



**MINISTÈRE
DE L'EUROPE
ET DES AFFAIRES
ÉTRANGÈRES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES
(CCTP)
COMMUN A TOUS LES LOTS**

MEAE_26005_ADC

Objet du marché

Conception et l'animation de formation dans le domaine du média training, de la prise de parole en public et du développement de compétences interpersonnelles

Le présent CCTP comporte les trois annexes suivantes :

Annexe I	Charte de l'intervenant
Annexe II	Politique engagement qualité
Annexe III	Fiche incident

SOMMAIRE

1. CONTEXTE GENERAL.....	3
1.1 L'ACADÉMIE DIPLOMATIQUE ET CONSULAIRE	3
1.2 OBJET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES	3
2. LE PUBLIC CIBLE.....	4
3. OBJECTIFS DE FORMATION ET PRESENTATION DES LOTS	4
3.1 OBJECTIFS	4
3.1.1 LOT 1 : FORMATION DANS LE DOMAINE DU MEDIA TRAINING EN FRANÇAIS, ANGLAIS, ESPAGNOL OU D'AUTRES LANGUES (ALLEMAND, ARABE, ETC.)	4
A) OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	4
B) SESSIONS DE FORMATION ET CONTENU	5
C) MÉTHODOLOGIE.....	6
D) FORMATION PAR MODULE	7
3.1.2 LOT 2 : FORMATION DANS LE DOMAINE DE LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC .	7
A) OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	7
B) SESSIONS DE FORMATION ET CONTENU	8
C) MÉTHODOLOGIE.....	9
D)FORMATION PAR MODULE	10
3.1.3 LOT 3 : FORMATION DANS LE DOMAINE DU DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES INTERPERSONNELLES	10
A) OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	10
B)SESSIONS DE FORMATION ET CONTENU.....	11
C)METHODOLOGIE	12
D)FORMATION PAR MODULE	12
3.2 DESCRIPTION DES ACTIONS DE FORMATION	13
4. DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES LOTS	13
4.1 PRESTATIONS ATTENDUES ET ORGANISATION	13
4.2 LIEUX D'EXÉCUTION DES ACTIONS DE FORMATION	13
4.3 MODALITÉS D'ORGANISATION	14
4.3.1 EFFECTIF DES SESSIONS DE FORMATION	14
4.3.2 MODALITÉS DES ACTIONS DE FORMATION	15
4.3.3 SPÉCIFICITÉS TECHNIQUES	16
5. ANIMATION ET INTERVENANTS DANS L'ACTION DE FORMATION	16
5.1 DURÉE DES ACTIONS DE FORMATION	17
5.2 ACCESSIBILITÉ DES FORMATIONS	17
5.3 ACCUEIL D'UN STAGIAIRE EN SITUATION DE HANDICAP	17
6. ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	18
6.1 PLANIFICATION DES ACTIONS DE FORMATION.....	18
6.2 EQUIPEMENTS	18
6.3 CONVOCATIONS.....	19
6.4 SUIVI DU STAGIAIRE.....	19
6.5 ATTESTATIONS	19
6.6 SUPPORTS PÉDAGOGIQUES	20
6.7 EVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION	20
6.8 PRESTATIONS ET LIVRABLES ATTENDUS	21
6.9 INCIDENTS.....	22
7. RAPPORT D'EVALUATION ANNUEL ET BILAN ANNUEL DES ACTIONS DE FORMATION.....	22
8. ASSISTANCE	22
9. PILOTAGE	23

1. CONTEXTE GENERAL

La mission du ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) est de représenter, défendre et promouvoir les intérêts de la France et des ressortissants français dans tous les domaines auprès des pays étrangers et au sein des organisations internationales.

Pour mener à bien ses missions, l'Administration s'appuie sur un large réseau diplomatique, consulaire et culturel à l'étranger :

- Ambassades et représentations permanentes au service des relations bilatérales et des instances multilatérales
- Consulats chargés de l'administration française à l'étranger
- Institutions chargées de promouvoir la coopération et l'action culturelle de la France à l'international

1.1 L'ACADEMIE DIPLOMATIQUE ET CONSULAIRE

La formation des agents est une priorité pour le ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE).

En effet, dans un contexte de transformation de la fonction publique, la politique de formation tout au long de la vie a pour objectif de permettre une professionnalisation des agents afin d'améliorer l'efficacité collective du ministère. Cette politique s'insère dans le cadre plus global de la formation des agents de l'Etat.

L'Académie diplomatique et consulaire (ADC) est la structure de formation, initiale et continue des agents du ministère quels que soient leurs statuts : fonctionnaires de catégories A, B et C du MEAE ou détachés d'autres administrations, contractuels et agents de droit local à l'étranger, stagiaires, personnes extérieures mais qui se préparent à une affectation dans le réseau diplomatique et consulaire.

1.2 OBJET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) est alloté de la manière suivante:

Lot	Intitulé
1	Formation dans le domaine du media training en français, anglais, espagnol ou d'autres langues
2	Formation dans le domaine de la prise de parole en public
3	Formation dans le domaine du développement de compétences interpersonnelles

2. LE PUBLIC CIBLE

Le marché s'adresse aux agents désignés par le ministère de l'Europe et des affaires étrangères dans le cadre de la préparation à la prise de fonction que ce soit lors d'un cycle initial ou lors d'une affectation à l'étranger mais aussi dans un processus d'adaptation aux métiers.

Il est également destiné aux agents en administration centrale qui ont besoin de développer leurs compétences en matière de communication dans différents contextes (réunion, presse, réseaux sociaux, évènements), de prise de parole en public et de compétences interpersonnelles pour exercer leurs missions.

Enfin, il concerne aussi les agents chargés des questions de presse et de communication ou les porte-paroles.

3. OBJECTIFS DE FORMATION ET PRESENTATION DES LOTS

La formation présentée par l'ADC s'inscrit dans une politique de transformation en tenant compte des orientations interministérielles de la formation pour les agents de l'État.

