



**MINISTÈRE  
DE L'AGRICULTURE  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
ALIMENTAIRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE LA SOUVERAINETÉ ALIMENTAIRE**

## **ACCORD-CADRE**

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

**PRESTATIONS DE CONSEILS ET D'ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS ET DES  
ACTEURS DE LA PREVENTION EN CAS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX**

**Lot 2**

**REFERENCE CCTP : SRH-2024-061**

<b>PREAMBULE.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Missions et périmètre des membres du groupement.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1.1 Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASA) :.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1.2 Etablissement des produits de l'agriculture et de la mer, FranceAgriMer .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1.3 Institut national de l'origine et de la qualité, INAO :.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.4 Centre national de la propriété forestière, CNPF :.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.5 Institut français du cheval et de l'équitation, IFCE :.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Les acteurs institutionnels de la mise en œuvre de la politique de prévention des risques psychosociaux (RPS) des membres du groupement.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2.1 Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASA) :.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1.1 Les ingénieurs ou inspecteurs généraux d'appui aux personnes et aux structures (IGAPS) :.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1.2. Les inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST) :.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2.1.3 Les médecins du travail (MT) :.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.1.4 Les assistants de service social (ASS) :.....</b>	<b>10</b>
Le service social du personnel se compose de :.....	10
<b>1.2.1.5 Le pôle d'accompagnement du management des services (PAMS) :.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.1.6 La délégation au pilotage et à la transformation (DPT) :.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.2 Etablissement des produits de l'agriculture et de la mer, FranceAgriMer :..</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2.1 La délégation à l'accompagnement des agents et à la promotion de la QVCT : DAAP - QVCT.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2.2 Le médecin du travail : .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2.3 L'assistante de service social :.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2.4 Le conseiller prévention et les assistant(e)s de prévention :.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.2.5 L'inspection générale et appui aux régions : .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.3 Institut national de l'origine et de la qualité, INAO :.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.3.1 La mission de prévention : .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.3.2 Le médecin du travail.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.3.3 L'assistante de service social :.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.4 Centre national de la propriété forestière, CNPF :.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.4.1 La direction des ressources humaines et de la communication du CNPF .</b>	<b>13</b>
<b>1.2.4.2 Les assistants de prévention : .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.4.3 Les médecins du travail :.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.5 Institut français du cheval et de l'équitation, IFCE : .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.5.1 Les assistants de service social.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.5.2 Le médecin coordinateur du travail et les services de santé au travail :... </b>	<b>14</b>
<b>1.2.5.3 Le département prévention sécurité au travail :.....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 2 - OBJET DU MARCHÉ .....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 3 - LES PRESTATIONS .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Assistance par téléphone pour les managers et les acteurs de l'accompagnement et de la prévention (UO 1) .....</b>	<b>15</b>

<b>3.2 Appui et accompagnement des managers et des acteurs de la prévention pour surmonter les difficultés, les situations de tensions, de crises et/ou de conflits au sein d'un collectif de travail (UO2).....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 4 - SUIVI DU DISPOSITIF PAR L'ADMINISTRATION .....</b>	<b>17</b>

## PREAMBULE

Conformément à l'accord-cadre du 22/10/2013 relatif à la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans la fonction publique et à la note de service SG/SRH/SDDPRS/2014-629 du 30/07/2014, la prévention des risques psychosociaux est intégrée dans les pratiques managériales et l'exercice des missions d'appui aux agents du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASA) et de ses opérateurs.

La prévention des risques psychosociaux, l'accompagnement des événements graves et/ou traumatisants sont intégrés dans les pratiques managériales et l'exercice des missions d'appui aux agents.

Les missions d'appui aux agents sont assurées principalement par les acteurs de la prévention et de l'accompagnement qui ont vocation à intervenir aux trois niveaux de prévention des RPS :

- La prévention primaire a pour objectif de réduire voire de supprimer la probabilité de survenue du risque avant son apparition. De par leurs fonctions les acteurs de prévention apportent des éléments d'observation qui participent à l'identification des facteurs de risque.
- La prévention secondaire intervient lorsque le risque est repéré. Les acteurs de prévention peuvent proposer des actions de prévention dans le but d'en réduire les effets.
- La prévention tertiaire vise à limiter les conséquences du risque présent. Elle consiste en général en actions curatives.

Dans le champ de ces trois niveaux de prévention primaire, secondaire et tertiaire, les acteurs concernés sont sollicités par les services confrontés à :

- des événements graves et/ou traumatisants tels que les agressions, incivilités, violences, homicide, blessures involontaires (accident de la circulation, accident de travail), harcèlement, suicide, décès naturel, etc...
- des questions relatives au fonctionnement des services contexte de travail perturbé où les relations sociales deviennent de plus en plus tendues, conflictuelles et le cas échéant agressives.

