



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général du Gouvernement

Direction des services
administratifs et financiers

**Prestations de soutien psychologique par la mise en place
d'une cellule d'écoute et de dispositifs de soutien
professionnel**

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P)

Numéro de procédure

24_BAM_057

Table des matières

I. Contexte et objet du marché	4
1.1 Contexte	4
1.1.1 Préambule	4
1.1.2 Activité de la précédente cellule d'écoute	5
1.1.3 Effectifs	6
1.2 Entités bénéficiaires du marché	7
1.2.1 La DSAF	7
1.2.2 La Cour des comptes	8
1.2.3 La DILA	9
1.2.4 La CNIL	9
1.2.5 La Haute autorité pour la transparence et la vie publique (HATVP)	10
1.2.6 Le Secrétariat Général de la Défense et de la Sécurité Nationale (SGDSN)	10
1.2.7 Le Défenseur des Droits (DdD)	10
1.2.8 L'Institut National du Service Public (INSP)	11
1.2.9 L'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM)	11
1.2.10 L'Institut des Hautes Etudes de Défense Nationale (IHEDN)	12
1.3 Eléments de contexte propres à certaines entités	12
1.3.1 La Cour des comptes	12
1.3.2 La DILA	12
1.3.3 Le Secrétariat Général de la Défense et de la Sécurité Nationale (SGDSN)	13
1.3.4 Le Défenseur des Droits (DdD)	13
1.3.5 L'Institut National du Service Public (INSP)	13
1.3.6 L'ARCOM	14
1.3.7 L'IHEDN	14
1.4 Objet du marché	14
II. Prestations du marché	15
2.1 Cellule d'écoute pour le soutien psychologique et l'orientation des personnels en situation de souffrance au travail (prévention des risques psychosociaux) avec numéros d'appel	15
2.1.1 Description de la prestation	15
2.1.2 Lignes téléphoniques	15
2.1.3 Mise en place des numéros	16
2.1.4 Accessibilité	16
2.1.5 Appui dans la communication	16
2.1.6 Livrables attendus	16

2.2	Permanence psychologique sur site (U.O 1.X)	18
2.2.1	Description de la prestation	18
2.2.2	Livrables attendus	19
2.3	Médiation (U.O 4.X)	19
2.3.1	Description de la prestation	19
2.3.2	Modalités de l'intervention	19
2.3.3	Livrables attendus	20
2.4	Gestion de crise (U.O 5.X)	20
2.4.1	Description de la prestation	20
2.4.2	Livrables attendus	20
2.5	Groupes d'analyse de la pratique (U.O 2.X)	20
2.5.1	Description de la prestation	20
2.5.2	Modalités d'intervention	21
2.5.3	Livrables attendus	21
2.6	Supervision individuelle (UO 3.1)	22
2.6.1	Description de la prestation	22
2.6.2	Modalités d'intervention	22
2.6.3	Livrables attendus	22
III.	Modalités d'exécution des prestations	23
3.1	Interlocuteurs et intervenants	23
3.1.1	Interlocuteurs	23
3.1.2	Intervenants	23
3.2	Lieux d'exécution des prestations	24
3.3	Durées d'exécution des prestations	24
3.3.1	Permanence psychologique sur site	24
3.3.2	Médiation	24
3.3.3	Gestion de crise	24
3.3.4	Groupe d'analyse de la pratique	25
3.3.5	Supervision individuelle	25
3.4	Suivi des prestations	25
3.4.1	Réunion de lancement :	25
3.4.2	Réunions de suivi semestrielles	25

I. Contexte et objet du marché

1.1 Contexte

1.1.1 Préambule

La Direction des services administratifs et financiers (DSAF) du Premier ministre assure le soutien des autorités et services placés auprès du Premier ministre (SPM) dans le domaine des finances, des ressources humaines, des achats, de l'immobilier, de la logistique et de l'informatique et de la documentation.

Les entités soutenues sont diversifiées : cabinets ministériels, services administratifs (secrétariat général du Gouvernement, France stratégie, service d'information du Gouvernement, direction de l'information légale et administrative...), autorités administratives indépendantes (Défenseur des Droits, CNIL...). Ce sont au total plus d'une trentaine d'entités de statut et de taille variés, en administration centrale, auxquelles la DSAF apporte un soutien pour tout ou partie de leurs activités.

La DSAF ouvre la plupart des accords-cadres et marchés publics qu'elle met en place à des entités qui ne font pas, à proprement parler, partie des services du Premier ministre compte tenu de leur statut (la Cour des comptes, par exemple), mais qui relèvent de son périmètre budgétaire. Ces entités disposent ainsi de leurs propres directions de soutien logistique, informatique, financier et ressources humaines.

Une démarche de prévention des risques psychosociaux (RPS) a été engagée dès 2011 au sein des services du Premier ministre (SPM). Elle s'appuie notamment sur les résultats d'un baromètre social dont l'édition est reconduite tous les deux ans, permettant l'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité de vie au travail et de prévention des risques psychosociaux (RPS), en concertation avec les représentants des personnels. La mise en place d'une cellule d'écoute a été inscrite dans ce plan en 2016 afin d'accompagner les situations identifiées de souffrance au travail, notamment en cas de conflit ou de harcèlement.

Par ailleurs, fin 2017 les SPM se sont engagés dans une démarche de double labellisation Diversité et Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dont un des prérequis est la mise en place d'une cellule d'écoute pour les agents s'estimant victimes d'actes de discrimination. A la fin de l'année 2020, les services du Premier ministre ont obtenu le Label Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes et le Label Diversité, pour quatre ans. . En mars 2025, les services du Premiers ministre ont obtenu le renouvellement de ces deux labels, afin de s'engager durablement dans un processus d'amélioration continue des procédures de gestion des ressources humaines, indispensable pour atteindre des résultats concrets en matière d'égalité et de diversité

Dans le cadre de cette démarche, une cellule d'écoute pour les situations de souffrance au travail ainsi qu'une cellule chargée de traiter les signalements des faits de discrimination réels ou supposés ont été mises en place en avril 2018.

Le dispositif a ensuite été élargi en janvier 2019 au signalement et au traitement des agissements sexistes et des violences à caractère sexuel, conformément à la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant sur les droits et obligations des fonctionnaires (articles 6 ter et 6 quater A), à la loi n° 2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel, à la loi n° 2019-256 du 6 août 2019 de transformation de la fonction

publique et au décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique.

