. Evolution des formations	26

12.1. Evolution mineure	26
12.2. Evolution majeure	26
Article 13. Accessibilité des formations	26
13.1. Accessibilité des supports.....	26
13.2. Accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap	27
13.2.1 Accessibilité numérique	27
13.2.2. Accueil d'un stagiaire présentant une déficience auditive ou visuelle	27
13.2.3. Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)	28

Article 1. Objet des marchés

Les présents marchés ont pour objet **la réalisation de prestations de formation dans les domaines du management et de la conduite de projets, de l'efficacité professionnelle, des techniques d'expression orale et des techniques d'expression écrite.**

Le présent besoin est alloté de la manière suivante :

- Lot 1 Formation au management et à la conduite de projets ;
- Lot 2 Formation à l'efficacité professionnelle ;
- Lot 3 Formation aux techniques d'expression orale ;
- Lot 4 Formation aux techniques d'expression écrite.

Le présent document est commun à tous les lots.

Article 2. Contenu attendu des prestations

L'Administration souhaite mettre en place pour ses agents des formations dans quatre domaines : le management et la conduite de projet, l'efficacité professionnelle, les techniques d'expression orale et les techniques d'expression écrite. Ces formations doivent permettre aux stagiaires de développer leurs compétences en prenant en compte les enjeux actuels de l'Administration, notamment les impacts de la numérisation et de l'intelligence artificielle (processus de travail, modalités de collaboration) qui doivent être intégrés dans les messages clés et les activités pédagogiques.

Les thématiques relatives à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, à la lutte contre les discriminations et aux violences sexistes et sexuelles au travail sont dispensées via le marché interministériel « *Formations aux valeurs de la République et aux principes du service public* ». Toutefois, il est impératif que les programmes de formation abordent également ces sujets et respectent les exigences légales et réglementaires.

Enjeux par domaine :

- **le management et la conduite de projet** : l'administration est confrontée à des attentes croissantes de la part des citoyens, à des contraintes budgétaires et à des défis globaux (notamment climatiques, numériques, crises sanitaires).
Pour le management public, l'un des principaux enjeux est donc d'évoluer pour répondre à ces exigences, tout en garantissant la légalité, l'équité, l'efficacité et l'innovation.
- **l'efficacité professionnelle** : elle désigne la capacité d'un agent à mobiliser et à optimiser ses compétences techniques, relationnelles et organisationnelles dans le cadre strict de son activité professionnelle, afin d'atteindre les objectifs fixés par son organisation, dans le respect des contraintes de temps, de ressources et de qualité.

Les enjeux sont :

- l'amélioration de la performance collective : une contribution accrue à la qualité du service public, à la productivité de l'équipe et à la satisfaction des usagers ;

- l'optimisation des processus de travail : la capacité à appliquer les méthodes, outils et savoir-faire acquis en formation pour rationaliser les tâches, réduire les délais et minimiser les erreurs ;
 - la gestion des situations professionnelles exigeantes : l'aptitude à identifier et à réguler les sources de stress liées au travail (charge, complexité des dossiers, relations avec les usagers ou les collègues) afin de maintenir un niveau de service optimal et de préserver la qualité des conditions de travail. L'efficacité professionnelle ne vise pas l'épanouissement individuel ou la gestion du stress en dehors du cadre professionnel. Elle se concentre sur la capacité à gérer les tensions inhérentes à l'activité de travail pour en limiter l'impact sur la performance collective et la qualité du service rendu ;
 - l'adaptation aux évolutions du métier : l'intégration de nouvelles compétences techniques et relationnelles en réponse aux besoins du service public.
- **les techniques d'expression orale** : une expression orale maîtrisée permet d'améliorer la qualité du service public (meilleure compréhension, satisfaction des usagers), de renforcer la crédibilité et l'image de l'Administration (professionnalisme, clarté, transparence) et d'optimiser le travail en équipe (meilleure coordination, moins de malentendus).

Les enjeux sont :

- de transmettre des informations complexes de manière compréhensible et adaptée à son interlocuteur ;
 - d'incarner l'autorité et la crédibilité de l'institution lors de prises de parole officielles ;
 - de faciliter la coordination et la transmission d'informations entre services et hiérarchies ;
 - d'assurer un accueil de qualité et une communication bienveillante avec le public ;
 - de maîtriser les nouvelles formes de communication orale à distance.
- **les techniques d'expression écrite** : une expression écrite maîtrisée est essentielle pour la qualité du service public (compréhension, satisfaction des usagers) et la sécurité juridique (éviter les recours, les annulations d'actes). Elle permet à l'Administration d'être efficace (gain de temps, meilleure coordination) et donc d'améliorer son image (professionnalisme, modernité).

Les enjeux sont :

- de rendre les documents administratifs compréhensibles par tous les publics (citoyens, élus, autres administrations) ;
- de garantir la sécurité juridique des actes administratifs et d'éviter les contentieux ;
- d'optimiser le temps de rédaction et la qualité des documents dans un contexte de charge de travail importante ;
- d'assurer une communication fluide et cohérente entre services, avec les élus, les partenaires et entre collègues ;
- de maîtriser les nouveaux formats d'écriture liés à la dématérialisation et aux outils collaboratifs ;
- de maintenir et d'améliorer le niveau d'expression écrite des agents face à l'évolution des attentes et des outils.

Article 3. Entités bénéficiaires

Les bénéficiaires sont les services et entités relevant du périmètre budgétaire des services du Premier Ministre.

La Direction des services administratifs et financiers (DSAF) du Premier ministre assure le soutien des autorités et administrations placées auprès des services Premier ministre (SPM) dont les domaines d'action sont très variés : gestion et finances, ressources humaines, commande publique, immobilier, logistique, informatique, documentation, droit, numérique, études, recherche, prospective, défense, renseignement, communication, affaires européennes, maintenance, secrétariat...

Les entités soutenues sont diverses : cabinets ministériels (Premier ministre, ministre délégué, secrétaire d'État...), services administratifs (Secrétariat général du Gouvernement, Haut-commissariat à la stratégie et au plan, Service d'information du Gouvernement), autorités administratives indépendantes (Défenseur des Droits, Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés...). Ce sont au total plus d'une trentaine d'entités en administration centrale auxquelles la DSAF apporte un soutien pour tout ou partie de leurs activités.

