



**MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général pour l'administration

**Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
n° 2025_001205_SGA_SDPAMG_BPI**

pour

**la réalisation de prestations collectives de soutien
psychologique des familles des personnels
lors des départs en missions opérationnelles**

I. TERMINOLOGIE ET SIGLES

1. TERMINOLOGIE

DRH-MD/SCN ASA : Le service de l'action sociale des armées rattaché au directeur des ressources humaines du ministère de la défense (DRH-MD) est chargé de proposer et de mettre en œuvre la politique générale dans le domaine social du ministère des armées ainsi que des établissements publics placés sous sa tutelle, visant notamment à compenser les sujétions propres au personnel de ce ministère. Il est situé caserne Renaudin à La Rochelle.

Réseau social : L'appellation « réseau social » s'applique à l'ensemble des conseillers techniques de direction et leurs adjoints, des conseillers techniques d'encadrement, des conseillers techniques médico-sociaux et des assistants de service social. Le réseau social est implanté sur l'ensemble du territoire métropolitain, les départements, collectivités et pays d'outre-mer ainsi qu'à Abu-Dhabi, à Djibouti, et en Allemagne.

Famille : La notion de famille est entendue au sens large. Il peut s'agir du conjoint, du partenaire lié par un pacte civil de solidarité, du concubin, du compagnon ou de la compagne, des frères et sœurs, des enfants ou des ascendants directs.

2. SIGLES

ASS	Assistant de Service Social
BdD	Base de Défense
CTAS	Centre Territorial d'Action Sociale
DRH-MD	Direction des Ressources Humaines du Ministère de la Défense
OPEX	Opération extérieure
PERSONNEL	Hommes et femmes de tous statuts du ministère des armées et des anciens combattants et les militaires de la gendarmerie nationale
SCN ASA	Service de l'Action Sociale des Armées
SIAS	Système d'Information de l'Action Sociale
SSA	Service de Santé des Armées

II. PRESENTATION GENERALE

1. ELEMENTS DE CONTEXTE

Les effets de l'absence et des risques liés au métier spécifique des ressortissants du ministère des armées et de la gendarmerie nationale sur la vie conjugale et parentale peuvent être anticipés et potentiellement réduits grâce à la mise en place de séances collectives d'information et de sensibilisation sur les enjeux de l'absence et des retrouvailles avant le départ et avant le retour des personnels projetés en mission opérationnelle.

En effet, l'engagement des armées sur le territoire national, sur les zones de souveraineté ou sur les théâtres d'opérations extérieures exposent les personnels qui y participent à des adversités, susceptibles d'avoir des effets sur leur intégrité physique et psychique. La répercussion psychologique de ces différents engagements sur les familles doit être prise en considération par le ministère des armées et des anciens combattants.

Les armées sont amenées à intervenir sur des théâtres d'opérations où les missions peuvent être à haut risque ce qui s'avère particulièrement anxiogène pour le personnel concerné et sa famille.

Par ailleurs, les absences répétées des personnels projetés peuvent générer des ressentis, parfois pouvant aller jusqu'à l'anxiété, qu'il convient de prendre en compte en proposant un accompagnement et un soutien aux familles.

2. OBJECTIFS

Les objectifs principaux sont :

- Participer à réduire l'impact de l'absence du personnel projeté en mission opérationnelle sur la famille du personnel projeté, notamment : la solitude affective, l'inquiétude pour le conjoint parti, la surcharge administrative et logistique, la réorganisation familiale et la gestion de la parentalité ;
- Participer à réduire les impacts possibles du retour de ce personnel dans sa famille, après une absence pour raison opérationnelle.

Les objectifs spécifiques sont :

- Expliquer les conséquences de l'absence du personnel de son foyer familial, et leur gestion ;
- Informer les familles sur la manière de gérer l'impact de l'absence du personnel parti en mission, et sur les ressources mobilisables mises à disposition par les armées ;
- Informer les familles sur les ressources mobilisables en cas d'impact trop important de l'absence du personnel : souffrance psychologique d'un adulte ou d'un enfant pendant ou au retour de mission.

III. ATTENDUS DE L'ACCORD-CADRE

1. DEFINITION DU BESOIN

Le constat des effets de l'absence et des risques liés au métier spécifique des ressortissants du ministère des armées et de la gendarmerie nationale sur la vie conjugale et parentale conduit le ministère des armées et des anciens combattants à chercher des solutions, non seulement pour le personnel projeté en mission opérationnelle mais aussi pour les personnes qui composent son environnement familial.

L'ensemble de ces solutions doit répondre au besoin des familles durant l'absence du personnel ou lors de son retour, et ce de manière continue : soutien, accompagnement, mise à disposition de ressources et points de contact en cas de difficultés matérielles, logistiques, financières ou encore médicales.

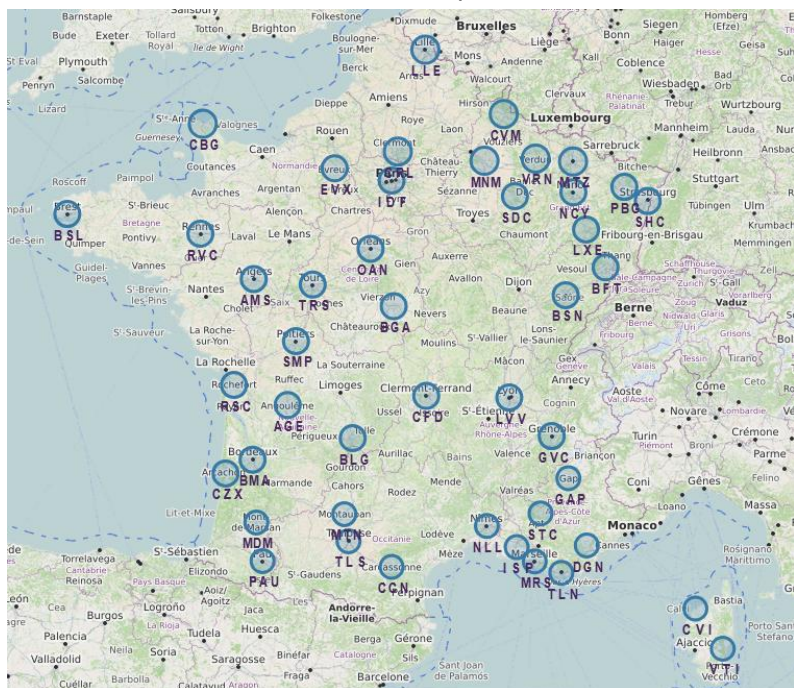
Il est ainsi souhaité la mise en place d'un dispositif externalisé de soutien des familles des personnels, projetés en mission opérationnelle, sous la forme de séances collectives de sensibilisation et d'information au sein des organismes des armées. Ces prestations s'opèrent en totale complémentarité avec les actions menées par les autres acteurs (SSA, réseau social, commandement, services de psychologie des différentes armées). L'organisation du réseau social est annexée au présent cahier des clauses techniques particulières (annexe n°2).

