



**MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Service du Commissariat des Armées
Plate-Forme Commissariat Sud-Est
Division achats publics**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

N° DAF_2025_001749

Relatif à la

Prestations d'accompagnement des Troubles Psychosociaux (TPS) au profit du Service du Commissariat des Armées (SCA)

SOMMAIRE

Numéro des articles	Désignation des articles
1	Contexte
2	Définition du besoin
3	Détail des prestations attendues
4	Définition des livrables
5	Comitologie

ARTICLE 1 – CONTEXTE

Le service du commissariat des armées (SCA) du ministère des armées est un service de soutien interarmées subordonné au chef d'état-major des armées. Il est chargé de l'administration générale et du soutien commun des armées, sa raison d'être est de les soutenir en tout temps, tous lieux, toutes circonstances et d'abord dans le cadre des opérations.

Articulé autour de centres experts, d'opérateurs, de Groupements de Soutien Commissariat (GSC), il répond chaque jour aux besoins de près de 250 000 soutenus, auxquels il délivre des produits finis et des prestations de services « clé en main », sur le territoire national comme sur les théâtres d'opérations extérieures.

La transformation du service engagée depuis plusieurs années pour moderniser le service, renforcer la proximité avec les soutenus, se poursuit en préservant l'organisation générale. Notamment, les organismes du SCA se recentrent sur le soutien de proximité au profit des unités soutenues et le développement de modes innovants de fonctionnement, tels que la digitalisation. La mise en œuvre de ces différents axes doit permettre de préserver la capacité du SCA à répondre aux enjeux opérationnels, raison d'être du service.

Le service emploie aujourd'hui près de 23.500 personnes de statuts et de catégories socio-professionnelles divers : militaires du rang, sous-officiers, officiers des différentes armées (terre, mer, air, services), commissaires de différents ancragements (terre, air, mer, santé, armement), ingénieurs, ouvriers d'état, techniciens, personnels civils de tous grades, agents sous contrat.

Sa population est composée de 50% de personnels militaires et 50% de personnels civils.

Les 23.500 personnels appartiennent à différents organismes implantés sur l'ensemble du territoire national, métropole, outre-mer et étranger répartis dans environ 90 organismes, avec de petites entités de 30 personnes et de très grandes de 1700 personnels comme dans les ports de Brest et de Toulon.

La direction centrale, le centre de soutien organique (CSO) et le centre de conduite des ressources humaines (CCRH) du service du commissariat des armées en tant qu'organisme central sont intégrés dans la liste de ces organismes.

ARTICLE 2 – DEFINITION DU BESOIN

2-1 Objet du marché :

Ce marché s'inscrit dans une démarche globale de santé au travail visant à améliorer la qualité de vie au travail.

Dans le cadre de sa transformation qui se poursuit dans un contexte géopolitique difficile, le SCA met à la disposition de ses agents (civils ou militaires) ainsi qu'aux agents du Contrôle général des Armées (CGA) et de la Commission de recours militaire (CRM) qui le nécessitent, une assistance psychologique. Cette assistance s'adresse aux personnels confrontés dans leur emploi, à ces réorganisations fonctionnelles, au contexte extérieur impactant la vie professionnelle, à des situations de conflits interpersonnels, de violence, de discrimination voire d'harcèlement ou à toute autre situation professionnelle anxiogène.

L'objectif de cet accompagnement psychologique est de faire face à tous types de situations de troubles psychosociaux au sein du SCA, du Contrôle général des Armées (CGA) et de la Commission de recours militaire (CRM) en métropole, Outre-mer et étranger dans le cadre d'une prise en charge individuelle ou collective.

La prise en charge des militaires pour des troubles psychosociaux liés à leur mission en opérations extérieures (OPEX) ne rentre pas dans les prestations attendues au titre du présent marché.

Il s'agit d'instaurer un système de veille active des troubles psychosociaux (TPS) afin de permettre aux agents de mieux vivre les situations de changement concernant leurs missions et l'organisation du travail face aux évolutions qui les impactent.

