**ACCORD-CADRE N°25A32**

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

# **LOT 1 – AUDIT CIBLE**

Les offres doivent être en conformité avec les spécifications techniques décrites dans le présent document.

Table des matières

[**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES TECHNIQUES (CCTP)** 1](#_Toc15)

[**LOT 1 – AUDIT CIBLE** 1](#_Toc16)

[1. Description du contexte 2](#_Toc17)

[1.1 L’université de Lorraine 2](#_Toc18)

[1.2 Définition du besoin 2](#_Toc19)

[2. Démarche et objectifs généraux 2](#_Toc20)

[3. Pré requis 2](#_Toc21)

[4. Périmètre de la prestation 3](#_Toc22)

[4.1 Durée 3](#_Toc23)

[4.2 Public 3](#_Toc24)

[4.3 Périmètre 3](#_Toc25)

[4.4 Langue(s) de travail 3](#_Toc26)

[4.5 Livrables attendus 3](#_Toc27)

[5. Objectifs et attendus 3](#_Toc28)

[6. Calendrier et lieux de déroulement 4](#_Toc29)

[6.1 Délais d’exécution 4](#_Toc30)

[7. Profil attendu du prestataire 4](#_Toc31)

## Description du contexte

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de définir et préciser les spécifications relatives aux prestations permettant d’assurer l’accompagnement individuel et/ou collectif à destination de personnels de l’Université de Lorraine par prescription d’un des services commanditaires de ces prestations. A savoir, le service des ressources humaines (DADRH et DMGRH), Délégation à l’amélioration des relations et à la régulation des conflits (DARRC) et l’équipe d’appui aux managers.

### 1.1 L’université de Lorraine

Créée en 2012, l’université de Lorraine (UL) est le résultat de la fusion de 4 universités.

Elle est implantée principalement à Nancy (70 % des sites) et à Metz (20 % sites) et possède des antennes notamment dans les villes d’Epinal, Longwy, Sarreguemines, Saint-Avold, Thionville, Lunéville, Saint-Dié-des-Vosges, Epinal et Bar le Duc.

### 1.2 Définition du besoin

Un audit ciblé est une démarche ponctuelle et circonscrite visant à éclairer une problématique spécifique au sein d’une équipe ou d’une organisation. Contrairement à un audit global, il ne cherche pas à évaluer l’ensemble de la structure mais à analyser en profondeur un périmètre restreint, afin de fournir des éléments d’aide à la décision et des pistes d’amélioration concrètes.

## Démarche et objectifs généraux

Un audit ciblé vise à :

* Explorer et comprendre la situation, appréhender concrètement la réalité, trier les informations en fonction de leur impact sur la problématique.
* Analyser les enjeux, les causes et les conséquences.
* Avoir une base pour co-construire un accompagnement pertinent et au plus proche des objectifs et des besoins.
* Clarifier les points de blocage et identifier les dynamiques relationnelles ou organisationnelles en jeu.
* Produire des recommandations opérationnelles et hiérarchisées.
* Donner au manager des clés pour décider et engager un plan d’action adapté.

## Pré requis

Concernant les participants :

* Un positionnement clair du manager et de son encadrement sur le périmètre et les objectifs de l’audit.
* La disponibilité des acteurs mobilisés pour participer aux entretiens.
* Un engagement à garantir la confidentialité des échanges et à respecter l’anonymat des témoignages.

Le prestataire aura déjà réalisé des audits ciblés de ce type avec des publics mixtes (manager/agent)

## Périmètre de la prestation

### 4.1 Durée

La durée varie en fonction de la nature de la problématique.

### 4.2 Public

* Managers d’équipes confrontés à une difficulté relationnelle, organisationnelle, communicationnelle.
* Directions souhaitant mieux comprendre une problématique spécifique avant d’engager une transformation.

### 4.3 Périmètre

La démarche se structure autour de 4 étapes :

1. Cadrage : réunion avec le commanditaire et la hiérarchie concernée pour préciser les attentes, le périmètre de l’audit, les documents à consulter et la communication à l’équipe ;
2. Entretiens individuels : sur la base d’une grille d’entretien validée en amont par le commanditaire.
3. Validation intermédiaire : réunion avec le commanditaire après la phase d’entretiens pour valider les premiers constats avant la rédaction du rapport final ;
4. Analyse et restitution : synthèse des données, élaboration d’un rapport et présentation orale des éléments selon les niveaux hiérarchiques. Restitution et préconisations avec un membre de l’équipe qui a commandé l’audit (DADRH/DMGRH/DARRC/EAM)

### 4.4 Langue(s) de travail

La prestation se déroulera principalement en langue française, cependant, il est possible que le recours à la langue anglaise facilite les échanges dans certaines situations. Une possibilité de s’exprimer en langue anglaise serait un plus.

Une maîtrise du vocabulaire managérial et RH est attendue.

### 4.5 Livrables attendus

* Une grille d’entretien adaptée
* Un rapport final avec une synthèses, des préconisations et un plan d’action
* Format libre (papier, numérique),

## Objectifs et attendus

* Produire une analyse circonstanciée et neutre de la situation.
* Mettre en lumière les causes profondes des difficultés rencontrées.
* Identifier les leviers d’action prioritaires et les points de vigilance.
* Élaborer un plan d’action concret et réaliste permettant d’améliorer à la fois le fonctionnement organisationnel et la qualité de vie au travail.
* Donner au manager une base solide pour décider et agir.

## Calendrier et lieux de déroulement

L’audit se déroulera dans les locaux du service. Les entretiens auront lieu dans un bureau garantissant la confidentialité des échanges.

Le calendrier sera établi avec le manager, en tenant compte des contraintes de l’équipe.

La prestation sera réalisée en présentielle cependant une partie des interventions pourra avoir lieu en distancielle ou dans les locaux du prestataire si la situation le nécessite et que toutes les parties ont données leur accord.

### 6.1 Délais d’exécution

Les délais d’exécution seront différents pour chacun des marchés subséquents.

## Profil attendu du prestataire

* Une expérience confirmée et des compétences en audit (CV attendu);
* Des références de missions similaires réalisées au cours des trois dernières années.
* Une connaissance du secteur public et du monde universitaire serait un plus.