Ce dispositif externalisé doit pouvoir accompagner les familles des personnels déployés en « unités constituées » (par exemple au sein de l'armée de Terre ou de la Marine nationale), mais aussi en « départ isolé » (par exemple au sein de l'armée de l'Air, de la Gendarmerie nationale et du Service de Santé des Armées).

Dans le cadre du présent accord-cadre, le dispositif envisagé se traduit par des séances collectives d'information, qui doivent être réalisées par l'intermédiaire d'un réseau de psychologues cliniciens dédiés intervenant tant avant le départ en opération ou en mission qu'avant le retour.

Ces séances collectives d'information peuvent être dispensées sur les territoires suivants en fonction de l'affectation des personnels :

- L'ensemble du territoire métropolitain ;



- La Réunion ;
- Mayotte ;
- Guyane ;
- Martinique ;
- Guadeloupe ;
- Polynésie française ;
- Allemagne ;
- Abu-Dhabi ;
- Djibouti.
- Nouvelle-Calédonie ;

La population concernée par les prestations est composée comme suit :

- Séances avant départ : pour les familles seules et/ou pour les familles avec présence possible des personnels en partance ;
- Séances avant retour : pour les familles.

A titre indicatif, entre 2020 et 2025 :

Il a été effectué annuellement en moyenne, en France métropolitaine, 17 séances collectives « avant départ » et 10 séances collectives « avant retour ».

Une (1) séance collective a été organisée à l'étranger (Allemagne).

De plus, les villes où se sont déroulées les séances collectives entre 2020 et 2025 sont les suivantes :

Région	Département	Commune
Auvergne Rhône Alpes	Puy-de-Dôme - 63	CLERMONT-FERRAND
	Puy-de-Dôme - 63	ISSOIRE
	Ain - 01	LA VALBONNE
	Isère - 38	VARCES
	Haute-Savoie - 74	CRAN-GEVRIER
	Haute-Savoie - 74	PAMIERS
	Drôme - 26	VALENCE
Bourgogne Franche Comté	Côte d'Or - 21	AUXONNE
	Territoire de Belfort - 90	BELFORT
	Doubs - 25	BESANCON
		VALDAHON
Bretagne	Ille et Vilaine - 35	SAINT AUBIN DU CORMIER
		BRUZ
Centre Val de Loire	Loiret - 45	OLIVET
	Eure-et-Loire - 28	DREUX
		NOGENT LE ROTROU
Grand Est	Meurthe - et Moselle - 54	LUNEVILLE
		TOUL
		ECROUVES
	Moselle - 57	METZ
		BITCHE

		THIONVILLE
		WOIPPY
	Haut-Rhin - 68	MEYENHEIM
	Marne - 51	SUIPPES
		MOURMELON
	Aube - 10	MAILLY LE CAMP
	Ardennes - 08	CHARLEVILLE-MEZIERES
	Bas-Rhin - 67	GRESSWILLER
	Meuse - 55	ETAIN
Hauts de France	Nord - 59	DOUAI
Ile de France	Essonne - 91	MONTLHERY
Nouvelle-Aquitaine	Corrèze - 19	BRIVE LA GAILLARDE
	Landes - 40	MONT-DE-MARSAN
	Charente - 16	BRIE LA BRACONNE
		ANGOULEME
	Gironde - 33	MARTIGNAS SUR JALLE
	Pyrénées-Atlantiques - 64	PAU
Occitanie	Aude - 11	CARCASSONNE
	Tarn et Garonne - 82	CASTELSARRASIN
	Gard - 30	LAUDUN L'ARDOISE
		NIMES
	Hautes-Pyrénées - 65	TARBES
	Haute-Garonne - 31	TOULOUSE
		MURET
Provence-Alpes-Côte d'Azur	Bouches du Rhône - 13	AUBAGNE
	Hautes-Alpes - 05	GAP
	Var - 83	HYERES
		FREJUS
		CANJUERS
		BRIGNOLES
	Vaucluse - 84	SAINT CHRISTOL D'ALBION

Chaque psychologue clinicien doit être spécifiquement formé aux singularités et caractéristiques du métier des personnels et à ses sujétions propres afin de répondre aux besoins en particulier en matière de prévention des risques psychologiques liés à l'absence : enjeux de parentalité, de conjugalité, de filiation.

A cette fin, le titulaire et les psychologues amenés à réaliser les prestations participeront à une formation spécifique dispensée par l'administration le jour de la réunion de lancement.

Cette formation, dispensée par l'administration, a pour objectif de sensibiliser le titulaire et son équipe aux sujétions du personnel projeté en mission opérationnelle.

Outre l'apport des éléments de connaissance de l'institution, cette formation doit permettre de fixer les limites du périmètre d'intervention des psychologues du titulaire, afin que leur intervention ne vienne pas se substituer aux

missions des dispositifs des services de psychologie des armées existants déjà. La connaissance des problématiques auxquelles est confrontée l'institution est indispensable au bon fonctionnement du dispositif.

Comme indiqué ci-dessus, cette formation représente un des trois temps de la réunion de lancement du marché. Un support de présentation est diffusé lors de cette formation.

Une fois cette formation dispensée, il appartient au titulaire de former et d'acculturer ses intervenants aux spécificités du ministère, notamment dans le cas d'un remplacement, en s'appuyant sur le support diffusé lors de la formation initiale le jour de la réunion de lancement.