Les dispositifs d'écoute et de signalement au sein des services du Premier ministre sont ainsi aujourd'hui composés de :

- Deux missions internes de recueil des signalements :
 - La mission Vigisouffrance, destinée à lutter contre les actes de violence, de discrimination, de harcèlement et de souffrance au travail. Elle est chargée de recueillir les éléments que les agents souhaitent signaler à l'administration et propose après un premier entretien téléphonique ou physique confidentiel un accompagnement dans le cadre duquel elle s'assure, si nécessaire, de la mise en place de mesures de protection appropriées et de la prise en compte de la situation par l'employeur afin que les interventions adaptées puissent être mises en œuvre.
 - Elle informe et oriente, si nécessaire, l'agent vers les interlocuteurs en interne et en externe : professionnels de santé, service de santé au travail, service social du travail, cellule d'écoute psychologique, cellule de conseil et orientation juridique, référent handicap, conseiller mobilité carrière, équipe de médiation interne, référent RH, représentants des personnels, responsable hiérarchique...
 - La mission Vigisexisme a pour objectifs de recueillir et traiter les signalements d'actes de violence à caractère sexuel, de discrimination, de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes dans les services du Premier ministre. Elle peut être saisie par tout agent des services du Premier ministre victime ou témoin de tels actes.
Elle veille également à favoriser et promouvoir des environnements de travail non-sexistes et assure un accompagnement et un suivi des situations signalées.
- Deux cellules externes :
 - Une cellule de soutien psychologique, faisant notamment l'objet du présent marché ;
 - Une cellule de conseil et d'orientation juridique, apportant un appui aux agents dans les situations de discrimination, de harcèlement, d'agissements sexistes ou de violences sexuelles.

Ces deux cellules d'écoute sont coordonnées de manière à déclencher une prise en charge et un traitement différencié selon le type de situation.

Dans le cadre du déploiement de la protection sociale complémentaire dans la fonction publique d'Etat, le contrat collectif des services du Premier ministre prévoit des actions de prévention dans le domaine de la santé, et notamment en matière de prévention des RPS. Le contrat collectif en santé signé avec le prestataire ALAN prévoit les prestations suivantes :

- Pour l'ensemble des agents : ateliers pour l'accompagnement des managers, groupes d'analyse de la pratique, consultations de gestion de crise
- Pour les agents adhérents au contrat collectif en santé ALAN uniquement : ligne d'écoute disponible via l'application ALAN, pour des cas graves (forte dépression, crise suicidaire, etc.)

Les prestations inscrites au présent marché devront s'inscrire en complémentarité avec les prestations déjà déployées au sein des services du Premier ministre, dont celles proposées par le prestataire ALAN.

1.1.2 Activité de la précédente cellule d'écoute

A titre indicatif, en 2024, 104 entretiens téléphoniques ont eu lieu pour l'ensemble du périmètre du marché (6 700 agents).

1.1.3 Effectifs

Le périmètre du présent marché concerne les agents du périmètre mutualisé de la DSAF et des agents des entités bénéficiaires suivantes :

Entité	Nombre d'agents en activité au 01/01/2025 et observations	
SDRH DSAF et entités de son périmètre mutualisé rappelées à l'article 2.1 du CCP	2 191	-
DILA	501	455 agents recrutés par la DILA 46 agents mis à disposition de son centre d'appels interministériel
CC	1821	837 agents à la Cour des comptes 984 agents dans les chambres régionales et territoriales des comptes
CNIL	293	
HATVP	80	-
SGDSN	1 282	
DdD	860	260 agents et 600 délégués
INSP	516	215 agents à Strasbourg et à Paris, 152 élèves, 91 stagiaires, 58 élèves internationaux, 10 élèves officiers
ARCOM	361	Dont 33 agents dans les Arcom locales en métropole et en Outre-Mer
IHEDN	66	-
TOTAL	7 971	

Le présent marché concerne également les prestataires réguliers des entités bénéficiaires.

1.2 Entités bénéficiaires du marché

1.2.1 La DSAF

- Missions

Placée sous l'autorité du secrétaire général du Gouvernement, elle assure les missions d'administration générale destinées à fournir à l'ensemble des services du Premier ministre et aux autorités administratives indépendantes chargées de la protection des droits et libertés, les moyens de leur fonctionnement et de leur activité :

- Prépare et exécute les budgets des programmes de la mission « Direction de l'action du Gouvernement ».
- Propose, élabore et met en œuvre les politiques de ressources humaines.
- Propose et met en œuvre la politique de diffusion des technologies de l'information et de la communication, et assure la sécurité des systèmes d'information.
- Met en place et gère l'ensemble des moyens de fonctionnement et d'équipement, et assure la conduite des opérations immobilières.
- Est chargée de la conduite de politiques et de projets au profit des services du Premier ministre.

Le périmètre de soutien et d'intervention de la SDRH de la DSAF est mutualisé et correspond dans le cadre du présent accord-cadre au périmètre de la double labellisation « Egalité, Diversité » qui comprend notamment les entités suivantes :

- Comité consultatif national d'éthique pour les sciences de la vie et de la santé (CCNE),
- Comité d'indemnisation des victimes des essais nucléaires (CIVEN),
- Commission d'accès aux documents administratifs (CADA),
- Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH),
- Commission pour l'indemnisation des victimes de spoliations intervenues du fait des législations antisémites en vigueur pendant l'occupation (CIVS),
- Délégation interministérielle au développement de la Vallée de la Seine (DIDVS),
- Délégation interministérielle à la lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la haine envers les personnes LGBT (DILCRAH),
- Délégué interministériel à la stratégie nationale pour les troubles du neuro-développement : autisme, Dys, Tdah, Tdi (DITND),
- Direction des services administratifs et financiers du Premier ministre (DSAF),
- Direction interministérielle du numérique (DINUM),
- Commissariat Général à la Stratégie et à la Prospective – France Stratégie (CGSP France Stratégie),
- Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (MILDECA),
- Secrétariat Général du Comité interministériel du handicap (SGCIH),
- Secrétariat Général de la Mer (SGMer),
- Secrétariat Général du Gouvernement (SGG),
- Secrétariat général pour l'investissement (SGPI),
- Service d'information du Gouvernement (SIG).

1.2.2 La Cour des comptes

- Missions

La Cour des comptes est une juridiction financière dont les missions, qui découlent du 1^{er} alinéa de l'article 47-2 de la Constitution et du texte de lois organiques ou de lois ordinaires, sont au nombre de quatre :

- Juger : la Cour juge les comptes des comptables publics ;
- Contrôler : la Cour veille à la régularité, à l'efficacité et à l'efficacite de la gestion des ordonnateurs : Etat et ses opérateurs, organismes de sécurité sociale, entreprises publiques, mais aussi les organismes privés bénéficiant de concours publics et les organismes faisant appel à la générosité publics ;
- Evaluer : la Cour assiste le Parlement et le Gouvernement dans l'évaluation des politiques publiques ;
- Certifier : chaque année, la Cour certifie les comptes de l'Etat et du régime général de la sécurité sociale, afin de garantir aux citoyens une information financière et comptable claire, lisible et une image fidèle de la réalité financière de l'État et de la sécurité sociale. Depuis 2013, la Cour certifie aussi les comptes de l'Assemblée nationale et du Sénat. Enfin et en application de la loi NOTRe de 2015, la Cour est chargée, en liaison avec les chambres régionales et territoriales des comptes, de conduire une expérimentation de la certification des comptes des collectivités territoriales.

Par ses rapports publics, la Cour des comptes contribue à l'information des citoyens.

Elle comprend sept chambres, composées d'un ou d'une présidente de chambre, de conseillers maîtres, de conseillers référendaires, d'auditeurs et d'experts, qui disposent chacune d'un domaine de compétences.

