

Business France

**77, Boulevard Saint-Jacques
75998 Paris Cedex 14**

**Mise en concurrence par consultation du marché
« Dispositif global QVCT au service de la prévention et gestion en matière de
santé mentale, RPS et toute forme de violences au travail pour l'ensemble
des collaborateurs de Business France, en France et à l'international »**

MARCHE N°CS_26_08

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) comporte 14 pages numérotées de 2 à 14.

SOMMAIRE

ARTICLE 1	OBJET DU MARCHÉ.....	3
ARTICLE 2	NATURE DES PRESTATIONS DEMANDÉES.....	3
ARTICLE 2.1	Dispositifs de formation, de sensibilisation et d'accompagnement dans le cadre des RPS, du harcèlement et des violences au travail	3
2.1.1	Sensibilisation et formations à la prévention des RPS, du harcèlement et des violences au travail 3	
2.1.2	Dispositif d'accompagnement individualisé	8
	Dispositif opérationnel de la cellule d'accompagnement	8
	Plateforme digitale	9
	Programme d'information et de conseil	9
	Accompagnement et communication	9
	Dispositif opérationnel de la cellule d'accompagnement :	10
2.2	Baromètre social QVCT :	12

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHÉ

Business France met en œuvre une politique structurée et ambitieuse en matière de Qualité de Vie et de Conditions de Travail (QVCT), de prévention des Risques Psychosociaux (RPS), de lutte contre les harcèlements et toutes formes de violence au travail, ainsi que de protection de la santé physique et mentale de ses collaborateurs. Conformément à son obligation légale de sécurité et dans un contexte de transformations, d'incertitude globale, de complexité croissante, ainsi que d'évolution des attentes des collaborateurs, l'agence souhaite renforcer et sécuriser ses dispositifs de prévention, d'accompagnement et de soutien psychologique.

Le présent marché a pour objet la conception, l'animation et le déploiement d'un ensemble cohérent de prestations permettant à Business France de remplir pleinement ses obligations de prévention et de protection, et visant notamment à :

- **Renforcer les compétences et les connaissances** des managers, des équipes RH et de l'ensemble des collaborateurs en matière de prévention des RPS, de lutte contre le harcèlement et de promotion de la santé mentale ;
- **Sécuriser l'accompagnement des collaborateurs** confrontés à des situations sensibles, par la mise à disposition de dispositifs professionnels et confidentiels ;
- **Appuyer les équipes et les encadrants** dans la gestion de situations complexes ou à risque ;
- **Prévenir, détecter et traiter les situations de harcèlement et de violences au travail**, conformément aux obligations légales de l'employeur en matière de protection de la santé et de la sécurité ;
- **Mesurer et suivre la QVCT** grâce à un baromètre social permettant d'identifier les zones de fragilité, de prévenir les risques et de piloter les actions correctives.

L'ensemble de ces volets s'inscrit dans une stratégie intégrée, afin d'assurer une réponse homogène, cohérente et structurée aux enjeux de santé au travail au sein de l'agence.

ARTICLE 2 NATURE DES PRESTATIONS DEMANDEES

ARTICLE 2.1 Dispositifs de formation, de sensibilisation et d'accompagnement dans le cadre des RPS, du harcèlement et des violences au travail

2.1.1 Sensibilisation et formations à la prévention des RPS, du harcèlement et des violences au travail

Depuis plusieurs années, l'agence déploie des actions régulières de sensibilisation à destination des managers et des équipes RH afin de favoriser un environnement de travail sain, équilibré et durable.

Business France souhaite consolider et structurer un dispositif de formation pérenne, destiné :

- aux nouveaux managers,
- à l'ensemble des managers en poste,
- aux référents RH en France et au sein du réseau international.

L'objectif est de renforcer la capacité des équipes à identifier, comprendre et prévenir les situations liées aux RPS, au harcèlement ainsi qu'à intervenir de manière adaptée face aux situations sensibles.

La santé mentale, constitue également un enjeu majeur pour la qualité de vie au travail et s'inscrit pleinement dans la démarche globale de prévention engagée par Business France.