Ces orientations incluent la conception d'une offre de formation basée sur des référentiels d'activités, de compétences, et de formation, intégrant des dispositifs stratégiques et des outils comme la plateforme Mentor entre autres.

Les spécificités des missions du MEAE nécessitent des formations adaptées assurées par des formateurs ayant une bonne connaissance de ses métiers et de ses contraintes.

3.1 OBJECTIFS

Les actions de formation doivent permettre aux stagiaires d'acquérir des connaissances nécessaires à l'exercice de leurs fonctions ou dans le cadre d'une perspective d'évolution.

Les actions de formation ont été organisées en 3 lots afin de répondre à des objectifs de formation précis et à des volumétries de stagiaires cohérents.

Pour chaque action de formation, les attendus sont décrits dans les parties suivantes.

3.1.1 LOT 1 : FORMATION DANS LE DOMAINE DU MEDIA TRAINING EN FRANÇAIS, ANGLAIS, ESPAGNOL OU D'AUTRES LANGUES (ALLEMAND, ARABE, ETC.)

A) OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation a pour objectif de préparer les stagiaires à la communication dans différents contextes : médias, réseaux sociaux, déclarations, interviews directs et

enregistrés, points presse, conférence de presse, communications, événements internationaux, discours, plateaux télé, etc.

La formation doit permettre aux stagiaires :

- d'acquérir et/ou de renforcer des connaissances théoriques, de développer et/ou renforcer des techniques comportementales pour une communication efficace ;
- savoir délivrer des messages d'une manière claire, percutante, pertinente et captivante devant la caméra et les journalistes
- apprendre à gérer son langage corporel face à la caméra ;
- mieux comprendre les spécificités des différents types de média et des journalistes y compris selon les différentes zones géographiques ;
- connaître et maîtriser les tournures et formulations linguistiques propres aux différents médias, notamment aux réseaux sociaux ;
- apprendre des techniques oratoires et adopter une attitude face à la caméra (gestes, voix, stress, contrôle de la durée de l'intervention) ;
- comprendre les spécificités de la communication en situation de crise ;
- détailler les spécificités de la communication audiovisuelle sur les réseaux sociaux (photos, vidéo, infographie, live tweets, Facebook live, périscope ?, etc).

Ces objectifs spécifiques devront être adaptés pour chaque session, en prenant en compte les attentes respectives des **différents publics cibles** et le **niveau d'expérience** des participants.

B) SESSIONS DE FORMATION ET CONTENU

Les spécificités des missions du MEAE nécessitent des formations adaptées assurées par des formateurs ayant une bonne connaissance de ses métiers et des contraintes propres à la communication des postes diplomatiques et consulaires.

L'approche technique et pédagogique demandée aux formateurs doit s'appuyer sur une connaissance des médias étrangers ainsi que sur des interventions en langues étrangères.

En fonction du public cible, l'administration adressera au titulaire une demande précise des objectifs à atteindre et des compétences à acquérir, le nombre des participants et la durée souhaitée. La formation peut se dérouler sur une demi-journée, une journée entière, deux heures et une heure et demi.

Le titulaire doit être en mesure de proposer une session de formation adaptée et couvrant les besoins exprimés.

A titre indicatif :

- **Une journée de formation en media-training en anglais** : interviews directs et enregistrés, conférence de presse, plateaux télé ;
- **Une demi-journée de formation en media-training en français** : déclarations et discours ;
- **Une demi-journée de formation en media-training en anglais ou en français** : gestion de stress, maîtrise de la voix, gestes non-verbaux ;

- **Une demi-journée de formation en media-training** : communication de crise ;
- **Session de formation d'une heure et demie** : communication avec les médias étrangers, pratiques et spécificités de la zone ;
- **Session de formation de deux heures** : connaître les nouvelles technologies de l'information pour mieux communiquer avec les media ;
- **Session de formation individuelle d'une journée** : préparation du porte-parole pour un évènement à l'international, etc.

C) METHODOLOGIE

Les actions de formation doivent inclure des mises en situation et des expertises pratiques. Le titulaire devra être en mesure de proposer des mises en situation dans les langues étrangères.

Les éléments théoriques proposés en début de formation doivent permettre aux stagiaires d'acquérir les outils essentiels pour la préparation des exercices pratiques. Cet apport théorique initial est complété par la diffusion d'un support pédagogique auprès des stagiaires.

Les expertises doivent faire l'objet de debriefing en groupe ou d'une manière individualisée afin de permettre une meilleure appropriation des compétences et des connaissances visées.

Des exercices concrets filmés (déclaration, interview en direct, interview enregistrée, point presse, etc.) sont proposés aux stagiaires selon leur profil (fonctions et pays d'affectation notamment), leur fonction (porte-paroles, ambassadeurs, sous-directeurs, conseillers) et de leurs attentes spécifiques.

Dans la mesure du possible, et à condition que le temps imparti soit suffisant, la formation favorise la rotation des stagiaires sur différents ateliers qui proposent des exercices variés.

La formation est organisée de façon à ce que les stagiaires puissent passer au moins une fois devant la caméra pour chaque type d'intervention (déclaration, message de félicitations, interview en direct, interview enregistrée avec ou sans maîtrise du montage, point presse, etc.).

Chaque action de formation prendra en compte la spécificité du métier du stagiaire et de son expérience en média training afin d'être adaptée au mieux à ses besoins (agent n'ayant pas d'expérience avec les médias, agents expérimentés).

Pour chaque groupe de travail, ou lors de sessions individuelles, le visionnage des vidéos avec le formateur permet à chaque stagiaire d'analyser ses points forts et les axes d'amélioration.

La liste définitive des stagiaires et les attentes spécifiques sont communiquées au titulaire au minimum quinze jours avant le début de la formation pour la préparation des exercices pratiques.

