



Cahier des charges

Conception et mise en œuvre d'une prestation
d'intervention en médiation interpersonnelle des
conflits au travail

Sommaire

Table des matières

| | |
|---|----------|
| 1. Présentation de Aéroports de Paris | 3 |
| 2. Expression du besoin | 3 |
| 2.1. Contexte | 3 |
| 2.2. Objectifs de la mise en place d'un dispositif de médiation | 4 |
| 3. Contribution attendue du titulaire | 4 |
| 4. Modalités de réponse à l'appel d'offre | 5 |
| 5- Clauses du marché | 5 |
| 5.1 Durée | 5 |
| 5.2 Montant | 5 |
| 5.3 Provisis | 6 |
| 5.4 Bon de commande | 6 |



1. Présentation de Aéroports de Paris

Aéroports de Paris détient et exploite les trois principaux aéroports de la région parisienne (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget), 10 plateformes d'aviation générale et l'héliport d'Issy-les-Moulineaux.

Sur les trois principales plateformes, il met à la disposition des passagers, des compagnies aériennes et des opérateurs de fret et de courrier des installations performantes et leur offre une gamme de services adaptée à leurs besoins.

Porte d'entrée de la France, première destination touristique mondiale, Aéroports de Paris est un point de connexion incontournable pour le transport aérien international. Grâce à sa localisation, ses infrastructures de premier plan et sa compétitivité, Aéroports de Paris est idéalement positionné pour profiter pleinement de la croissance attendue du trafic aérien mondial à moyen et long terme.

Les activités du Groupe se divisent en cinq segments : activités aéronautiques, commerces et services, immobilier, participations aéroportuaires et autres activités.

En 2022, le Groupe ADP compte plus de 26 183 collaborateurs dont 5255 salariés d'Aéroports de Paris SA et 20 928 salariés des filiales (Hub One, ADP International, ADP Ingénierie, TAV Airports). Le personnel d'Aéroports de Paris est basé principalement sur 2 sites : CDG à 58 % et Orly à 39 %.

Toutes ces informations sont consultables à l'adresse suivante : <http://www.groupeadp.fr>

2. Expression du besoin

2.1 Contexte

La crise sanitaire et la crise aérienne associée ont frappé l'entreprise, passée d'un Groupe stable et en pleine croissance à une entité devant repenser en profondeur sa stratégie, son modèle économique, environnemental. Les conséquences sociales sont impactantes : à la suite d'un dispositif de rupture conventionnelle collective et d'une baisse de rémunération globale consécutive au plan d'économies, environ 1300 collaborateurs ont quitté ADP SA début 2022. Environ 600 recrutements sont prévus. Un projet de réorganisation a impacté par ailleurs la quasi-totalité des directions avec 400 salariés qui ont été redéployés en interne.

Cette période inédite invite donc le Groupe à se réinventer dans un contexte économique, social et sociologique nouveau.



La feuille de route stratégique, " 2025 Pioneer" donne de nouvelles perspectives avec la volonté d'impulser une nouvelle dynamique partagée avec les collaborateurs du Groupe.

Dans ce contexte, Aéroports de Paris souhaite créer les conditions favorables à l'engagement des salariés, susciter leur adhésion et leur apporter une marque de considération, en développant la qualité de vie et les conditions de travail, autant d'éléments clés dans un contexte de transformation profonde.

Ces enjeux s'incarnent également dans la politique de prévention des risques professionnels du Groupe et notamment au travers de l'axe relatif à la prévention des risques psycho – sociaux pour lequel la Direction des Ressources Humaines souhaite développer les outils d'accompagnement des managers et des collaborateurs sur la question des conflits au travail et des tensions relationnelles.

2.2 Objectifs de la mise en place d'un dispositif de médiation

Notre objectif est d'enrichir les dispositifs qui peuvent être proposés dans le cadre de l'accompagnement managérial et plus particulièrement dans les situations de conflits au travail.

Le dispositif de médiation n'a pas vocation à se substituer à la responsabilité et l'intervention des Responsables Ressources Humaines et des managers mais peut être activé dans certaines situations, sous la responsabilité du pôle Accompagnement des transformations, qui instruit les demandes avec ces différentes parties prenantes. Il doit permettre de recréer un cadre propice au dialogue et à l'écoute entre les médiés ainsi qu'à leur responsabilisation dans l'identification des actions à mener pour dénouer la situation de conflit et normaliser la relation de travail.

3. Contribution attendue du titulaire

Le titulaire assurera la conception et la mise en œuvre d'un dispositif de médiation pouvant être déployé à la demande selon les situations susceptibles d'intervenir au sein de l'organisation.