Le support de formation est transmis par l'administration au titulaire dès que ce dernier transmet le compte-rendu de la réunion de lancement.

Au cours de la vie de l'accord-cadre, si le ministère des armées et des anciens combattants estime qu'une nouvelle formation des psychologues du titulaire de l'accord cadre est nécessaire, une session est organisée par l'administration.

A cette session, outre la présence indispensable requise du titulaire, assistent à cette formation, les psychologues et psychiatres du Service de Santé des Armées (SSA) et des représentants des armées (armée de Terre, Marine Nationale, Armée de l'air et de l'Espace, Gendarmerie nationale).

Cette formation pilotée par le service de l'action sociale des armées, de préférence en présentiel, est organisée dans un délai d'un mois après que l'administration ait indiqué par courriel son exigence quant à la nécessité d'une nouvelle session de formation.

L'organisation logistique de cette session de formation est à la charge de l'administration.

Cette formation se déroule :

- soit dans les locaux de l'administration, à l'adresse suivante :

Service de l'action sociale des armées
Casernes Renaudin
BP 30522
17023 LA ROCHELLE CEDEX 1

- soit en Ile de France à une adresse qui sera précisée dans le courriel de convocation.

Le titulaire est chargé de former, à son tour, les psychologues qui n'ont pas assisté à la formation d'acculturation.

Le titulaire de l'accord-cadre doit être en mesure d'animer des séances collectives dans le strict respect de la confidentialité des échanges.

A cet effet, il est strictement interdit à l'intervenant ou toute personne présente, encadrant la séance collective, de prendre des notes ou de procéder à tout enregistrement. L'anonymat des personnes bénéficiant d'une séance collective doit être strictement préservé.

Le présent accord-cadre est conçu sans collecte, ni stockage de données de santé nominatives, chez le titulaire.

Toute évolution ultérieure du dispositif impliquant un tel traitement devra être soumise au délégué de la protection des données (DPD) et à l'officier de sécurité des systèmes d'information et fera l'objet, le cas échéant, d'exigences spécifiques, notamment en matière d'hébergement des données.

Aucune liste nominative n'est transmise au titulaire de l'accord-cadre ou à ses intervenants et aucune identification nominative du personnel en séance ne sera possible (retrait des bandes patronymiques demandé notamment).

Toutes les interventions du titulaire de l'accord-cadre doivent être réalisées avec une parfaite maîtrise de la langue française. Par ailleurs, elles doivent respecter le principe de laïcité et s'astreindre à l'obligation de neutralité dans les locaux (et annexes) de l'administration.

2. PRESTATIONS ATTENDUES

Le nombre de séances collectives à dispenser par le titulaire peut fluctuer de manière importante suivant le contexte géopolitique (mise en place d'opérations extérieures avec un flux conséquent de départ des personnels). A titre indicatif, le nombre moyen de séances collectives en France métropolitaine est de vingt-cinq (25)

annuellement.

Les prestations attendues sont réparties en deux postes : un poste de prestations forfaitaires et un poste de prestations à bons de commande.

2.1. Prestations au titre du poste forfaitaire : Pilotage et suivi de l'accord-cadre

Le poste forfaitaire désigné « *Pilotage et suivi de l'accord-cadre* » comprend les prestations suivantes :

- conception des supports de présentation des séances collectives et du support d'information (type flyer) ;
- mise à jour annuelle des supports de présentation des séances collectives et du support d'information (type flyer) ;
- fourniture des supports d'information (type flyer) à l'issue des séances collectives aux participants ;
- tenue de la réunion de lancement de l'accord-cadre et son compte-rendu ;
- tenue de la réunion de bilan annuel assortie de son compte-rendu.

2.1.1. Conception des supports de présentation des séances collectives et du support d'information (type flyer)

Le titulaire conçoit le support de présentation des séances collectives « avant le départ en opération » et « avant le retour », ainsi que le support d'information (type flyer).

Les projets de supports de présentation des séances collectives et d'information doivent être envoyés par courriel, au plus tard, **quinze (15) jours calendaires avant la réunion de lancement**, ci-dessus définie, à l'ensemble des participants dont les noms sont indiqués au titulaire par l'administration lors de l'organisation de la réunion de lancement.

La finalisation de la conception de ces documents résulte d'un travail collégial de co-construction entre l'administration et le titulaire.

L'objectif est de procéder, à partir des projets transmis, avec les psychologues et les psychiatres du SSA et des armées (armée de Terre, Marine Nationale, Armée de l'air et de l'Espace, Gendarmerie nationale), à l'adaptation :

- des supports de présentation des séances collectives projetés lors des séances collectives,
- ainsi que des supports d'information types flyer ou triptyques distribués aux participants à l'issue de chacune des séances collectives.

Le support de présentation des séances collectives, au format PowerPoint, doit illustrer de manière ludique et compréhensible pour tous les adultes, enfants et adolescents les problématiques et conséquences de l'absence du personnel de son foyer familial, leur gestion, les ressources mobilisables mises à disposition par les armées.

Ce support doit également traiter des conséquences de l'absence sur la sphère familiale et participer à réduire les impacts possibles du retour du personnel dans sa famille.

Les supports d'information (type flyer ou triptyque) doivent résumer les problématiques et solutions présentées en séance. Ils sont délivrés à chacun des participants aux séances, distribués au personnel n'ayant pas pu être présent à la séance ou au personnel isolé concerné par une projection en mission opérationnelle, et mis à disposition dans les antennes d'action sociale de proximité.

Au terme de la réunion de lancement, les supports de présentation des séances collectives et d'information co-construits sont validés par l'ensemble des participants.

Les **versions des supports de présentation des séances collectives et d'information finalisés** doivent être transmis au format PowerPoint, par voie dématérialisée, par le titulaire au service bénéficiaire, au plus tard, **sept (7) jours calendaires après la date de la réunion de lancement pour validation intermédiaire**.

Le titulaire transmet **la version définitive**, voie dématérialisée, à la DRH-MD/SCN ASA, service bénéficiaire, **cinq (5) jours calendaires après la validation intermédiaire**, ci-dessus évoquée, et envoie concomitamment le document par voie postale à la DRH-MD/SCN ASA, service bénéficiaire.

