



Communiquer positivement avec ses interlocuteurs

Rédacteurs : VIVEA - Délégation sud- Région Nouvelle-Aquitaine

Destinataires : prestataires de formation

Date de création : Octobre 2021

Date de révision : Octobre 2022



1. Le contexte

VIVEA est le fonds d'assurance formation pour les non-salariés du secteur agricole (chefs d'exploitation ou d'entreprise, conjoints collaborateurs et aide-familiaux). Il compte plus de 511 000 contributeurs. VIVEA finance les formations en direction de ses contributeurs et définit une politique de développement de la formation pour répondre aux besoins en compétences de ces derniers en lien avec les orientations de son Plan Stratégique (consultable sur www.vivea.fr).

L'origine de l'appel d'offre

A l'heure où les débats de société s'intensifient (changement climatique, impact environnemental des pratiques agricoles, gestion et utilisation de l'eau, ...), il devient primordial pour les agriculteurs et les agricultrices de savoir à la fois écouter les questions posées et communiquer de façon didactique, enthousiaste et efficace. Force est de constater qu'ils sont, généralement, peu habitués à pratiquer cet exercice alors que leurs « détracteurs », eux, savent parfaitement utiliser les moyens et les techniques de communication.

C'est pourquoi les élus du comité territorial Aquitaine ont décidé de lancer dès janvier 2019 un premier Appel d'Offre Spécifique voué à développer les formations sur la communication positive et le dialogue sociétal. Fin 2019, la problématique et le contexte étant quasi-similaires, les élus de Poitou-Charentes ont souhaité que ce dispositif soit accessible aux contributeurs (trices) de leur territoire. Comme le Plan de Développement de la Formation du Territoire Limousin 2018-2020 prévoyait d'œuvrer au développement de telles compétences, le comité VIVEA Limousin a lui aussi décidé, début janvier 2020, d'accueillir cet Appel d'Offre Spécifique. La démarche d'adoption de ce dispositif formation au niveau régional s'est donc concrétisée le 24 janvier 2020, lorsque les élus VIVEA se sont prononcés favorablement à l'extension de cet Appel d'Offre Spécifique à la totalité du territoire de Nouvelle-Aquitaine.

En 2021, les évaluations conduites auprès des bénéficiaires de formation, des formateurs experts et des Organismes de formation - de Nouvelle-Aquitaine et d'Occitanie (car cette région voisine développe aussi ce même type d'offre) – concluent, en synthèse, que cet AOS reste de pleine actualité et qu'il est aujourd'hui important de cibler plus particulièrement les agriculteurs et les agricultrices en contact avec les consommateurs lors d'actes de vente ou de négociations commerciales.

L'objectif général de l'appel d'offre

Les formations permettront de développer des compétences de communication pour améliorer les relations avec ses interlocuteurs et éviter les tensions, mieux vendre ses produits, valoriser ses pratiques et son métier, défendre la profession (pour les élus et responsables professionnels).



2. Propositions attendues

Le public

Ce cahier des charges est ouvert à toutes les contributrices, tous les contributeurs de VIVEA.

Ainsi, votre cible de public pourra être :

- Agriculteurs en lien avec des consommateurs ou du public (accueil et vente à la ferme, intervention en grande surface, participation à des salons ...)
- Agriculteurs ayant un nouveau projet : agrandissement, nouvel atelier, commercialisation, transformation, création d'un magasin collectif...
- Agriculteurs rencontrant des difficultés de voisinage ou souhaitant améliorer l'image de leurs exploitations.
- Représentants des agriculteurs et agriculteurs témoins

Le recrutement du public

Grâce à l'évaluation menée sur les AOS précédents, nous savons que le partenariat est gage de réussite du recrutement. Nous préconisons donc d'établir des partenariats (syndicats de producteurs, syndicalisme, collectifs en vente directe, coopératives, CETA, ...).

Pour recruter, il faut identifier une problématique très concrète qui concerne un type d'agriculteur ou un groupe bien identifié selon des situations professionnelles concrètes rencontrées localement ou sur une filière.

La mobilisation du public s'appuiera notamment sur le témoignage de ceux qui ont fait des formations : interview, vidéo de promotion. Pour exemple, cette **vidéo mise à disposition par Vivéa** (libre de droits d'utilisation et de diffusion) : <https://youtu.be/dpUaqoDE2yQ>.

