



**MINISTÈRE
DE LA CULTURE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Mise en place d'un soutien psychologique d'urgence

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Numéro de consultation : 2025-21-SRH

Procédure de passation : Procédure adaptée (article R2123-1 3° du code de la commande publique)

Table des matières

Article 1 -	Contexte du marché	3
Article 2 -	Objet du marché	3
Article 3 -	Lieux d'exécution du marché.....	3
Article 4 -	Description des situations d'urgence	4
Article 5 -	Déclenchement de l'intervention	4
5.1	Prise de contact, analyse du besoin et cadre de réponses approprié	4
5.2	Validation et déclenchement de l'intervention sur site par le MC	5
5.3	Prise en charge spécifique d'agent(s) présentant des signes de détresse absolue/grave	5
Article 6 -	Description des modalités d'intervention et des prestations de services attendus.....	5
6.1	Les entretiens collectifs et individuels en présentiel.....	5
6.2	Le soutien psychologique par téléphone	6
6.2.1	L'écoute téléphonique à destination des agents	6
6.2.2	L'écoute téléphonique à destination des encadrants	6
6.3	Modifications des modalités d'intervention.....	6
6.4	Délais d'intervention.....	6
Article 7 -	Dispositifs de pilotage.....	7
7.1	Réunion de lancement de marché	7
7.2	Rapport écrit en fin d'intervention.....	7
7.3	Suivi des interventions et des sollicitations	7
7.4	Bilan annuel des interventions	8
Article 8 -	Livrables : objectifs, résultats attendus	8
8.1	Courriels.....	8
8.2	Rapport écrit en fin d'intervention.....	8
8.3	Bilan annuel des interventions	9
Article 9 -	Coordonnateur.....	9
Article 10 -	Intervenants	10
Article 11 -	Dispositions environnementales :	10

Article 1 - Contexte du marché

Le ministère de la Culture (MC) rencontre des situations qui nécessitent une prise en charge psychologique. A ce titre, le ministère de la Culture a mis en place depuis janvier 2021 un marché public permettant de déployer des dispositifs de soutien psychologique d'urgence individuel ou collectif, afin de prendre en charge des situations traumatiques rencontrées par les agents d'administration centrale, des services déconcentrés et des établissements publics. Dans ce cadre, le MC a eu recours à 41 interventions sur la durée du précédent marché.

Le MC a également mis en place dans ce cadre des lignes téléphoniques de soutien psychologique dédiées à certaines problématiques spécifiques, et ouvertes de manière pérenne (par exemple : COVID, signalements de violences, harcèlements ou discriminations, contextes de déménagement).

Le MC a des services déconcentrés répartis sur toute la France. On compte 13 Directions régionales des affaires culturelles (DRAC), 5 Directions des affaires culturelles (DAC), une mission aux affaires culturelles en Nouvelle-Calédonie et 26 services à compétence nationale (SCN). On compte 78 établissements publics (EP).

Ainsi, le MC attend du Titulaire :

- La possibilité de faire intervenir sur toute la France (France métropolitaine et ultra-marine) des intervenants spécialisés dans la prise en charge psychologique d'urgence ;
- Une prise en charge qualitative des agents du MC dans des délais très courts.

Article 2 - Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet la mise en place d'un soutien psychologique d'urgence individuel ou collectif, en présentiel ou par téléphone, adapté en fonction des situations traumatiques rencontrées par les agents du MC d'administration centrale, des services déconcentrés et des établissements publics. L'accord-cadre prévoit également la possibilité de mise en place de dispositifs de soutien psychologique, via la mise en place de lignes téléphoniques d'écoute pérennes sur des thématiques spécifiques.

Article 3 - Lieux d'exécution du marché

Ce marché est applicable sur la France entière y compris les départements et régions d'outre-mer (DROM-COM) selon les périmètres suivants :

- L'administration centrale (AC) ;
- Les services à compétence nationale (SCN) ;
- Les directions régionales des affaires culturelles (DRAC) ;
- Les directions des affaires culturelles (DAC) ;
- Les unités départementales de l'architecture et du patrimoine (UDAP) ;
- Les établissements publics (EP).

Ce périmètre comprend un effectif d'environ 30 000 agents :

Le candidat s'engage dans son offre à pouvoir intervenir sur tous les périmètres indiqués ci-dessus et sur les lieux de travail des agents concernés.