Les référents RH en France, acteurs clés de l'accompagnement des collaborateurs, sont certifiés Secouristes en Santé Mentale et les responsables RH à l'étranger ont déjà été sensibilisés au sujet. La DRH souhaite désormais étendre ces sensibilisations aux managers, afin de leur fournir des repères concrets et utiles au quotidien. Le prestataire retenu sera chargé de concevoir et animer ces sessions.

Les **sensibilisations/formations** seront organisées en intra entreprise selon plusieurs formats :

❖ **Des sessions pour les nouveaux managers, à la prévention des RPS, du harcèlement et de toute forme de violences au travail, sur ½ journée, chaque année**

Le nombre de sessions à organiser annuellement dépendra du nombre de nouveaux managers. Environ 25 personnes sont concernées par an.

Le module devra notamment

- Présenter les notions clés sur les risques psychosociaux et le harcèlement,
- Présenter les enjeux en matière de prévention
- Donner des clés pour la détection des signaux de difficulté pour soi ou pour les autres
- Donner des clés pour l'accompagnement approprié des situations difficiles
- Présenter les acteurs et leur rôle dans la prévention à Business France

❖ **Des sessions à destination de l'ensemble des managers**

○ **Sessions de sensibilisation à la santé mentale ; durée indicative 2 heures**

Ces sessions ont pour objectif de permettre aux managers d'acquérir des connaissances de base en matière de santé mentale et de troubles psychiques (définitions, facteurs de risque, principaux troubles, état des lieux). Elles visent également à développer les bons réflexes pour repérer une situation de mal-être et apporter une première aide adaptée à un collaborateur en difficulté.

○ **Sessions d'approfondissement et d'actualisation des connaissances en matière de prévention des RPS, du harcèlement et de toute forme de violence au travail ; durée indicative 2 heures**

Ces sessions, viendront compléter les sensibilisations d'une demi-journée et permettront

- Des échanges entre pairs à partir de situations réelles,
- L'examen de l'actualité et du benchmark en matière de RPS et de santé mentale au travail,
- Des rappels sur les agissements sexistes,

- **Un focus sur les pratiques managériales favorables** à la santé psychologique.
- Conçues dans un format court, elles devront être interactives, dynamiques, organisées selon une périodicité à définir, afin de constituer de véritables « piqûres de rappel » pour maintenir un niveau de vigilance constant chez les managers.

Modalités d'organisation

- Au total, **230 managers sont concernés**, en France et au sein du Réseau international. Le volume de sessions annuelles pourra par conséquent être significatif. Leur programmation sera précisée ultérieurement, en fonction des modalités d'organisation qui seront définies avec les parties prenantes.
- Les sessions seront organisées majoritairement en présentiel pour les managers basés en France.
- Elles seront proposées à distance pour les managers du réseau international afin d'assurer une accessibilité et une cohérence dans le déploiement de ces actions.

Actions complémentaires (selon besoins)

En complément des formations ci-dessus, les actions suivantes pourront être mises en place :

- **Des sessions/ateliers pour les référents RH à la prévention des RPS** (15 personnes dans le Réseau international et 6 à 10 en France), selon les besoins, axés sur des échanges et le partage des pratiques, sans périodicité préétablie, d'une durée indicative entre 3,5 et 7 heures.
- **Des sessions courtes de formation par groupes de collaborateurs et pour l'ensemble des collaborateurs à la prévention des RPS et de tout type de harcèlement**, selon les modalités qui seront validées ultérieurement avec le prestataire sélectionné. Durée indicative d'environ 2 à 3 heures.

L'extension du dispositif à l'ensemble des collaborateurs, avec une adaptation spécifique des contenus pédagogiques, est à l'étude. Si ce besoin est confirmé, le prestataire retenu sera également chargé de concevoir et d'animer ces actions de sensibilisation dont le format sera défini conjointement.

Le titulaire devra concevoir et proposer un **module digital** présentant de manière exhaustive l'ensemble des dispositifs de prévention des Risques Psychosociaux (RPS), de lutte contre toutes formes de harcèlement et de violences au travail, ainsi que les procédures internes de signalement et d'accompagnement.

Ce module devra impérativement **s'adapter au module d'on-boarding en ligne actuellement déployée au sein de Business France**, dans le respect de la charte utilisée par Business France. Le titulaire veillera également à prévoir la mise à jour régulière des contenus en fonction des évolutions réglementaires ou organisationnelles.

