



ESC Dijon-Bourgogne, 823 945 753 RCS Dijon

29 rue Sambin
BP 50608
21006 DIJON Cedex

M A R C H E D E S E R V I C E

BURGUNDY SCHOOL OF BUSINESS
RECRUTEMENT D'UN CONSULTING EXTERIEUR DANS
LA PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)
MAPA25-02

4

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Établi par : BURGUNDY SCHOOL OF BUSINESS
(BSB)

À Dijon, le 10 février 2025

Pouvoir adjudicateur : BSB, représentée par son
Directeur Général,
Monsieur Stéphane Bourcieu

Lu et Accepté par l'entrepreneur soussigné,

A, le

Table des matières

Article 1 -	Présentation de BSB	3
Article 2 -	Contexte et objectif du cahier des charges	4
Article 3 -	Langue des entretiens	4
Article 4 -	Périmètre de l'intervention et unités de travail	5
a)	Périmètre de l'intervention.....	5
b)	Unités de travail au 31/01/2025	5
Article 5 -	Ordonnancement prévisionnel de la mission (à titre indicatif)	5
Article 6 -	Déroulement de la mission	5
Etape 1	Préparation et cadrage	6
Etape 2	Évaluation des RPS : pré-diagnostic et diagnostic quantitatif.....	6
1-	Pré-diagnostic : état des lieux quantitatif.....	6
2-	Diagnostic : élaboration d'un questionnaire	6
Etape 3	Mise en ligne du questionnaire, et traitement des réponses	7
Etape 4	Synthèse et restitution du diagnostic quantitatif des RPS	7
Etape 5	Evaluation des RPS : Diagnostic qualitatif approfondi par unité de travail.....	8
Etape 6	Élaboration d'un plan d'actions et sa restitution	8
Etape 7	Évaluation et suivi.....	9
Article 7 -	Conditions de collaboration	10
c)	Modalités contractuelles par étape :	10
d)	Paieement par étape.....	10
e)	Modalités de validation.....	10
f)	Responsabilités et obligations des parties	10
g)	Ajustements possibles.....	11
h)	Interruption de collaboration.....	11
i)	Communication et suivi.....	11
Article 8 -	Engagements du prestataire.....	11
Article 9 -	Option : Méthodologie et intégration dans le DUERP et le PAPRI Pact	11

Article 1 - Présentation de BSB

Créée en 1899, Burgundy School of Business (BSB), anciennement nommée Groupe ESC DIJON BOURGOGNE, est une institution reconnue pour l'excellence de ses enseignements et de sa recherche, triplement accréditée AMBA, AACSB et EQUIS.

BSB est également engagée dans une démarche RSE.

Historiquement rattachée à la CCI de Côte d'Or, elle s'est engagée dans une démarche d'autonomisation, passant au statut d'Association loi 1901 au 1^{er} janvier 2013, puis, à compter du 28 novembre 2016, à celui d'EESC (Établissement d'Enseignement Supérieur Consulaire) doté d'un directoire et d'un conseil de surveillance.

BSB propose un ensemble complet de programmes de formation, en français et en anglais (Bachelor, Master Grande École, MSc, MBA...). Elle met également en avant son expertise dans le management du vin et des spiritueux avec la School of Wine & Spirits Business reconnue mondialement, entièrement dédiée à ce secteur d'activité et dotée d'une équipe de recherche dédiée au management du vin.

Forte de plus de 16 000 diplômés, BSB accueille aujourd'hui plus de 3 000 étudiants et compte plus de 240 collaborateurs, répartis sur 3 campus (Dijon, Lyon, Paris).

BSB s'attache à intégrer une politique de gestion des ressources humaines proactive et centrée sur le bien-être des employés.

Ainsi, forte de plusieurs unités de travail et de collaborateurs répartis sur différents sites, BSB a décidé de renforcer ses actions en matière de prévention des risques psychosociaux (RPS) afin d'assurer un environnement de travail sain et motivant. C'est dans ce cadre qu'un appel d'offres est lancé pour la réalisation d'une étude approfondie des RPS au sein de l'établissement de Dijon, ainsi que dans d'autres unités qui seront définies lors de la mise en œuvre de la mission.