Des prestations dans des langues étrangères non prévues par le marché pourront, ponctuellement si le besoin s'en fait sentir, être envisagées dans des conditions financières équivalentes, sans que l'incapacité éventuelle du prestataire à les fournir, ne constitue un motif d'annulation d'un bon de commande ou de résiliation du Lot 1 de ce marché.

Le titulaire doit veiller en outre à la bonne articulation de sa formation avec les grandes orientations en matière de communication retenues par le ministère et notamment par la Direction de la communication et de la presse.

L'administration se réserve le droit de demander des modules thématiques (par exemple spécificité du langage des réseaux sociaux, travailler avec les médias internationaux).

D) FORMATION PAR MODULE

En fonction des objectifs à atteindre et le public cible, l'administration adressera une demande de formation au titulaire qui peut se décliner comme suit :

UO 1.1 – Session en ateliers (un formateur par atelier de 2 à 6 stagiaires)

UO 1.1.1 – Session ½ journée en français

UO 1.1.2 – Session ½ journée en langue étrangère proposée

UO 1.1.3 – Session 1 jour en français

UO 1.1.4 – Session 1 jour en langue étrangère proposée

UO 1.1.5 – Session 2 jours en français

UO 1.1.6 – Session 2 jours en langue étrangère proposée

UO 1.2 – Session individuelle

UO 1.2.1 – Session ½ journée

UO 1.2.2 – Session 1 jour

UO 1.3 – Session spécifique et sur mesure

UO 1.3.1 – Session allant d'une heure et demie à trois heures

UO 1.3.2 – Session ½ journée

Le titulaire présentera aux choix trois échantillons de programme pédagogique en fonction des différents formats, durée et objectifs listés au point 3.1.1.A.

3.1.2 LOT 2 : FORMATION DANS LE DOMAINE DE LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

A) OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

L'objectif pédagogique du lot 2 est d'aider les agents du ministère de l'Europe et des affaires étrangères à acquérir de l'aisance en situation de prise de parole devant un public varié et dans différents contextes professionnels. Il s'agira globalement d'amener les participants à dépasser leurs éventuelles difficultés à s'exprimer à l'oral en contexte professionnel ou de développer/renforcer leur compétences pour la prise de parole en public. Cet objectif global se décline à travers les objectifs spécifiques suivants :

- Être convainquant et s'exprimer avec aisance dans différents contextes ;

- Avoir conscience de la manière dont on s'exprime et de l'importance de la communication non verbale ;
- Développer ses facultés d'écoute et de reformulation, savoir anticiper les « questions pièges » ;
- Savoir questionner et répondre aux questions ;
- Prendre la parole à l'improviste ;
- Gérer son stress et surmonter ses émotions ;
- Maîtriser sa voix et maintenir l'attention de son/ses interlocuteur(s) ;
- S'exprimer efficacement dans les contextes difficiles ;
- Identifier les composantes d'une intervention à l'oral percutante ;
- Apprendre à transmettre un message clair et efficace ;
- Adapter sa communication à ses interlocuteurs ;
- Savoir mettre en forme un exposé, adapté au public, au contexte, au temps limité et à la complexité de la situation ;
- Structurer une présentation orale ;
- Savoir préparer et prononcer un discours captivant et mettre en valeur les éléments clés, optimiser l'efficacité discursive ;
- Maîtriser l'art du pitch ;
- Maîtriser les techniques de prise de parole en réunion ;
- Saisir les techniques de communication dans différents contextes professionnels, notamment lors des entretiens professionnels.

Ces objectifs spécifiques devront être adaptés pour chaque session, en prenant en compte les attentes respectives des **différents publics cibles** et le **niveau d'expérience** des participants.

B) SESSIONS DE FORMATION ET CONTENU

En fonction du public cible, l'administration adressera au titulaire une demande précise des objectifs à atteindre et des compétences à acquérir, le nombre des participants et la durée souhaitée. La formation peut se dérouler sur une demi-journée ou une journée entière.

Le titulaire doit être en mesure de proposer une session de formation adaptée et couvrant les besoins exprimés.

A titre indicatif :

- **Formation d'une demi-journée sur l'art du pitch à destination des diplomates ;**
- **Formation d'une demi-journée sur l'art oratoire et les techniques de discours ;**
- **Formation d'une journée à destination des agents de catégories A :** maîtriser les différents types de communication (verbale, non verbale... et d'intervention (préparée/improvisée, conférence/réunion/)
- **Formation d'une journée à destination des cadres de catégorie B :** être convainquant, savoir passer les messages percutants et s'exprimer avec aisance ;
- **Formation d'une journée - public pour différentes catégories d'agents :** maîtriser sa voix, sa gestuelle et son stress, prendre la parole dans différents contextes professionnels (prise de parole en réunions, entretiens)

C) METHODOLOGIE

Les sessions de formation visées par ce lot feront l'objet d'une introduction théorique mais doivent reposer essentiellement sur des mises en situation pratiques selon un ratio consacrant au maximum un tiers du temps de formation aux apports théoriques jugés les plus pertinents et au minimum, deux tiers du temps de formation aux mises en situation et aux exercices pratiques.

Les éléments théoriques proposés en début de formation doivent permettre aux participants d'acquérir les outils essentiels pour la préparation des exercices pratiques. Cet apport théorique initial est complété par la diffusion d'un support pédagogique pertinent auprès des participants.

Les mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle sont élaborés par le titulaire en prenant en compte l'environnement professionnel du MEAE et le public cible de chaque formation. Il peut se fonder sur le vécu professionnel des participants. Le titulaire peut proposer aussi aux participants des prestations filmées et commentées.

A l'issue de la formation, chaque participant devra être en capacité, de mettre en place un plan d'action personnalisé avec les priorités à travailler. Il disposera d'une boîte à outil concrète, utile et directement applicable dans l'exercice de ses fonctions.