Le titulaire adresse par voie postale **mille cinq cent (1 500) exemplaires du support d'information (type flyer)** dans sa version définitive à l'administration.

Les supports de présentation des séances collectives (« avant départ » - « avant retour ») et d'information, soit trois (3) supports, sont la propriété du ministère des armées et des anciens combattants.

2.1.2. Mise à jour annuelle des supports de présentation des séances collectives et du support d'information (type flyer)

Par période contractuelle annuelle, le titulaire assure la mise à jour des supports de présentation des séances collectives et du support d'information.

Cette mise à jour peut être effectuée à n'importe quel moment de l'année en cours.

1/ Si mise à jour décidée lors de la réunion de bilan annuel

Lorsque la mise à jour des supports de présentation et d'information est décidée lors de la réunion de bilan annuel, le titulaire transmet les versions finales, au format POWERPOINT, par voie dématérialisée à la DRH-MD/SCN ASA **au plus tard sept (7) jours calendaires après la date de la réunion de bilan** annuel pour validation intermédiaire.

Le titulaire transmet **l'ultime version**, par voie dématérialisée, à la DRH-MD/SCN ASA, **au plus tard, cinq (5) jours calendaires après réception de la validation intermédiaire de l'administration.**

2/ Si la mise à jour est effectuée à tout autre moment de la période contractuelle considérée

Dans ce cas, l'administration adresse au titulaire un courriel comprenant les éléments sur lesquelles portent les modifications à réaliser. Au besoin, une réunion en visioconférence peut avoir lieu pour évoquer la mise à jour des supports sans coût supplémentaire.

Le titulaire transmet les **versions de mise à jour**, au format POWERPOINT par voie dématérialisée, à la DRH-MD/SCN ASA **au plus tard sept (7) jours calendaires après réception du courriel** pour validation intermédiaire.

Le titulaire transmet la **version définitive**, par voie dématérialisée, à la DRH-MD/SCN ASA, **au plus tard, cinq (5) jours calendaires après réception de la validation intermédiaire** ci-dessus évoquée.

2.1.3. Fourniture des supports d'information (type flyer) à l'issue des séances collectives aux participants

A l'issue de chacune des séances collectives, le titulaire remet à chacun des participants un exemplaire du support d'information (type flyer) ci-dessus défini.

2.1.4. Tenue de la réunion de lancement de l'accord-cadre et son compte-rendu

Le service de l'action sociale des armées programme la réunion de lancement, d'une durée d'une (1) journée, au plus tard, dans le mois qui suit la notification de l'accord-cadre. Elle se déroule :

- soit dans les locaux de l'administration, à l'adresse suivante :

Service de l'action sociale des armées
Caserne Renaudin
BP 30522
17023 LA ROCHELLE CEDEX 1

- soit en Ile de France à une adresse qui sera précisée dans la convocation de la réunion de lancement.

La présence du titulaire et de son équipe est requise. L'alternative de la visioconférence n'est pas admise.

La convocation pour la réunion de lancement indique son ordre du jour, ainsi que son organisation.

Lors de cette réunion, pilotée par service de l'action sociale des armées, l'administration informe le titulaire des spécificités, de l'organisation et des codes en vigueur au sein du ministère des Armées, afin qu'il prenne en compte les sujétions propres au milieu « défense et armée » et qu'il soit immédiatement opérationnel.

Cette réunion de lancement d'une durée d'une (1) journée a pour objectif :

- d'élaborer les supports de présentation et d'information, et,
- d'assurer la formation de l'équipe des psychologues du titulaire réalisant les prestations.

Elle est articulée en trois (3) temps :

1/ Présentation générale de l'accord-cadre, exposé des attendus de l'administration et explication des modalités pratiques d'exécution dudit accord-cadre d'une durée d'environ une (1) heure ;

2/ Elaboration des supports de présentation des séances collectives et des supports d'information type flyer. Cette élaboration des différents supports résulte d'un échange entre l'administration et le titulaire, d'une durée maximale de quatre (4) heures ;

3/ Formation dispensée par l'administration de l'équipe du titulaire réalisant les prestations d'une durée maximale de deux (2) heures ;

Cette réunion fait l'objet d'un **compte-rendu** rédigé par le titulaire et diffusé **dix (10) jours calendaires** au plus tard après la réunion de lancement.

2.1.5. Tenue de la réunion de bilan annuel assortie de son compte-rendu

La réunion de bilan annuel est organisée chaque année de manière collégiale entre l'administration et le titulaire. La date sera fixée au plus tard un (1) mois avant la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre. L'ensemble des participants doit être convié.

L'objectif de cette réunion, d'une durée d'une demi-journée, est de permettre :

- au titulaire de l'accord-cadre de présenter le bilan annuel précité ;
- de procéder, avec les psychologues et les psychiatres du SSA (Service de Santé des Armées) et des armées (armée de Terre, Marine Nationale, Armée de l'air et de l'Espace, Gendarmerie nationale), à un bilan de l'accord-cadre en cours et de soulever les éventuelles difficultés afin d'y remédier ;
- et si besoin, procéder à la mise à jour des supports de présentation et d'information projetés et distribués lors des séances collectives.

Elle est organisée et pilotée par le service de l'action sociale des armées, bénéficiaire du présent accord-cadre, et se déroule :

- soit dans les locaux de l'administration, à l'adresse suivante :

Service de l'action sociale des armées
Caserne Renaudin
BP 30522
17023 LA ROCHELLE CEDEX 1

- soit en Ile-de-France à une adresse qui sera précisée sur la convocation.

Dans le cadre d'un échange de pratiques professionnelles, la participation en présentiel du titulaire est requise à la réunion de bilan annuel. L'alternative de la visioconférence n'est pas admise.

Le titulaire réalise le **bilan annuel** et doit le transmettre au format POWERPOINT à la DRH-MD/SCN ASA, service bénéficiaire, et par voie dématérialisée, au plus tard, **quinze (15) jours** avant la réunion de bilan annuel.

Le **compte rendu** de la réunion est établi par le titulaire et envoyé à l'ensemble des participants, au plus tard, **sept (7) jours calendaires** après la réunion de bilan annuel.