Article 2 - Contexte et objectif du cahier des charges

Suite à une demande formulée par la CARSAT, BSB est conduite à identifier et évaluer les risques psychosociaux (RPS) auxquels ses collaborateurs sont exposés. Cette démarche s'inscrit dans la volonté de l'établissement de formaliser une politique de prévention et d'amélioration continue des risques professionnels dans leur globalité. Conformément à la définition retenue par l'INRS, les RPS regroupent l'ensemble des situations professionnelles qui peuvent induire du stress, des violences externes ou des violences internes. Les facteurs de RPS sont précisément liés à l'organisation du travail, aux relations interpersonnelles, à la charge de travail, ou à l'environnement psychologique dans lequel évoluent les salariés.

Afin de mener à bien la démarche, un groupe de travail paritaire (3 représentants du CSE, 3 représentants de la Direction de l'Ecole) a été constitué. Ce groupe a travaillé à la définition d'un accord pour la mise en œuvre de la démarche de prévention des risques psychosociaux. Cet accord a été signé par l'ensemble des membres du groupe paritaire. Il a également été convenu qu'il serait fait appel à un prestataire externe afin d'accompagner l'Ecole dans la mise en œuvre de la démarche. Ce groupe de travail paritaire aura en charge le pilotage des différentes étapes de la démarche et sera l'interlocuteur du prestataire externe retenu. Ce groupe de travail paritaire reporte au Directoire de l'Ecole.

L'objectif principal de cet appel d'offres est d'obtenir une analyse fine et détaillée des RPS, ainsi que des recommandations concrètes et réalisables visant à améliorer les conditions de travail. En tant qu'expert dans les ressources humaines et la prévention pragmatique des risques psychosociaux, le prestataire devra proposer des actions « SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporelles) » permettant une mise en œuvre immédiate et mesurable des améliorations.

Il est attendu du prestataire une démarche proactive qui permettra non seulement de répondre aux besoins immédiats de l'entreprise en termes de prévention des RPS, mais aussi d'agir sur des situations identifiées à risques. Il est également attendu du prestataire un transfert de compétences et de savoir-faire permettant la pérennité du système de prévention proposé.

Article 3 - Langue des entretiens

Les échanges entre le prestataire et les collaborateurs de BSB devront se faire aussi bien en français qu'en anglais. L'Ecole ayant un environnement international, il est important que l'expert soit en mesure de mener des entretiens dans ces deux langues, selon les besoins et la répartition des équipes.

Article 4 - Périmètre de l'intervention et unités de travail

a) Périmètre de l'intervention

Le périmètre de l'intervention concerne l'ensemble des unités de travail de BSB. Certaines étapes de la mission concernent d'emblée l'ensemble de la structure, d'autres ont vocation à être déployées progressivement dans les différentes unités de travail constituant l'Ecole.

Le prestataire devra tenir compte aussi bien des contraintes de la structure (sociales, techniques, économiques) que des particularités de chaque unité de travail, tant en termes de métiers que d'organisation, pour proposer une analyse pertinente et des solutions adaptées

b) Unités de travail au 31/01/2025

Comme indiqué ci-dessus, certaines étapes de la mission (Etapes 1 à 4) s'appliqueront d'emblée à l'ensemble de BSB. Les autres étapes (Etapes 5 à 7) seront ensuite déployées progressivement au sein des différentes unités de travail.

Dans ce cadre, afin de répondre à demande de la CARSAT, les étapes 5 à 7 seront tout d'abord déployées au sein de l'unité de travail des enseignants et au sein de celles des encadrants ; ces derniers étant définis comme des salariés ayant la responsabilité directe du management d'au moins un collaborateur.

Article 5 - Ordonnancement prévisionnel de la mission (à titre indicatif)

Un calendrier prévisionnel est annexé. Certaines échéances (la mise en ligne du questionnaire, la restitution des résultats de l'analyse quantitative) sont fermes.