Les chambres régionales des comptes (CRC) ont été créées par la loi n° 82-213 du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des communes, des départements et des régions. Il existe 15 chambres régionales des comptes : 13 en métropole et 2 outre-mer (Antilles- Guyane et la Réunion - Mayotte).

Les chambres territoriales des comptes (CTC) ont été créées ultérieurement et sont au nombre de 5 : la chambre territoriale de Nouvelle-Calédonie, celle de Polynésie française instituées en 1988 et 1990, 3 nouvelles ont été créées en 2007 : à Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon qui rattachée à la CRC Ile de France.

Sont associées à la Cour des comptes :

- la Cour d'appel financière (CAF), juridiction administrative spécialisée qui sanctionne les atteintes aux règles régissant les finances publiques.
- le Conseil des prélèvements obligatoires (CPO), créé par la loi n° 2005-358 du 20 avril 2005. Substitué au Conseil des impôts, son champ d'intervention et sa composition ont sensiblement été élargis. Le CPO est chargé d'apprécier l'évolution et l'impact économique, social et budgétaire de l'ensemble des prélèvements obligatoires et de formuler des recommandations sur toute question relative aux prélèvements obligatoires.
- le Haut Conseil des finances publiques (HCFP) chargé d'apprécier le réalisme des prévisions macroéconomiques du Gouvernement et de vérifier la cohérence de la trajectoire de retour à l'équilibre des finances publiques avec les engagements européens de la France.

1.2.3 La DILA

La direction de l'information légale et administrative (DILA) est une direction d'administration centrale des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du secrétaire général du Gouvernement. Elle exerce les missions de diffusion légale, d'information administrative et d'édition et de débat public.

- La diffusion légale : la DILA assure la publication des lois et décrets au *Journal Officiel* sur le site www.legifrance.gouv.fr. Elle édite et diffuse les textes législatifs et réglementaires français, mettant à la disposition de tous la norme juridique française. Elle garantit également la transparence économique et financière par la publication au niveau national de l'ensemble des informations légales, économiques et financières relatives à la vie des entreprises et au milieu associatif.
- L'information administrative : la DILA assure la diffusion du site officiel de l'administration française www.service-public.fr. Il propose des informations fiables et des services orientés *Usagers* : particuliers - professionnels et associations - faciles à appréhender pour s'informer et réaliser ses démarches administratives.
- L'édition et le débat public : site d'information gratuit sur la vie publique et l'actualité du débat public, le nouveau vie-publique.fr propose les clés pour comprendre les politiques publiques et les grands débats qui animent la société : éclairages, fiches, infographies, podcasts, vidéos viendront enrichir les contenus de référence (rapports et discours publics, questions-réponses, quiz citoyens, publications et panorama des lois). Avec les éditions de La Documentation française, la DILA est le partenaire privilégié de plus de 100 administrations et organismes. Elle édite également ses revues et collections propres (Cahier français, Questions internationales, Doc' en poche, Découvertes de la vie publique). L'essentiel du site ladocumentationfrancaise.fr a été intégré sur le nouveau site vie-publique.fr, en octobre 2019, dans un nouvel espace modernisé, plus convivial et plus accessible.

1.2.4 La CNIL

- Missions

La CNIL est une autorité administrative indépendante chargée de préserver les libertés individuelles à l'ère du tout numérique, en accompagnant et en contrôlant l'usage des données personnelles.

Ses missions :

- informer et protéger les droits des personnes ;
- accompagner la conformité des organismes publics et privés, conseiller les pouvoirs publics ;
- anticiper les nouveaux usages et contribuer à l'innovation ;
- contrôler et sanctionner les organismes non conformes au RGPD et à la loi Informatique et Libertés.

1.2.5 La Haute autorité pour la transparence et la vie publique (HATVP)

- Missions

La Haute Autorité pour la transparence de la vie publique est une autorité administrative indépendante qui, en application de la loi n°2013-907 du 11 octobre 2013 relative à la transparence de la vie publique :

- reçoit des membres du Gouvernement, des députés et des sénateurs, et des personnes mentionnées à l'article 11 de la loi n°2013-907, leurs déclarations de situation patrimoniale et leurs déclarations d'intérêts, en assure la vérification, le contrôle et, le cas échéant, la publicité ;
- se prononce sur les situations pouvant constituer un conflit d'intérêts et peut enjoindre les personnes concernées d'y mettre fin ;
- répond aux demandes d'avis sur les questions d'ordre déontologique et peut émettre des recommandations pour l'application de la loi n°2013-907.

1.2.6 Le Secrétariat Général de la Défense et de la Sécurité Nationale (SGDSN)

- Missions

- Assure le secrétariat du conseil de défense et de sécurité nationale.
- Assiste le Premier ministre dans l'exercice de ses responsabilités en matière de défense et de sécurité nationale.
- Préside, par délégation du Premier ministre, les instances interministérielles chargées d'étudier, avant décision gouvernementale, les questions relatives aux exportations d'armement, de matériels et de technologies de caractère stratégique.
- Assure, par délégation du Premier ministre, la tutelle de l'Institut des hautes études de défense nationale et de l'Institut national des hautes études de la sécurité et de la justice.
- L'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) lui est rattachée.

1.2.7 Le Défenseur des Droits (DdD)

- Missions

- Orienter et protéger les lanceurs d'alerte ;
- Défendre les droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public ;
- Défendre et promouvoir l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ;
- Lutter contre les discriminations, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, et promouvoir l'égalité ;
- Veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République.

1.2.8 L'Institut National du Service Public (INSP)

- Missions

- Organise des formations préparatoires aux concours d'accès aux corps de l'encadrement supérieur de la fonction publique, dans l'objectif notamment de permettre la diversification des recrutements, et aux organisations européennes ;
- Organise les concours d'entrée à l'Institut ;
- Assure :
 - la formation initiale des élèves fonctionnaires issus des concours ;
 - la mise à disposition d'une offre de formation professionnelle continue, notamment en vue de l'accès aux emplois de direction de l'Etat, à l'attention des personnes exerçant ou ayant vocation à exercer des fonctions d'encadrement supérieur ;
 - l'organisation de formations dans les domaines de l'action publique ;
- Pilote et coordonne l'élaboration et la diffusion de formations conçues en collaboration avec d'autres écoles de service public, des services ministériels de formation et des organismes en charge de la formation continue, destinées à développer la culture commune de l'action publique des élèves de ces écoles ainsi que des personnes exerçant ou ayant vocation à exercer des fonctions d'encadrement supérieur ;
- Conduit et finance des activités de recherche dans les domaines de l'action publique ;
- Contribue au rayonnement de la recherche et des formations françaises et assure la valorisation de ses activités à l'international, notamment au travers de l'accueil de fonctionnaires, d'élèves, d'étudiants et de stagiaires étrangers, de collaborations pédagogiques et scientifiques avec des institutions et établissements étrangers et de la diffusion de ses travaux de recherche ;
- Concourt à la coopération européenne et internationale dans le domaine de l'administration publique et dans le cadre de la politique étrangère du Gouvernement français.