Cadrage et suivi de la formation

Nous souhaitons des sessions interactives, assurant une qualité d'animation équivalente en présentiel comme à distance.

Étant donné le volume important de sessions à organiser, parfois en simultané, nous attendons des candidats qu'ils mobilisent des ressources humaines adaptées. Une attention particulière sera portée à la composition de l'équipe proposée (animation et pilotage) ainsi qu'aux profils présentés.

Le prestataire devra également démontrer son engagement dans une démarche qualité, garantissant notamment la continuité de l'équipe pédagogique pendant toute la durée du contrat.

Les supports pédagogiques finalisés devront être soumis pour validation au coordinateur du dispositif au plus tard cinq jours ouvrés avant le démarrage de la formation.

Le prestataire aura la charge de faire émarger les participants et retourner les feuilles d'émargement à Business France 48 heures au plus tard après la session de formation.

A la fin de chaque session de formation, le prestataire s'engage :

- A faire remplir le formulaire d'évaluation à chaud à la totalité des apprenants présents et à restituer à Business France les formulaires complétés, au plus tard cinq jours ouvrés après la fin de chaque session.

Business France souhaite :

- Une note de synthèse (bilan) à l'issue des formations, avec indication entre autres de la part du prestataire de son avis, de sa perception et ressenti à propos du déroulement de la formation et des questionnements des participants, avec échange avec le coordinateur du dispositif.

Profils attendus pour les animateurs

Les animateurs devront présenter les caractéristiques suivantes :

- Être psychologues du travail, disposant d'un diplôme en psychologie ou psychologie du travail et des organisations.
- Justifier **d'au moins 5 années d'expérience en conception et en animation de formations** portant sur les thématiques mentionnées (RPS, harcèlement, santé mentale, management, ...).
- **Une expérience en entreprise et en management serait un plus.**
- Maîtriser l'animation de formations, notamment à distance, incluant l'usage des outils numériques, la gestion de la dynamique de groupe en ligne et les techniques favorisant l'interactivité.

Attentes vis-à-vis des candidats

La proposition devra notamment comporter, conformément au cadre de réponse technique :

- La recommandation du candidat en termes de compréhension des objectifs et des résultats attendus, de parti-pris méthodologique,
- Une architecture du dispositif avec un déroulé pédagogique des modules, des recommandations et des partis-pris pédagogiques ;
 - le candidat décrira sa méthodologie de préparation des interventions
 - proposera les dispositifs d'accompagnement qui lui paraissent les plus adaptés, en argumentant leurs apports
 - proposera les thématiques à aborder lors des ateliers, en cohérence avec les objectifs pédagogiques
 - préconisera la taille optimale des groupes en présentiel et à distance
 - préconisera les modalités d'animation et les méthodes pédagogiques mobilisées (approches, outils, déroulés types...)
 - présentera les spécificités de son animation à distance, notamment en matière d'interactivité, de gestion de groupe et d'outils numériques
 - fournira les programmes détaillés des **3 modules** :
 - Sensibilisation aux RPS pour les nouveaux managers,
 - Sensibilisation à la santé mentale pour l'ensemble des managers,
 - Atelier d'approfondissement des compétences et prévention des RPS/harcèlement pour l'ensemble des managers.
- Des exemples de supports pédagogiques (guide d'animation, livret participants, exercices, mises en situation...),
- Une recommandation en matière d'évaluation des acquis, incluant les modalités amont, à chaud et, le cas échéant, à froid.
- Un planning détaillé du projet, incluant au minimum la phase de conception, les modalités de gouvernance, la session test et les étapes du déploiement,
- Le nombre d'intervenants mobilisés (minimum 5) et leurs CV : parcours et expériences professionnelles (5 ans minimum) des consultants formateurs et des membres de l'équipe projet ainsi que l'identification de l'interlocuteur dédié.
- Des références de missions équivalentes (avec les coordonnées des personnes pouvant être contactées),

Business France se réserve le droit de demander le changement d'un formateur. Par ailleurs, tout changement exceptionnel de formateur par le prestataire, devra être validé par Business France et assuré par un formateur de compétences équivalentes qui assurera la continuité pédagogique des cours.