2.2. Poste à bons de commande

2.2.1. Unité d'œuvre 1 – Mise à jour supplémentaire des supports de présentation des séances collectives et d'information (UO 1.2 à UO 1.4)

Unité d'œuvre n°1 – UO 1.1 : Mise à jour supplémentaire du support de présentation des séances collectives « avant départ »

Unité d'œuvre n°1 – UO 1.2 : Mise à jour supplémentaire du support de présentation des séances collectives « avant retour »

Unité d'œuvre n°1 – UO 1.3 : Mise à jour supplémentaire du support d'information type flyer

Unité d'œuvre n°1 – UO 1.4 : Support d'information (type flyer) pour une quantité de cent (100) exemplaires.

Le ministère des armées et des anciens combattants peut être amené à demander mise à jour du support de présentation des séances collectives « avant départ » et « avant retour » et du support d'information (type flyer).

Cette prestation ne peut être commandée seulement et seulement si la mise à jour annuelle (prévue à la partie forfaitaire de l'accord-cadre) du support considéré a déjà été réalisée.

Un bon de commande, sur lequel est indiqué le délai d'exécution, est alors notifié au titulaire de l'accord cadre.

Au bon de commande est joint une note listant l'ensemble des éléments à modifier.

Cette mise à jour est réalisée à l'issue d'une réunion spécifique organisée et pilotée par le service de l'action sociale des armées :

- soit dans les locaux de l'administration, à l'adresse suivante :

Service de l'action sociale des armées
Caserne Renaudin
BP 30522
17023 LA ROCHELLE CEDEX 1

- soit en Ile-de-France à une adresse qui sera précisée sur le bon de commande.

Le titulaire doit transmettre la version finale du support de présentation élaboré sous format POWERPOINT, par voie dématérialisée, à la DRH-MD/SCN ASA **au plus tard sept (7) jours calendaires après la date de la réunion pour validation intermédiaire.**

Le titulaire transmet l'ultime version des documents mis à jour voie dématérialisée à la DRH-MD/SCN ASA, **cinq (5) jours calendaires au plus après la validation intermédiaire.**

L'administration peut commander, en cas de besoin, le support d'information (type flyer) dont l'unité est de 100 exemplaires.

2.2.2. Unité d'œuvre 2 – Séance collective en présentiel (UO 2.1 à UO 2.4)

Les séances collectives en présentiel peuvent se dérouler :

- Du lundi au vendredi inclus hors jour férié **(UO 2.1)**
- Le samedi hors jour férié **(UO 2.2)**
- Le dimanche hors jour férié **(UO 2.3)**
- Les jour férié (hors 25 décembre – 1^{er} janvier – 1^{er} mai) **(UO 2.4)**

Les séances collectives d'information interviennent soit avant le déploiement, soit avant le retour du personnel de la mission.

▪ Séances collectives d'information avant le déploiement

Ces séances collectives d'information, se déroulent dans les régiments ou tout lieu réservé à cette fin, et sont programmées pour les familles seules, et/ou pour les familles avec présence possible des personnels en partance.

Elles ont pour objectifs de normaliser les ressentis possibles avant et pendant l'absence du personnel, et de présenter les ressources mobilisables (interne ou externe au ministère des armées et des anciens combattants) permettant de faire face à l'absence.

Elles abordent notamment les thèmes suivants (liste non exhaustive) :

- la préparation du départ et la séparation ;
- la gestion de l'absence (construction d'un nouvel équilibre et effets sur la famille et les enfants) ;
- l'impact du contexte opérationnel sur les familles (communication avec le personnel projeté en mission opérationnelle et gestion des informations diffusées par les médias) ;
- la présentation des ressources disponibles pendant l'absence, dont le dispositif de soutien psychologique proposé par le MINARM et ses modalités d'utilisation.

Une séance collective d'information « avant déploiement » dure au minimum deux (2) heures et au maximum trois heures trente (3 h 30).

▪ Séances collectives d'information avant le retour

Ces séances collectives d'information sont programmées à l'attention des familles à la diligence du commandement d'unité dont dépendent les personnels projetés, afin de normaliser les réactions et ressentis possibles lors du retour de mission opérationnelle du personnel.

Elles permettent :

- d'appréhender le contexte opérationnel et ses effets sur le personnel (mise en place de mécanisme d'adaptation qui peuvent perdurer au retour) ;
- de sensibiliser sur l'idéalisation du retour et de communiquer en amont du retour ;
- de favoriser la réadaptation de l'environnement familial suite à un éloignement prolongé ;
- de sensibiliser sur les comportements au retour devant faire l'objet d'une attention particulière ;
- de rappeler la mise à disposition du centre d'appel psychologique « Ecoute Défense » proposé par le SSA et ses modalités d'accès.

Une séance collective d'information « avant retour » dure au minimum deux (2) heures et au maximum trois heures trente (3 h 30).

Ces prestations nécessitent une grande réactivité et une adaptation permanente de la part du titulaire selon les besoins exprimés par les familles ou par le réseau social en concertation avec les autorités concernées¹. Les demandes d'intervention émanent du commandement militaire ou bien d'une unité qui informent l'assistant de service social (ASS) de proximité.

L'ASS formalise la demande d'intervention en adressant à la DRH-MD/SCN ASA, bénéficiaire de l'accord-cadre, par messagerie, **au plus tard dix (10) jours calendaires avant la date de la séance**, l'imprimé de demande de prestation collective annexé à la note établie dans le cadre de la mise en œuvre du dispositif de soutien psychologique des familles des personnels projetés en mission opérationnelle, ainsi que le nombre de supports d'information nécessaires pour la séance (nombre de participants, absents inclus).

La DRH-MD/SCN ASA établit un ordre de service qu'il transmet, accompagné du support diffusé lors de la formation des intervenants psychologues, sous forme dématérialisée au titulaire de l'accord-cadre avec tous les éléments permettant l'organisation de la séance **au plus tard huit (8) jours calendaires avant la date prévue pour la séance collective** (date, heure, continent et point cardinal du théâtre d'opération concerné, lieu de l'organisation de la séance, coordonnées de l'ASS et les éventuelles observations et nombre de supports d'information souhaités).