Ces acteurs travaillent donc en concertation et sont les interlocuteurs privilégiés des services qui les informent de ces événements les impactant. Ils sont compétents pour expertiser ces situations et évaluer la nécessité d'un travail de prise en charge mais ils ne peuvent pas assurer eux-mêmes cette prise en charge quand elle nécessite la mise en œuvre de compétences et de moyens spécifiques.

Ils préconisent alors le recours à certains dispositifs internes déployés par les membres du groupement (coaching, médiation, ...), voire à des dispositifs interministériels ou à un prestataire extérieur avec une équipe pluridisciplinaire : psychologues du travail ou

cliniciens et le cas échéant sociologues du travail, ergonomes certifiés européens.

La mise en place d'un dispositif national externalisé (objet du présent lot 2) pour répondre à ces besoins de prise en charge s'avère être une réponse pertinente pour soutenir les dispositifs ministériels existants.

L'accès aux prestations décrites ci-après est ouvert par le biais d'une convention de groupement de commandes aux opérateurs mentionnés ci-dessous :

- Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire, MASA,
- Etablissement des produits de l'agriculture et de la mer, FranceAgriMer,
- Institut national de l'origine et de la qualité, INAO,
- Centre national de la propriété forestière, CNPF,
- Institut français du cheval et de l'équitation, IFCE.

# ARTICLE 1 - CONTEXTE GÉNÉRAL

## 1.1 Missions et périmètre des membres du groupement

### 1.1.1 Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASA) :

Les grandes missions du MASA sont :

Le développement durable des filières agricoles, alimentaires et forestières et des territoires ruraux ;

La qualité et la sécurité de l'alimentation, ainsi que la santé animale et végétale ;

L'enseignement et la recherche agricoles.

Le MASA compte 29 612 agents qui participent à ces missions. Ils sont répartis sur l'ensemble du territoire français (métropole et outre-mer). Plus de la moitié d'entre eux exercent leur activité dans le secteur de l'enseignement agricole, technique ou supérieur, public ou privé. L'administration centrale (AC) du ministère regroupe 1 961 agents. Les autres agents sont localisés dans les services déconcentrés (SD) et les établissements d'enseignement agricole technique et supérieur répartis sur le territoire français.

L'ensemble de cette communauté de travail peut être confronté à des risques psychosociaux.

### 1.1.2 Etablissement des produits de l'agriculture et de la mer, FranceAgriMer

FranceAgriMer est un établissement public administratif placé sous la tutelle du ministère en charge de l'agriculture, créé en 2009 par la fusion de différents offices agricoles.

FranceAgriMer éclaire, oriente et accompagne les acteurs des filières françaises de l'agriculture et de la pêche, rassemblées au sein d'un même établissement. Ainsi, l'établissement :

- Verse des aides au titre de fonds européens et nationaux : FranceAgriMer met en œuvre des dispositifs de soutien aux filières et de régulation des marchés
- Collecte, analyse et diffuse des données économiques : FranceAgriMer assure un suivi des marchés et propose des expertises économiques permettant aux pouvoirs publics d'adapter leurs actions et aux opérateurs de chaque filière de gagner en compétitivité
- Organise le dialogue avec les filières : au sein de ses conseils et commissions, FranceAgriMer organise la concertation et la mise en œuvre des politiques publiques de l'agriculture et de la pêche
- Soutient les exportateurs : FranceAgriMer est un des acteurs du développement à l'international des secteurs agricole et agroalimentaire.

Pour effectuer l'ensemble de ses missions, FranceAgriMer emploie 1 001 personnes dont 339 en région<sup>2</sup>.

Le siège social de FranceAgriMer se situe à Montreuil (93). Trois délégations nationales y sont rattachées : Libourne (33), où sont gérées des missions nationales et certaines des mesures de l'organisation commune de marché vitivinicole ; La Rochelle (17), où se trouve un laboratoire actif et reconnu dans le domaine des céréales, bois et plants de vigne ; Volx (04), où s'effectue le suivi des plantes à parfum, aromatiques et médicinales, ainsi que des

---

<sup>1</sup>

Données en date du 31 décembre 2023.

<sup>2</sup>

Données en date du 31 décembre 2023.

productions méditerranéennes (huile d'olive, blé dur et riz).

En région, FranceAgriMer dispose de services territoriaux affectés dans les 12 Directions Régionales de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF) métropolitaines. L'ensemble de cette communauté de travail peut être confronté à des risques psychosociaux.

### **1.1.3 Institut national de l'origine et de la qualité, INAO :**

L'institut National de l'origine et de la qualité est un établissement public administratif sous tutelle du MASA en charge de la mise en œuvre de la politique française relative aux signes officiels d'identification de la qualité et de l'origine des produits agricoles et agroalimentaires : Appellation d'Origine Contrôlée (AOC), Appellation d'Origine Protégée (AOP), Indication Géographique protégée (IGP), Spécialité Traditionnelle Garantie (STG), Label Rouge (LR) et Agriculture Biologique (AB).