Article 6 - Déroulement de la mission

La mission confiée au prestataire se déroulera en plusieurs étapes clairement définies, visant à identifier et prévenir les risques psychosociaux (RPS) au sein de BSB. Chaque étape comprendra des actions spécifiques garantissant la participation de toutes les parties prenantes et assurant un suivi rigoureux des résultats. Le prestataire devra également proposer un planning détaillé avec des jalons pour chaque étape clé, permettant un suivi continu de l'avancement des travaux. La durée totale de la mission est estimée au plus à 24 mois.

Les étapes principales de la mission incluent :

Etape 1 Préparation et cadrage

Cette première étape consistera à organiser une réunion de lancement avec le groupe de travail paritaire. À cette occasion, les objectifs de la mission seront validés, ainsi que la méthodologie et le calendrier prévisionnel. Cette phase inclura :

- L'identification précise des unités de travail et des interlocuteurs.
- Une présentation des étapes de la mission aux différentes parties prenantes.

Livrables attendus :

Un document de cadrage validé comprenant la méthodologie, les objectifs, et le planning détaillé. La méthodologie devra être alignée avec les préconisations de l'INRS.

Clause de non-engagement pour la prochaine étape :

La réalisation de cette étape et la remise des livrables attendus feront l'objet d'une validation par BSB, au travers de son groupe de travail paritaire. En fonction des résultats obtenus et des priorités définies, ce groupe se réserve le droit de ne pas poursuivre sur l'étape suivante sans que cela ne constitue une obligation ou un engagement préalable.

Etape 2 Évaluation des RPS : pré-diagnostic et diagnostic quantitatif

1- Pré-diagnostic : état des lieux quantitatif

Le prestataire réalisera un pré-diagnostic sur la base d'un état des lieux de l'existant. Les membres du groupe de travail paritaire mettront à disposition toutes les informations nécessaires pour procéder au pré-diagnostic et établir un état des lieux permettant de repérer les risques déjà identifiés, les manifestations de troubles, les situations de travail sensibles, et l'efficacité des outils existants.

Livrables attendus :

- Une synthèse de l'état des lieux initial
- Une analyse de l'efficacité des dispositifs existants
- Une synthèse des facteurs de risques

2- Diagnostic : élaboration d'un questionnaire

Le prestataire élaborera un questionnaire interne permettant de couvrir l'ensemble des facteurs de risques identifiés. Ce questionnaire pourra comprendre des questions ouvertes pour apporter des informations qualitatives utiles pour formuler des actions de réductions et de préventions des RPS.

Livrables attendus :

- Un questionnaire facilement réutilisable pour un suivi régulier des RPS au sein de BSB.

Clause de non-engagement pour la prochaine étape :

La réalisation de cette étape et la remise des livrables attendus feront l'objet d'une validation par le groupe de travail de BSB. En fonction des résultats obtenus et des priorités définies, ce groupe se réserve le droit de ne pas poursuivre sur l'étape suivante sans que cela ne constitue une obligation ou un engagement préalable.

Etape 3 Mise en ligne du questionnaire, et traitement des réponses

Le prestataire assurera la diffusion du questionnaire et son suivi. Il garantira la confidentialité des données recueillies et l'anonymat des répondants. Le prestataire suivra le taux de retour et procédera à une relance auprès des salariés n'ayant pas répondu. Il assurera un traitement statistique des réponses.

Livrables attendus :

- Un pré-rapport présentant les résultats globaux et détaillés du questionnaire

Clause de non-engagement pour la prochaine étape :

La réalisation de cette étape et la remise des livrables attendus feront l'objet d'une validation par le groupe de travail de BSB. En fonction des résultats obtenus et des priorités définies, ce groupe se réserve le droit de ne pas poursuivre sur l'étape suivante sans que cela ne constitue une obligation ou un engagement préalable.

