**Service des Ressources Humaines**

**Affaire suivie par le Bureau de la Commande Publique et des Achats et le Bureau de l’Action Sanitaire et Sociale**

**Mise en place d’un dispositif de soutien psychologique individuel et/ou collectif à destination des agents exprimant une souffrance psychologique en lien ou ayant des répercussions sur le travail ; ayant été confrontés à un évènement grave et/ou traumatisant ou exerçant leurs fonctions au sein d’un collectif de travail en situation de tensions ou en crise (conflits, ambiances de travail dégradées...).**

|  |
| --- |
| **Référence dossier : SRH-2024-061 (lot n°1)** |

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom du candidat** |  |
| **Adresse** |  |
| **Contact** |  |
| **Téléphone** |  |
| **Mail** |  |

**(1) Pour les candidats appartenant à un groupement, les informations à indiquer sont celles de du membre du groupement qui sera en charge de la réalisation des prestations.**

**Plan**

[1 Consignes 3](#_Toc147413005)

[2 Méthodologie, organisation et moyens mis en œuvre 4](#_Toc147413006)

[3 Profils et expérience des membres de l’équipe pressentis pour l’exécution des prestations 5](#_Toc147413007)

[4 Clause environnementale (partie non notée) 5](#_Toc147413008)

# Consignes

Le rôle du cadre de réponse est de pouvoir évaluer la valeur technique de l’offre du candidat au regard des critères d’attribution listés à l’article 8.3 du règlement de consultation.

**Rappel des critères d’attribution (partie technique) :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Critère technique** | **Pondération** |
| **CT1.** Moyens mis en œuvre pour assurer la permanence 5 jours sur 7 du numéro « vert » dédié pour l’appel de déclenchement et l’assistance téléphonique ainsi que pour assurer la permanence 7 jours sur 7 pour l’assistance téléphonique en cas d’évènements graves ou situation de crise au sein d’un service | **10%** |
| **CT2**. Méthodologie de préparation et de déroulement consultations ou interventions dans les collectifs de travail | **30%** |
| **Sous-critère 1 :** Méthodologie proposée pour les interventions au sein des collectifs de travail en situation de crise ou pour un évènement traumatisant | 10% |
| **Sous-critère 2 :** Méthodologie proposée la préparation et le déroulement des consultations avec les agents | 20% |
| **CT3**. Qualification des intervenants (niveau d’expertise, spécialité, expérience dans l’accompagnement psychologique des personnes dans le cadre professionnel) | **30%** |

L’offre du candidat devra suivre le plan détaillé ci-après. Le candidat devra développer dans chaque partie et éventuelle sous-partie les éléments demandés. Tout autre élément développé ne sera pas pris en compte.

Les candidats sont autorisés à faire des renvois à des éventuelles annexes.

**Le cadre de réponse est un document obligatoire. Toute offre ne se présentant pas sous cette forme sera déclarée irrégulière sans possibilité de la régulariser**.

L’offre du candidat ne devra pas excéder la limite de 40 pages (hors annexes). La page de garde, la page « Consignes » et le sommaire ne sont pas comptabilisées. Toute page au-delà de la limite fixée ne sera pas prise en compte.

**Les documents permettant de juger de la capacité technique du candidat à réaliser les prestations du présent accord-cadre sont à joindre en annexe du CRT :**

* diplômes de Master en psychologie clinique,
* diplômes de Master psychologie sociale, du travail et des organisations, ou preuves équivalentes
* diplômes de Master en ergonomie, ou preuves équivalentes

La police utilisée doit être la suivante : Arial de taille 10.

# Moyens mis en œuvre pour assurer la permanence 5 jours sur 7 du numéro « vert » dédié pour l’appel de déclenchement et l’assistance téléphonique ainsi que pour assurer la permanence 7 jours sur 7 pour l’assistance téléphonique en cas d’évènements graves ou situation de crise au sein d’un service

Le candidat présente un calendrier de déploiement des moyens de saisine après notification du marché. Il précise notamment s’il est en capacité de respecter le délai de mise en place de la ligne téléphonique mentionné à l’article 4.1 du CCTP.

Il présente les effectifs mobilisés pour répondre au n° de téléphone proposé dans l’offre.

Il présente les psychologues cliniciens qui seront en charge du recueil de ces appels.

Il présente des trames d’entretien téléphoniques types avec les signalants.

Il fournit des exemples de fiches de synthèse (dans le cadre de la procédure de traitement approfondi) anonymes à partir de cas rencontrés dans son expérience professionnelle.

Il décrit les mesures mises en place pour garantir l’anonymat et le secret des échanges pendant l’exécution du marché (notamment la durée de conservation des données pendant l’exécution) et à sa clôture (garantie que les données seront détruites et ne seront pas réutilisées dans d’autres cadres notamment commerciaux).

# Méthodologie de préparation et de déroulement des consultations ou interventions dans les collectifs de travail

Le candidat présente sa méthode de préparation des consultations avec les agents.

Le candidat présente sa méthode de préparation des interventions dans les collectifs de travail.

Il précise également la structure et le déroulé de l’intervention et ses moyens d’adaptation face aux difficultés diverses rencontrées par les collectifs de travail.

# Qualification des intervenants (niveau d’expertise, spécialité, expérience dans l’accompagnement psychologique des personnes dans le cadre professionnel)

Le candidat présentera ses équipes (les CV anonymisés peuvent être joints en annexe du cadre de réponse) :

* Les équipes chargées des permanences 5 jours sur 7 via le numéro vert et 7 jours sur 7 pour les évènements graves ou situations de crise
* Les équipes chargées d’assurer les consultations avec les agents
* Les équipes chargées de mener les interventions dans les collectifs de travail, en dissociant la partie pour intervenir dans collectif en difficulté et la partie pour intervention à la suite d’un évènement grave/traumatisant.

Pour chaque intervenant présenté, il est attendu en complément un descriptif de son expérience professionnelle dans le domaine de l’accompagnement psychologique. Il précise si l’intervenant possède une spécialité particulière.

Le candidat mettra en avant toute référence de ses équipes pour une/des intervention(s) sur le collectif de travail en situation de tensions ou de crise. Ces expériences ne doivent pas faire apparaître le nom de la structure accompagnée mais doivent explicitement dévoiler le problème à résoudre.