L'INAO compte 246 agents<sup>3</sup>. L'ensemble de cette communauté de travail peut être confronté à des risques psychosociaux.

### **1.1.4 Centre national de la propriété forestière, CNPF :**

Le CNPF est un établissement public administratif national, opérateur de l'Etat, en charge de la gestion durable de la forêt privée (soit 75 % du couvert forestier français). Il a une mission générale de développement, d'orientation et d'amélioration de la gestion des forêts privées.

Le CNPF est constitué de 10 délégations régionales (Centres régionaux de la propriété forestière - CRPF), de 2 SUF (Institut pour le développement forestier IDF – C+FOR Forêt et Carbone), et du CNPF-SG (siège), soit 13 services gestionnaires au total.

Il emploie environ 490 agents déployés sur l'ensemble du territoire métropolitain (Corse comprise) et rattachés aux services gestionnaires susmentionnés.

L'ensemble de cette communauté de travail, composé de personnels techniques et administratifs, peut être confronté à des risques psychosociaux.

### **1.1.5 Institut français du cheval et de l'équitation, IFCE :**

L'IFCE est l'institut technique de référence au service des acteurs de la filière cheval dont les grandes missions sont :

Assurer l'expertise réglementaire et l'accompagnement de la filière équine

Sécuriser la traçabilité sanitaire et zootechnique des équidés

Contribuer aux politiques de soutien des sports équestres

L'IFCE compte environ 700 agents qui participent à ces missions. Ils sont répartis sur l'ensemble du territoire français.

L'IFCE accueille en formation, tous les ans, environ 900 stagiaires pour des durées allant de quelques jours à une année. 230 stagiaires sont en formation pendant plus de 4 semaines dont 180 plus de 12 semaines.

L'ensemble de la communauté de travail, y compris les stagiaires, peut être confronté à des risques psychosociaux.

## **1.2 Les acteurs institutionnels de la mise en œuvre de la politique de prévention des risques psychosociaux (RPS) des membres du**

---

<sup>3</sup>

Données en date de février 2025.

## **groupement**

### **1.2.1 Ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASA) :**

#### **1.2.1.1 Les ingénieurs ou inspecteurs généraux d'appui aux personnes et aux structures (IGAPS) :**

Les ingénieurs ou inspecteurs généraux d'appui aux personnes et aux structures (IGAPS) sont membres du Réseau d'Appui aux Personnes et aux Structures (le RAPS), rattachés directement à la Secrétaire générale du MASA. Ce réseau est animé par un secrétariat national (SNRAPS). Les IGAPS exercent en particulier des missions de conseillers mobilité carrière au bénéfice de la communauté de travail du MASA.

Le RAPS, constitué de 40 ingénieurs ou inspecteurs généraux et 20 chargés d'appui, est structuré géographiquement en 7 missions (MAPS) au niveau interrégional et pour l'administration centrale et les établissements publics sous tutelle.

Les IGAPS sont notamment chargés du suivi personnalisé des parcours professionnels et du déroulement des carrières des agents employés ou gérés par le ministère et ses établissements publics, à l'exception des enseignants et des personnels d'éducation dont le suivi est assuré par l'Inspection de l'Enseignement agricole. A ce titre, ils assurent une mission d'écoute, de suivi, de conseil et d'orientation. Ils contribuent à la détection des compétences individuelles, à l'élaboration des propositions de tableaux d'avancement et, par leurs avis, à la préparation des décisions du secrétariat général en matière de mutations, d'accueils et de départs en détachement par exemple.

Ils peuvent être amenés à intervenir pour la gestion de situation RH complexe (réintégration, reclassement, ...).

Ils sont également chargés d'assurer un appui au management des services déconcentrés. Ils participent enfin à la conception et à la mise en œuvre des politiques de gestion des ressources humaines en appui à la secrétaire générale du MASA, par exemple en veillant à l'identification des besoins de formation et de développement de nouvelles compétences.

Enfin le RAPS est chargé de mettre en œuvre, sous l'autorité de la délégation à l'encadrement supérieur, les politiques d'accompagnement des cadres supérieurs (revue des cadres, accompagnement parcours-carrière, ...).

L'action des IGAPS, dans le périmètre de l'accompagnement individuel, de la gestion des ressources humaines et du management, leur confère une position de veille et d'alerte potentielle sur les sujets de RPS et de contribution à la réflexion pour leur résolution, en tant qu'interlocuteurs directs et opérationnels des responsables de structures, de la Secrétaire générale et du service des ressources humaines (SRH) sur le sujet des RPS.