Afin de permettre au titulaire de connaître les besoins spécifiques des participants et de l'environnement de travail du MEAE, des réunions de cadrage pédagogique seront organisées, à la demande du ministère de l'Europe et des affaires étrangères ou du titulaire (la partie méthodologie et pédagogique est développée plus bas en commun aux trois lots du marché) :

- à l'obtention du marché pour tous les intervenants/formateurs sélectionnés par le titulaire ;
- pour tout nouvel intervenant sélectionné par le titulaire et validé par le ministère de l'Europe et des affaires étrangères ;
- selon les besoins, avant chaque formation afin de valider le contenu, les méthodes et les exercices préparés par le titulaire pour ces formations, de préciser le contexte d'intervention et de clarifier les attentes de l'administration.

Le ministère de l'Europe et des affaires étrangères peut demander au titulaire de compléter ce dispositif de formation en présentiel par un dispositif de formation en ligne et à distance.

La **formation en ligne** peut être envisagée comme un complément de la formation en présentiel. Elle s'appuie sur des modules courts : vidéos, texte, exercices, tests d'auto-évaluation et de validation des acquis, auxquels les participants auront accès, avant et/ou après la formation en présentiel.

Si pertinent, le titulaire doit pouvoir donner accès aux participants du contenu de formation en ligne déjà existant sur sa propre plateforme. L'administration pourra également demander la création de contenu spécifique sur mesure.

A cette fin, le titulaire pourra, si besoin, et après étude de la proposition et accord de l'administration, utiliser les moyens mis à sa disposition par le ministère de l'Europe et des affaires étrangères (studio d'enregistrement, appui de la cellule audiovisuelle et de la cellule de formation en ligne).

La **formation à distance** peut être envisagée comme une session à part entière à l'intention d'agents n'ayant pas la possibilité d'assister aux formations en présentiel, qu'ils soient en France ou en poste à l'étranger.

Elle s'appuie sur un dispositif de visio-conférence compatible avec les outils numériques de l'administration et la présence d'un formateur. Elle doit pouvoir, tout en prenant en compte les contraintes logistiques de ce type de formation, proposer un contenu de qualité comparable à une session en présentiel.

A cette fin, le titulaire utilisera ses propres moyens techniques pour mettre en place cette formation, ou, après accord de l'administration, une salle équipée d'un dispositif de visio-conférence sur l'un des sites du ministère de l'Europe et des affaires étrangères.

D) FORMATION PAR MODULE

En fonction des objectifs à atteindre et le public cible, l'administration adressera une demande de formation au titulaire qui peut se décliner comme suit :

UO 2.1 – Formation en groupe sur les sites parisiens (un formateur pour 4 à 15 stagiaires)

UO 2.1.1 – Session 1/2 jour

UO 2.1.2 – Session 1 jour

UO 2.2 – Formation à Nantes en groupe (un formateur pour 4 à 15 stagiaires)

UO 2.2.1 – Session 1/2 jour

UO 2.2.2 – Session 1 jour

UO 2.3 – Formation à distance en groupe (un formateur pour 10 à 40 stagiaires)

UO 2.3.1 – Session 1/2 jour

UO 2.3.2 – Session 1 jour

UO 2.4 – Formation en ligne et sur mesure

UO 2.4.1 – Module de formation spécifique et mis à disposition du MEAE sur la plateforme du titulaire

UO 2.5 – Session spécifique et sur mesure

UO 2.5.1 – Session allant d'une heure et demie à trois heures

UO 2.5.2 – Session ½ journée

Le titulaire présentera aux choix trois échantillons de programme pédagogique en fonction des différents formats, durée et objectifs listés au point 3.1.2.A.

3.1.3 LOT 3 : FORMATION DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES INTERPERSONNELLES

A) OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Le développement des compétences interpersonnelles est au cœur de toute relation humaine, essentielle à la vie en société. Il s'agit de l'interaction entre individus entrant en relation pour échanger des informations, des émotions.

L'essence même des compétences interpersonnelles est de transmettre, partager, dire, reformuler, expliquer et se mettre au niveau de son interlocuteur. Dans un contexte professionnel, ces compétences sont essentielles pour communiquer efficacement parfois dans des contextes interculturels, gérer les consignes et les situations complexes, travailler en équipe et développer des relations solides avec les collègues et les partenaires, contribuant ainsi au rayonnement de l'action.

L'objectif de ce lot est de :

- Apprendre à développer son réseau ;
- Améliorer ses compétences en communication interpersonnelle et interculturelle ;
- Construire et affirmer son assertivité ;
- Savoir faire face aux critiques et réagir de manière constructive ;
- Gérer ses émotions et comprendre celles des autres dans des contextes complexes ;
- Savoir apaiser les tensions et faire face aux situations conflictuelles ;
- Développer des aptitudes en communication non violente ;
- Renforcer l'empathie et l'écoute active ;
- Encourager la créativité et l'innovation pour trouver des solutions nouvelles et efficaces ;
- Développer sa capacité à travailler en équipe et d'une manière collaborative ;
- Développer le leadership ;
- Développer son intelligence émotionnelle et situationnelle ;
- Comprendre les enjeux et les dangers des biais cognitifs et du facteur humain ;
- Savoir identifier les mauvais usages des outils de communication (messages mal formulés, réseaux numériques, tons mal perçus)
- Développer ses compétences interpersonnelles pour mieux convaincre et négocier dans différents contextes professionnelles (techniques et stratégies).

B)SESSIONS DE FORMATION ET CONTENU

En fonction du public cible, l'administration adressera au titulaire une demande précise des objectifs à atteindre et des compétences à acquérir, le nombre des participants et la durée souhaitée. La formation peut se dérouler sur une demi-journée ou une journée entière.

Le titulaire doit être en mesure de proposer une session de formation adaptée et couvrant les besoins exprimés.