Les interventions en présentiel, c'est-à-dire lorsqu'un ou plusieurs intervenants du prestataire se déplacent, ainsi que les réunions de pilotage de la prestation se déroulent dans les locaux de l'implantation concernée (AC, SCN, DRAC/DAC/UDAP ou EP).

Les réunions de cadrage de la prestation en début de marché ainsi que des réunions annuelles de bilan d'activité se déroulent dans les locaux du MC, (182, rue Saint Honoré Paris 1^{er}).

Article 4 - Description des situations d'urgence

Le MC a identifié différentes situations pouvant nécessiter la mise en place d'un accompagnement psychologique d'urgence pour ses agents :

- Décès sur le lieu de travail (accident mortel, suicide ...) ;
- Décès hors lieu de travail (suivant les cas) ;
- Accident grave, tentative de suicide ;
- Evénements collectifs traumatiques (attentats, prise d'otage, intrusions, violences ...) ;
- Sinistres (incendie, catastrophe naturelle ...).

Ces situations sont données à titre indicatif et ne sont pas exhaustives. Le Titulaire doit savoir intervenir sur tout type de situation d'urgence et doit proposer des personnels intervenants (psychologues cliniciens ?) ayant les compétences adéquates.

Le MC a également identifié des thématiques pour lesquelles le déploiement d'un dispositif pérenne de soutien psychologique par téléphone pourrait être sollicité :

- Ligne d'écoute dédiée au dispositif de signalement du MC,
- Ligne d'écoute dédiée aux personnes en situation de « Proche aidant ».

Ces thématiques sont données à titre indicatif et ne sont pas exhaustives.

Article 5 - Déclenchement de l'intervention

Le déclenchement de l'intervention suit les étapes suivantes :

5.1 *Prise de contact, analyse du besoin et cadre de réponses approprié*

Lors d'un événement grave, le référent désigné au sein du MC contacte, par téléphone préférentiellement ou par courriel, le Titulaire. Ce dernier doit être joignable de 7h à 20h jours ouvrés et week-ends (hors jours fériés) avec une prise de contact au plus tard une demi-heure après le premier appel du référent au sein du MC.

Le référent dresse un état des lieux de la situation d'urgence au Titulaire en lui communiquant les éléments d'informations utiles (le périmètre d'intervention, le nombre d'agents victimes, le type d'agents à prendre en charge ; s'il s'agit d'encadrants, de responsables ressources humaines, etc.)

Cet entretien téléphonique est un temps d'échanges entre le référent et le Titulaire qui leur permet ensemble d'analyser la situation et de trouver un cadre de réponses approprié. Ce temps d'échange et de dialogue entre service demandeur et le Titulaire est important pour mettre en adéquation le besoin du service et la réponse à apporter. Le Titulaire doit conseiller et accompagner le service demandeur dans cette prise de décision.

En fin d'entretien téléphonique, le référent et le Titulaire doivent avoir trouvé un accord sur les modalités d'interventions à mettre en œuvre. Il s'agit d'une **première réponse donnée à la situation d'urgence**.

Dans les deux heures suivant l'entretien téléphonique, un courriel récapitulatif est envoyé au référent du MC. Ce courriel précise le nombre d'intervenants, les modalités d'intervention et le nombre d'heures d'intervention prévues.

En fonction des situations, un conseil par téléphone peut être dispensé par le Titulaire à l'équipe encadrante concernée pour la gestion de l'évènement et les modalités de communication à mettre en œuvre.

5.2 Validation et déclenchement de l'intervention sur site par le MC

Le MC prend contact avec les responsables présents sur les lieux de l'intervention pour les informer de l'activation d'une cellule de soutien psychologique en présentiel et des modalités de prise en charge. Par la suite, le MC indique au Titulaire la personne sur place qui est son interlocuteur (encadrants ou non).

Le Titulaire prend contact avec l'interlocuteur désigné et ensemble ils se chargent de l'organisation logistique (salles où se déroulent la prise en charge, personnes accueillant le prestataire, ...) et matérielle de l'intervention.

Le MC se réserve le droit de vérifier et de contrôler la bonne application des mesures d'intervention mises en œuvre par le Titulaire.

5.3 Prise en charge spécifique d'agent(s) présentant des signes de détresse absolue/grave

Dans son offre technique, le Titulaire précise les actions mises en place dans les cas où l'intervenant, lors d'une séance en entretien collectif, individuel ou par téléphone, détecte chez un ou des agents des signes de détresse psychologique grave (état de choc, sidération...).