#### **1.2.1.2. Les inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST) :**

Les 8 inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST) sont chargés de contrôler les conditions d'application de la réglementation en matière de santé et de sécurité au travail. Ils proposent au chef de service intéressé toute mesure qui leur paraît de nature à améliorer



sa mise en œuvre et à prévenir les risques professionnels. En cas d'urgence, ils proposent au chef de service concerné, qui leur rend compte des suites données à leurs propositions, les mesures immédiates jugées par eux nécessaires.

En matière de conditions de travail, ils s'assurent notamment de la prise en compte des RPS dans l'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention primaires, secondaires et tertiaires. Ils s'assurent que l'instance consultative spécialisée dans les questions de santé et de sécurité au travail (comité social d'administration et sa formation spécialisée en santé sécurité et conditions de travail pour les services de l'administration centrale, les services déconcentrés et les établissements d'enseignement supérieur, commission hygiène et sécurité et sa formation restreinte pour les établissements d'enseignement agricole technique) traite des questions relatives aux conditions de travail.

Ils peuvent être amenés, dans des situations difficiles, à proposer collégialement avec les autres acteurs institutionnels (médecin du travail, IGAPS, inspecteur de l'enseignement agricole, assistant de service social) des mesures de prévention et/ou d'accompagnement.

### **1.2.1.3 Les médecins du travail (MT) :**

Le MASA dispose d'un médecin coordonnateur assurant le conseil technique et stratégique en matière de santé, de prévention médicale et d'amélioration des conditions de travail. A ce titre, il pilote et coordonne le réseau des médecins du travail compétents pour le périmètre ministériel, dans le cadre du programme national de prévention des risques professionnels pluriannuels et des chantiers de santé et sécurité au travail impulsés au niveau national.

La médecine de prévention au bénéfice des agents du MASA (hors administration centrale où le suivi médical des agents est assuré par un médecin du travail à temps partiel assisté d'une infirmière) est principalement organisée dans le cadre d'un conventionnement avec les caisses locales de mutualité sociale agricole, des services de médecine du travail inter-entreprises ou des services de médecine du travail d'autres ministères.

Le service de médecine de prévention a pour mission de prévenir toute altération de la santé des agents du fait de leur travail.

Les médecins du travail sont confrontés au risque psychosocial et à ses conséquences (en premier lieu le mal être et la souffrance mais aussi leur décompensation possible vers la psychopathologie).

Par ailleurs, ils répertorient aussi des situations de violence, des situations pouvant être interprétées comme du "harcèlement", des états d'épuisement professionnel, des syndromes psycho traumatiques, des tentatives d'autolyse et des suicides avérés. Dans ce domaine, les médecins du travail assurent une prise en charge individuelle permettant une écoute, un soutien, un appui psychique pour l'agent. La préconisation d'une prise en charge

spécialisée s'avère parfois nécessaire.

#### **1.2.1.4 Les assistants de service social (ASS) :**

Le service social du personnel se compose de :

- 15 assistants de service social (ASS) et une conseillère technique de service social, encadrés par une conseillère technique nationale, rattachés au BASS.
- plus de 130 ASS appartenant à quatre autres ministères (ministère de la transition écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche, ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, ministère de la justice et ministère du travail, de la santé, des solidarités et des familles) interviennent au bénéfice des agents du MASA dans les établissements d'enseignement agricole technique et supérieur et dans les services déconcentrés, en métropole et dans les DOM.

Les ASS assurent un accompagnement individuel au bénéfice des agents qui les sollicitent, participent à l'organisation d'actions collectives d'information et d'échanges et alertent les responsables sur les situations à risque dans les services.

#### **1.2.1.5 Le pôle d'accompagnement du management des services (PAMS) :**

Placé auprès du secrétariat général, le PAMS est en charge de l'accompagnement managérial individuel et collectif. A ce titre, il définit et pilote la politique relative au coaching professionnel, à la facilitation, au codéveloppement et au mentorat. Le pôle est lui-même prestataire direct d'accompagnements, complétés au besoin par l'intervention de prestataires externes référencés par le marché interministériel accompagnement managérial. Ce marché couvre l'ensemble du périmètre ministériel et est exclusif de toute autre prestation sur le même objet.

Il répond aux besoins des services en cohérence avec leurs objectifs et leurs priorités. Ces besoins peuvent être de natures individuels ou collectifs. Il a également comme priorité, en lien avec la délégation à l'encadrement supérieur, l'accompagnement des cadres supérieurs.

Le PAMS est prioritairement saisi par les IGAPS, eux-mêmes saisis par l'agent ou sa ligne hiérarchique. Les IGAPS sont donc dans un dialogue permanent avec le PAMS, ce qui leur permet de bien connaître les capacités d'intervention du PAMS et de cibler les situations où l'action du pôle est pertinente.