Article 4. Modalités d'exécution des prestations

4.1. Formations attendues

Dans le cadre du présent marché, le titulaire met à disposition :

- **Des places dans les formations de son catalogue en INTER** : il s'agit de formations, en lien avec l'objet du marché, que le titulaire organise pour tous ses clients et qui figurent dans son catalogue. Elles se déroulent dans ses locaux et des places peuvent être achetées par l'Administration. Ces formations sont dénommées INTER.
- **Des formations de son catalogue organisées en INTRA** : il s'agit de formations, en lien avec l'objet du marché, que le titulaire organise pour tous ses clients et qui figurent dans son catalogue. L'Administration les organise pour ses agents dans ses propres locaux, sans adaptation des ingénieries de formation et pédagogique mais avec une prise en compte du contexte le cas échéant. Ces formations sont dénommées INTRA.
- **Des formations pour les besoins des services du Premier ministre** : il s'agit de formations adaptées aux besoins spécifiques des entités relevant du périmètre des services du Premier ministre et réunies dans un « catalogue » dédié. Les formations proposées doivent permettre aux stagiaires de développer les compétences listées pour chacun des lots présentés à l'article 7 du présent document. Ces formations, dénommées **INTRA « spécifiques »**, sont en principe organisées dans les locaux de l'Administration.

Chaque titulaire transmet régulièrement à l'administration ses catalogues de formation révisés et actualisés. Sont donc intégrées dans le périmètre de chaque accord-cadre les formations en lien avec l'objet du marché résultant de l'actualisation des catalogues.

4.2. Structuration des formations INTRA « spécifiques »

4.2.1. Les parcours

L'offre de formation doit être structurée en **parcours** de formation pour permettre aux agents de personnaliser leur parcours individuel de formation en fonction de leurs niveaux et de leurs objectifs.

Un parcours de formation est un itinéraire pédagogique structuré qui vise à développer les compétences d'un stagiaire en fonction de ses besoins et des exigences de l'organisation. Il peut inclure des formations en présentiel, à distance, en face à face pédagogique ou en auto formation.

Ses caractéristiques sont :

- des objectifs clairs qui, par exemple, permettent l'acquisition de compétences bien identifiées, voire l'obtention d'un titre professionnel ou d'un certificat, ou bien l'adaptation à un poste ;
- une progressivité dans les apprentissages : les étapes sont organisées pour permettre une évolution logique, essentiellement en termes de niveau de compétences (fondamentaux, perfectionnement, expertise) ;
- les modalités de positionnement (évaluation du niveau de connaissances avant la formation) et d'évaluation sont précisées pour chaque étape ;
- il peut être personnalisé : adaptation possible du parcours selon le profil et les besoins des stagiaires.

Un modèle de parcours ainsi qu'une fiche parcours sont proposés en annexe 1 du CCTP « *Exemples de fiches parcours et modules* ».

4.2.2. Les modules

Chaque parcours est constitué de **modules** de formation. Un parcours contient **au moins 2 modules et ne peut excéder 5 modules**.

Un module de formation est une unité pédagogique autonome, structurée autour d'un thème, d'un objectif d'apprentissage ou d'une compétence spécifique. Il s'intègre dans un parcours de formation, mais peut aussi être suivi par les stagiaires indépendamment des autres modules du parcours.

Ses caractéristiques sont :

- des objectifs clairs : chaque module a des objectifs d'apprentissage définis (savoirs, savoir-faire, savoir-être) ;
- chaque module a une durée déterminée (entre 3 et 18 heures en fonction de l'objectif à atteindre) ;
- des méthodes pédagogiques variées : cours théoriques, exercices pratiques, études de cas, évaluations, etc. ;
- une évaluation pour valider les acquis (quiz, projet, examen en vue d'une certification, etc.).

Un modèle de fiche module est proposé à l'annexe 1 du CCTP « *Exemples de fiches parcours et modules* ».

Précisions : l'Administration se réserve le droit de commander l'intégralité d'un parcours ou de commander indépendamment des modules en fonction de ses besoins.

4.2.3. Modalités d'organisation

Les parcours en présentiel ou hybrides sont privilégiés. Ces derniers associent deux modalités d'organisation :

- **formation en présentiel** : dans ce cas, l'agent se forme à une date et pour une durée prédéterminée, à l'occasion d'un regroupement physique dans un même lieu ;
- **formation à distance (ou en ligne)** : cette dernière peut se réaliser **en autonomie ou en face à face pédagogique**. Les outils et ressources numériques utilisés sont détaillés dans le mémoire technique du titulaire.

- **La formation à distance en autonomie :**

Le stagiaire suit sa formation depuis un poste informatique, en totale autonomie. Il organise librement la fréquence et les horaires de connexion, dans le respect du calendrier de formation.

La formation en autoformation doit permettre d'inclure les types d'activité indiqués dans le tableau ci-dessous. Les contenus et la durée pour le stagiaire sont précisés dans le mémoire technique du titulaire.

UO	Type d'activité	Description	Durée estimée	Nombre max. de stagiaires
UO 1.1	Capsule vidéo	Vidéo pédagogique ciblée, adaptée à la progression du stagiaire.	25 minutes	Non limité
UO 1.2	Capsule interactive asynchrone	Activité individuelle à réaliser à son rythme, en une ou plusieurs connexions.	1 heure	Non limité
UO 1.3	Test d'auto-positionnement	Évaluation en amont et en aval pour mesurer la progression.	30 minutes	Non limité
UO 1.4	Exercice pratique	Cas pratique, mise en situation, diagnostic ou plan d'action (conception et correction).	1 heure	16 stagiaires si les travaux sont collectifs ou effectif non limité si les travaux sont individuels
UO 1.5	Bouquet de ressources	Ensemble de supports variés (articles, ouvrages, films, documentaires) pour approfondir les thématiques.	3 heures	Non limité

Les principes clés de la formation en autonomie :

- une assistance technique est mise à disposition pour guider le stagiaire tout au long de son parcours et gérer les questions d'accès ou les éventuels dysfonctionnements de la plateforme ;
- les stagiaires bénéficient d'accompagnement collectif ou de tutorat individuel assuré par un formateur ou un tuteur ;
- le scénario pédagogique est adapté à l'autoformation, c'est-à-dire que le parcours précise les temps et les modalités de formation, articulés de manière progressive et cohérente pour atteindre les objectifs fixés ;
- la formation s'étale sur une période suffisante (de plusieurs semaines à plusieurs mois) afin de permettre une appropriation des notions et leur mise en œuvre en contexte professionnel.

- **La formation à distance en face à face pédagogique (synchrone)**

Le stagiaire participe à des séances en ligne en temps réel, via un environnement numérique partagé. L'intervenant et les participants interagissent directement. Il peut s'agir d'une classe inversée / classe virtuelle ou d'un webinaire / conférence.