Article 6 - Description des modalités d'intervention et des prestations de services attendus

Le MC prévoit 3 types possibles d'interventions (protocole d'intervention) :

- Les entretiens collectifs en présentiel ;
- Les entretiens individuels en présentiel ;
- Un soutien psychologique par téléphone.

6.1 Les entretiens collectifs et individuels en présentiel

Les entretiens collectifs et individuels en présentiel se déroulent sur place et selon les modalités d'intervention définies par le MC et le titulaire, retenues et validées par le MC lors de la phase d'analyse du besoin.

Les entretiens collectifs et individuels en présentiel doivent pouvoir se faire sur les plages horaires suivantes : les jours ouvrés et les week-ends de 7h à 19h (hors jours fériés).

Dans son offre, le candidat doit préciser sa capacité à déployer plusieurs intervenants en simultané c'est-à-dire sur des événements distincts ayant lieu au même moment dans toute la France métropolitaine et ultra-marine.

Les entretiens collectifs et individuels en présentiel sont exclusivement réalisés sur une implantation du MC ou d'un EP.

6.2 *Le soutien psychologique par téléphone*

6.2.1 L'écoute téléphonique à destination des agents

Une ligne téléphonique dédiée aux agents du MC est proposée par le Titulaire. Elle permet la mise en place d'un soutien psychologique par téléphone. Elle est ouverte aux agents ayant vécu un évènement traumatique préalablement identifié par le MC et ayant fait l'objet d'une demande d'intervention.

L'écoute téléphonique à destination des agents doit être accessible 24h/24h et 7jours/7.

6.2.2 L'écoute téléphonique à destination des encadrants

Sans préjudice de la possibilité pour des encadrants impactés de bénéficier d'un soutien psychologique via l'écoute téléphonique individuelle, la ligne téléphonique dédiée doit également permettre aux encadrants concernés de bénéficier d'entretiens de conseil et d'accompagnement dans gestion de la situation vis-à-vis des agents qu'ils encadrent et qui se retrouvent impactés individuellement et/ou collectivement. La hiérarchie de la structure pourra également solliciter des conseils dans ce cadre sur la manière de prendre en charge la situation traumatique au sein de la structure.

6.3 *Modifications des modalités d'intervention*

Suite à une intervention en présentiel ou par téléphone, le psychologue peut juger utile de proposer une intervention complémentaire au protocole défini **initialement** au vu de nouveaux éléments apparus lors de l'intervention effective.

Pour cela, le coordonnateur prend contact avec le MC par téléphone et **un nouveau** protocole d'intervention est décidé et mis en œuvre si cela s'avère nécessaire.

Comme pour le protocole d'intervention initial, le Titulaire envoie dans les deux heures le nouveau protocole d'intervention récapitulant les nouvelles modalités d'intervention (sous forme de courriel).

Comme indiqué dans l'article 5.2 du présent CCTP, le MC valide le nouveau protocole, informe des changements les services où a lieu l'intervention. Si cela se justifie, le Titulaire se charge de l'organisation logistique et matérielle de l'intervention complémentaire, en lien avec l'interlocuteur de la structure concernée.

La modification des modalités d'intervention doit systématiquement être motivée. Le Titulaire doit énoncer les motifs du changement dans le courriel envoyé au référent du MC dans les 2 heures suivant l'accord.

Le Titulaire met en œuvre le nouveau protocole d'intervention convenu (séances individuelles, permanences physiques ou téléphoniques par exemple).

Attention, il ne s'agit pas de modifier totalement le protocole d'intervention initialement prévu mais de l'adapter à la marge. La durée de l'intervention doit toujours rester courte (sur plusieurs semaines qui peuvent être consécutives ou non).

6.4 *Délais d'intervention*

- Pour les entretiens collectifs et individuels en présentiel :

L'intervention doit pouvoir être déployée dans les 72 heures au maximum après l'envoi du courriel récapitulatif. Un délai de déploiement de 2 heures maximum est demandé pour les cas graves.

En outre-mer, un délai d'intervention de 24 heures supplémentaires peut être accepté (72h+24h).

- Pour le soutien psychologique par téléphone :

Le soutien psychologique par téléphone doit être opérationnel dans les 2 heures suivant l'envoi du courriel récapitulatif.

Article 7 - Dispositifs de pilotage

7.1 Réunion de lancement de marché

Le marché débute par une réunion de lancement au cours de laquelle le représentant de l'acheteur présente son organisation, son activité et les données disponibles (documents, supports...) relatives à la prestation.