Le périmètre de l'INSP représente environ 516 personnes (215 agents à Strasbourg et à Paris, 152 élèves pour deux promotions, 91 stagiaires, 58 élèves internationaux et 10 élèves officiers).

1.2.9 L'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM)

L'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) est garante de la liberté de communication et veille au financement de la création audiovisuelle et à la protection des droits. Sa régulation s'étend aux plateformes en ligne – réseaux sociaux, moteurs de recherche...

A ce titre elle a pour mission de :

- protéger la création et ses acteurs,
- veiller aux équilibres économiques du secteur audiovisuel,
- superviser les moyens mis en œuvre par les plateformes en ligne pour protéger les publics tout en garantissant la liberté d'expression,
- garantir le pluralisme politique sur les antennes,
- gérer et attribuer les fréquences,
- protéger tous les publics sur les médias audiovisuels et en ligne, réaliser des études et les partager.

Le périmètre de l'ARCOM représente environ 378 agents.

1.2.10 L'Institut des Hautes Etudes de Défense Nationale (IHEDN)

Établissement public, à dimension interministérielle, placé sous la tutelle du Premier ministre, l'Institut des hautes études de défense nationale (IHEDN) a pour mission de promouvoir la culture de défense, de participer au renforcement de la cohésion nationale, et de contribuer au développement d'une réflexion stratégique portant sur les enjeux de défense et de sécurité.

L'IHEDN propose différentes formations :

- une session nationale, comportant un socle commun ouvert à tous ses auditeurs (hauts responsables civils ou militaires, issus de tous les secteurs d'activités) et 5 majeures permettant l'approfondissement d'enjeux spécifiques : armement et économie de défense, défense et sécurité économiques, enjeux et stratégie maritime, politique de défense, souveraineté numérique et cybersécurité ;
- des sessions européennes et internationales ;
- des sessions en région ;
- des cycles jeunes ;
- des cycles spécialisés ;

1.3 Éléments de contexte propres à certaines entités

1.3.1 La Cour des comptes

Dans le cadre du renforcement du dispositif d'aide et de soutien aux agents en difficulté, les agents en activité au sein des juridictions financières peuvent, sur avis du médecin de prévention, bénéficier de consultations auprès d'un psychologue extérieur à l'administration. Les consultations individuelles ont lieu soit au sein même de la Cour des comptes ou, pour les agents affectés en CRTC, au sein de la délégation départementale d'action sociale locale ou au cabinet du psychologue. Elles se déroulent dans des conditions qui garantissent discrétion et confidentialité. Les demandes de rendez-vous se font, pour les agents de la Cour, auprès du département de l'action sociale. En province, un bon de consultation psychologique est délivré par le médecin de prévention à tout agent qui en fait la demande.

Outre l'offre d'une écoute alternative, la mission du psychologue consiste à permettre aux agents en difficulté de définir les causes initiales de leur mal être professionnel, de les orienter, le cas échéant, vers des structures adaptées et de proposer, au besoin, des actions de prévention à l'administration, en lien avec le médecin de prévention et l'assistante de service social.

1.3.2 La DILA

La DILA, dotée d'un budget annexe, gère en partie directement ses agents et, à ce titre, a mis en place des procédures internes de gestion des signalements. Elle dispose également de son propre service médico-social, comprenant un médecin du travail et une infirmière à temps non complets et une assistante sociale du travail, ainsi que d'un référent « égalité – diversité » et un référent « handicap ».

Jusqu'au 31 décembre 2024, la DILA était composée de trois types de personnel : contractuels de droit privé, contractuels de droit public et fonctionnaires. Désormais, à la suite d'une décision du Conseil d'Etat du 6 février 2024, la DILA ne compte plus que des agents de droit public (titulaires et contractuels), les contrats des salariés de droit privé ayant fait l'objet d'une régularisation à la suite de cette décision qui requalifie les missions de la DILA en service public administratif. Cette décision et ses conséquences ont eu un retentissement important sur les personnels concernés et ont conduit à la mobilisation de prestations décrites dans le présent cahier des charges.

CCTP- 24_BAM_057

1.3.3 Le Secrétariat Général de la Défense et de la Sécurité Nationale (SGDSN)

Le SGDSN est présent sur plusieurs sites, à Paris et Rennes, ce qui implique que les prestations sur site pourront se dérouler sur les lieux suivants :

- HNI - 51 Bd de la Tour-Maubourg 75007
- Tour Mercure - 31, quai de Grenelle, 75015 Paris
- Art&fact - 8 Place Jeanne Laurent 35000 Rennes

1.3.4 Le Défenseur des Droits (DdD)

Dans le cadre d'une convention, le Défenseur des Droits bénéficie de services ponctuels d'un psychologue du travail, compte tenu de la spécificité des activités de l'institution, pour assurer les missions suivantes, en coordination avec un médecin de prévention :

- Conduite d'entretiens individuels et collectifs avec les agents,
- Réflexion et prévention des risques psychosociaux,
- Réflexion et prévention des risques et difficultés organisationnels,

Par conséquent le DdD n'aura recours à la prestation de permanence sur site qu'à l'issue de sa convention avec le psychologue.

1.3.5 L'Institut National du Service Public (INSP)

Dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux, l'INSP ouvre la possibilité à ses agents et élèves, en complément du présent accord-cadre, de bénéficier d'un accompagnement psychologique par un psychologue du travail, en distanciel ou en cabinet, dans la limite de cinq séances par personne et par année. En cas de situation de crise, à la demande de l'INSP, ce psychologue se déplace dans les locaux de l'INSP pour recevoir les agents ou élèves concernés. Le marché actuel, renouvellement inclus, court jusqu'au 16 mai 2026.

A terme, les prestations de permanence psychologique sur site seront déclenchées le cas échéant via l'émission d'un bon de commande.

Le titulaire propose également dans son offre des modalités permettant aux élèves en stage « international » d'accéder au dispositif depuis l'étranger.

A titre indicatif, les destinations de ces stages, d'une durée d'environ trois mois, sont les suivantes en 2025 :

- 7 en France,
- 31 en Europe hors France,
- 6 en Afrique du Nord-Moyen Orient,
- 5 en Afrique subsaharienne,
- 2 en Asie,
- 7 aux Amériques,
- 3 en Océanie.

1.3.6 L'ARCOM

L'ARCOM dispose d'un réseau de seize (16) délégations réparties sur l'ensemble du territoire national, couvrant la France métropolitaine et les territoires d'outre-mer. Dans le cadre de la mise en place d'une cellule d'écoute et de soutien psychologique, cette organisation territoriale requiert une organisation spécifique des prestations, notamment en termes de modalités d'accompagnement et de plages horaires, pour tenir compte des différents fuseaux horaires.

En parallèle, dans le cadre d'un marché spécifique, un suivi psychologique est opéré en présentiel et en distanciel tout au long de l'année et réservé exclusivement aux agents concourant à la mission d'accompagnement de la personnalité qualifiée, qui visionnent des contenus numériques terroristes ou pédopornographiques. Cette mission est en marge des missions principales de l'Arcom et n'est pas incluse au présent marché.