A titre indicatif :

- Formation d'une journée sur la gestion des situations difficiles et des conflits, la communication non-violente et l'intelligence émotionnelle
- Formation d'une journée sur l'assertivité : développer son assertivité et son aisance relationnelle, savoir gérer le stress
- Formation d'une demi-journée sur les biais cognitifs et l'intelligence situationnelle Formation d'une journée sur le leadership et la prise de décision

- Formation d'une demi-journée sur le développement des compétences interpersonnelles : techniques et stratégies de négociation dans différents contextes professionnels

C) METHODOLOGIE

Les sessions de formation visées par ce lot feront l'objet d'une introduction théorique mais doivent également reposer essentiellement sur des mises en situation pratiques selon un ratio consacrant au maximum un tiers du temps de formation aux apports théoriques jugés les plus pertinents et au minimum, deux tiers du temps de formation aux mises en situation et aux exercices pratiques.

Le titulaire doit présenter des éléments théoriques pour permettre de saisir les outils principaux dans le développement de compétences interpersonnelles.

L'essence de la formation doit être fondée sur des sessions interactives, des mises en situation, des expertises pratiques, des études de cas, des illustrations, des retours d'expérience et des échanges de bonnes pratiques.

A l'issue de la formation, le stagiaire devra pouvoir évaluer ses faiblesses, prendre conscience de ses forces et avoir des outils ou des clefs pour continuer à développer ses compétences interpersonnelles applicables dans différents contextes professionnels.

Des sessions sont dispensées soit en présentiel, soit en distanciel ou enfin en multimodalité à la demande de l'administration.

A cette fin le titulaire utilisera ses propres moyens techniques pour mettre en place cette formation, ou, après accord de l'administration, une salle équipée d'un dispositif de visio-conférence sur l'un des sites du ministère de l'Europe et des affaires étrangères.

D) FORMATION PAR MODULE

UO 3.1 – Formation en groupe (un formateur pour 8 à 25 stagiaires)

UO 3.1.1 – Session 1/2 journée

UO 3.1.2 – Session 1 jour

UO 3.2 – Formation en distanciel en groupe (un formateur pour 8 à 25 stagiaires)

UO 3.2.1 – Session 1/2 journée

UO 3.3 – Formation en multimodalité en groupe (un formateur pour 8 à 25 stagiaires)

UO 3.3.1 – Session 1/2 journée

UO 3.4 – Formation spécifique et sur mesure (un formateur pour 8 à 25 stagiaires)

UO 3.4.1 – Session 1/2 journée

UO 3.4.2 – Session 1 journée

Le titulaire présentera aux choix trois échantillons de programme pédagogique en fonction des différents formats, durée et objectifs listés au point 3.1.3.A.

3.2 DESCRIPTION DES ACTIONS DE FORMATION

Le titulaire devra être certifié Qualiopi ou à défaut se conformer aux standards de la politique d'engagement qualité de l'Académie diplomatique et consulaire du MEAE. Ces exigences portent notamment sur les modalités pédagogiques mises en œuvre permettant l'engagement des stagiaires dans la formation ; les dispositifs d'évaluation ; les procédures d'inscription.

Elles concernent également la conception de la formation, la communication sur l'offre de formation et avec les stagiaires, l'adaptation des formations aux attentes et besoins des stagiaires, la sélection et le suivi des intervenants, la révision et l'actualisation des contenus et le suivi des stagiaires tout au long de la formation.

Les actions de formation demandées dans les trois lots sont délivrées selon les compétences visées et les objectifs pédagogiques clairement définis.

Les actions de formation doivent être **conformes aux bons de commande** reçus pendant toute la durée du marché. L'administration devra transmettre, au moment de la passation de la commande, l'ensemble des modalités relatives à leurs prestations afin que le titulaire puisse adapter sa formation à la marge si besoin.

Au vu du public cible, les contenus de formation prendront en compte les enjeux du ministère de l'Europe et des affaires étrangères et ses spécificités.

4. DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES LOTS

4.1 PRESTATIONS ATTENDUES ET ORGANISATION

Les actions de formation mises en place pour les agents publics doivent couvrir les exigences et les compétences identifiées pour chaque public cible indiqué.

Le titulaire propose des actions de formation en respectant les attendus présentés au point 3 et en s'adaptant aux demandes. Il devra veiller à effectuer un tour de table au début de chaque formation afin d'identifier les attentes et besoins de chaque stagiaire.

4.2 LIEUX D'EXECUTION DES ACTIONS DE FORMATION

Les actions de formation seront dispensées sur plusieurs sites parisiens du ministère de l'Europe et des affaires étrangères en Ile de France :

- site de Convention : 25-29, rue de la Convention – 75732 PARIS cedex 15 ;
- site des Invalides : 57, boulevard des Invalides – 75700 PARIS ;
- site de La Courneuve : 3, rue Suzanne Masson – 93126 LA COURNEUVE CEDEX ;
- Spallis : 2, rue Michael Faraday – 93200 SAINT-DENIS).

Elles pourront également être dispensées à Nantes (11, rue de la Maison Blanche – 44000 NANTES). Elles apparaîtront séparément dans le bordereau des prix.

Enfin et cas d'indisponibilité des locaux du MEAE, l'administration pourra demander au titulaire de proposer au vu du présent accord-cadre une mise à disposition de ses locaux.

Les actions de formation seront dispensées en fonction des besoins des stagiaires, en présentiel pour la plupart d'entre elles sans exclure le recours au distanciel ou à la version hybride.

Les lieux d'exécution des formations devront être accessibles en transports en commun : métro, bus, tramway, RER/TER.

Par ailleurs, concernant le distanciel synchrone, les horaires des formations devront être adaptées aux horaires de travail des stagiaires notamment ceux en poste à l'étranger et par voie de conséquence au décalage horaire correspondant.

