

MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(C.C.T.P.)

Agence de l'eau Rhin-Meuse

Route de Lessy

Rozérieulles

B.P. 30019

57161 MOULINS-LES-METZ cedex

Accompagnement de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse dans la mise en œuvre d'un dispositif « d'alerte et de signalement » et de traitement des agents en souffrance.

OBJET DU MARCHE :

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières concernent la prestation suivante :

Accompagnement de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse dans la mise en œuvre d'un dispositif « d'alerte et de signalement » et de traitement des agents en souffrance.

A. CONTEXTE :

L'Agence de l'Eau Rhin-Meuse est un établissement public de 170 personnes basé à Rozérieulles.
La mission première de l'établissement est la préservation et la restauration des milieux aquatiques.

Dès 2020, à l'occasion de la mise en œuvre de son plan d'actions relatif à la prévention et au traitement des risques psychosociaux, l'Agence de l'eau Rhin-Meuse a souhaité, au travers d'un marché public, mettre à la disposition de l'ensemble de ses agents un dispositif de prévention et de prise en charge concernant des situations de travail vécues comme dégradées. La relance de ce marché permet de renforcer les exigences d'exécution et de cadrer plus précisément le dispositif « d'alerte et de signalement » attendu.

B. PRINCIPES :

Le titulaire doit animer le dispositif et permettre ainsi de restaurer des conditions « normales » de travail entre les acteurs intéressés, en mettant un terme à la situation dégradée (qu'il s'agisse de RPS, de violences ou d'agissements à caractère sexiste, discrimination...).

Cet accompagnement doit permettre :

- d'analyser les situations dégradées signalées par l'Agence de l'eau Rhin-Meuse,
- de remonter rapidement des faits graves ou des dysfonctionnements, afin de prévenir ou corriger des risques (éthiques, juridiques, sécuritaires, etc.)
- d'éclairer l'Agence de l'eau Rhin-Meuse pour qu'elle puisse agir sur les causes des dysfonctionnements,
- de proposer des préconisations et solutions pour mettre fin aux situations concernées,
- de dégager des pistes d'amélioration de la démarche de prévention de ces phénomènes et d'en assurer un suivi.

Organisation des prestations :

Conditions générales d'exécution :

Les interventions se dérouleront soit sur le site de l'Agence dans un bureau permettant la confidentialité (non vitré côté couloir/passage), soit dans des locaux adaptés dans l'agglomération messine en fonction des contraintes de confidentialité exprimées par les agents. **Le choix du lieu, Agence ou locaux extérieurs, reviendra systématiquement à l'agent concerné.**

Aucune téléconsultation ne sera autorisée, sauf si demande expresse de l'Agence de l'eau.

En fonction de l'urgence de la situation, le prestataire doit être en mesure de se déplacer dans les locaux de l'Agence dans un délai de 48h.

Profil des intervenants :

L'intervenant en charge de l'évaluation des situations et des diagnostics devra impérativement être titulaire d'un diplôme de psychologue du travail et justifier d'une expérience dans la mise en œuvre de dispositifs analogues, si possible dans le secteur public.

Pour chacune des interventions, un intervenant unique aura la charge de la mission, le cas échéant en associant d'autres types de compétences plus particulièrement lors de situations à forts enjeux juridiques.

Le titulaire doit désigner un intervenant qui devra conduire l'ensemble de la prestation. Toutefois, en cas d'absence de l'intervenant (congrés, maladie, etc.), ce dernier devra être remplacé pour permettre la continuité de service. Le profil d'un nouvel intervenant sera obligatoirement soumis à l'acceptation de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse, sous peine de résiliation du marché.

C. PRESTATIONS ATTENDUES :

1. Prise en Charge et Évaluation Initiale (UO 00)

- Mettre à disposition un dispositif d'accueil téléphonique (pour l'agent ou un tiers)
- Organiser le premier contact avec l'agent concerné

Objectif : Accueillir l'agent, comprendre sa situation et poser un premier diagnostic.

Contenu attendu :

- Entretien individuel avec un psychologue du travail, ou un consultant spécialisé.
- Evaluation de la nature de l'alerte et ses conséquences potentielles (éthiques, juridiques, sécuritaires, etc.)
- Évaluation de la souffrance (nature, intensité, impacts sur le travail et la santé).
- Analyse du contexte professionnel (relations hiérarchiques, conditions de travail, antécédents...).
- Recueil des attentes et besoins de l'agent.
- Explication des étapes de l'accompagnement.
- Information de la DRH

Conditions minimum :

L'accueil téléphonique est accessible par le biais d'un numéro unique, tout au long de l'année, du lundi au vendredi, au minimum de 8h30 à 12h et de 14h à 17h.

- Le cabinet informera le Directeur des Ressources Humaines de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse de chaque appel téléphonique au plus tard 2 jours ouvrés après sa réception.
- Concernant la prise de contact avec l'agent en vue d'une intervention, l'attache doit avoir lieu sous 3 jours ouvrés maximum à compter de la réception de l'appel de l'agent par le cabinet ou de l'accord de l'agent concerné par l'appel d'une autre personne sollicitant le dispositif.

La mise en place et le maintien de ce dispositif de prise en charge et d'évaluation initiale fait l'objet de l'**UO 00** du bordereau des prix dont le règlement se fera annuellement.

Si l'agent donne une suite favorable et décide démobiliser le dispositif, un bon de commande sera établi par l'Agence de l'eau Rhin-Meuse. Ce bon de commande mobilisera les UO nécessaires au traitement du dossier.

2. Analyse Approfondie de la Situation (UO 01)

Objectif : Identifier les causes sous-jacentes et les leviers d'action possibles.