1.3.7 L'IHEDN

Les prestations de permanence psychologique sur site sont déclenchées le cas échéant via l'émission d'un bon de commande.

1.4 Objet du marché

Le présent marché a pour objet des prestations de soutien psychologique par la mise en place d'une cellule d'écoute et de dispositifs de soutien professionnel à destination des agents et des professionnels de l'accompagnement des services et entités relevant du périmètre budgétaire des services du Premier ministre et des entités associées par convention. Ces prestations sont de deux types :

- Les prestations d'écoute et de soutien psychologique à destination de l'ensemble des agents :
 - Cellule d'écoute pour le soutien psychologique et l'orientation des personnels en situation de souffrance au travail (prévention des risques psychosociaux) avec numéros d'appel ;
 - Permanence psychologique sur site ;
 - Médiation en cas de conflits ;
 - Gestion de crise.
- Les prestations de soutien psychologique à destination des professionnels de l'accompagnement. Ces professionnels sont des agents qui, dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, accompagnent quotidiennement des agents qui se trouvent en difficulté dans la sphère professionnelle et/ou privée. A titre d'exemple, les professionnels pouvant bénéficier de ce type de séances peuvent occuper les fonctions de référent(e) des dispositifs de signalement, référent(e) handicap, conseiller(e) mobilité carrière, assistant(e) sociale, responsable ou gestionnaire RH, etc. Deux types de prestations sont prévues :
 - Supervision individuelle
 - Groupes d'analyse de la pratique professionnelle

II. Prestations du marché

2.1 Cellule d'écoute pour le soutien psychologique et l'orientation des personnels en situation de souffrance au travail (prévention des risques psychosociaux) avec numéros d'appel.

2.1.1 Description de la prestation

Le titulaire propose la mise en place d'une cellule d'écoute externalisée avec numéros d'appel assurant un soutien psychologique 24h/24h et 7j/7j pour l'ensemble des agents de chaque entité bénéficiaire de l'accord-cadre en offrant toutes les garanties de confidentialité et d'anonymat. Le dispositif proposé par le titulaire doit être accessible par téléphone. Il sera disponible et réactif pour l'ensemble de ses différents utilisateurs. Les conversations téléphoniques ne sont ni écoutées par une tierce personne, ni enregistrées et sont strictement confidentielles.

Il est attendu du titulaire qu'il soit en capacité d'écouter, de recueillir et d'analyser les signalements de souffrance ou de mal-être au travail, émanant des agents des entités bénéficiaires du présent accord-cadre et, le cas échéant, de les réorienter vers les structures, internes aux administrations ou externes, les mieux adaptées pour leur accompagnement (médecin traitant, service de médecine du travail, direction des ressources humaines).

Le titulaire doit également être en capacité d'accompagner et de conseiller spécifiquement les encadrants dans leur pratique managériale, dans une logique de prévention primaire.

Le titulaire assure le premier accueil d'un appelant. Après une phase d'écoute et de soutien psychologique de l'agent, le titulaire oriente, en tant que de besoin, l'agent vers les acteurs de prévention, des ressources humaines ou vers tous professionnels à même de l'accompagner. L'agent peut bénéficier de plusieurs entretiens avec le psychologue si un besoin est identifié. Si un suivi avec le psychologue est enclenché, un maximum de cinq entretiens est assuré à l'issue desquels le prestataire oriente l'agent vers des ressources adaptées si nécessaire.

La procédure utilisée dans l'évaluation et la prise en charge du risque suicidaire est précisée dans le mémoire technique du prestataire.

Le titulaire doit assurer la coordination avec les cellules internes de signalement. Il assure la transmission des signalements à l'administration, après avoir formalisé la levée de l'anonymat auprès de l'agent. Le signalement est alors adressé au(x) référent(s) de l'entité concernée dont la liste est fournie lors de la réunion de lancement décrite au paragraphe 3.4.1.

2.1.2 Lignes téléphoniques

Mise en place par le titulaire d'un nouveau numéro de téléphone :

Le titulaire doit mettre en place un nouveau numéro de téléphone pour l'Institut des hautes études de défense nationale (IHEDN).

Portabilité par le titulaire du numéro de téléphone préexistant :

Le titulaire doit, dans la mesure du possible, assurer la portabilité du numéro de téléphone déjà existant. Pour cela, il doit effectuer toutes les démarches nécessaires pour reprendre la ligne 0 800 existante pour chacune des entités suivantes :

- SDRH de la Direction des services administratifs et financiers du Premier ministre (DSAF),
- Cour des Comptes (CC),
- Direction de l'information légale et administrative (DILA),

CCTP- 24_BAM_057

- Commission Nationale de l’informatique et des Libertés (CNIL),
- Haute autorité pour la transparence et la vie publique (HATVP),
- Secrétariat Général de la Défense et de la Sécurité Nationale (SGDSN),
- Défenseur des Droits (DdD),
- Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM)
- Institut National du Service public (INSP)

Le service doit, dans la mesure du possible, être accessible par téléphone depuis l’ensemble du territoire national (métropole et outre-mer) via un numéro unique gratuit. Le prix de la communication est gratuit pour l’appelant depuis un téléphone fixe ou mobile.

L’appel est effectué vers un numéro commençant par 0 800.

Des modalités d’appel gratuit via des plateformes de messagerie multimédia sont en outre proposées pour les personnes se trouvant à l’étranger.

2.1.3 Mise en place des numéros

Le titulaire fournit un justificatif attestant que la cellule est opérationnelle (installation des lignes téléphoniques dédiées avec disponibilités et modalités de gestion des débordements, mise à disposition des ressources et compétences internes affectées à la réalisation des prestations) dans un délai maximal de sept (7) jours calendaires à compter de la date de la réunion de lancement.

2.1.4 Accessibilité

Le mémoire technique du titulaire précise les moyens mis à disposition afin de garantir l’accès au service pour les agents en situation de handicap.

2.1.5 Appui dans la communication

Au démarrage du marché, le titulaire propose une présentation de son offre de service pour les agents de chaque entité du marché (SDRH DSAF, DILA, CC, CNIL, HATVP, SGDSN, DdD, INSP, ARCOM, IHEDN). Cette présentation se déroule de manière privilégiée en présentiel, ou à distance si l’entité concernée en fait la demande. Le titulaire peut, selon les besoins exprimés par les entités bénéficiaires de l’accord-cadre, les conseiller sur la communication qu’elles décideront de mettre en œuvre sur le dispositif auprès des agents.

2.1.6 Livrables attendus

Le reporting est effectué distinctement pour chacune des lignes téléphoniques :

- SDRH Direction des services administratifs et financiers du Premier ministre (DSAF) et entités de son périmètre mutualisé,
- Cour des Comptes (CC),
- Direction de l'information légale et administrative (DILA)
- Commission Nationale de l’informatique et des Libertés (CNIL),
- Haute autorité pour la transparence et la vie publique (HATVP),
- Secrétariat Général de la Défense et de la Sécurité Nationale (SGDSN),
- Défenseur des Droits (DdD),
- Institut National du Service public (INSP),

- Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM),
- Institut des hautes études de défense nationale (IHEDN)

En complément, un reporting consolidé est également transmis pour les entités rattachées au périmètre du CSA ministériel : SDRH-DSAF et entités du périmètre mutualisé, DILA, SGDSN, INSP, IHEDN.

