|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CADRE DE REPONSE TECHNIQUE** | | |
|  | |  |
| **Objet de l’accord-cadre :**  **N° de la consultation :** | Prestations de soutien psychologique par la mise en place d’une cellule d’écoute et de dispositifs de soutien professionnel  24\_BAM\_057 | |
|  | |  |
| **Personne Publique contractante :** | L’Etat représenté par :  La Direction des services administratifs et financiers (DSAF) du Secrétariat Général du Gouvernement  20 avenue de Ségur – TSA 70723 – 75334 PARIS CEDEX 07 | |

*Le présent document constitue la trame que le soumissionnaire doit respecter pour la rédaction de son offre technique.*

*Les différentes rubriques doivent être complétées en respectant l'ordre et la numérotation. Aucune rubrique ne peut être modifiée, ajoutée ou supprimée.*

*Les différents items peuvent être complétés par toutes les pièces que le soumissionnaire juge utile de joindre et pouvant aider à la compréhension de l’offre.*

*Ce cadre de réponse constitue un engagement du soumissionnaire.*

# Sous-critère 1 : Fonctionnement de la cellule d’écoute et de soutien de psychologique (25 points)

# Item 1.1 : Composition de l'équipe et profils des intervenants

Pour chaque type de prestation, le candidat présente la composition de l'équipe intervenante et le profil des professionnels mobilisés. Il détaille leurs qualifications, expériences et spécialisations dans les domaines de l'écoute. Le candidat fournit les curriculums vitae détaillés des intervenants susceptibles d’intervenir pour la mission. Il précise l'ensemble des qualifications professionnelles.

# Item 1.2 : Modalités de saisine et fonctionnement de la cellule d’écoute

Le candidat présente les modalités de saisine et de fonctionnement de la cellule d’écoute : disponibilité des lignes téléphoniques dotées de numéros gratuits, délai de mise en place des lignes, temps de décroché, gestion des débordements, description de l'équipement technique, maintenance des lignes téléphoniques dédiées, possibilité de reprendre un numéro existant, accessibilité pour les personnes en situation de handicap, accessibilité de la ligne téléphonique sur l’ensemble du territoire national (métropole et outre-mer). Dans la mesure du possible, il propose également des modalités permettant aux élèves en stage « international » de l’INSP d’accéder au dispositif depuis l’étranger.

# Sous-critère 2 : Méthodologie d’intervention relative aux dispositifs de soutien professionnel à destination des agents et des professionnels de l’accompagnement (25 points)

# Item 1.1 : Composition de l'équipe et profils des intervenants

Pour chaque type de prestation, le candidat présente le profil des professionnels mobilisés. Il détaille leurs qualifications, expériences et spécialisations dans les domaines de l'écoute, de l'accompagnement psychologique, de la supervision, de l'analyse des pratiques professionnelles, de la médiation ou de la gestion de crise. Le candidat fournit les curriculum vitae détaillés des intervenants susceptibles d’intervenir pour la mission. Il précise l'ensemble des qualifications professionnelles, notamment les diplômes et certifications pertinents pour chaque type de prestation.

# Item 1.2 : Méthodologie d'intervention pour chaque prestation

Le candidat expose de manière détaillée son approche méthodologique pour chaque type d'intervention. Il décrit, si nécessaire, l'ensemble des outils et supports utilisés dans le cadre des prestations.

# Item 1.3 : Organisation et planification des prestations

Le candidat explique les modalités de planification pour chacune des prestations, et notamment les modalités de prise de rendez-vous pour les permanences, les groupes d’analyse de la pratique et les séances de supervision. Le candidat détaille ses procédures de remplacement en cas d'absence.

# Sous-critère 3 : Le pilotage global et le reporting des prestations (10 points)

# Item 3.1 : Pilotage et coordination

Le candidat présente son organisation pour assurer la réalisation et le suivi des différentes prestations, ainsi que les modalités de coordination avec le pouvoir adjudicateur. Le candidat détaille son dispositif de pilotage et les moyens mis en œuvre pour assurer une coordination efficace avec le pouvoir adjudicateur. Il précise l'organisation de la gouvernance qu'il mettra en place pour le projet et identifie précisément les interlocuteurs clés et leurs rôles respectifs.

# Sous-critère 2.2 : Reporting et évaluation

Le candidat présente ses outils et méthodes de reporting. Il présente pour chaque type de prestation les indicateurs de suivi qu'il propose de mettre en place. Il décrit le format et le contenu des bilans d'activité qu'il produira. Le candidat détaille les outils d'évaluation de la satisfaction qu'il compte utiliser. Il explique les modalités de restitution des informations au pouvoir adjudicateur.