Les prestations correspondent à deux types de missions principalement orientées sur une dimension curative. Ces missions comprennent :

- Première mission (**poste 1**) : la mise à disposition d'un dispositif d'écoute à l'attention des agents du SCA, du Contrôle général des Armées (CGA) et de la Commission de recours militaire (CRM).
- Seconde mission (**poste 2**) : d'une part, le traitement des conséquences psychologiques visant au maintien et/ou de retour à l'emploi des personnes victimes de troubles psychosociaux (TPS) ou ayant été témoin d'un événement traumatique par la mise en place d'un accompagnement individuel ou collectif des agents concernés. D'autre part, le conseil ou coaching du commandement pour la gestion de troubles psychosociaux. L'objectif est d'apporter prioritairement des solutions aux situations urgentes.

2-2 Compétences requises :

S'agissant de la première mission (poste 1), le dispositif de soutien psychologique est basé sur la mise en place d'un numéro d'appel (sans surcoût pour l'appelant) vers un réseau de psychologues cliniciens et/ou psychiatres, joignables **sept jours sur sept (24 heures sur 24 heures)**.

S'agissant de la seconde mission (poste 2), le titulaire doit être en mesure d'intervenir, si nécessaire, physiquement sur tout le territoire métropolitain, outre-mer et étranger. Les psychologues cliniciens et/ou psychiatres répondent aux préoccupations telles que le soutien psychologique en cas de situation anxiogène perturbant le fonctionnement du service, d'événement traumatique ou d'urgence tels que : tentative de suicide, situation bloquée, mouvement social, conflit, agressions. En cas d'urgence signalée par l'administration, le

titulaire doit être en mesure de déployer les prestations listées à l'article 3.2 du présent CCTP dans un délai maximum **de 24 heures**.

Le titulaire du marché, par l'intermédiaire d'un psychologue clinicien et/ou psychiatre référent qu'il désigne, doit notamment être en mesure d'intervenir sur site, pour :

- assurer des prises en charge individuelles ;
- animer des prises en charge collectives (sensibilisation, groupes de parole ou ateliers) ;
- assurer une médiation entre deux agents en cas de conflits interpersonnels ;
- intervenir en conseil ou coaching auprès des équipes de management (notamment pour la définition de plans d'actions ou la mise en place d'actions correctives). Ces prestations seront assurées par des psychologues cliniciens et/ou par des psychiatres eux-mêmes sous la direction d'un confrère psychologue clinicien ou psychiatre ayant une fonction dirigeante dans l'organisme.
- de rédiger des rapports (*reporting*) réguliers **systématiquement**, après chaque intervention, dans la stricte observation du secret professionnel.

L'anonymat des personnes suivies psychologiquement est strictement préservé. Seul(s) le psychologue clinicien et/ou le psychiatre, si la situation le justifie, entre en contact avec le médecin traitant, ou du travail, du personnel suivi, en accord avec le code de déontologie des psychologues et psychiatres. Si la situation l'exige professionnellement, l'administration peut lui demander de prendre contact avec le médecin du travail de l'organisme.

Il est rappelé que les intervenants devront être a minima des psychologues au sens l'article 44 de la loi n° 85-772 du 25 juillet 1985 portant diverses dispositions d'ordre social et du décret n° 90-255 du 22 mars 1990 fixant la liste des diplômes permettant de faire usage professionnel du titre de psychologue.

La parfaite maîtrise de la **langue française est exigée** à tous les niveaux d'intervention du prestataire aussi bien dans le cadre de l'accompagnement et du soutien psychologique qu'au niveau administratif et technique.

Profil souhaité	Diplôme	Expérience souhaitée
Psychologue clinicien	Certificat d'études selon la Loi 85-772 art.44 et le décret 90-255	3 ans minimum
Psychiatre	Inscription à l'Ordre des médecins	3 ans minimum
Référent marché (titulaire)	Dirigeant d'organisme	3 ans minimum

2-3 Périmètre du marché :

Les bénéficiaires des prestations sont toutes les personnes employées par le ministère des Armées (MINARM), en fonction (même temporaire) au sein du SCA, de la CRM et du CGA.