L'objet de cette réunion est de :

- Donner des éléments de langage et contextuels (organisation du MC, ...). Ces éléments de langage visent à faciliter les échanges communicationnels entre le Titulaire et les agents du MC lors des interventions. Ils permettent au Titulaire de mieux aborder les spécificités du MC ;
- S'assurer de la bonne compréhension mutuelle de la prestation à mener (hypothèses, périmètre et engagement) ;
- S'assurer que l'équipe dédiée mise en place correspond aux niveaux de qualification indiqués dans l'offre technique du Titulaire ;
- Préciser le cas échéant les modes de communication et/ou de sollicitation du représentant de l'Acheteur envers le Titulaire.

7.2 Rapport écrit en fin d'intervention

Après chaque intervention qu'elle ait été faite par téléphone, en présentiel ou collectivement et qu'il s'agisse d'une intervention initiale ou complémentaire, le Titulaire doit remettre **un rapport écrit** au référent du MC.

Le Titulaire doit remettre ce rapport écrit dans les 7 jours ouvrables suivant la fin de l'intervention.

Il comprend à minima les éléments indiqués dans la partie livrable (article 8) du présent CCTP.

Ce rapport respecte la confidentialité des échanges effectués entre agents et intervenants lors des interventions.

7.3 Suivi des interventions et des sollicitations

Le Titulaire doit proposer un support permettant le suivi des interventions déclenchées dans le cadre d'un accompagnement psychologique d'urgence ainsi que le suivi de l'utilisation des lignes d'écoute psychologique pérenne.

Le support pour le suivi des interventions doit proposer, à minima, les indicateurs suivants :

- Pour les accompagnements psychologiques d'urgence :
 - o Date de d'ouverture,
 - o Identification du signalant,
 - o Localisation de l'accompagnement,
 - o Motif de l'accompagnement,
 - o Structure du ministère concernée,
 - o Estimation du nombre de bénéficiaires concernés,
 - o Nombre et nature des entretiens réalisés.
 - o Nombre d'interventions sur site
- Pour les lignes d'écoute psychologique pérennes ;

- Heure et date d'appel,
- Catégorie de l'appelant (A, B, ou C),
- Statut de l'appelant (Titulaire ou Contractuel),
- Civilité de l'appelant,
- Missions exercées par l'appelant,
- Structure de rattachement,
- Nombre et nature des entretiens réalisés.

Dans son offre technique, le candidat peut proposer tout autre indicateur qu'il jugerait pertinent d'intégrer au support de suivi des interventions.

7.4 Bilan annuel des interventions

Le titulaire s'engage à remettre au MC par courriel sous format numérique **un bilan annuel des interventions**.

Le bilan annuel comprend à minima les éléments indiqués à l'article 8.3 du présent CCTP.

Après la transmission de ce bilan annuel et l'admission du livrable par l'administration, le prestataire vient présenter dans les 3 semaines au référent du MC les résultats et les éléments probants du bilan annuel. Dans la mesure du possible, le prestataire s'engage à y faire participer les coordonnateurs ayant suivi et mis en œuvre les différentes interventions.

Article 8 - Livrables : objectifs, résultats attendus

8.1 Courriels

Selon les modalités d'intervention prévues dans l'article 6 du présent CCTP, dans les 2 heures qui suivent l'accord oral, un courriel récapitulatif doit être envoyé au MC par le prestataire. Ce courrier doit récapituler les modalités d'intervention prévues et doit comporter à minima les éléments d'informations suivants :

- Le type d'intervention retenu ;
- Le lieu de l'intervention ;
- Le nombre d'intervenants psychologues prévus ;
- La durée d'intervention ;
- Le nombre de séances prévues.

S'il s'agit d'un courriel envoyé suite à une demande d'intervention complémentaire, il doit comporter en sus les éléments d'informations suivants :

- Les motifs justifiant la modification du protocole d'intervention initial.

8.2 Rapport écrit en fin d'intervention

Ce rapport doit comprendre à minima :

- L'objet de la mission ;
- Le lieu d'intervention ;
- Le nombre d'agents pris en charge ;
- **Les éléments saillants** de la prise en charge c'est-à-dire les points de vigilance que l'intervenant juge important de faire remonter au MC (tout en respectant la confidentialité) ;

- Des éventuelles préconisations.

