

## **CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE**

### **MARCHE DE SERVICES RELATIF A LA MISE EN OEUVRE DE PRESTATIONS DE DEBRIEFING PSYCHOLOGIQUE AU BENEFICE DES SALARIES DE FRANCE TRAVAIL DE LA REGION OCCITANIE**

Procédure prévue à l'article L.2123-1 du code de la commande publique

## SOMMAIRE

### PREAMBULE

I. OBJET DU MARCHE .....	4
II. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES ET DEROULEMENT .....	4
II.1 - Périmètre des prestations .....	4
II.2 – Définition des prestations attendues .....	4
II.2.1 - Déclenchement de la prestation .....	4
II.2.2 - Contenu de la prestation .....	5
II.2.3 – Moyens et compétences .....	7-8
II.3 – Modalités de pilotage et de suivi des marchés .....	8
II.3.1 - Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail Occitanie .....	8
II.3.2 - Instances de pilotage et de suivi .....	8
II.3.3 -Tableau récapitulatif des différents délais .....	9

## PREAMBULE

Conformément aux dispositions de l'article L. 5312-1 du code du travail, France Travail Occitanie a en particulier pour mission d'accueil, informer, orientation et accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, de prescrire toutes actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles, de faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et de participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle.

France Travail Occitanie mène une politique de partenariat vers les autres acteurs de l'emploi au niveau national et sur le terrain. L'objectif est de développer un maillage territorial permettant un vrai service de proximité, de renforcer son offre de services avec des dispositifs complémentaires et d'apporter aux acteurs concernés les moyens de contribuer à la lutte contre le chômage.

L'activité des agents de France Travail est une activité de type tertiaire.

Seuls les agents des sites locaux sont en contact avec le public.

Les agents qui travaillent sur le territoire de France Travail Occitanie exercent leurs activités dans les conditions suivantes :

- Contact avec le public dans les agences locales et plates formes ;
- Déplacements fréquents (conseillers en agence ou certains agents des directions régionales ou territoriales) ;
- Manipulation de charges dans certains cas (agents chargés de la manutention de mobiliers ou de postes informatiques, conseillers MRS – Recrutement par simulation) ;
- Travail en continu sur des postes téléphoniques (agents des plateformes téléphoniques) ;
- Travail régulier ou continu sur ordinateur (agents des structures) ;

Depuis sa création, France Travail Occitanie conduit une démarche de prévention des risques psychosociaux pilotée par le Département Qualité de Vie au Travail (Direction des Ressources Humaines et Relations Sociales de la Direction générale).

Un plan d'action national, relatif à la prévention des risques psychosociaux, est mis en œuvre au sein de France Travail ; il comporte notamment un axe relatif aux agressions et aux violences psychologiques qui prévoit la mise en place de marchés régionaux avec des organismes de soutien psychologique habilités pour intervention et débriefing, à la suite d'une agression ou à tout événement traumatisant lié au contexte professionnel.

Dans ce cadre, il existe d'ores et déjà un dispositif d'écoute psychologique, "Ma ligne d'écoute", à destination des agents de France Travail Occitanie éprouvant un besoin urgent d'analyser et de gérer leur vécu professionnel. Cette ligne téléphonique, coordonnée au niveau national par le Département Conditions de vie au travail fonctionne 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les écoutants sont des psychologues formés à la prise en charge psychologique en cas de souffrance.

## **I. OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché de services a pour objet la mise en œuvre de prestations de débriefing psychologique à la suite d'un événement traumatisant lié au contexte professionnel au bénéfice des salariés de France Travail Occitanie telles que ces prestations sont décrites au contrat et au présent Cahier des Charges Fonctionnel et Technique.

## **II. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES ET DEROULEMENT**

### **II. 1 - Périmètre des prestations**

Caractéristiques de la région dont la liste des sites figure en annexe (données 2024 fournies à titre indicatif) :

- nombre d'agents : 5038
- nombre de sites : 92 (13 DD, 2 Bâtiments DR, 1 Direction Production, 76 agences)
- nombre d'agressions enregistrées (physiques et/ou verbales) : 1092 (272 incivilités, 423 agressions verbales, 397 agressions comportementales ou agressions physiques)
- nombre d'actions de débriefing psychologique : 501 débriefings individuels et 43 débriefings collectifs

Les principes qui régissent la mise en place des prestations de débriefing psychologiques répondent à des engagements du Titulaire sur :

- la couverture complète du territoire concerné par le présent marché ;
- la réactivité du service ;
- l'accès au service pour tout agent France Travail Occitanie en activité sur le territoire concerné.