UO	Type d'activité	Description	Durée estimée	Nombre max. de stagiaires
UO 2.2.3 et 2.3.3	Classe inversée / classe virtuelle	Modalité combinant autoformation (acquisition des connaissances) et face à face pédagogique (application, collaboration, retours d'expérience).	3 heures	16
UO 2.2.4 et 2.3.4	Webinaire / conférence en direct	Diffusion en direct avec temps d'interaction (questions/réponses). Enregistrement possible pour diffusion différée.	1 h 30	100

Les principes clés de la formation à distance en face à face pédagogique :

- l'ingénierie pédagogique est adaptée à la formation à distance ;
- l'interaction directe est encouragée : échanges verbaux et non verbaux, débats, travail collaboratif ;
- les stagiaires sont guidés dans les apprentissages : l'intervenant observe les difficultés, ajuste son discours et fournit un retour en temps réel.

Article 5. Publics visés

Les agents appelés à bénéficier des formations proposées par la DSAF exercent des missions multiples, mobilisant une large palette de compétences requérant des connaissances et des savoir-faire fort variés. Au sein des catégories d'emplois définies par niveau de responsabilité (A, B, C), les métiers représentés dans les entités relevant du périmètre se déploient sur une

quinzaine des 28 domaines fonctionnels¹ définis par le Répertoire interministériel des métiers de l'État (RIME) avec près de 150 des 282 emplois-références².

Les formations en INTRA et en INTRA « spécifiques » accueillent un maximum de 16 stagiaires par session, qu'elles soient organisées en présentiel ou à distance, sauf pour les webinaires ou conférences en ligne.

Article 6. Lieu d'exécution

Les formations en INTER se déroulent à Paris ou en région parisienne (Paris intra-muros et en petite couronne), dans les locaux du titulaire ou du sous-traitant le cas échéant. Sur demande de l'Administration, les formations en INTER peuvent se dérouler en France métropolitaine hors Île-de-France si le titulaire dispose de locaux (ou d'agences) en région.

Les formations en INTRA et en INTRA « spécifiques » se déroulent à Paris ou en région parisienne (Paris intra-muros et en petite couronne) dans les locaux mis à disposition par l'Administration, équipés de tout le matériel nécessaire tels que des tableaux de papier, des marqueurs, des équipements audio-visuels, des équipements informatiques.

Exceptionnellement, et sur demande de l'administration, les formations INTRA et INTRA « spécifiques » peuvent également se dérouler en France métropolitaine hors Île-de-France (notamment à Rennes), dans les locaux mis à disposition par l'Administration dans les mêmes conditions qu'en région parisienne, ou si le titulaire dispose de locaux (ou d'agences) en région.

Sur demande de l'Administration, les formations peuvent également se dérouler à distance en visioconférence selon les modalités définies à l'article 10.4.2 du présent document.

¹ Exemples de domaines fonctionnels : Élaboration et pilotage des politiques publiques ; Études, audit, évaluation, contrôle interne et prospective ; Sécurité ; Bâtiment et infrastructures ; Administration générale ; Gestion budgétaire et financière ; Affaires juridiques ; Technique, logistique et maintenance ; Ressources humaines ; Communication et valorisation des organisations...

² Exemples d'emplois-références : Cadre dirigeante/dirigeant de ministère ; Responsable de projet ; Chargé de sécurité ; Responsable d'exploitation, d'entretien et de maintenance ; Secrétaire-assistante/assistance ; Chargée/Chargé de rédaction juridique ; Cuisinière/Cuisinier ; Experte/Expert en numérique et systèmes d'information et de communication ; Chargée/Chargé de communication événementielle et/ou de relations publiques ; Responsable éditorial multi-supports...

Article 7. Détails des lots

Lot 1 : Formations dans le domaine du management et de la conduite de projets

Ces formations sont principalement destinées aux agents en situation d'encadrement qu'ils débutent dans les fonctions managériales ou qu'ils les exercent depuis longtemps. Des agents qui ne seraient pas en situation d'encadrement peuvent également participer aux formations, notamment pour la conduite de projet ou pour prendre des fonctions de management à l'issue de la formation.

Trois niveaux de management peuvent être distingués :

- **le management supérieur** : il comprend les niveaux de direction en relation directe avec les instances de décision. Les activités du management supérieur concourent à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques publiques, des orientations stratégiques et des modes de gestion dans une finalité de service public. Elles visent à superviser, arbitrer, organiser les moyens et ressources, à piloter et à adapter le projet d'organisation du service en déclinant les objectifs par directions et services ;
- **le management intermédiaire** : il comprend les niveaux de responsabilité des services fonctionnels et opérationnels, sans relation directe aux autorités politiques. Les activités de management intermédiaire concourent à décliner les orientations stratégiques en planifiant les différentes ressources allouées, en pilotant des projets et opérations. Elles visent aussi à optimiser, à contrôler et à évaluer l'emploi des ressources, à mobiliser et à faire évoluer sur un plan collectif les compétences professionnelles des agents ;
- **le management de proximité** : les activités de management de proximité consistent à conduire et à contrôler conformément à une commande, à des prescriptions techniques, aux règles de santé et de sécurité au travail, un processus technique de réalisation d'une opération ou d'une procédure. Elles visent à planifier les tâches des équipes et des agents et à s'assurer de la qualité des services.

L'offre complète de formation (catalogues INTER, INTRA et « INTRA spécifiques » détaillés en parcours et modules au sens de l'article 4 du présent CCTP) doit permettre à chaque stagiaire de développer *a minima* les activités, les compétences, les savoirs et savoir-faire répertoriés ci-dessous.

Pour le niveau de management supérieur, les formations visent les compétences suivantes :

Activités / Objectifs	Compétences transverses	Savoir-faire	Savoirs
Aide à la décision et assistance	Aide à la décision et mise en œuvre des orientations d'une politique publique	• Décliner les orientations et les priorités politiques en scénarios, projets, programmes d'actions • Établir des argumentaires stratégiques d'aide à la décision sur les conditions, les modalités, les contraintes particulières de mise en œuvre de la demande politique • Alerter sur les contraintes et les risques liés à un projet ou une opération • Proposer et organiser une tactique de négociation et de communication • Intégrer les enjeux climatiques, environnementaux, économiques et sociaux dans la prise de décision et la priorisation des projets • Exploiter les résultats d'une évaluation, en hiérarchiser les impacts	• Orientations et priorités de l'État • Acteurs institutionnels • Instances et processus de décision
Conception et conduite de projets	Maîtrise d'ouvrage de programmes et de projets	• Identifier les enjeux, les finalités, les objectifs et les contraintes d'un projet • Définir les modalités de pilotage du projet • Identifier et mobiliser les acteurs et les compétences nécessaires à la conduite d'un projet • Définir le besoin et établir le cahier des charges fonctionnel d'un projet • Organiser et animer la comitologie des projets • Communiquer sur les enjeux et les finalités d'un projet	• Ingénierie et management de projet • Méthodes et techniques d'évaluation • Principes et modes d'innovation publique (co-conception, co-développement, design d'usage...) • Méthodes et techniques de concertation et de négociation
Étude et veille	Ingénierie et pilotage d'études	• Arbitrer et opérer des choix entre plusieurs options techniques, scientifiques à partir d'études et de diagnostics	• Méthodes d'études techniques, qualitatives, quantitatives • Techniques d'élaboration de cahier des charges et de planification d'études
	Réalisation d'études	• Communiquer et diffuser des résultats d'études	• Techniques de communication