Le titulaire prend contact avec l'ASS dès réception de l'ordre de service **(au plus tard six (6) jours calendaires avant la date de la séance collective)**. Il indique à l'ASS notamment le nom du psychologue intervenant ainsi que la distance (aller/retour) effectuée pour se rendre sur le lieu de la séance collective. Ce renseignement est impérativement nécessaire à l'établissement du bon de commande de la prestation. Le ministère des armées et des anciens combattants pilote l'organisation administrative et logistique de ces séances.

Les convocations sont adressées aux participants par l'entité ayant demandé la prestation **(le nombre de participants est aléatoire pouvant aller de trois (3) à cent (100) personnes ou plus)**. Il est précisé qu'aucune information n'est communiquée au titulaire de l'accord-cadre au sujet des participants (identité, état de santé, etc.).

Chacune des séances se déroule du lundi au samedi inclus (hors jours férié) pendant ou en dehors des heures ouvrées (de 8h00 à 19h00).

Néanmoins, le ministère des armées et des anciens combattants peut, en cas de force majeure, (engagement inopiné d'une unité, calendrier contraint de l'entité accueillante, etc.) effectuer **exceptionnellement une demande de séance collective d'information le dimanche ou un jour férié (hors 25 décembre – 1^{er} janvier - 1^{er} mai), à un tarif spécifique.**

Les séances sont décentralisées, soit au sein des unités lors d'un départ groupé en unité constituée, soit au sein de l'une des unités concernées lors de départs individuels isolés.

En cas de difficultés organisationnelles spécifiques (indisponibilité de local par exemple), les séances pourront être effectuées dans un lieu indiqué par le commandement de l'entité accueillante. Dans tous les cas, le psychologue intervenant est toujours accompagné d'un personnel du MINARM sur les sites d'intervention.

La réservation et l'organisation des salles de réunions sont à la charge de l'entité accueillante, du ministère des armées et des anciens combattants, dans le respect des règles en vigueur relatives à la sécurité.

L'assistant de service social remet systématiquement un questionnaire, **strictement anonymisé**, de satisfaction aux personnes présentes à la séance collective. Une synthèse du résultat de la consultation est adressée à la DRH-MD/SCN ASA.

¹ Commandement militaire, cellule de crise ou autorités civiles compétentes (en cas de décès d'un personnel civil).

Pour les prestations donnant lieu à déplacement du titulaire et en cas d'annulation desdites prestations par l'administration, le titulaire est indemnisé à hauteur de :

- 50% du montant de chaque unité d'œuvre concernée, en cas d'annulation le jour même de la prestation ;
- 30% du montant de chaque unité d'œuvre concernée, en cas d'annulation 24 heures ouvrées avant l'exécution de la prestation ;
- 20% du montant de chaque unité d'œuvre concernée, en cas d'annulation 48 heures ouvrées avant l'exécution de la prestation ;
- 10% du montant de chaque unité d'œuvre concernée, en cas d'annulation 72 heures ouvrées avant l'exécution de la prestation.

La décision d'annulation est adressée au titulaire par tout moyen permettant d'accuser date certaine de réception.

A l'issue de chacune des séances collectives d'information, le psychologue remet le support d'information (type flyer) à chacun des participants.

2.2.3. Unité d'œuvre 3 – Séance collective en distanciel

En cas de situation exceptionnelle ne permettant pas la mise en place de séances collectives en présentiel, celles-ci peuvent se dérouler en distanciel au moyen d'un outil de visioconférence.

L'outil permettant la tenue de la séance en distanciel fait l'objet, au préalable, d'une concertation entre les différents acteurs prévus pour ces séances collectives.

Compte tenu de la sensibilité des informations susceptibles d'être échangées (situation des familles de militaires, contextes opérationnels, éléments relatifs à la vie personnelle), le dispositif de visioconférence utilisé doit répondre aux exigences suivantes :

- Par principe, les séances en distanciel sont organisées au moyen d'un outil de visioconférence souverain de l'administration française, de type RESANA ou solution équivalente référencée par l'État et mise à disposition par l'administration
- Lorsque l'administration met un tel outil à disposition, le titulaire est tenu de l'utiliser pour l'ensemble des séances en distanciel entrant dans le cadre du présent accord-cadre.

Localisation et souveraineté des données :

Dans l'hypothèse où, à titre exceptionnel et dûment justifié, le recours à un autre outil que RESANA ou solution souveraine équivalente serait envisagé, l'outil retenu devra :

- être hébergé au sein de l'Union Européenne ;
- ne pas être soumis à une législation extraterritoriale incompatible avec les exigences de protection des informations intéressant la défense nationale (notamment de type CLOUD Act), sauf dérogation expresse et formalisée accordée par l'autorité compétente.

Confidentialité des échanges :

Que les séances soient organisées via RESANA, une solution souveraine équivalente ou, à titre exceptionnel, une autre solution conforme comme indiqué ci-dessus, les exigences suivantes s'appliquent :

- l'enregistrement des séances est interdit, tant pour le titulaire que pour le fournisseur de la solution, sauf accord préalable et écrit de l'administration ;
- lorsque la fonctionnalité d'enregistrement existe, elle doit être désactivée par défaut.

Limitation des données techniques :

La configuration de l'outil doit limiter la collecte et la conservation des données techniques (journaux de connexion, métadonnées, etc.) au strict nécessaire à la fourniture et à la sécurisation du service, conformément aux principes de minimisation et de proportionnalité.

2.2.4. Unité d'œuvre 4 – Forfait frais de déplacement (transport, hébergement, restauration...) en France Métropolitaine

Le coût d'une séance collective en France Métropolitaine est assorti d'une indemnité kilométrique dont le montant correspond à la distance parcourue (aller/retour). Le point de départ considéré est l'adresse professionnelle du psychologue intervenant.

UO 4.1 - Forfait frais de déplacement en France METROPOLITAINE pour une distance inférieure ou égale à 60 km - aller et retour - (transport, hébergement, restauration...).

UO 4.2 - Forfait frais de déplacement en France METROPOLITAINE pour une distance supérieure à 60 km et inférieure ou égale à 120 km – aller et retour - (transport, hébergement, restauration...).