2.1.2 Dispositif d'accompagnement individualisé

En complément aux dispositifs de sensibilisation et formation, le titulaire devra proposer deux dispositifs distincts d'accompagnement, l'un orienté sur la prévention et la gestion des RPS et l'autre sur la gestion des situations de harcèlement et de violences au travail.

2.1.2.1 Cellule d'accompagnement prévention gestion RPS

Le présent marché a pour objet la mise en place, par le Titulaire, d'un dispositif d'accompagnement destiné à l'ensemble des collaborateurs de Business France.

L'accompagnement proposé vise à offrir aux collaborateurs un dispositif professionnel, confidentiel et adapté, permettant de répondre de manière ciblée aux situations professionnelles individuelles ou collectives rencontrées. Il a pour objectifs de :

- **Soutenir immédiatement les collaborateurs** en situation professionnelle de difficultés émotionnelles, relationnelles, conflictuelles et les aider à réguler leur état psychologique et gérer la situation.
- **Accompagner le développement des compétences individuelles en santé mentale**, notamment la gestion du stress, la stabilisation émotionnelle, la confiance en soi et l'identification de ressources internes mobilisables au quotidien.
- **Analyser et clarifier les situations relationnelles de travail**, identifier les problématiques rencontrées et proposer des leviers d'amélioration concrets.
- **Informer et orienter vers les bons interlocuteurs**, en guidant les collaborateurs vers les acteurs internes (référénts RPS, RH, médecine du travail...) ou les ressources externes en fonction des besoins identifiés.

Dispositif opérationnel de la cellule d'accompagnement

Le Titulaire met en place une cellule d'accompagnement, celle-ci devra assurer :

- **Une accessibilité 24h/24 et 7j/7**, pour l'ensemble des collaborateurs, qu'ils soient basés en France ou à l'international ;
- Un suivi avec **un interlocuteur expert unique** pour assurer la tenue des différents entretiens du collaborateur,
- **Un nombre d'entretiens adapté, par personne sur 12 mois**, à la problématique rencontrée, dans la limite d'un maximum de cinq séances d'une durée maximum de 60 mins, déterminé en fonction des besoins exprimés et de l'évaluation professionnelle réalisée par le psychologue qualifié ;

Les échanges devront être rendus possibles, a minima, via les supports suivants : **téléphone, courriel, messagerie instantanée, visioconférence.**

Plateforme digitale

Le Titulaire devra mettre à disposition une plateforme digitale répondant aux exigences suivantes :

- Facilitation de la **prise de rendez-vous** pour les collaborateurs en France et à l'étranger ;
- Mise à disposition d'une **bibliothèque de contenus d'information en santé psychologique**, régulièrement actualisée ;
- Mise en œuvre d'un **outil de suivi et de prévention des risques psychosociaux**, offrant notamment :
 - des rapports d'entretiens anonymisés,
 - un reporting trimestriel détaillé (nombre d'entretiens, données sociodémographiques, motifs de consultation, état psychologique, recommandations),
 - un accès en temps réel au nombre d'appels recensés par la DRH.

Programme d'information et de conseil

Le Titulaire déploiera un dispositif d'information en santé psychologique portant notamment sur la charge de travail, le stress, l'anxiété, l'épuisement professionnel ou le sens au travail. Les contenus devront être mis à disposition sous divers formats (infographies, vidéos, webinaires, ateliers de sensibilisation) et être personnalisables.

Accompagnement et communication

Le Titulaire assurera :

- une **campagne d'information et de communication** auprès des collaborateurs (e-mailing, webinaires, supports affichés, etc.) ;
- la mise à disposition d'un **interlocuteur unique dédié**, référent de la DRH.

2.1.2.2 Cellule d'accompagnement dans le cadre de la prévention et de lutte contre toutes formes de harcèlement et de violences au travail.

Dans le cadre de sa politique de prévention de lutte contre toutes les formes de harcèlement et de violences au travail, Business France souhaite disposer d'un dispositif spécialisé d'écoute, d'analyse et d'accompagnement psychologique. Ce dispositif doit constituer un point d'appui confidentiel, neutre et accessible à l'ensemble des collaborateurs, en France comme à l'international.