	Veille et observation sectorielle	• Identifier des facteurs d'évolution et en évaluer les incidences	• Techniques d'animation de réseaux • Méthodes et outils d'observation sectorielle et prospective • Réseaux professionnels d'information
Organisation et encadrement	Management supérieur	• Traduire les orientations politiques de l'État • Conduire les changements induits par des orientations politiques et/ou une nouvelle organisation • Organiser et conduire la concertation et le dialogue social autour d'un projet d'organisation • Accompagner et structurer les processus décisionnels • Développer une culture de service public • Définir avec la ligne hiérarchique les missions, les objectifs et les résultats attendus par un ou des services • Réaliser un diagnostic organisationnel • Élaborer un organigramme • Définir avec la ligne hiérarchique les modalités de mise en œuvre des orientations politiques et des projets • Mettre en œuvre des délégations de responsabilité • Définir les besoins en systèmes d'information et en indicateurs d'activités • Conduire les entretiens professionnels annuels	• Sociologie des organisations et conduite du changement • Management par projets et objectifs • Méthodes d'audit • Techniques d'analyse fonctionnelle et d'analyse des processus • Organisation et organigramme des SPM • Principes du travail collaboratif/coopératif • Analyse systémique • Méthodes et techniques de co-développement • Principes et modes d'innovation publique (co-conception, co-développement, design d'usage...)

Pour le niveau de management intermédiaire, les formations visent les compétences suivantes :

Activités	Compétences transverses	Savoir-faire	Savoirs
Aide à la décision et assistance	Aide à la décision et mise en œuvre des orientations d'une politique publique	• Exploiter les résultats d'une évaluation, en hiérarchiser les impacts	• Environnement économique et social • Acteurs institutionnels • Dispositifs d'observation et méthodes d'analyse de la demande • Prospective

	Conseil, appui technique et organisationnel	• Élaborer des avis ou des préconisations (juridiques, financiers, techniques...) dans le cadre d'un projet, d'une instruction de dossier, d'une procédure • Sensibiliser les services et diffuser des supports d'information • Conduire des actions d'accompagnement des agents (conseil, information, formation, tutorat...)	• Organisation et fonctionnement des services • Cadre réglementaire, procédures, spécificités des champs d'intervention
Conception et conduite de projet	Maîtrise d'ouvrage de programmes et de projets	• Identifier les enjeux, les finalités, les objectifs et les contraintes d'un projet • Piloter des études d'opportunité et de faisabilité • Définir les modalités de pilotage du projet • Identifier et mobiliser les acteurs et les compétences nécessaires à la conduite d'un projet • Planifier les étapes du projet et la mobilisation des ressources humaines, techniques, financières • Concevoir le cahier des charges d'évaluation d'un projet et conduire son évaluation • Définir le besoin et établir le cahier des charges fonctionnel d'un projet • Organiser et animer la comitologie des projets • Coordonner les interventions de la maîtrise d'œuvre du projet ou de l'opération • Communiquer sur les enjeux et les finalités d'un projet • Développer des logiques d'interministérialité	• Ingénierie et management de projet • Méthodes et techniques d'évaluation • Techniques de Communication • Principes et modes d'innovation publique (co-conception, co-développement, design d'usage...) • Méthodes et techniques de concertation et de négociation • Techniques d'animation de réseaux
	Maîtrise d'œuvre de projets	• Programmer et planifier la réalisation de projets ou d'opérations • Établir des rapports de suivi et renseigner des indicateurs et tableaux de bord • Coordonner et contrôler l'exécution des projets et opérations et engager des actions correctives	• Méthodes d'ingénierie de projets et de conduite d'opérations • Techniques et outils de planification • Logiques d'acteurs, principes et techniques de lobbying • Méthodes et techniques de concertation et de négociation

		• Recueillir les attentes des partenaires et organiser la concertation • Développer des logiques d'interministérialité	• Principes et modes d'innovation publique (co-conception, co-développement, design d'usage...) • Techniques d'animation de réseaux
Organisation et encadrement	Management intermédiaire	• Réaliser un diagnostic de direction ou de service • Organiser la concertation autour d'un projet de direction ou de service • Conduire un projet de direction ou de service • Organiser les conditions de pilotage de l'activité et animer des réunions de direction ou de service • Définir les besoins fonctionnels du système d'information et des applicatifs de gestion • Rédiger et communiquer des directives et notes de service • Répartir et planifier les activités en fonction des contraintes de la direction ou du service • Piloter, suivre et évaluer les activités des agents • Harmoniser les méthodes de travail entre services et apporter une aide technique et méthodologique aux agents • Anticiper et réguler les conflits • Organiser la diffusion de l'information au sein de la direction ou du service • Conduire les entretiens professionnels annuels • Évaluer les besoins de formation de la direction ou du service • Engager une procédure disciplinaire	• Sociologie des organisations et conduite du changement • Management par projets et par objectifs • Principes et mise en œuvre d'un projet de direction ou de service • Outils de gestion et de suivi de l'activité • Outils de travail collaboratif • Principes et techniques de médiation et de résolution de conflits • Techniques d'animation et pilotage des équipes

Pour le niveau de management de proximité, les formations visent les compétences suivantes :

Activités	Compétences transverses	Savoir-faire	Savoirs
Aide à la décision et assistance	Conseil, appui technique et organisationnel	Conduire des actions d'accompagnement des agents (conseil, information, formation, tutorat...)	- Organisation et fonctionnement du service - Cadre réglementaire, procédures, spécificités des champs d'intervention
Conception et conduite de projet	Maîtrise d'œuvre de projets	- Établir des rapports de suivi et renseigner des indicateurs et tableaux de bord - Coordonner et contrôler l'exécution des projets et opérations et engager des actions correctives - Réceptionner et apprécier la conformité des réalisations	- Méthodes d'ingénierie de projets et de conduite d'opérations - Procédures administratives liées à la conception et à la mise en œuvre d'opérations et de programmes
Organisation et encadrement	Management de proximité	- Organiser et planifier les activités de l'équipe - Piloter, suivre et évaluer les activités des agents - Prioriser ou hiérarchiser les interventions, contrôler leur réalisation - Réguler les relations conflictuelles et tensions au sein de l'équipe - Coordonner des équipes et transmettre des consignes - Organiser des réunions d'équipe - Formuler des propositions dans le cadre du projet de service (organisation, missions, ressources) - Conduire les entretiens professionnels annuels - Rendre compte auprès de la hiérarchie	- Techniques de pilotage et d'animation des équipes - Méthodes et techniques d'organisation et de gestion de l'activité - Outils de planification et procédures de contrôle du service fait

Lot 2 : Formations dans le domaine de l'efficacité professionnelle

Ces formations s'adressent à des cadres ou à des non-cadres et prennent en compte, chaque fois que nécessaire, cette différence de public.

L'offre complète de formation (catalogues INTER, INTRA et « INTRA spécifiques » détaillés en parcours et modules au sens de l'article 4 du présent CCTP) doit permettre à chaque stagiaire de développer *a minima* les activités, les compétences, les savoirs et savoir-faire répertoriés ci-dessous.

Activités / Objectifs	Compétences transverses	Savoir-faire	Savoirs
Organisation du travail	Gestion du temps	• Maîtriser les délais • Prioriser • Planifier	
	Gestion des outils	• Synthétiser des informations, des données, un document • Bureautique et outils collaboratifs	• Techniques de secrétariat bureautique
	Gestion du stress	• Gérer une situation de stress • Résoudre un problème	
Conduite de projet en lien avec l'efficacité professionnelle	Mise en œuvre de projet	• Élaborer une méthode • Travailler en mode projet • Anticiper un risque, une évolution • Gérer un budget	• Ingénierie de projet
Restitution	Rendre compte	• Capitaliser une expérience, une connaissance • Alerter sur une situation à risque • Émettre un avis • Expliquer	

Lot 3 : Formations dans le domaine des techniques d'expression orale

Ces formations s'adressent à des cadres ou à des non-cadres et prennent en compte, chaque fois que nécessaire, cette différence de public.

Toutefois, ne sont pas concernés par cet accord-cadre les agents professionnels de la communication de l'État ainsi que les agents non-professionnels de la communication qui peuvent être amenés à effectuer dans le cadre de leurs fonctions des missions de communication et de représentation de leur administration auprès du public ou d'institutions. En effet, ces agents bénéficient de formations dispensées dans le cadre de l'accord-cadre interministériel relatif à la « *formation à la communication des agents publics des ministères* ».

L'offre complète de formation (catalogues INTER, INTRA et « INTRA spécifiques » détaillés en parcours et modules au sens de l'article 4 du présent CCTP) doit permettre à chaque stagiaire de développer *a minima* les compétences, les savoirs, savoir-être et savoir-faire répertoriés ci-dessous.

Compétences transverses	Savoir-faire	Savoir-être	Savoirs
Compréhension	• Écouter • Reformuler une demande	• Aisance relationnelle • Aptitude à l'écoute • Capacité à communiquer • Être diplomate • Maîtrise de soi • Sens critique • Avoir l'esprit d'équipe	• Langue • Techniques d'animation / expression orale
Expression	• S'exprimer à l'oral • Argumenter • Démontrer • Expliquer • Émettre un avis • Rendre compte • Défendre une position, un intérêt	• Faire preuve de discrétion • Transmettre un savoir	
Interaction	• Dialoguer • Conduire un entretien • Gérer un conflit • Animer une réunion • Animer une conférence • Mener une médiation • Négocier • Communiquer • Convaincre • Proposer		

Lot 4 : Formations dans le domaine des techniques d'expression écrite

Ces formations s'adressent à des cadres ou à des non-cadres et prennent en compte, chaque fois que nécessaire, cette différence de public.

Toutefois, ne sont pas concernés par cet accord-cadre les agents professionnels de la communication de l'État ainsi que les agents non-professionnels de la communication qui peuvent être amenés à effectuer dans le cadre de leurs fonctions des missions de communication et de représentation de leur administration auprès du public ou d'institutions. En effet, ces agents bénéficient de formations dispensées dans le cadre de l'accord-cadre interministériel relatif à la « *formation à la communication des agents publics des ministères* ».

L'offre complète de formation (catalogues INTER, INTRA et « INTRA spécifiques » détaillés en parcours et modules au sens de l'article 4 du présent CCTP) doit permettre à chaque stagiaire de développer *a minima* les compétences, les savoirs, savoir-être et savoir-faire répertoriés ci-dessous.

Compétences transverses	Savoir-faire	Savoir-être	Savoirs
Rédaction	• Rédiger des écrits professionnels (note de synthèse, note de proposition, mails ; courriers administratif...)	• Faire preuve de discrétion • Esprit de synthèse • Être rigoureux	• Langue • Techniques de rédaction
Technique d'expression écrite	• Communiquer • Mettre en forme un document • Concevoir un support, un document • Diffuser une information, une publication • Retranscrire un besoin, un concept, une information, une donnée • Synthétiser des informations, des données, un document • Rendre compte • Proposer	• Capacité à communiquer • Être diplomate • Sens du service public	

Article 8. Composition de l'équipe de formation

8.1. Animation et intervenants

Selon les lots, les intervenants sont des professionnels ayant une connaissance solide du management et de la conduite de projets, de l'efficacité professionnelle, des techniques d'expression écrite et orale, notamment dans le secteur public, et une expérience professionnelle dans la formation professionnelle pour adultes.

Le titulaire doit disposer d'un document listant les intervenants, leur niveau et leur périmètre de connaissance du domaine enseigné, leur expérience professionnelle dans la formation pour adultes et les formations pour lesquelles ils interviennent. Ce recueil, accompagné des curriculums vitae des intervenants d'une page au maximum, est mis à disposition de l'Administration.

Les intervenants sont tenus à une obligation de réserve et de discrétion. Par exemple, ils ne peuvent pas mentionner leur intervention dans les services du Premier ministre sur les réseaux sociaux ou par un autre moyen sans l'accord de l'Administration qui peut demander à valider le texte publié.

Afin de préserver une démarche égalitaire, chaque titulaire doit veiller à ce que les actions de formation dispensées soient exemptes de stéréotypes discriminatoires dans les exemples donnés, ou dans les mises en situation ou tout autre temps de formation, conformément au double label Égalité/Diversité délivré aux services du Premier ministre par l'AFNOR.

