



## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

**Agence Française de Développement**  
5, rue Roland Barthes  
75598 Paris Cedex 12 - RCS PARIS B 775 665 599  
Téléphone : + 33 (0)1 53 44 31 31

### **Concernant la prestation**

Prestations de médiations externes et autres  
Référence : DGL-2025-0265

# SOMMAIRE

ARTICLE 1.	Présentation de l’AFD.....	3
ARTICLE 2.	Présentation du Service Prescripteur.....	3
ARTICLE 3.	Contexte et objectifs de la mission .....	4
ARTICLE 4.	Objet du marché .....	4
ARTICLE 5.	Prestation attendue dans le cadre de la présente consultation.....	5
5.1	Détail de la prestation attendue .....	5
5.2	Modalités et exigences particulières de réalisation .....	5
5.3	Conditions de livraison/d'exécution et interlocuteurs .....	5
5.4	Méthodologie attendue.....	6
5.5	Livrables attendus .....	6
5.6	Compétences attendues du Prestataire .....	6
ARTICLE 6.	Validation des livrables par l’AFD .....	6
6.1	Processus de validation des livrables .....	6
ARTICLE 7.	Contraintes imposées par l’AFD.....	6
7.1	Usage de la langue française .....	6
7.2	Accès du personnel du prestataire.....	7
ARTICLE 8.	Moyens mis à disposition du Prestataire.....	7
ARTICLE 9.	Planning prévisionnel de la prestation .....	7
ARTICLE 10.	Lieu(x) d’exécution de la prestation .....	7

## ARTICLE 1. Présentation de l'AFD

Le groupe Agence française de développement (AFD) est un établissement public qui finance, accompagne et accélère les transitions vers un monde plus juste et durable. Plateforme française d'aide publique au développement et d'investissement de développement durable, nous construisons avec nos partenaires des solutions partagées, avec et pour les populations du Sud.

Nos équipes sont engagées dans plus de 4 000 projets sur le terrain, dans les Outre-mer et dans 115 pays, pour les biens communs de l'humanité – le climat, la biodiversité, la paix, l'égalité femmes-hommes, l'éducation ou encore la santé. Nous contribuons ainsi à l'engagement de la France et des Français en faveur des Objectifs de développement durable. Pour un monde en commun.

Au moyen de subventions, de prêts, de fonds de garantie ou de contrats de désendettement et de développement, l'AFD finance des projets, des programmes et des études et accompagne ses partenaires du Sud dans le renforcement de leurs capacités.

Sa filiale **Proparco** ([www.proparco.fr](http://www.proparco.fr)) soutient les investissements privés. Dédiée à mobilisation de l'expertise publique française, **Expertise France** ([www.expertisefrance.fr](http://www.expertisefrance.fr)) a rejoint le groupe AFD en 2021.

L'AFD collabore également avec les réseaux académiques français et internationaux pour alimenter les débats et réflexions prospectives sur le développement.

Elle assure la gestion du **Fonds français pour l'environnement mondial (FFEM)**, qui cofinance des projets conciliant environnement et développement.

L'ensemble des informations relatives à l'AFD ([www.afd.fr](http://www.afd.fr)), et notamment sa Charte d'Ethique que le prestataire est fortement invité à consulter, sont accessibles sur le lien suivant : [www.afd.fr](http://www.afd.fr).

## ARTICLE 2. Présentation du Service Prescripteur

Le Prescripteur est la Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne du groupe AFD.

La Conseillère à l'éthique a pour mission de veiller à la bonne application de la Charte éthique au sein du Groupe, au siège et dans le réseau, d'animer le Conseil Ethique et d'assurer une veille sur les pratiques et méthodes de l'éthique professionnelle. Elle offre également à chaque agent qui le souhaite, écoute, conseil et appui, dans le strict respect du secret professionnel.

La médiation permet à des personnes ou des collectifs qui n'arrivent pas, ou plus, à travailler ensemble de manière satisfaisante, de s'expliquer s'ils le souhaitent sur cette situation et de tenter ensemble de la surmonter, dans un cadre confidentiel et avec l'aide d'un "tiers", neutre, indépendant et impartial.