En complément du dispositif précédent, un module dédié doit permettre de :

- **Écouter et soutenir** les collaborateurs confrontés à des situations potentiellement liées au harcèlement moral ou sexuel.
- **Détecter les situations de vulnérabilité**, prévenir les risques et orienter sans délai vers les acteurs internes compétents.
- **Alerter et mobiliser les structures adéquates** en cas de situation urgente ou grave.
- Garantir une prise en charge **spécialisée, neutre et confidentielle**.
- Assurer une ligne exclusivement consacrée à la **prévention et au traitement des situations de harcèlement et de violence au travail**.

Dispositif opérationnel de la cellule d'accompagnement :

Le Titulaire met en œuvre une cellule spécialisée dont les missions sont les suivantes :

- Écouter et soutenir les collaborateurs sollicitant une aide, **24h/24 et 7j/7**, en garantissant un suivi avec un interlocuteur unique ;
- **Détecter les situations de vulnérabilité**, prévenir et réduire le stress, et orienter le collaborateur vers le réseau interne de prévention (référénts RPS, RH, médecine du travail) ;
- **Alerter et mobiliser les structures compétentes** et intervenir en cas de situation d'urgence ;
- **Assurer une ligne exclusivement dédiée** à la prévention et au traitement des situations de harcèlement moral ou sexuel,
- Un suivi avec un **interlocuteur psychologue unique**.

Les supports d'échange autorisés comprennent, a minima : **téléphone, messagerie instantanée, courriel, visioconférence**.

Plateforme digitale dédiée

La plateforme mise à disposition dans le cadre du dispositif général devra également permettre :

- La prise de rendez-vous ;
- La diffusion de contenus d'information en santé psychologique et de prévention aux harcèlements au travail ;
- Le suivi des situations à risque, selon les modalités de reporting décrites ci-avant.

Programme d'information et sensibilisation

Le Titulaire proposera un programme spécifique d'information et de conseil relatif au harcèlement au travail, comprenant notamment la mise à disposition d'un kit de sensibilisation, décliné pour les collaborateurs et pour les managers.

Accompagnement et mise en œuvre

Le Titulaire assurera :

- **une campagne de communication** dédiée au lancement et au suivi du dispositif ;
- la mise à disposition **d'un interlocuteur unique référent auprès de la DRH**.
- **des livrables** présentant le programme d'accompagnement, incluant une définition formalisée du harcèlement et des violences au travail, qui devront s'intégrer au dispositif d'onboarding digital de Business France.

2.1.2.3 Exigences relatives aux psychologues du travail mobilisés dans le cadre des cellules d'écoute

Le Titulaire devra fournir, pour chacune des cellules d'écoute, une **présentation détaillée des psychologues du travail dédiés**, comprenant :

- leur **parcours professionnel**,
- leurs **diplômes et qualifications**,
- leurs **domaines d'expertise**,
- et leur **expérience avérée**, dans les champs de la santé psychologique au travail, **prévention des conflits, gestions des situations complexes et sensibles**, des RPS, du harcèlement moral et sexuel, ou de l'accompagnement de situations sensibles.

Les intervenants mobilisés devront justifier d'un **niveau d'expérience confirmé (au moins 8 ans)**, excluant tout profil junior. Le Titulaire devra démontrer une **expérience professionnelle significative**, en adéquation avec la nature des missions et garantissant les exigences de neutralité, d'expertise et de confidentialité attendues.

Capacité de renforcement rapide des effectifs

Le Titulaire devra être en mesure de garantir un **dispositif de continuité et d'absorption des pics d'activité**, incluant la capacité à :

- mobiliser **rapidement des ressources psychologiques supplémentaires**,
- assurer des **remplacements immédiats** en cas d'indisponibilité,
- maintenir en permanence un **niveau d'effectif suffisant** pour garantir la qualité, la réactivité et la continuité du service.

Le Titulaire décrira, dans son offre, les modalités permettant d'assurer cette montée en charge rapide, notamment les mécanismes de rappel, de renfort ou de mutualisation interne.