UO 4.3 - Forfait frais de déplacement en France METROPOLITAINE pour une distance supérieure à 120 km – aller et retour - (transport, hébergement, restauration...).

2.2.5. Unité d'œuvre 5 – Forfait frais de déplacement (transport, hébergement, restauration...) pour les séances collectives hors France métropolitaine

Unité d'œuvre n°5.1 : - Forfait frais de déplacement - **La Réunion**

Unité d'œuvre n° 5.2 : - Forfait frais de déplacement - **Mayotte**

Unité d'œuvre n° 5.3 : - Forfait frais de déplacement - **Guyane**

Unité d'œuvre n° 5.4 : - Forfait frais de déplacement - **Martinique**

Unité d'œuvre n° 5.5 : - Forfait frais de déplacement - **Guadeloupe**

Unité d'œuvre n° 5.6 : - Forfait frais de déplacement - **Polynésie Française**

Unité d'œuvre n° 5.7 : - Forfait frais de déplacement - **Allemagne**

Unité d'œuvre n° 5.8 : - Forfait frais de déplacement - **Abu Dhabi**

Unité d'œuvre n° 5.9 : - Forfait frais de déplacement - **Djibouti**

Unité d'œuvre n° 5.10 : Forfait frais de déplacement - **Nouvelle Calédonie**

Le coût d'une séance collective hors France métropolitaine est assorti d'une indemnité de mobilisation (somme permettant de dédommager le psychologue intervenant de la période « non travaillée » pour servir l'accord-cadre).

3. COMPOSITION DE L'EQUIPE ET PROFILS DES INTERVENANTS

3.1. Référent pour le suivi de l'accord-cadre

Le titulaire désigne un psychologue référent et un adjoint pour toute la durée du marché, chargé spécifiquement de tous les échanges avec le ministère des armées et des anciens combattants relatifs à la mise en œuvre de l'accord-cadre.

Ce référent assiste, ou se fait représenter par son adjoint, lors des réunions, de lancement et de bilan annuel, avec les psychologues des armées et du SSA. Il est l'interlocuteur de la DRH-MD/SCN ASA pour toute difficulté rencontrée dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre et assure également l'envoi du bilan annuel.

3.2. Qualification et expérience des intervenants

Les séances collectives d'information sont assurées par des psychologues cliniciens eux-mêmes sous la direction d'un confrère psychologue ayant une fonction dirigeante au sein de la société titulaire de l'accord-cadre.

Les intervenants doivent être des psychologues au sens de l'article 44 de la loi n° 85-772 du 25 juillet 1985 modifiée par l'ordonnance n° 2016-1809 du 22 décembre 2016 portant diverses dispositions d'ordre social et du décret n° 90-255 du 22 mars 1990 modifié fixant la liste des diplômes permettant de faire usage professionnel du titre de psychologue. Ces psychologues doivent être spécialisés en psychologie clinique.

Les profils doivent également présenter une expérience dans la dispense de formations, de nature à attester des qualités pédagogiques des intervenants.

Les psychologues intervenants doivent avoir suivi la formation prévue par le présent accord-cadre et fournir l'attestation de suivi de formation annexée au présent CCTP (annexe n° 1).

Le titulaire doit former ses intervenants aux spécificités du ministère, notamment dans le cas d'un remplacement.

A l'issue de cette formation, le titulaire délivre à chacun des psychologues formés une attestation signée constatant la formation.

Le titulaire envoie, dans un premier temps les attestations (annexe n°1) par voie dématérialisée et dans un deuxième temps au service bénéficiaire, par courrier l'original de toutes les attestations de formation à la DRH-MD/SCN-ASA à l'adresse suivante :

Service de l'action sociale des armées
Caserne Renaudin – Avenue de la Porte Dauphine
BP 30522 – 17023 La Rochelle cedex 1

ATTESTATION DE SUIVI DE FORMATION

dans le cadre du marché de

« Prestations collectives de soutien psychologique des familles des personnels lors des départs en missions opérationnelles »

Je soussigné (Nom, prénom) :

psychologue clinicien travaillant pour la société (nom du titulaire de l'accord cadre) :

Cocher toutes les cases suivantes :

- ☐ Atteste avoir été sensibilisé aux sujétions du personnel projeté en mission opérationnelle.
- ☐ Atteste avoir pris connaissance de l'institution pour laquelle des séances de soutien psychologique est requise.
- ☐ Atteste avoir pris connaissance des limites de mon périmètre d'intervention.
- ☐ Atteste avoir pris connaissance des différentes problématiques pour lesquelles la séance est requise.
- ☐ Atteste avoir pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal relatifs aux atteintes au secret de la défense nationale cités ci-dessous :

Article 413-9 : *Présentent un caractère de secret de la défense nationale au sens de la présente section les procédés, objets, documents, informations, réseaux informatiques, données informatisées ou fichiers intéressant la défense nationale qui ont fait l'objet de mesures de classification destinées à restreindre leur diffusion ou leur accès.*

Peuvent faire l'objet de telles mesures les procédés, objets, documents, informations, réseaux informatiques, données informatisées ou fichiers dont la divulgation ou auxquels l'accès est de nature à nuire à la défense nationale ou pourrait conduire à la découverte d'un secret de la défense nationale.

Les niveaux de classification des procédés, objets, documents, informations, réseaux informatiques, données informatisées ou fichiers présentant un caractère de secret de la défense nationale et les autorités chargées de définir les modalités selon lesquelles est organisée leur protection sont déterminés par décret en Conseil d'Etat.

Article 413-10 : *Est puni de sept ans d'emprisonnement et de 100 000 euros d'amende le fait, par toute personne dépositaire, soit par état ou profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire ou permanente, d'un procédé, objet, document, information, réseau informatique, donnée informatisée ou fichier qui a un caractère de secret de la défense nationale, soit de le détruire, détourner, soustraire ou de le reproduire, soit d'en donner l'accès à une personne non qualifiée ou de le porter à la connaissance du public ou d'une personne non qualifiée.*

Est puni des mêmes peines le fait, par la personne dépositaire, d'avoir laissé accéder à, détruire, détourner, soustraire, reproduire ou divulguer le procédé, objet, document, information, réseau informatique, donnée informatisée ou fichier visé à l'alinéa précédent.