### **II.2 – Définition des prestations attendues**

#### **II.2.1 – Déclenchement de la prestation**

Le déclenchement du dispositif de débriefing psychologique s'effectue dans les conditions définies à l'article II.2.2 du présent CCFT et à la suite de situations de violences (initiées par des acteurs externes ou internes à France Travail Occitanie) ou des événements graves et exceptionnels tels que (liste à titre indicatif) :

- agression verbale : injures, insultes, menaces, ...
- propos sexistes, racistes, discriminatoires...
- propos liés au harcèlement (moral, sexuel...)
- agression comportementale : bruit et tapages injurieux, destruction et dégradation, ...
- agression physique : violences légères, coups et blessures volontaires, accident, ...
- prise d'otage,
- malaise grave,
- événement climatique, intoxication dans les locaux, incendie,
- décès d'un agent : sur le lieu de travail, hors lieu de travail, suite à un accident de trajet,
- tentative de suicide sur lieu de travail ou hors lieu de travail,
- suicide sur lieu de travail ou hors lieu de travail.

#### **Signalement d'un événement nécessitant un débriefing psychologique**

Le signalement est réalisé auprès du prestataire, par l'interlocuteur dédié de France Travail Occitanie désigné nominativement au cours de la réunion de lancement, à partir d'une situation grave.

## II.2.2 – Contenu de la prestation

### a) Mettre en place une permanence pour recueillir les signalements de France Travail Occitanie

Les interlocuteurs dédiés de France Travail Occitanie prennent contact avec le psychologue d'astreinte de la permanence téléphonique et réalise le signalement d'un incident. La permanence téléphonique est opérationnelle du lundi au vendredi 8h00 à 20h00.

Ce signalement permet de réaliser, avec un psychologue habilité, un premier état des lieux de la situation (description de la situation, nombre d'agents impliqués, risques immédiats, ...). Est établie, lors de ce premier contact, l'opportunité d'une prise en charge individuelle et/ou collective des agents.

Après chaque signalement, France Travail Occitanie confirme le signalement par courriel ou par téléphone selon les modalités de transmission définies lors de la réunion de lancement.

A compter de la réception de la confirmation du signalement par le titulaire et dans un délai maximum de 4 heures (en heures ouvrées de France Travail Occitanie), le Titulaire adresse à son interlocuteur au sein de France Travail Occitanie une fiche de signalement écrite mentionnant :

- La raison ou dénomination sociale du titulaire et son adresse complète,
- Le numéro du marché,
- Le numéro de la fiche de signalement et sa date d'émission,
- Les éléments de contexte,
- La description des prestations proposées (action(s) individuelle(s), action(s) collective(s)) et les quantités,
- A titre indicatif, le nombre de psychologues mobilisés,
- Le cas échéant, des conseils et des recommandations pour l'équipe impliquée dans la gestion de l'événement avant l'arrivée sur site des psychologues,
- Le délai de prise en charge à compter de la réception de la fiche de signalement acceptée et signée par France Travail Occitanie (ce délai peut être inférieur au délai maximum de prise en charge défini par le titulaire dans son offre mais il ne peut en aucun cas y être supérieur)
- Le montant total de la commande conformément aux prix figurant au bordereau des prix (en détaillant le nombre d'entretiens en présentiel et ceux en distanciel, qu'il s'agisse d'actions individuelles et /ou collectives).

*(exemple : pour le dossier de monsieur x, le titulaire envisage deux entretiens individuels en présentiel et 3 entretiens en distanciel (visioconférence ou téléphone)).*

Cette fiche de signalement est transmise par courriel, sécurisée via AxCrypt ou 7.zip (l'adresse du courriel sera définie lors de la réunion de lancement) à France Travail Occitanie pour acceptation. Une fois acceptée, signée par France Travail Occitanie et renvoyée au titulaire, cette fiche de signalement vaut bon de commande.

France Travail Occitanie dispose d'un délai de 4 heures (en heures ouvrées de France Travail Occitanie) pour émettre des observations et demander des modifications selon les modalités de transmission définies lors de la réunion de lancement, passé ce délai la fiche de signalement est considérée comme acceptée et vaut bon de commande.

Dans le cas où France Travail Occitanie émet des observations et demande des modifications, le Titulaire dispose d'un nouveau délai de 2 heures (en heures ouvrées de France Travail Occitanie) pour présenter une nouvelle fiche de signalement tenant compte des observations et demandes de France Travail Occitanie.