La Médiatrice interne, dont la fonction a été créée en 2017, intervient dans le cas de difficultés relationnelles, dans un rôle de gestion des conflits inter-individuels ou collectifs, de facilitation du dialogue, mais aussi de prévention des tensions et des risques psycho-sociaux. Ses activités incluent des interventions en médiations (une dizaine de médiations par an, individuelles ou collectives), des entretiens individuels (une centaine par an) ainsi que des actions d'information, de sensibilisation

et de formation. Pour les médiations interpersonnelles, il peut être fait appel à un médiateur externe pour conduire ces médiations. Les médiations collectives font l'objet de co-médiations pouvant associer la médiatrice interne. L'activité associée à la fonction de médiation interne comprend, au-delà des médiations, différentes activités de sensibilisation, de présentation, de suivis individuels et d'échanges en lien avec les conflits, dans le cadre d'une position de neutralité et d'indépendance au regard des directions du Groupe. Depuis 2022 et l'intégration d'Expertise France au sein du groupe AFD, la fonction Ethique et Médiation s'adresse à l'ensemble des 6700 agents du Groupe, comprenant l'AFD, Proparco et Expertise France au siège de ces organisations comme dans leurs implantations à l'étranger (réseau).

### ARTICLE 3. Contexte et objectifs de la mission

Afin de pouvoir répondre à la demande des 3 entités du Groupe en matière d'accompagnement des conflits professionnels par des modes amiables de résolution, dont en premier lieu la médiation, il est proposé la mise en place d'un marché avec un cabinet extérieur pour apporter un certain nombre de compétences externes.

Le volume de ces prestations est évalué en moyenne à une cinquantaine de jours par an<sup>1</sup>. Le recours à un cabinet permettra de mobiliser différents types de compétences.

### ARTICLE 4. Objet du marché

Le marché s'attache à mobiliser des compétences en modes amiables de résolution des conflits, en médiation principalement, et ponctuellement avec l'éthique.

- **Interventions pour des médiations singulières, inter-individuelles ou collectives et en médiation préventive de projet** (y compris préparation, entretiens préparatoires, rencontres plénières de médiation et co-médiation, suivi et accompagnement en médiation singulière). Les médiations inter-individuelles peuvent intervenir entre deux agents du Groupe, y compris entre un manager et un collaborateur. Les médiations collectives peuvent concerner un service, une direction régionale ou une agence, mais aussi une équipe-projet ou un groupe de travail. L'accompagnement en médiation singulière est déterminé par la Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne lorsque la personne en demande ne peut obtenir de médiation, quelle qu'en soit la raison, et qu'elle porte un besoin et une volonté d'avancer seule sur le conflit qui la concerne.
- **Selon les situations et après analyse des besoins, l'accompagnement du conflit peut nécessiter des compétences en négociation raisonnée, conciliation ou autre mode de résolution amiable du conflit, notamment pour les conflits inter-équipes.**
- **Une prestation de support auprès de la Médiatrice interne, à son initiative, est également attendue dans le cadre de cette prestation.**
- **Animations de sessions d'information, de sensibilisation et de formation à la médiation et à la gestion des conflits** (y compris préparation). Le développement de la médiation suppose une meilleure connaissance de cette démarche en interne au Groupe, ce qui passe

---

<sup>1</sup> Le nombre de jours est difficile à programmer mais pourrait représenter environ une cinquantaine de jours par an, selon l'activité.

notamment par l'animation de sessions de sensibilisation des agents et aussi des acteurs de la Qualité de Vie au Travail ;

- **Expertises diverses en médiation pour des besoins de médiation externe et appui aux activités générales associées au déploiement de la fonction Ethique et Médiation au sein du Groupe** (participation à des groupes de travail, appui à l'organisation et animation de conférences, expertise en gestion des conflits à l'attention d'équipes opérationnelles par exemple).

Ces différentes activités s'inscrivent en articulation directe avec la Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne, qu'elles viennent appuyer et compléter. Le ou les consultants travailleront en collaboration avec la Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne sans relation hiérarchique. Un consultant référent unique, chargé d'assurer l'interface avec elle est un dispositif souhaité.

En fonction des besoins, l'AFD pourra demander un profil spécifique au titulaire du marché (compétence linguistique/spécificités culturelle)

## **ARTICLE 5. Prestation attendue dans le cadre de la présente consultation**

### **5.1 Détail de la prestation attendue**

Il est attendu du prestataire qu'il dispose d'au moins 3 profils distincts, si possible avec des compétences linguistiques en anglais (obligatoire) et espagnol (facultatif) en capacité de réaliser les prestations détaillées dans l'article 4 ci-dessus.

Il est également attendu que le prestataire propose un consultant référent qui sera amené à travailler en priorité avec la Médiatrice interne sur toute la durée du marché.