Lorsque la personne dépositaire a agi par imprudence ou négligence, l'infraction est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Article 413-11 : *Est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende le fait, par toute personne non visée à l'article 413-10 de :*

1° S'assurer la possession, accéder à, ou prendre connaissance d'un procédé, objet, document, information, réseau informatique, donnée informatisée ou fichier qui présente le caractère d'un secret de la défense nationale ;

2° Détruire, soustraire ou reproduire, de quelque manière que ce soit, un tel procédé, objet, document, information, réseau informatique, donnée informatisée ou fichier ;

3° Porter à la connaissance du public ou d'une personne non qualifiée un tel procédé, objet, document, information, réseau informatique, donnée informatisée ou fichier.

Article 413-12 : *La tentative des délits prévus au premier alinéa de l'article 413-10 et à l'article 413-11 est punie des mêmes peines.*

- ☐ Atteste être informé ne pas avoir à connaître ou détenir des informations couvertes par le secret de la défense nationale sous peine de poursuite pénale.
- ☐ Atteste être informé que les informations confiées, qui sans relever du secret de la défense nationale, nécessitent une vigilance particulière, telle qu'elles justifient la prise de précautions particulières ou spécifiques et ne peuvent en aucun cas être communiquées à toute personne n'ayant pas besoin d'en connaître.
- ☐ Atteste se conformer aux règles de protection des informations, au règlement intérieur, aux règles de sécurité et de contrôle en vigueur dans l'établissement dans lequel seront exécutées les prestations.
- ☐ Atteste s'engager à n'accéder qu'aux seuls locaux et installations concernés par le contrat.

Fait pour servir et valoir ce que de droit

A

, le

Signature du psychologue clinicien

Ce document est à remettre en main propre au personnel de l'action sociale des armées ou à transmettre en original à l'adresse suivante :

Service de l'action sociale des armées
Caserne Renaudin – Avenue de la Porte Dauphine
BP 30522 – 17023 La Rochelle cedex 1

Organisation du réseau social

Le conseiller technique de direction (CTD) :

Le conseiller technique de direction est l'adjoint du directeur du Centre territorial d'action sociale (CTAS), il est placé sous son autorité et contribue à la gestion des ressources humaines du CTAS. Il dirige la division sociale et dans ce cadre, il assure la direction technique et professionnelle du réseau social. En tant qu'expert social, il contribue à la mise en œuvre de la politique d'action sociale et il assure le conseil technique et l'expertise sociale auprès du directeur du CTAS et des autorités locales dans la mise en œuvre de l'action sociale et le pilotage de réseau. Le conseiller technique de direction exerce un contrôle de cohérence de l'attribution des prestations et participe à l'élaboration du budget prévisionnel social et à son suivi. Il est le garant de la qualité du service rendu aux ressortissants de l'action sociale des armées dans le domaine social.

Il est secondé par un ou deux conseillers technique adjoints (CTA).

Le conseiller technique adjoint (CTA) :

Le conseiller technique adjoint est responsable d'une zone relevant du périmètre du CTAS, qui comporte différents secteurs géographiques incluant les unités et les formations relevant du ministère des armées et des anciens combattants et de la gendarmerie nationale. Il a en charge par délégation du conseiller technique de direction, l'ensemble des dossiers d'aides individuelles soumises à évaluation, les expertises et les enquêtes sociales. Il assure la gestion des événements graves et des situations exceptionnelles et il est le référent du SIAS du CTAS. Le conseiller technique adjoint de direction participe aux actions de prévention et réalise l'accueil des stagiaires.

Le conseiller technique d'encadrement (CTE) :

Le conseiller technique d'encadrement assure la fonction de cadre intermédiaire au sein du CTAS. Il est responsable d'un secteur géographique d'encadrement. Il dirige et anime une équipe d'assistants de service social (ASS) et d'agents de soutien de l'action sociale (ASAS) en coordonnant et en contrôlant leurs interventions. Il contribue à la mise en œuvre de la politique sociale sur son secteur d'encadrement et assure l'expertise sociale auprès des antennes locales et des autorités locales. Le conseiller technique d'encadrement garantit la qualité du service rendu et le respect des règles éthiques et déontologiques sur sa zone de compétences.

Le conseiller technique médico-social (CTMS) :

En tant que responsable de la section médico-sociale, le conseiller technique médico-social est chargé des affaires médico-sociales relatives à la petite enfance, aux personnes handicapées et âgées sur le périmètre du CTAS. Dans le domaine de la petite enfance, il participe aux commissions d'attribution des berceaux et assure l'interface entre les structures et le réseau. Dans le domaine du handicap, il contribue au traitement des dossiers d'aménagement de poste pour les personnels handicapés en activité relevant du ministère des armées et des anciens combattants. Dans le domaine des personnes âgées, il coordonne les actions en faveur des retraités ou des conjoints survivants et assure le suivi des places réservées en liaison avec les établissements d'accueil. Il assure également le suivi du dispositif du dossier unique, en liaison avec la caisse nationale militaire de sécurité sociale.

L'assistant de service social (ASS) :

Au sein d'une antenne d'action sociale (AAS), l'assistant de service social intervient sur l'ensemble des entités de son secteur du ministère des armées et des anciens combattants et de la gendarmerie nationale. Il est chargé d'informer, d'orienter et d'aider dans les grands domaines de la vie professionnelle, de la vie familiale et personnelle. Il accompagne sur le plan social les ressortissants de l'action sociale des armées et effectue le suivi des situations individuelles, il instruit des dossiers administratifs relatifs aux droits des usagers, aux prestations d'action sociale et aux dispositifs légaux. L'assistant de service social intervient dans le cadre d'activités collectives, en liaison avec des organismes ou partenaires externes des armées, il participe également à la prévention individuelle et/ou collective des risques psycho-sociaux et assure un rôle d'expertise en matière sociale.

Dans le cadre spécifique des AAS exerçant dans les hôpitaux d'instruction des armées (HIA), l'assistant de service social accompagne sur le plan social les blessés, les malades hospitalisés et leur famille, ainsi que les familles endeuillées.