### b) Préparer et mettre en place la prise en charge des agents

A la demande de France Travail Occitanie, des temps d'échanges sont à prévoir entre les représentants de France Travail Occitanie et le titulaire pour établir le rôle de chacun, valider le déroulement de la prise en charge et sa mise en œuvre.

Le Titulaire peut être amené à présenter les modalités de prise en charge proposées ou le périmètre d'intervention devant les agents (au cours de réunion interne par exemple).

Le délai de prise en charge figurant dans la fiche de signalement ne doit pas dépasser le délai maximum figurant dans l'offre du titulaire. Dans tous les cas, le délai de prise en charge des agents ne doit pas dépasser 24 heures ouvrées (correspondant à la plage 8h et 17h du lundi au vendredi).

La prise en charge des agents se traduit, conformément au contenu de la fiche de signalement, par :

- Des actions individuelles :

Elles prennent la forme d'un entretien (jusqu'à 5 entretiens physiques par agent) conduit par le psychologue avec l'agent concerné. Chaque entretien dure au minimum 45 minutes jusqu'à 1h15 selon la situation.

Les entretiens sont organisés avec l'accord de l'agent et se déroulent soit par téléphone, soit dans un espace respectant la confidentialité des propos échangés, soit par visioconférence. Le consentement de l'agent devra être préalablement recueilli en fonction la modalité choisie.

ET/OU

- Des actions collectives :

Elles se déroulent sous la forme d'un groupe de parole restreint (12 personnes maximum) et sont conduites par le psychologue.

Le groupe de parole dure au minimum 1 heure 30 jusqu'à 3 heures selon la situation. La participation des agents est établie sur la base du volontariat.

Les échanges se déroulent soit dans un espace respectant la confidentialité des propos échangés, soit par visioconférence. Le consentement des agents devra être préalablement recueilli en fonction la modalité choisie.

Pour un même évènement, il ne peut y avoir plus de 3 groupes de parole.

Pour un même évènement, un même agent peut participer à la fois au(x) entretien(s) individuel(s) et au groupe de parole collectif. Un même agent peut participer à plusieurs entretiens individuels. Un même agent peut participer à plusieurs groupes de paroles.

Dans tous les cas où il l'estime nécessaire, le psychologue propose à France Travail Occitanie, à l'issue de la prise en charge, des pistes d'orientation vers des professionnels adaptés. Dans ce cas, les consultations ne font pas partie du présent marché et sont à la charge de l'agent s'il accepte la proposition du psychologue.

France Travail Occitanie met à disposition du titulaire les locaux permettant l'exécution des prestations dans les conditions de confidentialité nécessaires.

*c) Réaliser un bilan de l'intervention*

Dans le cadre de l'évaluation du dispositif, le titulaire remet à France Travail Occitanie au maximum 8 jours ouvrés à l'issue de chaque intervention, **un bilan de l'intervention écrit** respectant un diagnostic des facteurs de stress ou de tension, et des préconisations, adressé courriel aux interlocuteurs dédiés de France Travail Occitanie comprenant :

- le lieu d'intervention,
- la date d'intervention,
- la(les) raison(s) du déclenchement,
- le type d'intervention (délivré par le prestataire),
- le délai d'intervention effectif entre l'envoi de la fiche de signalement acceptée par France Travail Occitanie et l'action de debriefing,
- la durée d'intervention,
- le nombre de personnes impliquées,
- la gravité de la situation,
- les conseils, alertes et recommandations.

Les bilans d'intervention respectent l'anonymat.

France Travail Occitanie dispose, à la réception du bilan de l'intervention, d'un délai de 15 jours pour faire des réserves et demander des corrections dans les conditions définies à l'article IV.3 du Contrat.

Dans ce délai ou dès lors que les réserves sont levées, France Travail Occitanie transmet par courriel une acceptation du bilan comprenant un numéro de commande SAP. Le titulaire reporte ce numéro sur sa facture. Une facture qui ne ferait pas apparaître ce montant ne pourrait pas donner lieu à paiement.

A la demande de France Travail Occitanie, une réunion de bilan est organisée avec le titulaire dans les conditions définies à l'article II.2.2 du présent CCFT.

*d) Conseiller et établir des recommandations aux différents acteurs lors d'une action de débriefing*

Le Titulaire peut être amené à apporter des conseils et recommandations aux acteurs impliqués dans la gestion des événements nécessitant un débriefing psychologique.

Le Titulaire précise au représentant habilité de France Travail Occitanie :

- Les éléments de langage à utiliser :
  - ✓ messages clefs à communiquer,
  - ✓ vocabulaire à privilégier ou à éviter.
- La conduite à tenir :
  - ✓ attitudes à adopter,
  - ✓ actions prioritaires à réaliser.