Des indications sur la durée travaillée et les tâches à réaliser seront formulées de façon provisoire par mail pour chaque prestation puis précisées de façon précise et détaillée dans chaque bon de commandes

### **5.2 Modalités et exigences particulières de réalisation**

La prestation est à réaliser à la demande, en fonction des besoins exprimés par la Médiatrice, dans un cadre strict et confidentiel, qui interdit tout reporting interne et externe dédié aux besoins du prestataire. La Médiatrice interne conviendra en amont avec le prestataire d'un reporting anonymisé à des fins purement statistiques pour lui permettre de réaliser son rapport annuel d'activités.

Toute autre communication sur les situations accompagnées par le prestataire ne pourra se faire que dans le strict respect des règles de déontologie liées à la confidentialité conformément au Code national de déontologie du médiateur de Médiation 21.

### **5.3 Conditions de livraison/d'exécution et interlocuteurs**

Les accompagnements en médiation ou autre mode amiable de résolution des conflits nécessitent du prestataire de se rendre disponible en présentiel lorsque ledit accompagnement a lieu en France

Métropolitaine. Des lieux tiers seront loués ou mis à disposition par la Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne ou bien par le prestataire le cas échéant.

Des déplacements sont également à prévoir dans les « agences » du Réseau des entités du Groupe concernées par ce marché, notamment lorsqu'une intervention par visioconférence n'est pas adaptée et que la situation appelle une présence du prestataire sur place.

Cela requiert que les personnes désignées par le prestataire dans le cadre du marché soient en capacité de voyager (passeport et vaccins existants ou à faire indispensables).

Le suivi de la prestation sera assuré par l'assistante de la Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne. Le responsable de la mission sera la Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne.

#### **5.4 Méthodologie attendue**

La méthodologie est indiquée dans l'offre technique du titulaire du marché.

#### **5.5 Livrables attendus**

Les livrables seront précisés dans les bons de commande. Un bilan des activités menées (anonymisé) sera communiqué à la Médiatrice à l'issue de chaque commande.

#### **5.6 Compétences attendues du Prestataire**

- Formation initiale à la Médiation d'au moins 200 heures
- Expérience solide de médiations interpersonnelles et collectives, au moins un profit formé à la médiation singulière. Expérience en médiation préventive de projet appréciée.
- Expérience avérée dans les activités de sensibilisation, d'information et de formation sur la médiation et la gestion des conflits
- Expérience des organisations publiques
- Expériences internationales, si possible dans les pays en voie de développement
- Intérêt pour les sujets éthiques
- Pratique de l'anglais indispensable et la pratique de l'espagnol serait un plus

### **ARTICLE 6. Validation des livrables par l'AFD**

#### **6.1 Processus de validation des livrables**

Merci de prendre connaissance de l'article 14 du Contrat.

### **ARTICLE 7. Contraintes imposées par l'AFD**

Un point de suivi sera effectué avec le prestataire à la fin de la période d'exécution des bons de commande, en fonction des activités réalisées.

#### **7.1 Usage de la langue française**

L'exécution du marché nécessite l'usage permanent de la langue française dans les rapports avec L'AFD : documents, réunions, comptes rendus, appels téléphoniques, courriers électroniques, tous livrables, etc.

## 7.2 Accès du personnel du prestataire

Dès la notification du marché, le prestataire aura à sa disposition la documentation existante relative aux sujets sur lesquels il interviendra.

## ARTICLE 8. Moyens mis à disposition du Prestataire

Un poste de travail physique est prévu dans le bureau D 07 – 130, ainsi qu'un badge d'accès au bâtiment.

## ARTICLE 9. Planning prévisionnel de la prestation

Début de l'accord-cadre : 30 janvier 2026

Volume estimé à environ une cinquantaine de jours par an mais susceptible de croître avec les demandes du personnel d'EF.

## ARTICLE 10. Lieu(x) d'exécution de la prestation

La prestation pourra intervenir :

Locaux	Adresse
<i>Lieu principal d'exécution</i>	
AFD - Bâtiment BARTHES	5, Rue Roland BARTHES 75012 Paris
<i>Autres lieux d'exécution possibles</i>	
AFD – Bâtiment Mistral	3, place Louis Armand 75598 PARIS CEDEX 12
AFD – Bâtiment Art&Co	12, rue Traversière 75012 Paris
AFD – Bâtiment VIVACITY	155, rue de Bercy 75598 PARIS CEDEX 12
AFD – Campus	10, place de la Joliette 13002 MARSEILLE
PROPARCO	151, Rue Saint-Honoré, 75001 Paris
Expertise France-EF-	40 Bd de Port-Royal, 75005 Paris
« Agences » de l'AFD/PROPARCO/EF	International

A noter qu'en cas de déménagement, les adresses principales et secondaires indiquées ci-dessus sont susceptibles d'évoluer.