2.2 Baromètre social QVCT :

Enfin, le prestataire devra mettre en place un baromètre social QVCT visant à mesurer, analyser et suivre l'évolution du climat social, de la qualité de vie et des conditions de travail au sein de Business France.

Ce baromètre s'inscrit dans la continuité des démarches engagées dans le cadre de la prévention des RPS, du soutien psychologique et du pilotage RH.

Fréquence et périmètre

- La réalisation du baromètre ainsi que sa périodicité seront déterminées par Business France, sur la base des orientations stratégiques de l'agence, et en lien avec les préconisations du prestataire, afin de garantir la cohérence et la fiabilité des résultats obtenus.
- Périmètre : **tous les collaborateurs**, France et réseau international, tous statuts confondus (CDI, CDD, alternants, V.I.A, stagiaires).

Exigences méthodologiques :

Le baromètre social devra s'appuyer sur une méthodologie robuste, fondée sur des outils et référentiels éprouvés en matière de QVCT et de prévention des risques psychosociaux. À ce titre, le prestataire devra proposer :

- Un questionnaire fiable et personnalisable, construit à partir d'une base de questions validées en QVCT et RPS, permettant d'adapter les thèmes au contexte de Business France.
- Une couverture complète des principaux facteurs de qualité de vie au travail, incluant la charge, l'organisation, les relations, le management, l'environnement de travail et le vécu du changement.
- Une analyse combinée des réponses quantitatives et qualitatives, intégrant un traitement rigoureux des verbatims pour identifier tendances, préoccupations et signaux faibles.
- Des garanties strictes de confidentialité, via un système d'anonymisation empêchant toute identification individuelle, y compris lors des analyses par populations.
- Un dispositif flexible, permettant de déployer aussi bien un baromètre social complet qu'une série d'enquêtes régulières, ou encore des questionnaires ciblés sur certaines populations ou événements organisationnels.

Une interface d'administration et de pilotage ergonomique, permettant à Business France d'assurer le suivi :

- les taux de participation,
- les réponses en cours,
- les résultats consolidés,
- les analyses thématiques,
- les verbatims,
- ainsi que les indicateurs clés de progression.

Accompagnement :

Le prestataire est tenu d'assurer un accompagnement complet et structuré à la mise en place du baromètre social, couvrant l'ensemble des phases de préparation, de déploiement, d'analyse et de restitution.

Cet accompagnement devra inclure un appui méthodologique à la définition du périmètre et des objectifs de l'enquête, la configuration des outils, l'adaptation du questionnaire au contexte de Business France, ainsi que la coordination opérationnelle du déploiement auprès des collaborateurs, en France et à l'international.

Le prestataire devra fournir un appui spécifique aux équipes RH et QVCT pour l'interprétation des résultats, la priorisation des actions et l'intégration des conclusions du baromètre dans le plan d'action QVCT de Business France.

Le prestataire devra assurer une restitution experte des résultats, reposant sur une analyse approfondie et rigoureuse, conduite par des intervenants dûment qualifiés (psychologues du travail, experts en risques psychosociaux). Cette restitution devra permettre une compréhension précise, objective et documentée des constats établis et être présentée, à la demande de Business France, aux instances représentatives et de gouvernance concernée, notamment le CSE, la CSSCT, le CODIR et le COMEX.

La méthode retenue devra ainsi permettre de mesurer de manière fiable et représentative l'état du climat social, d'identifier les facteurs d'amélioration prioritaires, de repérer les zones de fragilité, et de contribuer à la conception, au pilotage et à l'évaluation du plan d'action QVCT de Business France.

Kit de communication :

Le prestataire sera tenu de fournir un kit de communication complet, destiné à accompagner le déploiement du baromètre social auprès des collaborateurs de Business France.

Ce kit devra inclure, a minima, des supports prêts à l'emploi (visuels, affiches, éléments de langage, messages types, contenus digitaux, guides d'utilisation) et être décliné dans un format compatible avec les canaux internes de communication (Connect, e-mailing, affichage, supports numériques).

Les supports devront respecter les exigences de cohérence graphique et de lisibilité. Le prestataire assurera également un appui à la diffusion et à l'appropriation de ces contenus par les équipes RH, QVCT et de communication interne.