4.3 MODALITES D'ORGANISATION

4.3.1 EFFECTIF DES SESSIONS DE FORMATION

Les effectifs de formation varient en fonction du public. En fonction du public cible et les objectifs de la session l'administration adressera au titulaire une demande précise des objectifs à atteindre et le nombre des participants à former.

Le nombre de place pour chaque session est précisé dans les points 3.1.1, 3.1.2 et 3.1.3. Le nombre des effectifs est limité afin de garantir la qualité de la prestation, l'approche pédagogique interactive et opérationnelle. Cette approche vise à atteindre une appropriation optimale des connaissances.

Exceptionnellement, certaines sessions de formations seront individuelles ou dispensées pour un plus grand nombre de stagiaires quand la thématique et l'objectif recherché le nécessitent.

VOLUMETRIE ESTIMATIVE

L'estimation annuelle des données quantitatives est la suivante :

Lots	Nombre d'actions de formation par lot	Effectifs prévisionnels des stagiaires
Lot 1 : Formation par le media training en français, anglais, espagnol ou d'autres langues	20 à 30	120 - 150
Lot 2 : Formation à la prise de parole en public	12 à 15	120 - 150
Lot 3 : Formation au développement de compétences interpersonnelles	3 à 6	100 - 120

--	--	--

Cette estimation annuelle est issue du recensement mené en 2025 et peut évoluer en 2026. Sur le dernier lot, il s'agit d'une création.

Par ailleurs et en raison du thème conducteur des trois lots à savoir la formation/préparation à la communication, les sessions de formation se dérouleront principalement en présentiel, à quelques exceptions près où les stagiaires ne pourraient être présents en raison de leurs affectations et/ou obligations.

4.3.2 MODALITES DES ACTIONS DE FORMATION

Le titulaire assure :

- o La conception pédagogique de l'action de formation et sa mise à disposition ;
- o La mise en œuvre d'une méthode pédagogique active, interactive, adaptée ;
- o La préparation de l'action de formation et sa réalisation ;
- o La mise à disposition d'intervenants répondant aux critères de sélection convenus (incluant la transmission de leur CV) ;
- o Le suivi de l'assiduité de la participation aux formations et l'information à l'administration selon les modalités convenues ;
- o La transmission des attestations de formation aux stagiaires ;
- o L'élaboration et la transmission à l'administration des comptes-rendus par action de formation comprenant le bilan de satisfaction des stagiaires et le bilan des intervenants et les axes d'améliorations éventuelles potentielles à mettre en œuvre ;
- o L'évaluation de la formation par les stagiaires selon les modalités exigées par la démarche qualité appliquée par l'administration ;
- o Et tout autre document utile demandé par l'administration dans le cadre de la démarche qualité.
- o Le cas échant, l'accessibilité de la plateforme pédagogique et modalités d'échange avec les stagiaires, notamment en cas de problèmes techniques ;
- o Les modalités d'échange convenues avec l'administration.

L'animation de l'action de formation doit reposer sur une méthode pédagogique active et adaptée.

Concernant la classe virtuelle, étant entendue dans le sens d'une solution de formation synchrone, elle doit permettre de reproduire certaines spécificités de la formation en présentiel : interactions, partage, support visuel... Elle réunit en visioconférence, un groupe de stagiaires, un formateur en classe entière ou en sous-groupes.

4.3.3 SPECIFICITES TECHNIQUES

Les contenus de formation livrés doivent être autonomes, c'est-à-dire qu'ils ne nécessitent pas de recourir à des fournisseurs ou des hébergements de contenus externes.

Si le titulaire fait usage de sa propre plateforme, il garantit son accès aux stagiaires.

Par ailleurs, le titulaire disposera de toutes les ressources et documentations techniques nécessaires pour réaliser les actions de formation proposées.

A la demande de l'administration, le titulaire transmet toutes informations relatives aux supports et ressources.

5. ANIMATION ET INTERVENANTS DANS L'ACTION DE FORMATION

Les intervenants sont des professionnels ayant une connaissance solide du domaine de la formation et une expérience professionnelle significative ainsi qu'une expertise avérée des sujets traités. Les intervenants doivent avoir une expérience et des compétences dans la formation professionnelle pour adultes et une connaissance du secteur public.

Le titulaire réalisera, une fois par an, un support informatique listant leur niveau et leur périmètre de connaissance du domaine enseigné, leur expérience professionnelle dans la formation des adultes, et les actions de formation pour lesquelles ils interviendront. Ce recueil, accompagné des curriculums vitae d'une page au maximum des différents intervenants, sera mis à disposition de l'administration et sera mis à jour tout au long de l'exécution du présent marché lors de l'arrivée de nouveaux formateurs, a minima une fois par an.

Afin de préserver une démarche égalitaire, le titulaire devra veiller à ce que les actions de formation dispensées soient exemptes de stéréotypes discriminatoires (dans les exemples donnés ou dans les mises en situation).

En cas de changement d'intervenants en cours d'exécution du marché, les nouveaux intervenants doivent remplir les mêmes conditions que celles proposées dans l'offre du titulaire.

Dans le cas de changement d'intervenant de la part du titulaire, le curriculum vitae (CV) sera fourni à l'administration.

Si au cours de l'exécution, il s'avère que la qualité des prestations d'une intervention se révèle insatisfaisante, l'administration se réserve le droit, par demande écrite et motivée, d'exiger du titulaire le remplacement dudit intervenant dans les cinq jours ouvrés suivant sa demande.

Le non-agrément d'un intervenant du titulaire par l'administration ne saura de façon quelconque exonérer le titulaire de ses obligations de résultats, en particulier celles liées au respect des planifications établies. Dans le cas où un intervenant n'aurait pas donné satisfaction.

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

5.1 DUREE DES ACTIONS DE FORMATION

Pour chaque action de formation, l'administration s'engage à commander la durée des sessions sur la base des unités d'œuvre (UO) définies dans le Bordereau de Prix Unitaire (prix pour une demi-journée, une journée, deux journées ou encore prix à l'heure).

