

**Groupement de commandes du  
Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) 21-52**

**Etablissement support :**

**CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DIJON BOURGOGNE  
DIRECTION DES AFFAIRES ECONOMIQUES ET LOGISTIQUES  
5 Boulevard Jeanne d'Arc  
B.P 77908  
21079 DIJON CEDEX  
Téléphone : 03 80 29 33 80  
Fax : 03 80 29 35 00**

**MARCHE PUBLIC DE SERVICES**

**Prestations de coaching en situation managériale,  
accompagnement au changement et médiation pour les  
professionnels médicaux et non médicaux**

**AO N°24082 – lot n°2 – Marché subséquent n°2**

**DESCRIPTION DU BESOIN**



# SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU SERVICE ET PERIMETRE DE LA DEMANDE.....	2
2. CONTEXTE.....	2
3. DEMANDE D'INTERVENTION .....	2
4. CALENDRIER.....	3

## 1. PRESENTATION DU SERVICE ET PERIMETRE DE LA DEMANDE

La Direction des Affaires Médicales est composée d'une directrice, d'un directeur adjoint, d'une responsable des affaires médicales, de 5 adjoints des cadres, de 8 gestionnaires et d'une secrétaire.

Les directeurs ont un périmètre de responsabilité défini en fonction des thématiques à piloter. Les adjoints de cadres ont une compétence technique alliée à un rôle managérial dans leur domaine de référence (paie, suivi budgétaire et contrôle de gestion sociale, suivi des effectifs, temps de travail et coopérations).

Le périmètre de la demande concerne l'ensemble de l'équipe de la Direction des Affaires Médicales.

## 2. CONTEXTE

Dans le cadre de nos engagements en matière de qualité de vie au travail et de prévention des risques psychosociaux, nous faisons face à une situation nécessitant une analyse approfondie.

Depuis quelques mois, des signaux préoccupants émanent de la Direction des Affaires Médicales, laissant entendre un mal-être parmi certains agents. Ces signaux incluent :

- Alerte initiale (avant les vacances d'été) : Deux agents administratifs ont alerté la DRH concernant le management exercé par la responsable des ressources humaines.
- Septembre : Une alerte syndicale (CFE-CGC) a été formulée sur le même sujet.
- Octobre : Le service de santé au travail a signalé à la DRH plusieurs sollicitations émanant d'agents de la direction.
- Novembre : Deux agents ont demandé des entretiens individuels avec la DRH, évoquant « un climat de défiance, un management perçu comme variable, un manque de communication, et des conséquences potentielles telles que le turnover ». Bien que ces retours soient exprimés, les éléments concrets restent limités.

Face à ces constats, il nous semble essentiel de faire appel à une expertise externe pour objectiver cette situation et fournir des recommandations précises et impartiales.

## 3. DEMANDE D'INTERVENTION

- Diagnostic : Identifier les causes potentielles du mal-être perçu au sein du service, en tenant compte des dimensions organisationnelles, managériales, et relationnelles.

- Analyse des impacts : Évaluer les effets de cette situation sur la dynamique d'équipe, la qualité du travail, et les risques psychosociaux.
- Recommandations : Proposer des pistes d'amélioration concrètes et opérationnelles pour restaurer un climat de travail serein et productif.

#### Méthodologie attendue

Nous attendons du cabinet retenu :

- La mise en place d'entretiens individuels et collectifs avec les agents concernés, dans le respect de la confidentialité.
- L'analyse des processus de communication et de management au sein du service.
- Un retour sous forme de rapport écrit, assorti de préconisations claires et actionnables.

Les indicateurs de changement seront à construire avec les responsables de la Direction des Affaires Médicales.

## 4. CALENDRIER

Nous souhaitons que cette analyse soit réalisée dans un délai rapide, courant avril/mai, afin de pouvoir rapidement mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires.