

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES  
ET DE LA FORMATION

15, RUE DE VAUGIRARD – 75291 PARIS CEDEX 06

TÉLEPHONE : 01.42.34.25.73

**MISE EN PLACE D’UNE CELLULE EXTERNE D’ÉCOUTE ET D’ACCOMPAGNEMENT DES MEMBRES DU PERSONNEL DU SÉNAT CHARGÉE DE TRAITER LES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL**

**CAHIER DES RÉPONSES ATTENDUES**

Avril 2025

*Le présent cahier des réponses attendues synthétise les principaux éléments attendus de la part des candidats, en fonction des critères d’attribution prévus par le règlement de la consultation.*

# La méthodologie et le dispositif proposés pour la gestion de la cellule d’écoute et d’accompagnement et l’exécution de l’ensemble des autres prestations mentionnées au cahier des clauses particulières (30 % de la note finale)

* 1. Présenter les modalités d’accessibilité de la cellule d’accueil, d’écoute et d’accompagnement, en cohérence avec le CCP ; préciser notamment : les conditions d’accessibilité de la ligne téléphonique, le délai d’attente moyen et le délai d’attente maximum en cas d’appel téléphonique, les conditions permettant de limiter l’accès de la plateforme internet à la seule population bénéficiaire, les fonctionnalités associées à la plateforme internet, le délai de réponse en cas de saisine via la plateforme internet ;
  2. Présenter les modalités de traitement des saisines de la cellule, en cohérence avec le CCP ; présenter le planning type d’une prise en charge d’une saisine de la cellule ; préciser le délai moyen et le délai maximum entre les rendez-vous téléphoniques.

# Moyens humains mobilisés, notamment au travers de la qualité et de l’expertise des intervenants membres de la cellule d’accueil et d’accompagnement et de l’organisation interne de l’équipe (30 % de la note finale)

* 1. Préciser le dimensionnement et la composition de l’équipe d’intervenants désignés pour être membres de la cellule d’écoute et d’accompagnement ;
  2. Justifier le caractère pluridisciplinaire de l’équipe en précisant ses différentes compétences, en matière notamment de prévention et de lutte contre le harcèlement, de ressources humaines et d’analyse des relations de travail, d’accompagnement et de soutien psychologique, de droit du travail et de droit pénal ;
  3. Préciser l’organisation interne de l’équipe : répartition des compétences entre les différents intervenants, répartition des tâches et des responsabilités entre les différents intervenants, indication prévisionnelle du temps de travail par intervenant, modalités de transfert d’informations au sein de l’équipe en cas d’absence d’un intervenant ;
  4. Préciser pour chaque intervenant son profil, ses qualifications et son expérience en rapport avec les besoins du marché (fournir un *curriculum vitae* ou document équivalent pour chacun d’entre eux) ;
  5. Décrire les moyens mis en œuvre pour garantir une constance dans l’équipe des intervenants ;
  6. Préciser les moyens humains mobilisables en cas de besoin de remplacement d’un ou de plusieurs intervenants dans les conditions prévues dans le cahier des clauses particulières (CCP).

# La qualité des moyens mis en œuvre pour assurer de manière réactive et confidentielle les échanges avec la direction de Ressources humaines et de la Formation (10 % de la note finale)

* 1. Détailler la méthodologie proposée pour la saisine de la direction des Ressources humaines et de la Formation (DRHF), en cohérence avec le CCP ; fournir si possible un exemple de note qui serait transmise au terme des échanges avec un membre du personnel
  2. Préciser les moyens mis en œuvre pour assurer le suivi de la qualité des prestations ; fournir le curriculum *vitae* ou document équivalent du référent technique et opérationnel en charge des relations avec la DRHF ;
  3. Présenter les garanties prévues pour assurer la confidentialité des données recueillies lors de l’exécution des prestations.