

**MARCHE DE SERVICES RELATIF A LA MISE EN ŒUVRE DE PRESTATIONS DE  
DEBRIEFING PSYCHOLOGIQUE AU BENEFICE DES SALARIES DE POLE EMPLOI DE  
LA REGION GUADELOUPE ET ÎLES DU NORD**

**PA-2025-PSY-01**

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

**CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE**

## SOMMAIRE

### PREAMBULE

I.	OBJET DU MARCHÉ .....	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 .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
II.2.3	- Moyens et compétences .....	6
II.3	- Modalités de pilotage et de suivi des marchés .....	7
II.3.1	- Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail .....	7
II.3.2	- Instances de pilotage et de suivi .....	7
II.3.3	- Contrôle qualité des prestations .....	7
II.3.4	- Tableau récapitulatif des différents délais .....	7

## PREAMBULE

---

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, Pôle emploi est devenu France Travail le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Cette transformation consiste en un changement de dénomination et un élargissement des missions de l'établissement au sein du réseau pour l'emploi mentionné à l'article L.5311-7 du code du travail. En tant qu'opérateur, France Travail a pour mission d'accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel et de veiller à la continuité de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il prescrit toutes les actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Il favorise leur reclassement, leur promotion professionnelle, ainsi que leur mobilité géographique et professionnelle. France Travail aide et conseille les entreprises dans leurs recrutements, prospecte le marché du travail et a également pour mission de développer une expertise sur l'évolution des emplois et qualifications.

France Travail assure par ailleurs un certain nombre de missions pour le compte du réseau pour l'emploi. France Travail est composé de 18 directions régionales sur le territoire hexagonale et outre-mer.

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

France Travail conduit une démarche de prévention des risques psychosociaux pilotée par le service 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 des interventions et débriefing, pour donner suite à 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 éprouvant un besoin urgent d'analyser et de gérer leur vécu professionnel. Cette ligne téléphonique, coordonnée au niveau national par le Département Qualité 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 suite à un événement traumatisant lié au contexte professionnel au bénéfice des salariés de France Travail Guadeloupe et Îles du Nord, 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 au 31/12/2024 dont la liste des sites figure en annexe 1

- Nombre d'agents : 695 agents (effectif CDI + CDD au 31/12/2024)
- Nombre de sites : 20 sites
- Nombre de personnes travaillant en direct avec le public ou en plate-forme téléphonique :
- Nombre d'agressions enregistrées (physiques et/ou verbales) : agressions pour l'année 2024
- Nombre d'actions de débriefing psychologique externes, (individuel/collectif) 1 pour l'année 2024

Les principes qui régissent la mise en place des prestations de débriefing psychologiques, de médiation et d'accompagnement 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 en activité sur le territoire concerné.

A titre d'information : Nombre d'actions d'accompagnement et de débriefing psy (individuel et/ou collectif)

Durée	Nombre commandes	Interventions Débriefing psychologique	Interventions Individuelles	Interventions collectives
Période du 01/01/2022 au 31/12/2022	41	3	38	3
Période du 01/01/2023 au 31/12/2023	40	4	36	4
Période du 01/01/2024 au 31/12/2024	40	1	38	1
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>8</b>	<b>112</b>	<b>8</b>

#### **\*Chiffrage au 31/12/2024**

### 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 violence (initiées par des acteurs externes ou internes à France Travail), des événements graves, exceptionnels tels que (*liste non exhaustive*) notamment :

- Agression verbale : injures, insultes, menaces, ...
- 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, à la suite d'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,
- Traumatisme lié à un événement survenu en période de pandémie ex : contamination sur une agence.

### Signalement d'un évènement nécessitant un débriefing psychologique :

Le déclenchement de l'accompagnement individuel s'effectue par le service QVT à la suite d'un entretien d'analyse du besoin avec l'agent, les motifs doivent être liés à l'environnement professionnel et avoir un impact sur l'activité du salarié :

- Difficultés dans les relations professionnelles
- Conflits
- Accompagnement à la réintégration après une longue absence dans l'établissement
- ...

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

A la demande de France Travail, des temps d'échanges sont à prévoir entre les représentants de France Travail et le Titulaire pour établir le rôle de chacun, valider le déroulement de la prise en charge et sa mise en œuvre. Ces temps d'échange sont réputés intégrés aux prix fixés au BPU, le prestataire ne pourra en aucun cas demander une rémunération supplémentaire sur ce motif.