Etape 4 Synthèse et restitution du diagnostic quantitatif des RPS

Le prestataire restituera le diagnostic au groupe de travail paritaire, puis à l'ensemble des salariés de BSB

Livrables attendus :

- Un rapport final (format Word et PDF)
- Un support de présentation des résultats (diaporama Power Point)
- Une présentation en présentiel aux salariés
- Une synthèse pédagogique pour diffusion interne (format Word et Power Point)

Clause de non-engagement pour la prochaine étape :

La réalisation de cette étape et la remise des livrables attendus feront l'objet d'une validation par le groupe de travail de BSB. En fonction des résultats obtenus et des priorités définies, ce groupe se réserve le droit de ne pas poursuivre sur l'étape suivante sans que cela ne constitue une obligation ou un engagement préalable.

Etape 5 Evaluation des RPS : Diagnostic qualitatif approfondi par unité de travail

L'approche quantitative par questionnaire sera complétée et enrichie par une approche qualitative par unité de travail au travers d'entretiens complémentaires qui se réaliseront par lots. Le prestataire organisera ces entretiens sur un panel d'employés. La sélection de ces employés sera validée par le groupe de pilotage paritaire en amont des entretiens et pourra être complétée par des employés volontaires. Le nombre d'entretiens réalisés devra répondre à la logique de représentativité (unités de travail, métiers, sites...).

Le premier lot sera constitué par l'unité de travail des enseignants (79 collaborateurs non encadrants) et celle des encadrants (39 collaborateurs).

Les lots suivants seront constitués par :

- L'unité de travail des administratifs (108 collaborateurs).
- L'unité de travail des « non sédentaires » (16 collaborateurs).
- L'unité de travail Facilities et Moyens généraux (7 collaborateurs).

L'ordre de traitement des différentes unités de travail sera déterminé par le groupe paritaire à la lumière des résultats du diagnostic quantitatif.

Livrables attendus :

- Une grille d'entretiens validé par le groupe de pilotage
- Un compte rendu synthétique anonymisé et une analyse des entretiens pour chacune des unités de travail.

Etape 6 Élaboration d'un plan d'actions et sa restitution

Pour chaque unité de travail, le prestataire proposera un plan d'actions spécifique avec des mesures nécessaires visant à prévenir les RPS. Il animera une démarche de co-construction d'un plan d'actions en groupes de travail sous le pilotage du groupe paritaire.

Chaque plan d'actions devra contenir des actions réalisables par ordre de priorité (ex. Nombre d'employés concernés) et devra être opérationnel et adapté au contexte de BSB. Il indiquera pour chaque facteur de risque :

- Les actions ou préconisations,
- Leur importance et leur niveau d'urgence,
- Les moyens nécessaires à mobiliser,
- Le calendrier prévisionnel possible en veillant à ce qu'il soit réaliste,
- Les indicateurs permettant d'évaluer le degré d'avancement de chaque action ou de chaque mesure de prévention,
- Les indicateurs qui mesureraient l'efficacité des actions

Pour un même facteur de risque identifié, le prestataire sera amené à proposer différents types d'actions alternatives concourant à l'atténuation ou à l'élimination du risque.

Livrables attendus :

- Une note méthodologique de co-construction d'un plan d'actions
- Un plan d'actions spécifique à chaque unité de travail
- Un plan d'actions complet et consolidé au niveau de l'institution comprenant une procédure de signalement anonyme
- Un support de présentation des différents plans d'actions et du plan d'action consolidé (diaporama PPT)

Clause de non-engagement pour la prochaine étape :

La réalisation de cette étape et la remise des livrables attendus feront l'objet d'une validation par le groupe de travail de BSB. En fonction des résultats obtenus et des priorités définies, ce groupe se réserve le droit de ne pas poursuivre sur l'étape suivante sans que cela ne constitue une obligation ou un engagement préalable.

Etape 7 Évaluation et suivi

Le prestataire établira une liste d'indicateurs de suivi et proposera une maquette de tableau de bord pour le suivi de la situation en matière de risques psychosociaux.