Pour faciliter le recrutement il est aussi conseillé de consulter les fiches leviers de départ en formation sur [Fiches : levier favorisant le départ en formation – VIVEA](#)

Les modalités de mobilisation du public et de partenariat proposées devront être précisées dans la demande de financement dans la partie « *public visé* ».

Le périmètre géographique

Les formations s'adressent aux agriculteurs (trices) des départements de Nouvelle-Aquitaine.

Les objectifs de formation

Les formations retenues dans cet AOS devront permettre aux participants d'être à même de mieux répondre aux diverses interpellations de la société. Pour cela les formations devront aborder les objectifs suivants :

- **obligatoires**
 1. Comprendre son environnement pour prendre en compte les attentes de ses interlocuteurs et éviter les tensions et/ou les conflits
 2. Adopter une posture d'écoute et de dialogue



- **Complémentaires mais optionnels**

3. Adapter sa communication afin d'améliorer ses relations avec son voisinage, ses clients, les associations en lien avec son entreprise et améliorer son image sur les réseaux sociaux,
4. Savoir élaborer un argumentaire personnel et adapté à :
 - ses interlocuteurs
 - sa situation commerciale
5. Professionnaliser sa prise de parole dans les médias (TV, radios ...) et sur les réseaux sociaux.

Grâce aux évaluations menées sur les précédents AOS, nous savons que les formations de courte durée facilitent le recrutement. Si vous avez l'intention d'atteindre la totalité des 5 objectifs ci-dessus, nous préconisons l'organisation de parcours modulaires, échelonnés dans le temps.

Ex : une formation de 7 heures sur l'objectif 1, 2 et 3, une autre de 14h sur l'objectif 4 et 5...

NB : Pour être éligible à cet AOS, la formation ne doit pas être exclusivement centrée sur les techniques de communication.

Les modalités pédagogiques

Les formations doivent obligatoirement comprendre des temps :

- **D'apports,**
- **De mises en pratique des situations de communication,**
- **De débriefings s'inspirant de situations professionnelles.**

Pour que les stagiaires soient acteurs de la formation, ces temps pourront prendre la forme de jeu de rôle, de mise en situation, d'échanges.

Un temps individuel de transfert des acquis sera possible pour les formations d'au minimum 14 heures ; pour cela, contactez obligatoirement votre conseiller en amont du dépôt de votre demande.

Pour les formations à destination des éleveurs, les ressources mises à disposition par la profession via Interbev pourront être utilisées : <https://www.interbev-nouvelleaquitaine.fr/index.php>

Les modalités pédagogiques proposées devront être précisées dans le programme de la formation de la demande de financement dans la partie « *méthodes pédagogiques et moyens matériels* ».

La durée de la formation

La durée minimum de la formation est de 7 heures.

Les modalités d'évaluation

L'évaluation de la formation revêt un caractère légal obligatoire et est à préciser dans la rubrique « *Critères et modalités d'évaluation des résultats* ». Cela concerne à la fois la satisfaction et les capacités acquises des stagiaires.



Les compétences des formateurs

Pour mener à bien les formations, l'organisme de formation doit s'assurer que le ou les intervenants justifient d'une expertise avérée dans la :

- Connaissance de monde agricole et des controverses sociétales
- Maîtrise des techniques de communication
- Capacité à animer une formation et à conduire un débriefing pédagogique (analyse des mises en situation et capacité à en tirer des enseignements)

Les noms et qualifications (fonction, expérience, formation) et la structure employeuse des formateurs mobilisés devront être précisés dans la demande de financement dans la partie « *moyens d'encadrement* ».

La période de réalisation

Les formations débuteront entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre 2024 et se termineront au plus tard le 31 mars 2025.

3. Sélection

Les critères de sélection

- ▶ L'adéquation aux objectifs de formation
- ▶ Le prix (coût TTC heure /stagiaire)
- ▶ Les compétences des formateurs
- ▶ Les modalités pédagogiques proposées

Nous attirons votre attention sur le fait que le titre proposé devra tenir compte de l'objectif ciblé au regard des besoins du public accueilli en formation.