Contenu attendu :

- Investigations complémentaires via des entretiens complémentaires avec l'agent et/ou avec d'autres parties prenantes jugées nécessaires (médecin du travail, assistante sociale, RH, manager, collègues, représentants du personnel).
- Analyse des éléments factuels du signalement (témoignages, documents, historique).
- Prise en compte des risques psychosociaux liés au poste et à l'environnement de travail (DUERP).
- Proposition d'un diagnostic individualisé et d'options d'accompagnement.

Conditions minimum :

Les entretiens, l'analyse et les propositions devront être réalisés par un psychologue du travail.

Le cas échéant, les propositions devront être environnées par le contexte juridique éclairé de la situation.

3. Élaboration et Mise en Œuvre d'un Plan d'Accompagnement et de suivi (UO 02)

Objectif : Proposer un plan d'actions concret pour répondre à la souffrance de l'agent.

Contenu attendu :

- Le cabinet propose à l'Agence de l'eau Rhin-Meuse des actions de régulation hiérarchisées visant, à **mettre fin, de manière proportionnée, à l'exposition à un risque identifié**, à agir sur les causes des dysfonctionnements pour mettre fin aux situations concernées, et à dégager des pistes d'amélioration de la démarche de prévention de ces situations.

Conditions minimum :

Les orientations du plan d'action proposé devront être partagées avec l'agent. Les actions proposées à l'agence de l'eau Rhin Meuse devront faire l'objet d'une cotation de criticité afin d'amener une aide à la décision. Les propositions devront être envisagées sur l'ensemble des leviers possibles (psychologiques, relationnels, aménagements, techniques, organisationnels, relais vers des professionnels de santé...), par exemple et sans que la liste soit exhaustive :

- Accès à un soutien psychologique (séances avec un thérapeute spécialisé).
- Propositions d'aménagement du poste ou d'organisation du travail si nécessaire.
- Proposition de médiation en cas de conflit avec un tiers.
- Orientation vers des dispositifs externes si besoin (soins médicaux, accompagnement social, juridique).
- Formation

4. Suivi et Bilan

4.1 Bilan individuel (UO 03)

Chaque démarche devra faire l'objet d'un bilan qui permettra de vérifier l'efficacité du dispositif. Une attention particulière devra être apportée à l'argumentation permettant de constater la clôture de l'accompagnement et la mise en place de moyens (relevant de la responsabilité de l'employeur) nécessaires à la stabilité de la situation de l'agent.

Contenu attendu :

- Entretiens de suivi réguliers avec l'agent pour évaluer son état et l'efficacité des actions mises en place.
- Possibilité de réajustements en fonction de l'évolution de la situation.
- Coordination avec les services internes et externes (RH, médecine du travail, organismes spécialisés).
- Accompagnement dans la reprise d'activité après un arrêt de travail (préparation, aménagement, accompagnement du retour).
- Bilan final avec l'agent pour évaluer son évolution et sa satisfaction.
- Transmission de recommandations à l'employeur
- Proposition si nécessaire d'un suivi à moyen terme pour anticiper d'éventuelles rechutes.
- Conclusion formelle de l'accompagnement avec l'accord de l'agent.
- Elaboration d'un rapport général annuel de l'action du cabinet en vue de sa présentation en réunion du CSA de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse.

Conditions minimum :

- Les entretiens de suivi et les propositions d'ajustement et de conclusion devront être tracés.

4.2 Rapport annuel (UO 04)

Un rapport annuel de l'activité générée par le marché devra être établi. Le rapport annuel a vocation à être diffusé, il ne devra jamais mentionner ni permettre de déduire l'identité des personnes concernées. Si les événements individuels survenus sur l'année de référence sont susceptibles d'avoir un impact collectif, le rapport annuel devra être accompagné d'une synthèse à usage confidentiel à destination de la DRH et de la Direction Générale. Cette synthèse ayant pour vocation l'alimentation des réflexions préventives en matière de stratégie de gestion des ressources humaines.

D. LIVRABLES :

Les livrables attendus dans l'exécution de la prestation sont remis par mail au Responsable des Ressources Humaines. Ces livrables sont les suivants :

UO 00 : mise en place d'un dispositif opérationnel et communication du numéro d'appel

- **UO 01** : un rapport de diagnostic et de préconisations, dans les 8 jours calendaires suivant la date de rencontre avec le dernier acteur concerné, scindé en deux parties présentant :
 - o Le diagnostic relatif à la nature et l'origine de chaque situation présentée,
 - o Les préconisations listant les propositions d'actions et de solutions visant à mettre fin aux situations de souffrance ou de difficultés au travail, dès lors qu'elles seront retenues par l'Agence de l'eau Rhin-Meuse.
- **UO 02** : un plan d'action détaillé, issue du diagnostic et validé par l'Agence de l'eau devra être établi dans les 15 jours calendaires suivant la fourniture du rapport de diagnostic. Le plan d'action devra identifier les jalons et détails de suivi, par le prestataire, de l'évolution de la situation.
- **UO 03** : Au plus tard 8j après confirmation formelle de la fin de l'accompagnement, un bilan final dont une partie (autonome et anonymisée) synthétisera les actions menées, en vue d'une éventuelle présentation en réunion du CSA de l'Agence de l'eau.
- **UO 04** : Un rapport annuel de synthèse des démarches d'accompagnement en vue de sa présentation en CSA. Le rapport sera accompagné d'une synthèse à usage confidentiel à destination de la DRH et de la Direction Générale. Cette synthèse ayant pour vocation l'alimentation des réflexions préventives en matière de stratégie de gestion des ressources humaines. Le rapport de l'année N devra être fourni avant la fin du mois de janvier de l'année N+1