La liste jointe (annexe n°1) au présent Cahier des Clauses Techniques Particulières précise l'ensemble des organismes du SCA, de la CRM et du CGA bénéficiaires du présent marché, leur localisation et effectifs.

Le périmètre listé dans l'annexe 1 au présent Cahier des Clauses Techniques Particulières, peut évoluer par avenant signé des deux parties et notifié par le pouvoir adjudicateur au titulaire.

Le présent marché concerne la prévention tertiaire (curatif). Seuls les événements impactant la vie professionnelle sont pris en charge.

Les actions qui relèvent du diagnostic (prévention primaire) et du secondaire (analyse des RPS) sont exclues du contenu du présent marché.

Les agents nécessitant un suivi thérapeutique à long terme ou plus spécialisé sont ré-aiguillés vers les structures ou interlocuteurs adaptés. Ces réorientations sont mentionnées sur les rapports.

Déplacement hors métropole :

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire doit être en mesure de se déplacer à l'étranger pour assurer les prestations prévues. Ces déplacements de l'ordre de 10 maximum par an, concernent uniquement les personnels du SCA en poste ou en mission hors métropole et sur demande du conseiller social.

Le titulaire s'engage à organiser et à prendre en charge les frais liés à ces déplacements (transport, hébergement, etc.), conformément aux dispositions prévues dans le marché et aux règles en vigueur au sein du ministère des Armées. Les modalités pratiques de ces déplacements feront l'objet d'une concertation préalable avec le conseiller social.

Récapitulatif du périmètre d'action :

Zone	Intervenants	Modalités d'intervention	Prestations
Métropole : localisations listées dans l'annexe 1 au CCTP	Psychologue clinicien et/ou psychiatre, référent marché	Physique prioritairement, le cas échéant visioconférence	Poste 1 + 2
Outre-mer : localisations listées dans l'annexe 1 au CCTP	Psychologue clinicien et/ou psychiatre, référent marché	Téléphone ou visioconférence, le cas échéant physique	Poste 1 + 2
Étranger : localisations listées dans l'annexe 1 au CCTP	Psychologue clinicien, référent marché	Téléphone ou visioconférence, le cas échéant physique	Poste 1 + 2

ARTICLE 3 – DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 – Poste 1 – Mise en place d'un numéro d'appel et suivi du dispositif

3-1-1 - Mise en place du numéro d'appel

Le titulaire doit mettre en place un numéro d'appel non surtaxé, qui permet de joindre le réseau de psychologues. Celui-ci est à destination de tous les personnels bénéficiaires de la prestation. Ce numéro doit être accessible en métropole, en outre-mer et à l'étranger les jours ouvrés, les jours fériés et les weekends.

Le centre d'appel sécurisé devra être mis en place dans un délai de **15 (quinze) jours** à compter de l'ordre de service émis par le pouvoir adjudicateur (cf. CCAP).

Afin de vérifier la disponibilité du numéro d'appel, la personne publique se réserve le droit de procéder à des sondages aléatoires.

Le titulaire du marché propose sous 15 jours à compter de la réunion de lancement, un modèle de carte support qui sera validé dans les 8 jours à réception du bon à tirer (BAT). Le titulaire s'engage à livrer au conseiller social (selon un point de livraison donné) 25 000 cartes-supports dans les 15 jours suivant la validation du BAT, puis 8 000 par an à date anniversaire du marché (date de notification) pendant la durée totale du marché.

3-1-2 - Suivi du dispositif d'appel

Le prestataire assurera le suivi des interventions par l'intermédiaire de :

- signalements anonymes (avec attribution d'un numéro individuel de dossier garantissant la confidentialité) adressés par courriel au conseiller social du SCA ;
- d'un rapport (reporting) mensuel reprenant toutes les données ou recommandations permettant l'aide à la décision (nombre, origine géographie des appels, caractéristiques des appelants, répartitions et fonctions, types d'organisme, filières professionnelles, motifs des appels, et facteurs de tension, orientations conseillées, interventions réalisées...) conformément à l'article 4.1 du présent CCTP.
- d'un rapport (reporting) annuel.