Concernant l'INSP, le titulaire établit des outils et une procédure permettant une distinction entre les élèves suivis d'une part et les agents suivis d'autre part.

Le titulaire met à disposition des référents de chacune des entités un outil permettant de suivre régulièrement l'activité de la cellule (ex : plateforme en ligne).

Evaluation de la prestation

Le prestataire doit proposer une solution d'évaluation qualitative de la prestation, permettant de mesurer le niveau de satisfaction des agents à l'issue de l'accompagnement, et respectant l'anonymat des usagers. Cet indicateur est mentionné dans chacun des rapports semestriels et annuels.

Rapport semestriel

Pour chacune des entités bénéficiaires, le titulaire fournit un rapport semestriel dont le contenu et le format sont précisés lors de la réunion de lancement décrite à l'article 3.4.1.

Ce rapport quantitatif et qualitatif, est anonymisé mais permet à l'administration de connaître le nombre, l'évolution et les principales caractéristiques des appels.

Le titulaire peut compléter le bilan semestriel de son activité par toutes les informations qu'il juge utiles, dans le respect de l'anonymat des appelants.

Ce rapport est fourni par le titulaire quinze (15) jours calendaires au plus tard à compter de la fin de chaque semestre.

Chaque semestre, une réunion (cf. article 3.4.2.) est organisée avec chacune des entités bénéficiaire (SDRH DSAF, DILA, CC, CNIL, HATVP, SGDSN, DdD, INSP, ARCOM, IHEDN).

Rapport annuel

Pour chacune des entités bénéficiaires, le titulaire présente son activité dans un rapport annuel devant une instance de l'entité bénéficiaire. En complément, un bilan annuel consolidé est également établi par le titulaire pour les entités rattachées au périmètre du CSA ministériel : SDRH-DSAF et entités du périmètre mutualisé, DILA, SGDSN, INSP, IHEDN. A ce titre le titulaire peut être appelé à participer en tant qu'expert aux réunions des instances représentatives du personnel (CSA, F3SCT...)

Le délai de livraison du bilan annuel est de quinze (15) jours calendaires au maximum à compter du 31 décembre de chaque année.

Chaque rapport d'activité annuel est présenté sur support papier et sous forme de diaporama de type PowerPoint ou équivalent. Il comporte des statistiques présentant la synthèse des bilans semestriels par type de données suivies.

Ce bilan annuel, établi pour chacune des entités bénéficiaires de l'accord-cadre, comporte un volet quantitatif et qualitatif sur le type d'appels reçus, propose une analyse globale des facteurs de risques psychosociaux et des problématiques de discrimination identifiées, et suggère des préconisations permettant de les prévenir.

Le titulaire peut compléter le bilan annuel de son activité par toutes les informations complémentaires qu'il juge utiles, dans le respect de l'anonymat des appelants.

Une réunion est par ailleurs organisée à la fin de chaque année afin de faire un bilan d'utilisation du service de l'année écoulée.

Le titulaire se doit d'être force de proposition pour améliorer l'utilisation du service. Cette réunion se déroule avec chacune des entités bénéficiaire (SDRH DSAF, CC, DILA, CNIL, IHEDN, HATVP, SGDSN, DdD, INSP, ARCOM, IHEDN).

Restitution d'informations

L'administration se réserve la possibilité de demander à tout moment, de manière ponctuelle, un état de suivi des situations.

2.2 Permanence psychologique sur site (U.O 1.X)

2.2.1 Description de la prestation

Le titulaire met à disposition un psychologue qualifié, présent ponctuellement sur le site de l'entité demandeuse, afin de soutenir les actions suivantes :

- Entretiens individuels auprès des agents : l'accès à ces entretiens se fait sur orientation de l'agent par un professionnel de l'accompagnement (service de santé au travail, service social du travail, mission handicap, référents des cellules internes de recueil des signalement...). Ces rendez-vous peuvent, à la demande de l'agent, avoir lieu à distance (téléphone, visioconférence).
- Analyse de situations complexes : le psychologue peut être mobilisé afin de soutenir les professionnels des ressources humaines et/ou les équipes médico-sociales dans l'analyse de situations professionnelles individuelles et/ou collectives complexes, en vue de proposer des solutions adaptées.
En outre, le professionnel psychologue peut être mobilisé dans le cadre des réunions pluri professionnelles qui visent à aborder des situations individuelles et/ou collectives ayant fait l'objet d'un signalement à l'administration. Ces instances visent à dégager des pistes de résolution et d'accompagnement à l'issue d'une réflexion collective menée par les professionnels en présence (service juridique, service social, professionnels RH, etc.)
- Evaluation et prévention des risques psychosociaux : le prestataire peut être amené à conseiller l'administration – et notamment les professionnels RH – dans l'amélioration des politiques internes en faveur de la qualité de vie et des conditions de travail, et en matière de prévention des risques psychosociaux. Les préconisations apportées sont enrichies de la connaissance du terrain apportée par les entretiens individuels réalisés.

Les frais de déplacement de l'intervenant sont compris dans les tarifs du marché.

Dans la mesure du possible, le titulaire veille à ce que chaque permanence soit réalisée par le même professionnel au sein de l'entité demandeuse, afin d'assurer une continuité dans le suivi des situations. Un maximum de 5 entretiens par agent et par an est proposé dans ce cadre, à l'issue desquels le prestataire oriente l'agent vers des ressources adaptées si nécessaire.

2.2.2 Livrables attendus

Bilan d'activité

Le titulaire fournit un bilan chaque semestre indiquant le nombre d'entretiens et le nombre d'agents reçus dans le cadre des permanences sur site. Ce bilan intègre des éléments qualitatifs tout en respectant l'anonymat des participants.

Evaluation de la prestation

Le prestataire doit proposer une solution d'évaluation qualitative de la prestation, permettant de mesurer la satisfaction des agents.

2.3 Médiation (U.O 4.X)

2.3.1 Description de la prestation

Le titulaire peut être mobilisé afin de mener une médiation dans le cadre de conflits ou de tensions au sein de l'organisation. L'objectif est de permettre aux parties concernées d'aboutir à une solution amiable, dans un cadre neutre et confidentiel, afin de rétablir une relation professionnelle sereine et de renforcer la cohésion au sein des équipes. Cette prestation se déroule en présentiel. Si la situation le nécessite et sur accord de l'administration, elle peut se dérouler à distance de manière exceptionnelle.

Le prestataire est mandaté afin d'intervenir dans des situations de conflit entre des agents, entre un agent et un encadrant, ou au sein d'une équipe lorsque les médiateurs internes ne peuvent pas intervenir. Il doit faciliter le dialogue, aider à la compréhension des différents points de vue et proposer des solutions adaptées.

Le prestataire assure une écoute attentive et impartiale des différentes parties impliquées dans le conflit. Il doit analyser les causes du différend et accompagner chaque partie pour qu'elle puisse exprimer ses préoccupations et attentes de manière constructive.