Toutes les formations sont animées en français. Toutefois, l'usage de mots anglais dont l'usage est courant dans le milieu du management, de l'efficacité professionnelle, des techniques d'expression orale et des techniques d'expression écrite est toléré dans certains domaines spécifiques et de manière restreinte.

En cas de changement d'intervenants en cours d'exécution de l'accord-cadre concerné, les nouveaux intervenants doivent remplir les mêmes conditions que celles proposées dans l'offre du titulaire. Dans ce cas, le curriculum vitae (et éventuellement les documents relatifs à la sous-traitance) doit être fourni au Bureau de la gestion des compétences et des parcours professionnels (et au Bureau des achats ministériels pour les documents de sous-traitance : bam.execution@pm.gouv.fr) au plus tard **21 jours** calendaires avant la date convenue pour la formation. Il est ensuite procédé à la validation ou non de ce nouvel intervenant.

Si au cours de l'exécution, il s'avère que la qualité des prestations ou le comportement inadapté d'un intervenant est constaté par l'Administration, les représentants de la personne publique se réservent le droit, par demande écrite et motivée, d'exiger du titulaire le remplacement dudit intervenant dans les 5 jours ouvrés suivant sa demande. Le non agrément d'un intervenant du titulaire par les représentants de la personne publique ne saurait d'une façon quelconque exonérer le titulaire de ses obligations de résultat, en particulier celles liées au respect des planifications établies.

En aucun cas, le remplacement d'un intervenant ne peut justifier une augmentation du montant des prestations.

8.2. Équipe chargée de la gestion administrative du marché

Le soumissionnaire prévoit également une équipe chargée de la coordination de l'exécution des prestations objets du marché, de sa gestion administrative, et de son pilotage selon les modalités prévues à l'article 11 du présent document.

Le titulaire met également à disposition une équipe chargée du support technique pour les classes virtuelles. Il doit tout mettre en œuvre afin d'éviter et/ou de résoudre d'éventuels dysfonctionnements.

Article 9. Durée des actions de formation

La durée d'une journée de formation en présentiel est de **six (6) heures**. Les horaires d'une journée de formation sont habituellement les suivants : 9h30 à 12h30 et 14h00 à 17h00. La journée de formation doit prévoir une pause méridienne d'au moins 45 minutes pour le déjeuner. Des pauses de dix minutes peuvent avoir lieu en milieu de matinée et d'après-midi. Si cela est pertinent du point de vue pédagogique, il peut être proposé des durées de trois (3) heures réparties sur plusieurs demi-journées.

Pour les formations à distance via des classes virtuelles, la durée de formation est de 3 heures et l'ingénierie est adaptée. Il ne doit pas s'agir d'une simple transposition de l'ingénierie en présentiel. Le titulaire doit prévoir une phase de test de la connexion 30 minutes avant le début de la formation. Des pauses de dix minutes peuvent avoir lieu. La durée d'une conférence en ligne est d'une heure et demie (1h30).

Entre les temps de face à face pédagogique, il est demandé au titulaire de proposer autant que possible des temps de travail personnel ou en groupe sans le formateur. Ces activités doivent permettre aux stagiaires de s'entraîner, d'échanger sur leurs pratiques et de se rapprocher de leur situation de travail. La durée doit être établie en lien avec l'objectif pédagogique défini en amont. Le temps consacré ne peut excéder six (6) heures par module. Il peut s'agir de cas pratiques, mises en situations, diagnostics ou plans d'actions, etc. (appelés exercices). Cette activité est corrigée en présentiel dans une séance suivante. Il n'y a donc pas de rémunération spécifique pour cette activité, sauf si elle donne lieu à une certification reconnue au RNCP.

La durée d'une capsule vidéo ne peut excéder vingt-cinq (25) minutes de visionnage.

Les formations à distance en autoformation (capsules interactives asynchrones) durent au maximum une (1) heure.

Le temps de passation des tests d'auto positionnement en amont et après la formation n'excède pas trente (30) minutes.

La durée des exercices avec correction ne peut excéder une (1) heure de travail pour les stagiaires.

Le temps de consultation de toutes les ressources composant les bouquets ne peut excéder trois (3) heures.

Le titulaire a la responsabilité du respect de ces durées.

Article 10. Exigences relatives aux formations

10.1. Planification des formations

10.1.1. Formations en INTER

Pour les formations en INTER, les demandes de formation sont exprimées au plus tard 15 jours calendaires avant la date de la formation.

10.1.2. Formation en INTRA et INTRA spécifique

Pour les formations en INTRA, toute demande de planification du bénéficiaire doit être traitée sous 10 jours ouvrés, et sous 15 jours ouvrés pour les INTRA spécifique. Cela signifie que toute demande donne ensuite lieu, en retour, à une proposition de lieu et de date de réalisation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la date de réception de cette demande (15 jours calendaires pour les formations INTRA spécifique). La proposition est ensuite validée par le bénéficiaire au minimum un mois avant leur réalisation par le titulaire.

10.1.3. Convocations

A réception de la confirmation de la session par le bénéficiaire, le titulaire envoie par courriel la convocation au plus tard 2 semaines avant le début de l'action de formation aux destinataires indiqués par le bénéficiaire, sauf modalités pratiques ou organisationnelles spécifiques des bénéficiaires.

La convocation se compose au minimum des éléments suivants :

- la convocation individuelle ou collective du stagiaire ;
- le programme détaillé de l'action de formation ;
- les horaires et l'adresse exacte du lieu de formation (site, salle...) ;
- les modalités d'identification et de connexion si la formation s'effectue à distance (si non communiquées précédemment).

10.2. Prise en compte des attentes des stagiaires en amont de la formation

Afin de garantir l'adéquation des objectifs avec les besoins des stagiaires, le titulaire leur propose un questionnaire en ligne sur leurs attentes avant le début de la formation. Ce questionnaire doit être transmis en même temps que les convocations, soit au plus tard 2 semaines avant le début de la formation.

L'analyse de ce questionnaire, qui doit être transmise au bénéficiaire, permet d'ajuster la réponse de formation du titulaire. Elle permet également au formateur de s'adapter aux attentes des stagiaires, sans pour autant que l'ingénierie ne change.

10.3. Annulation des prestations

L'annulation par le bénéficiaire d'une inscription en INTER fait l'objet d'un préavis de **sept (7) jours calendaires** au minimum précédant la date de réalisation prévue pour la formation.

L'annulation par le bénéficiaire d'une session de formation INTRA et INTRA « spécifique » fait l'objet d'un préavis de **quinze (15) jours calendaires** au minimum précédant la date de réalisation prévue pour la formation.