#### **1.2.1.6 La délégation au pilotage et à la transformation (DPT) :**

Au sein du Secrétariat général, la DPT accompagne les services dans leurs projets de réorganisation et de modernisation ;

Elle gère avec le PAMS, le fonds de modernisation et de réforme (FMR) du ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire (MASA) qui accompagne les équipes de direction et les services d'administration centrale et déconcentrée, ainsi que les

établissements techniques d'enseignement agricole, dans leurs démarches de transformation, d'innovation, d'optimisation du fonctionnement des services ou des réseaux métiers, de développement des pratiques.

### **1.2.2 Etablissement des produits de l'agriculture et de la mer, FranceAgriMer :**

#### **1.2.2.1 La délégation à l'accompagnement des agents et à la promotion de la QVCT : DAAP - QVCT**

Placé auprès du secrétariat général, la DAAP- QVCT est en charge de l'accompagnement individuel et collectif des agents. A ce titre, elle définit et pilote la politique relative au coaching professionnel, au codéveloppement, au mentorat, au suivi des parcours professionnels, au tutorat et dès 2025 à la médiation. La délégation participe et fait le suivi des comités experts, instance issue de la formation spécialisée santé et sécurité du travail du CSA. Elle répond au besoin des agents et des services en cohérence avec leurs objectifs et leurs priorités. Elle conseille le secrétariat général sur les mesures à suivre lors d'un signalement. Elle est la cellule d'écoute pour les situations sensibles ou complexes et coordonne l'ensemble des acteurs concernés.

#### **1.2.2.2 Le médecin du travail :**

Placé auprès du secrétariat général, le médecin du travail est confronté au risque psychosocial et à ses conséquences. Il assure le suivi des agents attachés au siège de l'établissement. Les agents en région, bénéficient du suivi médical par le médecin de travail en charge du suivi des agents de la DRAAF. Le médecin du travail du siège est un élément clé du suivi de l'établissement autant au niveau individuel que collectif. Il assure une prise en charge individuelle en cabinet médical où l'agent trouve une écoute un soutien, un appui psychique. La préconisation d'une prise en charge spécialisée s'avère parfois nécessaire.

#### **1.2.2.3 L'assistante de service social :**

Placé auprès du service des ressources humaines, l'assistante de service social assure le suivi des agents attachés au siège de l'établissement. Elle travaille en collaboration avec les assistants sociaux basés dans les régions pour les agents en service territorial. Elle alerte les responsables sur les situations à risque dans les services.

#### **1.2.2.4 Le conseiller prévention et les assistant(e)s de prévention :**

Le conseiller de prévention est rattaché au siège. Les assistant(e)s de prévention sont présents normalement dans chaque site et le conseiller de prévention anime le réseau. Ces acteurs peuvent être le relai de difficultés et participent à la bonne information à la bonne information et aux échanges du réseau.

#### **1.2.2.5 L'inspection générale et appui aux régions :**

Les inspecteurs généraux d'appui aux régions sont rattachés directement au secrétaire général de l'établissement. Les 3 inspecteurs sont chargés d'assurer un appui au management des services territoriaux, au suivi des dotations des services. Ils participent à l'adaptation des postes aux évolutions des missions. Ils sont les interlocuteurs privilégiés des

chefs de service territoriaux en matière de suivi des effectifs et de liens avec le siège.

### **1.2.3 Institut national de l'origine et de la qualité, INAO :**

Grâce à leur vigilance et à leur rôle d'écoute, les acteurs de la prévention et de l'accompagnement peuvent repérer des situations problématiques et mettre en place un accompagnement adapté. Ce dispositif permet aux agents de prendre conscience des ressources à leur disposition et de comprendre que des solutions existent pour répondre à leurs besoins, même lorsqu'ils ne les formulent pas explicitement.

#### **1.2.3.1 La mission de prévention :**

La mission prévention conduit des actions destinées à améliorer les conditions de travail au sein de l'INAO. A ce titre, la mission prévention a une mission générale de conseil, elle participe à la Formation Spécialisée et réalise des visites de locaux, des études de poste, ainsi que des actions d'informations générales.

#### **1.2.3.2 Le médecin du travail**

Les missions de la médecine de prévention sont les suivantes :

- Organiser la surveillance médicale obligatoire, la surveillance à la demande des agents ou de l'établissement, les visites de reprise et les examens complémentaires quand ils sont nécessaires, ainsi que, le cas échéant, les vaccinations.
- Réaliser des actions sur le milieu professionnel en vue d'améliorer les conditions de travail et la qualité de vie au travail des agents, de les protéger contre les risques d'accidents de service et de maladies professionnelles : participation aux instances collectives dédiées à la prévention des risques (CHSCT, groupes de travail...) et actions propres du médecin sur le milieu de travail.