Après avoir identifié les causes du conflit, les parties prenantes peuvent identifier des solutions concrètes et réalistes, en tenant compte des enjeux professionnels.

Les frais de déplacement de l'intervenant sont compris dans les tarifs du marché

2.3.2 Modalités de l'intervention

- Première rencontre : Le médiateur organise une rencontre préalable avec les parties concernées afin de définir le cadre de la médiation, les attentes et les objectifs à atteindre.
- Durée de l'intervention : l'intervention peut se dérouler en plusieurs sessions, dont la durée et le nombre sont définis en fonction de la complexité du conflit et des besoins des parties impliquées.
- Si nécessaire, un suivi peut être proposé pour évaluer l'efficacité de la médiation à moyen ou long terme.
- Confidentialité : le prestataire s'engage à respecter une stricte confidentialité concernant les échanges qui auront lieu pendant la médiation. Aucun élément partagé au cours des sessions ne peut être utilisé dans un cadre externe à la médiation.

2.3.3 Livrables attendus

A la demande de l'entité concernée par la prestation, une réunion de bilan d'intervention peut être organisée avec le titulaire dans le respect de la confidentialité des échanges qui auront eu lieu pendant la médiation. Lorsque la situation le permet, sur accord des agents impliqués, le titulaire fournit un rapport de médiation, récapitulant les actions menées, les solutions proposées et les engagements pris par les parties.

2.4 Gestion de crise (U.O 5.X)

2.4.1 Description de la prestation

Il peut être ponctuellement fait appel aux professionnels de la cellule en cas de situation de crise ou d'urgence (décès d'un agent, événement traumatique sur le lieu de travail, violence sur le lieu de travail etc.). Les professionnels peuvent intervenir sous la forme d'une prise en charge individuelle et/ou collective. Le titulaire devra garantir un délai de 72h maximum pour la mise en œuvre de la prestation.

A la demande de l'entité concernée par la prestation, une réunion de bilan d'intervention peut être organisée avec le titulaire.

Cette prestation se déroule en présentiel. Si la situation le nécessite et sur accord de l'administration, elle peut se dérouler à distance de manière exceptionnelle.

2.4.2 Livrables attendus

Le titulaire transmet par courriel au référent de l'entité dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après chaque fin d'intervention, un compte-rendu complet et détaillé d'intervention mentionnant :

- le(s) type(s) d'intervention délivré(s) par le titulaire,
- la ou les raisons du déclenchement,
- le lieu d'intervention,
- le délai d'intervention entre le déclenchement et l'action de soutien,
- la ou les dates et la durée d'intervention,
- le nombre de personnes impliquées,
- les éléments de constat de la gravité de la situation,
- l'éventuelle orientation proposée
- le ou les principaux axes de préconisations de suivi.

Les bilans d'intervention individuels et collectifs doivent respecter l'anonymat.

2.5 Groupes d'analyse de la pratique (U.O 2.X)

2.5.1 Description de la prestation

Les séances d'analyse de la pratique visent à offrir un espace de partage aux professionnels qui, dans le cadre de leurs fonctions, accompagnent quotidiennement des agents. A titre d'exemple, les professionnels pouvant bénéficier de ce type de séances peuvent occuper les fonctions de référent(e) handicap, conseiller(e) mobilité carrière, référent(e) des dispositifs de signalement, assistant(e) sociale, chargés d'enquête administrative et/ou de contentieux RH, responsables et/ou gestionnaires RH, etc. Ces séances doivent permettre aux professionnels d'engager un travail collectif et réflexif sur leurs pratiques professionnelles, reposant sur l'échange et l'élaboration de pistes de travail partagées.

CCTP- 24_BAM_057

Les objectifs pour chaque participant sont de :

- Confronter sa pratique à celles d'autres professionnels et rompre l'isolement professionnel si besoin ;
- Trouver la juste distance avec les situations rencontrées et leurs résonnances personnelles et collectives ;
- Trouver des clés pour dépasser d'éventuelles difficultés professionnelles ;
- Mettre à distance des situations complexes rencontrées par les agents ;
- Apprendre d'une situation et mettre en œuvre des actions correctives, mutualiser des approches.

Cette prestation se déroule en présentiel. Si la situation le nécessite et sur accord de l'administration, elle peut se dérouler à distance de manière exceptionnelle.

Dans la mesure du possible, le titulaire veille à ce que cette prestation soit réalisée par le même professionnel au sein de l'entité demandeuse, afin d'assurer une continuité dans le suivi.

Les frais de déplacement de l'intervenant sont compris dans les tarifs du marché.

2.5.2 Modalités d'intervention

Ce travail collectif est basé sur des situations concrètes. Le groupe est invité à s'approprier, par identification projective, la situation présentée par l'un de ses membres. Il sert ensuite de support à une activité relationnelle d'échanges et doit permettre de donner du sens et de la cohérence aux interventions tout en intégrant la diversité des acteurs et les différences de points de vue.

Le prestataire précise dans son offre le déroulé d'une séance type.

Les groupes constitués peuvent être composés de 3 à 10 agents.

2.5.3 Livrables attendus

Bilan d'activité

Le titulaire fournit un bilan chaque semestre indiquant le nombre de séances, le nombre de participants. Ce bilan intègre des éléments qualitatifs tout en respectant l'anonymat des participants.

Evaluation de la prestation

Le prestataire doit proposer une solution d'évaluation qualitative de la prestation, permettant de mesurer la satisfaction des agents.

2.6 Supervision individuelle (UO 3.1)

2.6.1 Description de la prestation

La supervision vise à offrir un espace de réflexion, de soutien et de développement pour les personnels de l'accompagnement afin de garantir la qualité de l'accompagnement des collaborateurs au sein de l'organisation.

Les objectifs des séances sont de :

- Assurer un suivi professionnel et personnel des accompagnants RH et des intervenants médico-sociaux dans leurs pratiques
- Promouvoir le bien-être professionnel et personnel des accompagnants.
- Développer la compétence des professionnels à travers une supervision adaptée à leurs besoins.

Cette prestation se déroule en présentiel. Si la situation le nécessite et sur accord de l'administration, elle peut se dérouler à distance de manière exceptionnelle. Dans la mesure du possible, le titulaire veille à ce que cette prestation soit réalisée par le même professionnel au sein de l'entité demandeuse, afin d'assurer une continuité dans le suivi.

Les frais de déplacement de l'intervenant sont compris dans les tarifs du marché.

2.6.2 Modalités d'intervention

Les séances sont individuelles. Le professionnel superviseur :

- Offre un espace sécurisé et confidentiel permettant au professionnel de partager ses préoccupations et difficultés ;
- Fournit des outils et des ressources permettant de mieux comprendre et résoudre les situations complexes ;
- Analyse les pratiques du professionnel et apporte des retours constructifs ;
- Veille à la qualité et à l'éthique de l'accompagnement réalisé par le professionnel supervisé ;
- Le déroulé d'une séance type est indiqué dans le mémoire technique du titulaire.