5.2 ACCESSIBILITE DES FORMATIONS

Les actions de formation à distance doivent répondre aux critères de l'accessibilité numérique tels que définis dans le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA 4.0, DINUM, août 2019.

Dans le cas des actions de formation organisées dans les locaux du titulaire, ce dernier doit pouvoir, à la demande de l'administration, recevoir des Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Les conditions d'accessibilité sont alors transmises par l'administration au stagiaire ainsi qu'à l'administration à l'occasion de la convocation.

5.3 ACCUEIL D'UN STAGIAIRE 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).

Les convocations doivent faire figurer la personne à contacter chez le titulaire dans le cas d'un besoin d'aménagement pour le suivi de la formation.

L'administration prends à sa charge une solution en ce qui concerne les handicaps liés à une déficience auditive ou visuelle.

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

5.4 Lutte contre la discrimination

Afin de préserver une démarche égalitaire, le Titulaire devra veiller à ce que les actions de formation dispensées soient exemptes de stéréotypes discriminatoires (exemples, sujets, mises en situation, échanges, etc.).

6. ORGANISATION DES PRESTATIONS

6.1 PLANIFICATION DES ACTIONS DE FORMATION

Un ou plusieurs interlocuteurs seront désignés par l'administration pour traiter des modalités pratiques des formations, des suivis de devis et bons de commande, de la certification des services faits, du paiement des factures, et/ou de tout incident rencontré.

Le nom et les coordonnées des interlocuteurs en charge de la planification et commande des actions de formation seront ainsi mentionnés sur chaque bon de commande émis par l'administration.

Au cours de l'année, une action de formation peut faire l'objet de plusieurs sessions. Certaines actions de formation peuvent être alors dispensées simultanément sur plusieurs lieux géographiques, sans limite du nombre de sessions pour la même formation.

Les unités d'œuvre prévues au Bordereau de Prix Unitaire seront commandées en fonction des besoins exprimés par l'administration. Le titulaire reconnaît que l'intégralité des UO prévues au marché n'a pas vocation à être systématiquement déployée et que les volumes commandés pourront varier en fonction de la demande réelle.

Un calendrier prévisionnel des sessions de formation pourra être transmis par le titulaire du lot commandé. Les dates sont soit imposées par l'administration soit le titulaire proposera un calendrier prévisionnel des sessions dans le respect des périodes souhaitées par l'administration.

L'annulation par l'administration d'une session fait l'objet d'un préavis de 5 jour calendaires précédant la date de réalisation prévue pour l'action de formation.

L'annulation d'un commun accord entre l'administration et le titulaire est possible en raison d'un nombre insuffisant de stagiaires (ou d'évènement imprévu). Dans ce cas, un report de session sera envisagé entre les deux parties.

Les cas d'annulation par le titulaire sont de force majeure, à défaut une solution doit être proposée.

6.2 EQUIPEMENTS

Le titulaire doit s'assurer, en lien avec l'administration, au moins deux semaines avant le début de chaque action de formation, de la mise à disposition des moyens techniques et pédagogiques nécessaires à leur réalisation.

Les consignes de sécurité informatique seront indiquées au titulaire par le représentant local de la personne publique, au plus tôt dès la notification du marché et au plus tard avant la mise en œuvre de la première session.

6.3 CONVOCATIONS

Lors de l'envoi du bon de commande, le titulaire précisera au titulaire qui procède à l'envoi des convocations.

Chaque convocation doit indiquer la personne à contacter chez le titulaire, dans le cas d'un besoin d'aménagement de poste (comme évoqué précédemment).

L'administration peut également demander au titulaire la réalisation d'une fiche décrivant le programme, les objectifs et l'articulation des différents modules de la session de formation.

Elles sont caractérisées par les informations suivantes :

- La référence
- Le domaine ou rubrique
- L'intitulé
- Le public cible
- Les prérequis
- Les compétences visées
- Les objectifs pédagogiques attendus
- Le contenu
- Les modalités pédagogiques et d'évaluation
- Les moyens techniques et pédagogiques
- La durée prévisionnelle.

6.4 SUIVI DU STAGIAIRE

Le titulaire établit les feuilles d'émargement par demi-journée (ou journée) pendant toute la durée de l'action de formation. Il transmet ces documents à l'administration le plus rapidement possible et au plus tard dans les 7 jours calendaires suivant la date de fin de l'action de formation, par courriel.

Le titulaire transmet à la demande de l'administration toute autre donnée statistique exigée par la démarche qualité et notifie l'administration de tout cas d'abandon ou de décrochage (retards répétés, relances).

6.5 ATTESTATIONS

À l'issue de l'action de formation, les attestations sont réalisées par le titulaire et transmises aux stagiaires via l'administration, sauf modalités pratiques ou organisationnelles spécifiques.

Si, pour des raisons logistiques ou organisationnelles, un stagiaire a suivi une partie de la formation, une attestation partielle de suivi de la formation lui sera remise.

Le titulaire s'engage à fournir à l'administration, l'état de suivi détaillé de la formation pour chaque stagiaire, de manière à garantir l'exactitude des attestations de formation délivrées.

6.6 SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Les actions de formation sont spécifiées en termes d'objectifs pédagogiques et de modalités pédagogiques (mode d'organisation) de formation par l'administration lors de la commande.

Les supports de formation sont fournis à l'administration pour validation sous format numérique (supports, accès, etc.) avant le début de la formation.

Les supports de travaux pratiques qui complètent les supports de formation sont fournis au format numérique ou sur support papier, en adéquation avec les besoins opérationnels de la formation.

L'élaboration et la fourniture de la documentation pédagogique sont à la charge du titulaire et sont compris dans les prix.

Tous les supports doivent être transmis au minimum 10 jours avant le début de la formation, afin que l'administration puisse les valider.

Le titulaire se chargera de la transmission de toutes les documentations pédagogiques aux stagiaires.