En cas d'annulation par le titulaire d'une formation ayant fait l'objet d'un bon de commande, celui-ci informe le bénéficiaire dans les meilleurs délais et au plus tard **quinze (15) jours avant la date de début de la formation**. Dans tous les cas, il doit impérativement proposer une autre date de réalisation dans les 3 mois suivant la date initiale de la formation.

10.4. Supports pédagogiques et livrables attendus

10.4.1. Supports de formation

Il est demandé de distinguer deux types de supports.

Tout d'abord, le titulaire remet à chaque stagiaire, en début de stage, un support dématérialisé rédigé en langue française. Il contient au minimum :

- le rappel des objectifs pédagogiques ;
- les notions fondamentales utilisées pendant la formation ;
- des éléments de bibliographie et les sources utilisées pendant la formation permettant aux stagiaires de consolider les fondamentaux et d'approfondir leurs connaissances après la formation.

Deuxièmement, un support projeté pendant la formation permet de soutenir la présentation du formateur. Il ne peut pas s'agir d'un document constitué d'une succession de diapositives dont le texte est lu par le formateur.

Le contenu des supports de formation est soumis électroniquement pour validation au représentant de la personne publique, au plus tard **dix (10) jours** calendaires avant la tenue de la session de formation. Le délai dont dispose le représentant de la personne publique pour en valider le contenu est de **sept (7) jours** calendaires à compter de sa réception.

Dans le cas où des modifications sont jugées souhaitables par le bénéficiaire, le titulaire renvoie une version corrigée dans un délai fixé en accord avec le représentant de la personne publique.

Les supports sont réputés acceptés sans observation de la personne publique dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception du support modifié.

La conception et la duplication de supports spécifiques non dématérialisés sont à la charge du titulaire.

Les supports doivent respecter les critères d'accessibilité indiqués à l'article 13.1 du présent document.

10.4.2. Plateforme numérique et espace numérique collaboratif

Pour les formations à distance en face à face pédagogique (synchrone), il est recommandé de privilégier les solutions de la DINUM (Webinaire de l'État et webconférence de l'État). À défaut, la solution Teams, celle-ci étant compatible avec les postes des agents, ou la solution dédiée du titulaire peut être utilisée, sous réserve des restrictions ci-après :

- l'apprenant n'a pas la possibilité de charger un document et le rendre disponible aux autres participants ;
- l'apprenant n'a pas la possibilité de télécharger un document mis en ligne par les autres participants ;
- l'apprenant n'a pas la possibilité d'imprimer l'écran de visio ou le tchat ;
- l'apprenant n'a pas la possibilité de copier/coller un élément depuis le tchat ;
- l'apprenant n'a pas la possibilité de partager son écran.

Par ailleurs, le titulaire doit proposer un espace de travail collaboratif afin de gérer et suivre les formations en ligne proposées aux stagiaires. Cette plateforme permet également de transmettre tous les documents nécessaires aux stagiaires (bouquets de ressources, autoformation, etc.) et de partager l'information, afin de limiter l'échange de courriels et le volume des données échangées.

10.4.3. Emargement et attestation de présence

Pour le présentiel, le titulaire émet des attestations de présence pour chaque agent ayant suivi la formation, sur la base de la feuille d'emargement préparée par le commanditaire.

Il transmet ces documents au plus tard une semaine après la fin de la formation au représentant de l'entité bénéficiaire concernée. La feuille d'emargement signée par les stagiaires (le matin et l'après-midi) est transmise au commanditaire par courriel et en format pdf.

Le titulaire transmet un suivi du parcours de formation en autoformation. Pour cela, il effectue des relevés de connexion pendant toute la durée du parcours de l'autoformation. Il doit être rappelé aux stagiaires de se connecter avec leur nom et prénom afin d'être en mesure d'établir le suivi des formations (pas de pseudonymes acceptés). Le prestataire doit être en mesure de préciser à chaque bénéficiaire les étapes de formation auxquelles les stagiaires ont participé.

10.4.4. Questionnaire d'évaluation de la formation

A l'issue de chaque formation, le titulaire s'engage à faire remplir à chaque stagiaire un questionnaire d'évaluation (cf. annexe 2 au CCTP « *Modèle Fiche d'évaluation* »). Les questionnaires complétés sont à remettre au bénéficiaire.

10.4.5. Compte-rendu de formation

En fin de formation, l'intervenant et/ou le bénéficiaire conduisent une évaluation de l'action de formation à chaud (tour de table). L'intervenant rédige un compte-rendu de formation sur le déroulé de la formation, l'adéquation des objectifs avec les attentes des stagiaires, l'état de leur motivation ainsi que sur leur assiduité.

L'intervenant peut faire tous les commentaires qu'il juge utiles et nécessaires sur le déroulement et l'organisation de la formation ainsi que sur les difficultés rencontrées par les stagiaires pour maîtriser les concepts ou les outils déployés lors de la formation.

10.4.6. Evaluation des effets de la formation

Outre les outils d'évaluation et d'attestation propres au titulaire qui sont détaillés dans le mémoire technique, une certification inscrite au RNCP (éventuellement en cours d'acquisition) pourrait être demandée dans le cadre des parcours INTER et INTRA.

10.4.7. Bilans

Tous les six mois, dans le cadre du suivi de la bonne exécution de l'accord-cadre, le titulaire fournit à la personne désignée par le bureau des achats ministériels un état récapitulatif, pour

l'ensemble des bénéficiaires, des montants commandés et des montants payés en application du présent accord-cadre.

A la demande des entités, le titulaire s'engage également à effectuer un bilan annuel des formations dans lequel il mentionne tout élément pédagogique pertinent transmis par les formateurs (niveau de participation des stagiaires, ajustements pédagogiques envisagés ...). Il transmet ce bilan par courriel au représentant de l'entité commanditaire.

Suite au bilan annuel, le titulaire prend en compte et met en œuvre les différents axes d'amélioration soulevés par l'entité bénéficiaire.

Article 11. Pilotage de chaque accord-cadre

Interlocuteurs

Chaque titulaire désigne un coordonnateur pédagogique qui est l'interlocuteur unique des bénéficiaires pour les questions pédagogiques (dispositifs pédagogiques, pilotage, développement des moyens pédagogiques, coordination et animation de l'équipe de formateurs).

Ce responsable est en charge du suivi et de l'organisation générale du marché, de la coordination de ses équipes ainsi que de l'analyse, de la consolidation et de la restitution des bilans demandés par l'Administration. En cas de changement de ces interlocuteurs, le titulaire concerné avertit son interlocuteur à la DSAF et lui transmet les coordonnées précises des nouvelles personnes, dans les meilleurs délais.