Le suivi médical des agents du siège est assuré au sein du service médical du site de l'Arborial. Ce service, composé d'un médecin du travail et d'une secrétaire médicale, est chargé de la médecine de prévention de l'ensemble des établissements présents sur le site ainsi que de l'infirmerie de l'Arborial.

Dans les délégations territoriales, la médecine du travail est principalement organisée dans le cadre d'un conventionnement avec les caisses locales de mutualité sociale agricole (MSA) ou des services de médecine du travail interentreprises ou avec des services de médecine de prévention d'autres administrations. Chaque site de l'INAO est rattaché à un centre de médecine de prévention.

#### **1.2.3.3 L'assistante de service social :**

Elle intervient auprès des agents de L'INAO confrontés à des difficultés qui peuvent être d'ordre professionnel, économique, familial, de santé ou de logement... Elle a pour mission :

- D'apporter une aide individuelle et un soutien à tous les agents qui rencontrent des

difficultés dans la vie professionnelle et/ou privée ayant une incidence sur le travail,

- De contribuer à la politique de prévention de l'établissement,
- D'assurer un accompagnement individuel ou collectif dans les situations le nécessitant.

#### **1.2.4 Centre national de la propriété forestière, CNPF :**

##### **1.2.4.1 La direction des ressources humaines et de la communication du CNPF**

L'employeur public a la responsabilité de garantir des conditions de travail de nature à préserver la santé physique et mentale des agents ainsi que leur sécurité au travail. La stratégie de prévention de l'établissement est déployée à 2 niveaux :

- un maillage de proximité constitué des assistants de prévention,
- une coordination nationale pilotée par le directeur des ressources humaines, et complétée par une animation d'un réseau dédié effectué par un référent national « prévention hygiène & sécurité ».

##### **1.2.4.2 Les assistants de prévention :**

22 assistants de prévention (titulaires et suppléants) au total interviennent dans le cadre de leur mission au sein des 13 services gestionnaires. 1 animateur national et 1 pilote national viennent finaliser le dispositif de prévention, ils coordonnent chacun dans leur périmètre (technique et juridique) l'ensemble ainsi constitué.

Ils sont chargés d'assister et de conseiller, et interviennent dans la démarche d'évaluation des risques et dans la mise en place d'une politique de prévention des risques ainsi que dans la mise en œuvre des règles de sécurité et d'hygiène au travail visant à :

- prévenir les dangers susceptibles de compromettre la santé et la sécurité des agents ;
- améliorer les méthodes de travail en adaptant les conditions de travail en fonction de l'aptitude physique des agents ;
- faire progresser la connaissance des problèmes de sécurité et des techniques propres à les résoudre ;
- veiller à la bonne tenue des registres de santé et de sécurité dans tous les services.

Au titre de cette mission, les assistants et les conseillers de prévention :

- proposent des mesures pratiques propres à améliorer la prévention des risques ;
- participent, en collaboration avec les autres acteurs, à la sensibilisation, l'information et la formation des personnels.

Ces fonctions s'exercent en collaboration avec les autres acteurs (médecins de prévention,

inspecteurs santé et sécurité au travail, instances de concertation) et contribuent à l'élaboration de la politique de prévention menée par le CNPF et à la recherche de solutions pratiques aux difficultés rencontrées.

#### **1.2.4.3 Les médecins du travail :**

Chacun des 13 services gestionnaires bénéficient de contrats de services de médecine du travail inter-entreprises.

Les médecins de travail ont pour mission de prévenir toute altération de la santé des agents du fait de leur travail. Ils sont confrontés au risque psychosocial et à ses conséquences (en premier lieu le mal être et la souffrance mais aussi leur décompensation possible vers la psychopathologie).

Par ailleurs, ils répertorient aussi des situations de violence, des situations interprétées comme du "harcèlement", des états d'épuisement professionnel, des syndromes psycho traumatiques, des tentatives d'autolyse. La préconisation d'une prise en charge spécialisée s'avère parfois nécessaire.

#### **1.2.5 Institut français du cheval et de l'équitation, IFCE :**

##### **1.2.5.1 Les assistants de service social**

Le service social du personnel de l'IFCE se compose de 3 assistantes de service social. Elles assurent un accompagnement individuel au bénéfice des agents qui les sollicitent, participent à l'organisation d'actions collectives d'information et d'échanges et alertent les responsables sur les situations à risque dans les services.

##### **1.2.5.2 Le médecin coordinateur du travail et les services de santé au travail :**

L'IFCE dispose d'un médecin coordonnateur assurant le conseil technique et stratégique en matière de santé, de prévention médicale et d'amélioration des conditions de travail. A ce titre, il pilote et coordonne le réseau des différents services de santé au travail inter-entreprises avec lesquels l'IFCE a conventionné.