Afin de préserver une démarche égalitaire, le titulaire devra veiller à ce que les supports de formation soient exempts de stéréotypes discriminatoires (dans les exemples donnés ou dans les mises en situations).

Le titulaire prendra en compte, sur demande, dans l'élaboration de la documentation à fournir, les modèles et chartes graphiques établis par l'administration : fiches descriptives, supports pédagogiques, fiche d'évaluation et tout autre document nécessaire pour le suivi de la formation. Ces fiches doivent faire l'objet d'une validation par l'administration.

Le titulaire doit s'assurer que l'intervenant et les stagiaires disposent des supports de formation et des cahiers d'exercices et/ou de travaux pratiques dès la première heure de la formation.

Dans le cas de la formation à distance, un support de cours synthétique et accessible est exigé. Il est mis à disposition des stagiaires en amont de la réalisation de la formation, via la plateforme de formation de l'administration.

6.7 EVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION

En fin de formation, l'administration fait remplir à chaque stagiaire une fiche d'évaluation selon les modalités proposées par l'administration dans le cadre de la démarche qualité. Elle pourra être réalisée sous format dématérialisé.

A titre d'exemple, l'entête de toute fiche d'évaluation contient au minimum les informations suivantes :

- Nom de la société ;
- Identité du formateur ;
- Identifiant et libellé de l'action de formation ;
- Date de début, de fin et lieu de l'action de préparation.

Le corps de la fiche d'évaluation comporte au minimum les critères suivants :

- La qualité des informations transmises avant la formation ;
- Le degré atteint de l'objectif ;
- La qualité de l'animation ;
- La pertinence du contenu de la formation ;
- La qualité des moyens pédagogiques ;
- La qualité de la documentation remise ;
- La maîtrise du sujet par les intervenants ;
- Les conditions techniques de la formation.

Ainsi que les observations sur la session, y compris :

- Points forts et
- Axe d'amélioration.

À l'issue de l'action de formation, une synthèse des évaluations est effectuée par le titulaire et transmise à l'administration qui présente, au regard des résultats, les propositions d'axes d'amélioration.

Ces évaluations permettent d'apporter des éléments communs lors des réunions annuelles de pilotage du marché.

6.8 PRESTATIONS ET LIVRABLES ATTENDUS

Les supports et autres livrables font partie intégrante des **livrables attendus** dans le cadre de la réalisation des actions de formation.

Les prestations sont considérées complètes une fois les conditions suivantes remplies :

- réalisation des actions de formation conformes aux fiches pédagogiques ;
- remise aux stagiaires des supports de cours ;
- réception par l'administration des documents suivants le plus rapidement possible et au plus tard dans les huit (8) jours ouvrés à l'issue de chaque action de formation :
 - la synthèse des évaluations stagiaires,
 - les fiches d'évaluation renseignées par les stagiaires,
 - le compte rendu de l'action de formation rédigé par le formateur,
 - les feuilles d'émargement,
 - les attestations de formation établies par le titulaire (elles sont ensuite transmises aux stagiaires par le titulaire ou par l'administration),
- un exemplaire du support de formation remis aux stagiaires ;
- réception par l'Administration des bilans avec les propositions d'amélioration ;
- les rapports et données statistiques d'assiduité individuelles des stagiaires ;
- réception de toute autre donnée ou preuve exigée dans le cadre de la démarche qualité.

Le titulaire s'assure par tout moyen de la réception des livrables par l'administration.

6.9 INCIDENTS

Les incidents susceptibles d'intervenir dans l'exécution d'un marché font l'objet d'une déclaration d'incident émanant de l'administration. La déclaration d'incident doit être signifiée au représentant désigné de chaque partie (administration et titulaire).

Cette démarche peut être initiée par un formulaire spécifique de type « fiche d'incident » (cf. annexe I du présent CCTP).

7. RAPPORT D'EVALUATION ANNUEL ET BILAN ANNUEL DES ACTIONS DE FORMATION

Le titulaire s'engage à remettre par courriel sous format numérique un rapport d'évaluation annuel au titre de l'année N-1 au plus tard le 31/01 de l'année N ainsi que toute autre information ou données chiffrées.

Ces rapports d'évaluation annuels, qui peuvent comprendre les données chiffrées à la demande de l'Administration, permettront de confirmer les orientations des actions de formation réalisées et de dégager des évolutions.

Des bilans et des données statistiques peuvent être demandés régulièrement par l'Administration selon besoin et conformément à sa démarche qualité.

8. ASSISTANCE

Le titulaire propose une offre de services standards, celle-ci est basée sur la mise à disposition d'un support administratif et d'un support technique.

Le support administratif est disponible du lundi au vendredi (jours ouvrés) de 10h00 à 17h00.

Il doit traiter toutes les demandes d'informations ou réclamations de type administratif et tout autre incident qui amène un dysfonctionnement des services.

Le support technique prend en charge les incidents liés aux données personnelles (limitation des accès aux sites web, sécurité des informations, non transmissions à d'autres organismes, maintenance et destruction des données le cas échéant) ou tout autre incident qui amène un dysfonctionnement des services (dans l'organisation même de la formation notamment).

9. PILOTAGE

Le titulaire nomme un interlocuteur privilégié pour toute question relative à l'exécution du marché.

Il est en charge notamment de :

- de participer aux réunions de pilotage ;
- de répondre à toutes les questions liées à l'exécution de l'accord-cadre ;
- participer aux réunions annuelles de bilan / revue d'offre.

A ce titre, il intervient dans la chaîne d'escalade de l'accord-cadre pour le traitement des problèmes administratifs ou techniques sensibles.

Il doit pouvoir être joint par téléphone les jours ouvrables de 10h à 17h00. En cas d'absence, le titulaire désigne un remplaçant ayant le même niveau d'expertise et communique ses coordonnées à l'administration dans les dix (10) jours ouvrables.