4. Conditions d'achat et de prise en charge

Les modalités d'achat et de prise en charge de la formation

Les actions de formation sont achetées par VIVEA sur la base des critères de sélection à concurrence de l'enveloppe financière mise à disposition par le comité régional VIVEA et selon l'ordre de transmission (dates de transmission) des demandes de financement.

Le prix d'achat plafond des actions de formation répondant à cet appel d'offre spécifique est fixé à 60€ TTC par heure/stagiaire. La prise en charge plafond de VIVEA est fixée à 44 € TTC par heure/stagiaire. La valorisation financière liée à la Politique Qualité Formation VIVEA peut s'appliquer sur les actions de formation relevant de cet appel d'offre.

Ce prix d'achat et cette prise en charge pourront varier de + 2 € de l'heure/stagiaire par la mise en place de partenariat afin d'améliorer le recrutement. Ces modalités seront à préciser dans la demande de financement dans la rubrique « *Exposé des motifs de la formation* ».

VIVEA se réserve la possibilité de négocier le prix d'achat et la prise en charge.



Cas du transfert des acquis

Jusqu'à la session d'instruction du 30 novembre 2023 (dépôt des demandes de financement au plus tard le 9 novembre 2023), VIVEA peut prendre en charge selon les critères définis dans le guide des modalités de formation le transfert des acquis aux conditions suivantes :

- Le montant des temps de **transfert des acquis** et des temps de formation en collectif est à différencier ;
- Le montant maximum de prise en charge par VIVEA pour les temps de transfert des acquis est précisé dans la grille de prise en charge publiée sur vivea.fr.

Cas de l'accompagnement individualisé

A compter de la session d'instruction du 2 février 2023 (dépôt des demandes de financement au plus tard le 12 janvier 2023), VIVEA peut prendre en charge selon les critères définis dans le guide des modalités de formation l'accompagnement individualisé aux conditions suivantes :

- Le montant **des temps d'accompagnement individualisé** et des temps de formation en collectif est à différencier ;
- Le montant maximum de prise en charge par VIVEA pour les temps d'accompagnement individuel est précisé dans la grille de prise en charge publiée sur vivea.fr.

Cas des formations mixtes digitales (FMD)

VIVEA peut prendre en charge selon les critères définis dans le guide des modalités de formation les formations mixtes digitales aux conditions suivantes :

- Le financement **des temps en distanciel des FMD** et des temps de formation présentiel est à différencier ;

Le montant maximum de prise en charge par VIVEA pour les temps en distanciel est précisé dans la grille de prise en charge publiée sur vivea.fr.

Les bénéficiaires de l'action de formation devront être informés du financement de l'action par VIVEA et par d'éventuels Co-financeurs (en fonction des territoires).

Les modalités de la réponse et le calendrier spécifique

La demande de financement doit être saisie sur l'extranet de VIVEA sur une session d'instruction dans la priorité « **P1 : CONFORTER LA POSITION DU CHEF D'ENTREPRISE** » de l'appel d'offre permanent du **Comité Nouvelle-Aquitaine** en cochant le projet intitulé « **Communication positive** ».

Pour en savoir plus sur cet appel d'offre spécifique, vous pouvez contacter :

Gilles YSOS (dépts 40, 47, 64) g.ysos@vivea.fr – Tél. : 06 70 75 00 35

Valérie LOPEZ (dépts 19, 23, 87) v.lopez@vivea.fr – Tél. : 06 73 69 03 06

Pascal MASSOU (dépts 24, 33) p.massou@vivea.fr – Tél. : 06 73 69 02 39

Catherine VIGE (dépts 16, 17, 79, 86) c.vige@vivea.fr – Tél. : 06 77 80 40 93



ANNEXE : **Exemples de contextes qui facilitent le départ en formation**

- Les chartes « riverains »
- Les évènements liés à l'accueil du public
- Le bien-être animal
- Les pratiques innovantes des collectifs d'agriculteurs
- L'utilisation nécessaire des produits phytosanitaires dans certaines filières
- Le dialogue local-communal sur des sujets d'actualité
- Les controverses de certaines associations
- Les interpellations des clients sur les marchés, manifestations
- Les interventions auprès de l'enseignement agricole
-