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 suivant l'évènement pour les débriefings collectifs

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 dans un espace respectant la confidentialité des propos échangés.

Et/ou

- Des actions collectives :

Elles se déroulent sous la forme d'un groupe de parole constitué du collectif concerné et sont conduites par le psychologue.

Le groupe de parole dure au minimum 2h jusqu'à 3 heures selon la situation. La participation des agents est établie sur la base du volontariat. Les échanges se déroulent dans un espace respectant la confidentialité des propos échangés. Pour un même évènement, il ne peut y avoir plus de 2 groupes de parole, pour un même évènement.

Pour un même évènement, un même agent peut participer à la fois au(x) entretien(s) individuel(s) et au(x) groupe(s) de parole collectif(s). 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 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 met à disposition du Titulaire les locaux permettant l'exécution des prestations dans les conditions de confidentialité nécessaires. Ces prestations sont réalisées dans les locaux de France Travail.

#### **Disponibilité des agents et des locaux pour les actions collectives**

Pour des raisons organisationnelles, il sera privilégié de réaliser des actions les jeudis de 13h30 à 16h30.

#### **b) Réaliser un bilan de l'intervention**

Dans le cadre de l'évaluation du dispositif, le titulaire remet à France Travail au maximum 8 jours ouvrés à l'issue de chaque intervention, **un bilan de l'intervention écrit** présentant un diagnostic des facteurs de stress ou de tension, et des préconisations, adressé par courriel aux interlocuteurs dédiés de France Travail 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 et l'action de débriefing,
- La durée d'intervention,
- Le nombre de personnes impliquées,
- La gravité de la situation,
- Les conseils, alertes, et éventuelles recommandations à mettre en œuvre.

Les bilans d'intervention respectent l'anonymat.

France Travail 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 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.

#### **c) 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 :

- Les éléments de langage à utiliser :
  - ✓ Messages clés à communiquer,
  - ✓ Vocabulaire à privilégier ou à éviter
- La conduite à tenir :
  - ✓ Attitudes à adopter,
  - ✓ Actions prioritaires à réaliser

#### **d) 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.

#### **e) Mise en place et 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 année civile par courriel à l'interlocuteur dédié de France Travail.

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 indiquées à l'article IV.2 du contrat.

## II.3 – Modalités de pilotage et de suivi des marchés

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

Le Titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur unique de France Travail 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 Guadeloupe et Îles du Nord sont organisées :

- Une **réunion de lancement** du marché est organisée par France Travail dans les 10 jours ouvrés suivant la notification du marché ; la DRRH Service QVT et le service Achats-Marchés participent à cette réunion. Cette réunion a pour objectif de fixer les modalités opérationnelles et administratives d'exécution des prestations. 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. Les coordonnées des interlocuteurs dédiés de France Travail 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.

Une réunion de bilan annuel des situations rencontrées assorti d'un plan d'action sur la prévention de ces risques auprès de la direction.

- Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail, soit à la demande du Titulaire.

Ces réunions ont lieu soit au siège de la Direction régionale de France Travail Guadeloupe et Îles du Nord soit par teams.

Les invitations aux réunions sont envoyées par France Travail par teams ou 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 dans les 15 jours calendaires qui suivent les réunions.

### II.3.3. - Contrôle qualité des prestations

Le contrôle qualité des prestations vise à s'assurer de la réalisation des prestations conformément aux dispositions du marché. Il est mis en œuvre par France Travail. Une fois par an, la prestation est évaluée et ce dans le cadre de la performance de ses prestataires. Le résultat de l'évaluation pourra faire l'objet d'une présentation et d'un échange. L'évaluation des réalisées par le service Achats-Marchés, qui recueillent l'avis des utilisateurs internes du marché.

### II.3.4 -Tableau récapitulatif des différents délais

Prestations	Horaires et délais de réalisation
Prise en charge d'un signalement de France Travail	Réponses attendues dans les 24 à 48h suite réception du bon de commande
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 48 heures ouvrées. (Cf. paragraphe II.2.2-b du CCFT)
Envoi du bilan de l'intervention	8 jours à l'issue 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