8.3 Bilan annuel des interventions

La trame minimale du bilan annuel des interventions doit comporter les éléments suivants :

- Des indicateurs quantitatifs :
 - o Le nombre d'interventions effectuées (annuellement et mensuellement) en fonction de leur nature (présentiel, collectif, par téléphone) ;
 - o Le nombre d'intervenants déployés ;
 - o La typologie des événements ;
 - o La durée totale et moyenne de chaque intervention ;
- Des indicateurs qualitatifs :
 - o Les difficultés rencontrées : difficultés matérielles d'accueil (ex : des encadrants ne mettant pas en œuvre les mesures prévues, ...), etc. ;
 - o Les éléments saillants de la prise en charge (tout en respectant la confidentialité).

Dans son offre technique, le candidat peut proposer tout autre indicateur qu'il jugerait pertinent d'intégrer au bilan annuel des interventions.

Ce livrable a pour objectif l'amélioration continue du MC (aide à la décision, modification des process internes à destination des encadrants, ...)

En cours d'exécution du marché, le MC se réserve le droit de demander de modifier la forme de la présentation et de demander d'y ajouter autres éléments d'informations (ex : statistiques des incidents, taux, ratio, etc.

Article 9 - Coordonnateur

Le Titulaire désigne un coordonnateur qui est l'interlocuteur principal du MC. Il peut être joignable par téléphone ou par courriel électronique dans un délai maximum d'un jour ouvré à compter de la demande du MC.

Il est souhaitable que, pour l'exécution du marché, le coordonnateur ait les qualités suivantes :

- Être un membre permanent de l'organisation ;
- Avoir une expérience significative en matière d'intervention psychologique dans des cas de crises.

Le coordonnateur est chargé de :

- Remettre et présenter les différents livrables ;
- Proposer des intervenants adaptés pour chaque intervention ;
- Coordonner les interventions en assurant notamment auprès des intervenants, la transmission des informations et des demandes du MC ;
- S'assurer de la bonne exécution des interventions.

Dans son offre technique, le candidat remet les curriculums vitae illustrant de manière pertinente les compétences des coordonnateurs.

Article 10 - Intervenants

Le Titulaire s'engage à proposer des intervenants avec des profils, des compétences et des spécialités adaptées aux types d'interventions prévues

Le Titulaire doit décrire dans son offre la structuration du réseau des psychologues intervenants : nombre, répartition géographique, qualifications, spécialisations, expérience. Le candidat doit être en capacité de présenter les pièces justificatives.

Dans son offre technique, le candidat remet les curriculums vitae illustrant de manière pertinente les compétences des intervenants.

Il est attendu que les intervenants disposent à minima d'un diplôme en psychopathologie ou psychologie clinique. Le Titulaire s'engage à ce que chaque psychologue soit attributaire d'un numéro ADELI. Le MC se réserve la possibilité de refuser sans justification l'intervention d'un psychologue.

Les intervenants ont des compétences variées et sont soutenus et pilotés par des superviseurs qui font partie des effectifs du Titulaire.

Lors des interventions, les intervenants doivent pouvoir s'adapter et adapter leur discours aux profils des agents et aux profils des responsables à prendre en charge.

Pour toutes les interventions, le Titulaire doit proposer des intervenants disposant de l'expérience et compétences adéquats.

Le titulaire du marché s'engage à respecter la confidentialité de toute information et documents transmis par le MC.

Article 11 - Dispositions environnementales :

Le ministère de la Culture sera attentif à la démarche environnementale du titulaire et à ses objectifs de développement durable au sens de réduction de leur impact sur l'environnement tout au long du déroulement de la prestation.

Le Titulaire doit proposer une prestation la plus écoresponsable possible. A ce titre, le Titulaire doit s'assurer de la qualité environnementale des papiers et des supports imprimables notamment sur la traçabilité de leur provenance.

A ce titre, le Titulaire utilise par défaut, et sauf demande contraire expressément formulée, des papiers et des supports imprimables écoresponsables présentant, par priorité décroissant, les caractéristiques suivantes :

- Papier recyclé
- Papier éco-labellisé ecolabel européen, NF environnement, Ange bleu ou équivalent
- Papier certifié issu de forêt gérées durablement labellisé FSC (forest Stewardship Council), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes), ou équivalent.

Cette liste n'est aucunement exhaustive. Les soumissionnaires sont invités à décrire dans leur mémoire technique leur démarche éco-responsable et en particulier les modalités techniques mises en œuvre pour le présent projet.