Pour ce qui concerne les intervenants/formateurs, chaque titulaire s'engage sur des profils qui doivent respecter les exigences du présent CCTP.

Le service bénéficiaire désigne, pour sa part, un responsable interlocuteur au moment de la commande. Pour la DSAF, la section formation du Bureau de la gestion des compétences et des parcours professionnels (BGCPP) de la Sous-direction des Ressources humaines (SDRH) est l'interlocuteur désigné.

Réunions

La réunion de lancement de l'exécution du marché

Une première réunion de cadrage avec les bénéficiaires et le(s) titulaire(s) intervient après la notification du marché afin d'en présenter notamment l'organisation et les modalités d'exécution et de pilotage.

Les réunions de suivi des formations

Des réunions de suivi des formations, comprises dans le prix de la prestation, peuvent être organisées au fur et à mesure de l'exécution du marché à l'initiative du bénéficiaire ou du titulaire.

Gestion des incidents

Les incidents susceptibles d'intervenir dans l'exécution de chaque accord-cadre font l'objet d'une déclaration d'incident émanant des différentes parties.

Cette déclaration doit être signifiée au représentant de chaque bénéficiaire désigné. Cette démarche peut être initiée par un formulaire spécifique de type « fiche d'incident ».

Article 12. Evolution des formations

12.1. Evolution mineure

Conformément à l'article 9 du CCAP, durant la vie de chaque accord-cadre et sur demande des bénéficiaires, des adaptations du contenu d'une action de formation peuvent avoir lieu pour s'adapter au public concerné (ex. une notion traitée en partie qui doit être développée). Ces modifications légères sont considérées comme mineures et ne nécessitent pas la notification des modifications à caractère technique. Elles sont sans effet sur le prix et ne doivent pas entraîner la modification des objectifs et des compétences visés.

Par ailleurs, le titulaire peut être appelé, à la demande de l'ensemble des bénéficiaires, à adapter le contenu de l'action de formation et la documentation donnant lieu à l'augmentation ou à la réduction de la durée de la formation initialement prévue. Dans ce cas, le titulaire doit adapter le contenu et les supports de la formation sans modification des objectifs de formation et des compétences visés.

12.2. Evolution majeure

Le titulaire veille à ce que toute évolution réglementaire ou technique concernant le contenu des formations soit intégrée directement à son offre, après accord des parties, sans coût supplémentaire. Ces évolutions donnent lieu à une modification du support de formation et à une évolution de version du contenu dispensé.

D'un commun accord avec le titulaire, les bénéficiaires peuvent être amenés, durant la vie de l'accord-cadre, à effectuer des modifications sur le contenu ou la durée des formations.

Dans le cas où un besoin nouveau de formation émergerait, il est demandé au titulaire, pour chaque lot, de pouvoir réaliser, à la demande du bénéficiaire, une formation adaptée au bénéfice de l'ensemble des bénéficiaires.

Ce nouveau besoin identifié par la personne publique fait l'objet d'un avenant au présent accord-cadre. Il doit correspondre à un besoin précis relatif à l'un des 4 lots présentés.

Article 13. Accessibilité des formations

13.1. Accessibilité des supports

En mars 2021, l'État français a publié une charte pour rendre sa communication accessible à tous. De ce fait, les supports de formation doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Ils répondent à l'ensemble des exigences de la charte d'accessibilité de l'État ([Charte d'accessibilité de la communication de l'État | info.gouv.fr](https://www.info.gouv.fr/fr/charte-d-accessibilite-de-la-communication-de-l-etat)) :

- les supports fournis au format PDF sont compatibles avec l'usage d'un logiciel lecteur d'écran ;
- les images, visuels et éléments graphiques compris dans ces supports disposent d'une alternative textuelle ;
- les vidéos sont sous-titrées ;
- le contraste couleur est suffisant ;
- la police utilisée est Marianne ou Arial pour les mots et Verdana pour les chiffres.

13.2. Accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap

Le handicap est défini comme « *toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* » (article L.114 du Code de l'action sociale et des familles).

13.2.1 Accessibilité numérique

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication en ligne accessibles aux personnes en situation de handicap. Ces services doivent être :

- perceptibles : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée) ;
- utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer et trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ;
- compréhensibles : par exemple, aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie ; faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ;
- robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les technologies d'assistance.

Il est impératif que les services fournis atteignent un seuil minimal de 80% de conformité aux niveaux A et AA du RGAA 4.1.2 (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité). Dans les deux années suivant le début du marché, une conformité de 100% aux niveaux A et AA est exigée. Cette obligation inclut la réalisation de diagnostics et la proposition d'améliorations par le prestataire, accompagnées d'un calendrier prévisionnel.

13.2.2. Accueil d'un stagiaire présentant une déficience auditive ou visuelle

Dans le cas d'une déficience auditive, l'administration prend à sa charge la mise à disposition d'un interprète.

Le titulaire prend les dispositions nécessaires afin que l'interprète puisse remplir sa mission en toute sécurité en lui fournissant, le cas échéant, les équipements de protection individuelle (EPI) adaptés pour les formations se déroulant dans ses locaux ou mis à disposition par lui.

Dans le cas d'une déficience visuelle, l'équipement nécessaire sera étudié par l'administration en fonction de l'agent et en relation avec le titulaire.

13.2.3. Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

Dans les cas où les formations se déroulent dans les locaux du titulaire, ce dernier doit pouvoir, à la demande de la personne publique, recevoir des personnes à mobilité réduite.

Les conditions d'accessibilité sont, dans ce cas, transmises par le titulaire aux stagiaires ainsi qu'aux représentants de la personne publique concernés au moment de la convocation.

D'une manière générale, pour toutes les situations de handicap, au cas par cas, l'administration contacte le titulaire afin de préciser l'équipement nécessaire et/ou possible.

Les formations en distanciel doivent pouvoir répondre aux critères de l'accessibilité numérique cités plus haut.

Pour l'accessibilité des formations aux personnes en situation de handicap, les ressources suivantes sont disponibles :

- <https://crfh-handicap.fr/accessibilite-des-formations/obligations-des-centres-de-formation/>
- <https://www.crn-handicap.fr/accessibilite-de-la-formation>
- <https://www.crn-handicap.fr/dossiers/les-adaptations-pedagogiques>
- <https://www.crn-handicap.fr/dossiers/les-adaptations-des-supports-pedagogiques>
- <https://www.agefiph.fr/articles/conseil-pratiques/developper-laccessibilite-de-vos-formations>