2.6.3 Livrables attendus

Bilan d'activité

Le titulaire fournit un bilan chaque semestre indiquant le nombre de séances et le nombre de participants. Ce bilan intègre des éléments qualitatifs tout en respectant l'anonymat des participants.

Evaluation de la prestation

Le prestataire doit proposer une solution d'évaluation qualitative de la prestation, permettant de mesurer la satisfaction des agents.

III. Modalités d'exécution des prestations

3.1 Interlocuteurs et intervenants

3.1.1 Interlocuteurs

Chaque administration bénéficiaire du marché et chaque titulaire désignent chacun un interlocuteur principal ainsi qu'un remplaçant en cas d'absence, qui coordonnent le déroulement des prestations.

Le représentant que le titulaire a désigné dans sa proposition, en qualité de chef de projet, suit et coordonne les interventions du personnel du titulaire et a tout pouvoir afin d'agir pour le compte du titulaire.

3.1.2 Intervenants

Chaque titulaire s'engage sur des profils d'intervenants qui doivent être respectés dans le cadre de l'exécution de son marché.

Permanence psychologique sur site

- Le psychologue intervenant doit être enregistré à un répertoire national d'identification des professionnels de santé (RPPS ou ADELI).
- Une expérience de 3 ans dans des missions similaires est fortement souhaitée.
- Le psychologue doit avoir une bonne connaissance des enjeux organisationnels et des pratiques managériales.

Médiation

- L'intervenant doit être un professionnel qualifié en médiation, avec une certification ou une formation reconnue en médiation.
- Une expérience en médiation dans des environnements professionnels est requise.

Gestion de crise

- Le psychologue intervenant doit être enregistré à un répertoire national d'identification des professionnels de santé (RPPS ou ADELI).
- Une expérience de 3 ans dans des missions similaires est fortement souhaitée.
- Le psychologue doit avoir une bonne connaissance des enjeux organisationnels et des pratiques managériales.

Groupe d'analyse de la pratique

- Le psychologue intervenant doit avoir une formation en psychologie clinique et être enregistré à un répertoire national d'identification des professionnels de santé (RPPS ou ADELI).

Supervision individuelle

- Le psychologue intervenant doit avoir une formation en psychologie clinique et être enregistré à un répertoire national d'identification des professionnels de santé (RPPS ou ADELI).

3.2 Lieux d'exécution des prestations

Les principaux lieux d'exécution des prestations sont les suivants :

SDRH DSAF et entités de son périmètre mutualisé	20 avenue de Ségur 75007 Paris
Cour des comptes	13 rue Cambon 75001 Paris
DILA	26 rue Desaix 75015 Paris
CNIL	3 place de Fontenoy 75007 Paris
Défenseur des Droits	3 place de Fontenoy 75007 Paris
HATVP	98-102 rue de Richelieu 75002 Paris 183-185 Av . Daumesnil 75012 Paris à compter de janvier 2026 (déménagement)
SGDSN	HNI - 51 Bd de la Tour-Maubourg 75007 Tour Mercure - 31, quai de Grenelle, 75015 Paris Art&fact - 8 Place Jeanne Laurent 35000 Rennes
INSP	1 rue Ste Marguerite 67080 Strasbourg Cedex 2 avenue de l'Observatoire 75272 Paris Cedex 06
Arcom	2/10 rue BRAHMS 75012 PARIS
IHEDN	École militaire - 1, place Joffre - 75700 Paris SP 07

Il peut être ponctuellement demandé au prestataire de se déplacer sur d'autres sites de la région Île-de-France.

3.3 Durées d'exécution des prestations

3.3.1 Permanence psychologique sur site

Les permanences durent une demi-journée (3h30). Si la permanence est dédiée aux entretiens individuels, ceux-ci sont d'une durée allant de 45 minutes à 1h.

3.3.2 Médiation

La prestation de médiation s'entend par demi-journée, tranches de deux heures ou d'une heure. Le volume d'intervention est défini en amont de chaque prestation en fonction de la complexité de la situation.

3.3.3 Gestion de crise

L'intervention peut durer 1h ou 3h. La durée d'intervention est définie en amont de chaque prestation en fonction de la complexité de la situation.

3.3.4 Groupe d'analyse de la pratique

Chaque séance dure 3h.

3.3.5 Supervision individuelle

Chaque séance dure au minimum 1h.

3.4 Suivi des prestations

3.4.1 Réunion de lancement :

Au démarrage des prestations, des réunions de lancement avec les titulaires sont organisées avec chacune des entités bénéficiaires de l'accord-cadre (SDRH DSAF, CC, DILA, CNIL, IHEDN, HATVP, SGDSN, DdD, INSP, ARCOM, IHEDN).

Ces réunions qui visent à cadrer la réalisation des prestations sont organisées après la notification du marché. Les pilotes de la prestation et le titulaire du marché s'échangent tous les renseignements utiles nécessaires à la réalisation des prestations.

Ces réunions abordent notamment :

- l'organisation du projet ;
- la bonne compréhension mutuelle de la prestation à mener (hypothèses, périmètre et engagement, obligations RGPD...) ;
- la nature des livrables et les délais de réalisation des prestations ;
- le processus de validation/acceptation des livrables et le mode de reporting ;
- les modes de communication et/ou de sollicitation des représentants des entités ;
- le suivi des saisines par les pilotes de la prestation (ventilation des saisines par unité d'œuvre, par entité bénéficiaire) ;
- l'articulation avec les dispositifs d'accompagnement internes ;
- le conseil sur les différents supports de communication dans leur version provisoire ;
- la nature des livrables (rapports d'activité semestriels et bilans annuels, rapports de situations individuelles) et les délais de réalisation des prestations.

Ces réunions sont organisées prioritairement dans les locaux des entités bénéficiaires concernées. Si la situation sanitaire ne permet pas l'organisation des réunions en présentiel, ou à leur initiative, les entités bénéficiaires peuvent organiser les réunions sous forme d'audioconférence ou de visioconférence.

3.4.2 Réunions de suivi semestrielles

Chaque semestre, des réunions sont organisées avec les titulaires et chacune des entités bénéficiaires de l'accord-cadre (SDRH DSAF, CC, CNIL, DILA, IHEDN, HATVP, SGDSN, DdD, INSP, ARCOM, IHEDN).

A l'appui des rapports semestriels décrits remis par le titulaire, le(s) responsable(s) du pilotage de la prestation et le/les interlocuteur(s) privilégié(s) font un point sur le contenu des rapports.

Le/les interlocuteurs privilégié(s) font remonter l'ensemble des remarques et éléments utiles pour améliorer le fonctionnement des différentes prestations.

Ces réunions sont organisées prioritairement dans les locaux des entités bénéficiaires concernées. Si la situation sanitaire ne permet pas l'organisation des réunions en présentiel, ou à leur initiative, les entités bénéficiaires peuvent organiser les réunions sous forme d'audioconférence ou de visioconférence.

Elles peuvent être complétées par des présentations des rapports semestriels devant les instances représentatives du personnel (IRP). Le titulaire peut alors être sollicité en tant qu'expert pour réaliser cette présentation ou participer aux réunions des IRP.