Livrables attendus :

- Une liste d'indicateurs
- Un tableau de bord de suivi

Clause de non-engagement pour la prochaine étape :

La réalisation de cette étape et la remise des livrables attendus feront l'objet d'une validation par le groupe de travail de BSB. En fonction des résultats obtenus et des priorités définies, ce groupe se réserve le droit de ne pas poursuivre sur l'étape suivante sans que cela ne constitue une obligation ou un engagement préalable.

Article 7 - Conditions de collaboration

c) Modalités contractuelles par étape :

Chaque étape du projet est régie par les pièces constitutives du marché, qui font office de contrat. La réalisation de chaque étape est indépendante et conditionnée à la validation des livrables correspondants par le groupe de travail de BSB. La poursuite vers une étape ultérieure est soumise à une décision explicite de ce groupe, formalisée par un ordre de service ou un document équivalent. En l'absence d'un tel document, aucune obligation de poursuivre les prestations ne saurait être imposée à BSB.

d) Paiement par étape

Le paiement des prestations sera effectué à la fin de chaque étape, sous réserve de la validation complète des livrables attendus.

e) Modalités de validation

La validation des livrables pour chaque étape se déroulera selon les étapes suivantes :

- Remise des livrables par le consultant dans les délais contractuels.
- Analyse des livrables par le groupe de travail paritaire.
- Réunion de présentation ou d'explication, si nécessaire.
- Envoi d'un document écrit validant les livrables ou demandant des ajustements.

La validation finale sera formalisée par un procès-verbal signé par les deux parties.

f) Responsabilités et obligations des parties

Les parties s'engagent à collaborer activement pour assurer le bon déroulement de chaque étape :

- BSB fournit au consultant toutes les informations nécessaires et valide ou commente les livrables dans un délai de 15 jours ouvrés suivant leur remise.
- Le consultant s'engage à respecter les délais fixés pour chaque étape et à adapter les livrables en fonction des retours de BSB dans la limite des délais et des périmètres définis au départ.

g) Ajustements possibles

En cas de modification des besoins ou des priorités au cours d'une étape, les parties conviennent d'un ajustement formalisé et qui doit être approuvé par écrit avant sa mise en œuvre.

h) Interruption de collaboration

BSB se réserve le droit d'interrompre la collaboration à la fin de chaque étape, sans obligation de justification, ni de poursuite du projet. Cette interruption ne donnera lieu à aucune indemnisation supplémentaire pour le consultant, hormis les paiements dus pour les prestations déjà validées.

i) Communication et suivi

Le suivi de chaque étape sera réalisé par des points réguliers, planifiés comme suit :

- Réunions régulières (en présentiel ou en visioconférence) pour suivre l'avancement.
- Réunion de clôture à la fin de chaque étape pour valider les livrables.

Article 8 - Engagements du prestataire

Le prestataire retenu pour cette mission s'engage à :

- Respecter les principes généraux de prévention définis par le Code du travail (L4121-2).
- Garantir la confidentialité des informations recueillies au cours de la mission, ainsi que l'anonymat des participants lors des restitutions et rapports.
- Proposer une méthodologie éprouvée et adaptée aux besoins spécifiques de BSB.
- Assurer la responsabilisation des différents acteurs internes dans la démarche de prévention, afin de garantir l'autonomie de BSB dans la gestion des RPS à long terme.
- Respecter le calendrier de la mission et rendre compte régulièrement de l'avancement des travaux aux instances concernées.
- Mettre en place une approche participative, associant à la fois les Représentants du personnel, les Managers, et les collaborateurs dans la démarche de prévention.

Article 9 - Option : Méthodologie et intégration dans le DUERP et le PAPRIPACT

Le prestataire proposera en option une mise à jour visant à retranscrire les résultats du diagnostic dans le DUERP et le PAPRIPACT volet RPS.

Livrables attendus :

- Le volet RPS actualisé du DUERP et du PAPRIPACT, conforme à la réglementation et facilement exploitable
- Une méthode de suivi de l'outil