##### **1.2.5.3 Le département prévention sécurité au travail :**

Il dispose d'une gestionnaire en santé au travail faisant le lien avec les différents interlocuteurs prévention et qui suit l'ensemble des prestations d'accompagnement auprès des agents.

## **ARTICLE 2 - OBJET DU MARCHÉ**

Le marché a pour objet la mise en place d'un dispositif de conseil et d'appui à destination des managers et des acteurs institutionnels contribuant à la prévention des RPS et exerçant dans les structures des membres du groupement.

En effet, les managers et les acteurs de la prévention des membres du groupement de commandes, peuvent être confrontés, dans leur exercice professionnel, à la gestion des situations de tensions (conflits, ambiances de travail dégradées...) de conflits ou à des



événements graves.

En effet, les situations des structures en tension liées à l'organisation (réorganisations successives qui supposent un effort d'adaptation, accroissement de la charge de travail) ou à l'individu (personnalités pathologiques, management défaillant...) ainsi que la survenue d'événements graves et/ou traumatisants peuvent nécessiter une prise en charge spécialisée et externalisée mise en œuvre dans le cadre d'un dispositif national.

La proximité des managers avec le terrain et avec les organes décisionnels leur confère une place essentielle face aux risques psychosociaux. Ils peuvent être en difficultés pour gérer une ambiance de service dégradée, des relations conflictuelles, agressives, pour accompagner leurs équipes dans des situations de crise, autant d'événements ponctuels déstabilisants qui peuvent nécessiter écoute, conseil et accompagnement.

Les sollicitations multiples et complexes auxquelles doivent répondre les acteurs de la prévention et de l'accompagnement peuvent les conduire à avoir, eux aussi, besoin de conseil et d'accompagnement. La détresse des agents en lien avec des difficultés d'ordre professionnel, ou personnel s'exprime de manière forte dans l'espace du travail de ces professionnels. Cette souffrance vient complexifier les pratiques professionnelles et interroger les limites des interventions.

Ces constats conduisent le ministère à mettre en place un dispositif ministériel externalisé de conseil et d'accompagnement s'articulant autour d'une équipe pluridisciplinaire : psychologues du travail ou ergonomes mobilisables dans l'ensemble du territoire français (métropole et départements d'outre-mer).

## **ARTICLE 3 - LES PRESTATIONS**

Le pilotage du dispositif afférent aux prestations décrites ci-dessous est assuré au niveau national par l'interlocuteur désigné par chacun des membres du groupement concerné lors de la réunion de lancement du marché.

Le titulaire du marché doit prévoir de réaliser une enquête de satisfaction pour chacune des prestations décrites ci-après.

### **3.1 Assistance par téléphone pour les managers et les acteurs de l'accompagnement et de la prévention (UO 1)**

Le prestataire met à disposition des managers et des acteurs de l'accompagnement et de la prévention un numéro dédié non surtaxé, 5 jours sur 7, du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8 h à 20 h (horaire de la métropole). Les services d'outre-mer doivent tenir compte du décalage horaire.

Ce numéro de téléphone doit être opérationnel dans un délai de 48 heures après la notification du marché. Il doit être accessible aux agents en situation de handicap et, il doit

garantir l'anonymat et la confidentialité des échanges.

Le prestataire apporte une écoute, un appui à la réflexion, un accompagnement par téléphone aux managers, ASS, inspecteurs ou ingénieurs généraux d'appui aux personnes et aux structures (IGAPS), aux inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST) confrontés :

- À des difficultés ponctuelles face à des situations de tensions (conflit, tension d'équipes, difficultés managériales).
- À des événements graves et/ou traumatisants survenus dans le cadre professionnel.

La prise en charge de l'appel par le prestataire est immédiate et se traduit par un entretien ; elle ne donne pas lieu à la fixation d'un rendez-vous.

Après évaluation, à l'issue du 1er entretien, et en fonction des difficultés évoquées, le prestataire peut proposer d'autres entretiens téléphoniques. Il peut également orienter l'appelant vers un soutien psychologique individuel tel que prévu dans le lot 1 du présent marché.

Ces entretiens sont limités à 3 séances téléphoniques, d'une durée de  $\frac{3}{4}$  heure, par appelant et par événement.

Les coûts de mise à disposition par le prestataire du numéro dédié non surtaxé sont compris dans les coûts de la prestation.

NB : Les intervenants doivent obligatoirement justifier du titre de psychologue du travail et des organisations, de sociologue des organisations ou d'ergonome.

### **3.2 Appui et accompagnement des managers et des acteurs de la prévention pour surmonter les difficultés, les situations de tensions, de crises et/ou de conflits au sein d'un collectif de travail (UO2)**

Lorsqu'une équipe de direction des membres du groupement est confrontée à une situation de tensions, de crises et/ou de conflits au sein d'un collectif de travail, nécessitant un accompagnement extérieur, elle peut bénéficier d'un appui pour l'aider à qualifier les difficultés rencontrées, à formaliser les besoins d'accompagnement et à identifier les pistes de solutions à mobiliser pour y répondre.