*e) Transmettre un tableau de bord semestriel de suivi*

Ce tableau doit reprendre l'ensemble des données relatives aux appels et/ou interventions réalisées sur le semestre civil. Ce tableau de bord reprend l'ensemble des éléments listés au c) ci-dessus. Il est à transmettre dans les 15 jours ouvrés après la fin de chaque semestre civil par courriel à l'interlocuteur dédié de France Travail Occitanie.

*f) Mise en place de transmission d'un tableau de bord annuel de suivi*

Ce tableau doit reprendre l'ensemble des données relatives aux appels et/ou interventions réalisées sur l'année civile. Ce tableau de bord reprend l'ensemble des éléments listés au c) ci-dessus. Il est à transmettre dans les 15 jours ouvrés après la fin de chaque semestre civil par courriel à l'interlocuteur dédié de France Travail Occitanie.

Dans la mesure du possible et dans le respect des règles déontologiques et de l'anonymat des agents, ces données sont enrichies par des données qualitatives (remontée d'éléments subjectifs observés par les psychologues au cours de leurs interventions).

## **II.2.3 - Moyens et compétences**

Le prestataire doit disposer d'un intervenant ou de plusieurs intervenants en adéquation avec la prestation et le volume de bénéficiaires, répondant aux exigences minimales suivantes concernant le niveau de formation et l'expérience professionnelle.

Les interventions de débriefing psychologique sont réalisées par des psychologues au sens de la loi n°85-772 du 25 juillet 1985 modifiée portant diverses dispositions d'ordre social, du décret n°90-225 du 22 mars 1990 modifié fixant la liste des diplômes permettant de faire usage professionnelle du titre de psychologue et de l'arrêté du 19 mai 2006 relatif aux modalités d'organisation et de validation du stage professionnel prévu par le décret susvisé.

## II.3 - Modalités de pilotage et de suivi du marché

### II.3.1 - Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail Occitanie

Le Titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur unique de France Travail Occitanie et qui a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le titulaire dans toutes les réunions où il est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations.

### II.3.2 - Instances de pilotage et de suivi

Des réunions réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs de France Travail Occitanie sont organisées :

- Une **réunion de lancement** du marché est organisée par France Travail Occitanie à la notification du marché. La DRRH service QVT et le Service Achats-Marchés S4 participent à cette réunion. Cette réunion a pour objectif de fixer les modalités opérationnelles et administratives d'exécution des prestations. Les données échangées et leurs modalités feront l'objet d'un échange durant cette réunion de lancement et d'un compte rendu qui sera annexé au marché. Lors de la réunion de lancement, le représentant du Titulaire doit être accompagné d'un membre de l'équipe dédiée à la gestion de la prestation, et si possible d'un psychologue intervenant. Cette réunion de lancement a lieu dans les 7 jours ouvrés suivant la notification du marché. Les coordonnées des interlocuteurs dédiés de France Travail Occitanie sont communiquées au Titulaire au cours de cette réunion.
- Une **réunion annuelle de suivi de l'activité** permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées.
- Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail Occitanie, soit à la demande du Titulaire.

Ces réunions ont lieu à la direction régionale de France Travail Occitanie soit à Balma soit à Montpellier. Les invitations aux réunions sont envoyées par France Travail Occitanie par mail et précisent la date, l'heure et le lieu de la réunion. Les comptes rendus des réunions sont établis par le titulaire et transmis par courriel à France Travail Occitanie dans les 15 jours calendaires qui suivent les réunions.

### II.3.3 -Tableau récapitulatif des différents délais

Prestations	Horaires et délais de réalisation
Prise en charge d'un signalement de France Travail Occitanie	Permanence téléphonique du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00
Envoi de la fiche de signalement (Annexe 2)	Dans les 24 heures ouvrées suivant l'envoi de la confirmation écrite du signalement par France Travail Occitanie (Cft paragraphe II.2.2-a du CCFT)
Observations et demandes de modifications par FT	4 heures ouvrées
Transmission d'une nouvelle fiche de signalement par le Titulaire (axcrypt ou 7.zip)	2 heures
Prise en charge des agents	Inférieur ou égal au délai sur lequel s'est engagé le titulaire dans son offre. Ce délai ne peut dépasser 24 heures ouvrées. (Cf paragraphe II.2.2-b du CCFT)
Envoi du bilan de l'intervention	8 jours suivant la fin de l'intervention
Transmission du tableau de bord semestriel	15 jours après la fin de chaque semestre civil
Transmission du tableau de bord annuel	15 jours après la fin de chaque année civile