Ce dispositif devra couvrir les étapes principales suivantes qui pourront être ajustées ou complétées en fonction des spécificités propres à chaque situation :

1/ Cadrage de l'intervention avec le commanditaire (DRH, Responsable Ressources Humaines) et le manager hiérarchique,



2/ Processus de médiation : entretiens individuels de préparation et entretiens collectifs (médiation, résolution de problème et formalisation des plans d'action),

3/ Suivi "post-médiation" : suivi de la réalisation du plan d'action.

Il est également attendu du titulaire des échanges réguliers avec le commanditaire sur l'avancement et le bon déroulé du dispositif ainsi que sur les points d'alertes éventuels. Un rapport final d'intervention sera fourni par le titulaire.

Le titulaire peut proposer des prestations complémentaires en option.

4 Modalités de réponse à l'appel d'offre

Les candidats souhaitant se positionner sur cet appel d'offre doivent transmettre, au plus tard mardi 1^{er} Aout 2023 leur réponse. Cette réponse doit intégrer à minima les éléments suivants :

- Présentation de la structure du candidat ;
- Exemples de réalisations similaires (liste de références) ;
- Présentation détaillée des parti – pris et de la méthodologie proposée;
- Présentation des intervenants pressentis (cv, profils, formation, expériences);
- Conditions mises en œuvre pour garantir la confidentialité et l'anonymat des salariés, charte déontologique ou autre;
- Délais de mise en œuvre d'une mission de médiation ;
- Coût de la prestation détaillée selon le BPU ;

Les candidats positionnés ont la possibilité de poser des questions jusqu'au jeudi 27 juillet 16 heures par mail.

5 Clauses du marché

5.1 La durée du marché est fixée à 1 an à compter de sa date de signature,

5.2 Le montant maximum de ce marché est 24 999 € HTVA vingt-quatre mille neuf cent quatre-vingt-dix-neuf euros HT et 29 998,80 € TTC vingt neuf mille neuf cent quatre vingt dix huit euros et quatre vingt centimes TTC

Les prix sont fermes pendant toute la durée du marché



5.3 PROVIGIS Les notifications faites par Aéroports de Paris conformément aux dispositions des CPA pourront être valablement effectuées par Lettre Recommandée électronique (LRe).

Le Titulaire dépose et tient à jour sur la plate-forme Provigis.com, les documents suivants, datant de moins de six mois :

- Extrait K-Bis ou équivalent,
- Attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale,
- Liste nominative des salariés étrangers (hors CE) ou attestation de non-emploi de salariés étrangers (hors CE) pour chaque marché dont le titulaire est attributaire.

Le titulaire réceptionne de manière électronique (via un portail dédié) et accuse réception par le même procédé électronique, l'ensemble des demandes de devis et bons de commandes passés en exécution du marché donnant lieu à la présente consultation.

Il joint à l'appui de la réponse faite à une demande de devis émise par Aéroports de Paris, un fichier Excel. Le fichier Excel reprendra les lignes du bordereau des prix unitaires utilisées pour formaliser la réponse du titulaire et indiquera notamment les prix unitaires, les délais, quantité de commande pour chaque ligne ainsi utilisée.

Il soumet à la validation d'Aéroports de Paris, toute demande de modification à apporter au catalogue initial, notamment dans le cadre de la révision contractuelle des prix, d'une modification d'article ou de l'ajout de ligne de prix, par le biais notamment, de l'envoi d'un fichier au format Excel (.xls ou .xlsx) reprenant le détail des lignes concernées par la demande de modification.

5.4 Modalités d'attribution des bons de commande :

Le 1er bon de commande sera attribué au titulaire ayant présenté l'offre la mieux-disante à l'issue de la phase de référencement. Aéroports de Paris émettra ensuite les bons de commande par roulement selon l'ordre de classement des offres des titulaires. L'entreprise qui est arrivée en première position aura le 1^{er} bon de commande puis l'entreprise qui est arrivée en seconde position se verra octroyé le 2^{ème} bon de commande. Dans le cas où le titulaire interrogé ne pourrait pas répondre, le bon de commande sera attribué à l'autre titulaire.

Par dérogation à la méthode prévue ci-dessus et seulement dans l'hypothèse où des prestations spécifiques seraient commandées de façon récurrente, Aéroports de Paris se réserve le droit de solliciter le même titulaire. Ce mécanisme ne confère pas pour autant au titulaire aucun droit acquis à l'obtention d'une commande pendant l'exécution du marché. Aéroports de Paris informera les entreprises, dans le respect d'un préavis de 24h, de sa demande de devis, de l'objet de la commande et de la date limite de réponse. En cas d'urgence, Aéroports de Paris se réserve la possibilité de réduire ce délai dans des conditions raisonnables. Le Titulaire devra alors répondre dans les conditions et dans les délais fixés par Aéroports de Paris. Aéroports de Paris signifiera son accord au Titulaire par l'envoi d'un mail, suivi de l'émission du bon de commande.