Le recours à cette prestation suppose l'organisation préalable d'une réunion intra-institutionnelle avec les acteurs impliqués dans l'accompagnement selon les cas (équipe de direction et tout ou partie des acteurs de la prévention et de l'accompagnement) dont les expertises croisées permettront dans un premier temps de recenser et de décrire les difficultés constatées.

Les conclusions de cette réunion, sous format de compte-rendu élaboré par la structure demandeuse, lui permettront de saisir, selon les modalités définies, l'interlocuteur désigné par le membre du groupement concerné lors de la réunion de lancement du marché.

S'il estime fondé, l'interlocuteur désigné par le membre du groupement concerné, valide la demande et en informe la direction de la structure. Cette dernière se met en relation avec



le prestataire pour la mise en œuvre de la prestation.

Cette prestation comprend :

- Une réunion de lancement entre le prestataire et les acteurs institutionnels impliqués (équipe de direction, ...) pour définir le cadre d'intervention ;
- Une phase de recueil de données (compte-rendu de la réunion institutionnelle préalable, documents organisationnel, compte-rendu d'instances ...) et d'informations permettant d'appréhender le contexte, le fonctionnement et l'historique du service ainsi que les facteurs pouvant être sources de tensions ;
- Une phase d'entretiens individuels et/ou collectifs avec les acteurs de l'accompagnement et de la prévention, voire le cas échéant les agents du service ;
- La production d'un document comportant :
  - o un état des lieux des difficultés rencontrées,
  - o permettant d'identifier les besoins d'accompagnement,
  - o des préconisations sur les solutions à mobiliser pour y répondre, à savoir :
    - soit un traitement par les acteurs et dispositifs internes du membre du groupement concerné (médiation, coaching, ...), ne nécessitant pas d'intervention supplémentaire du prestataire,
    - Et/ou une intervention sur le collectif de travail en situation de tensions ou de crise prévue dans le lot 1, UO 5 du présent marché pour accompagner et compléter les actions conduites en interne.

Le prestataire transmet le document au responsable de la structure et ainsi qu'à l'interlocuteur désigné par le membre du groupement concerné lors de la réunion de lancement.

Le prestataire effectue une restitution des différentes composantes du document devant les acteurs institutionnels impliqués (même configuration que pour la réunion de lancement).

NB : Les intervenants doivent obligatoirement justifier du titre de psychologue du travail et des organisations, de sociologue des organisations ou d'ergonome.

## **ARTICLE 4 - SUIVI DU DISPOSITIF PAR L'ADMINISTRATION**

Les coûts de suivi du dispositif sont compris dans les coûts de la prestation.

Le suivi se compose :

- d'une fiche informatique transmise après chaque appel, cette fiche garantit l'anonymat de l'appelant mais renseigne sur sa fonction, le type de structure où il est affecté, et sa localisation régionale.
- d'un rapport statistique mensuel par type de prestation au plus tard le 15 du mois en cours

pour le mois précédent,

- d'un bilan annuel global quantitatif et qualitatif au plus tard, le 15 janvier de l'année en cours,
- d'un bilan annuel de mesure du niveau de satisfaction par prestation permettant d'évaluer la qualité et les effets de la prestation mobilisée au plus tard, le 15 janvier de l'année en cours.

Ces éléments sont transmis par le titulaire du marché sous format dématérialisé à chacun des membres du groupement pour le périmètre le concernant. Ils sont envoyés aux interlocuteurs désignés par chacun des membres du groupement concerné lors de la réunion de lancement du marché.

Pour ce faire le prestataire doit mettre à disposition de l'administration un système sécurisé afin de permettre une remontée d'informations, par nature confidentielles ; Le bilan annuel, en s'appuyant sur les rapports mensuels statistiques, doit être qualitatif et quantitatif global ainsi que par type de structure d'affectation et par département :

- pour le MASA : Administration centrale, DRAAF, DAAF, DDT(M), DDPP, DDETS-PP, établissements d'enseignement agricole technique, établissements d'enseignement agricole supérieur situés sur le territoire français (métropole et outre-mer),
- pour les autres membres du groupement, les types de structures d'affectation seront précisés lors de la réunion de lancement du marché

Ce bilan annuel doit permettre d'identifier les problématiques récurrentes, repérer les situations potentiellement conflictuelles, les facteurs de stress les plus évoqués, les populations à risque. Il doit permettre la mise en perspective des facteurs générateurs des problématiques récurrentes et préconiser des pistes d'actions notamment de prévention à mettre en œuvre.