3.2 – Poste 2 - Entretiens individuels, entretiens de groupes, conseils ou coaching

3.2.1 - Généralité

Lorsqu'un événement traumatique ou générateur de stress ou plusieurs cas de troubles psychosociaux apparaissent au sein de l'un des organismes du SCA, de la CRM et du CGA, le chef de l'organisme en informe le conseiller social de la DCSCA ou son représentant.

Le titulaire reçoit un bon de commande dématérialisé selon les dispositions du CCAP et dans le respect des prix indiqués dans la pièce financière.

Ce bon de commande comportera les mentions utiles (lieux d'intervention, coordonnées des interlocuteurs...) à l'intervention du titulaire.

Le point de départ du délai d'exécution des prestations est fixé à la date de réception de ce courriel dont le titulaire accusera réception.

Le titulaire s'engage à intervenir dans un délai de 15 jours à compter de la réception du bon de commande:

En cas d'urgence :

Le titulaire du marché reçoit, par courriel, la notification de la demande d'intervention, accompagnée de la liste des interlocuteurs.

Le point de départ du délai d'exécution des prestations est fixé à la date de réception de ce courriel dont le titulaire accusera réception.

Parallèlement à cette notification, la commande sera formalisée par un bon de commande ou via la carte achat (si effective) afin d'assurer le traitement comptable des prestations.

Le titulaire s'engage à intervenir à réception de la demande dans un délai de 24h pour les situations d'urgence.

3.2.2 - Déroulement et conditions d'exécution des prestations :

Les prestations en métropole se font uniquement sur site et peuvent se faire exceptionnellement par téléphone sur autorisation du conseiller social.

S'agissant des prestations en Outre-mer et à l'étranger et uniquement pour les personnels du SCA (personnels de la CRM et du CGA non concernés), celles-ci seront réalisées à distance (téléphone ou visioconférence) ; sauf cas exceptionnel, justifié par les besoins opérationnels, qui fera l'objet d'une demande de déplacement Outre-mer ou à l'étranger par le conseiller social.

- **Sous-poste 2.1** : le cadrage de l'intervention

Le cadrage de l'intervention consiste en une prise de contact téléphonique du psychologue vers le contact, puis en un entretien physique sur site pour le type d'intervention prévue.

- **Sous-poste 2.1bis** : les entretiens individuels

Ces prestations individuelles consistent en un entretien réalisé, en face à face avec l'agent ou les agents concerné(s). Ces prises en charge sont limitées à six séances par personne, chacune d'une durée d'environ trente minutes. Ces séances se déroulent en face à face dans les locaux de l'administration sinon par téléphone (après accord du conseiller social).

- **Sous-poste 2.1ter** : la ou les permanences

Cette prestation, sur site, d'une durée d'une heure et demie (1h30), est effectuée lorsque plusieurs agents sont concernés.

Pour ces deux types d'intervention, l'administration peut demander pour les agents nécessitant un suivi thérapeutique plus important, que les conclusions soient adressées au médecin du travail.

- **Sous-poste 2.2** : le ou les entretiens de groupe

Lorsque plusieurs cas de TPS se présentent sur un même site pour les mêmes faits ou lorsque plusieurs agents d'un même site sont concernés, une intervention sur site d'un ou plusieurs psychologues est mise en place par le titulaire à la demande du conseiller social.

Ces prestations collectives consistent en un ou plusieurs groupes de parole organisés, avec les agents concernés ou à toute autre méthode laissée à l'appréciation du psychologue.

Les interventions sont prises en charge et limitées à 3 séances par groupe de trois heures (3h) maximum chacune, comprenant le ou les comptes-rendus (*débriefing*).

▪ **Sous-poste 2.3 : la ou les médiations**

Lorsqu'un conflit interpersonnel entre deux agents d'un même site perdure, une intervention sur site d'un psychologue est mise en place par le titulaire du marché et à la demande du conseiller social. Cette séance se déroule en face à face dans les locaux de l'administration et dure une heure et demie (1h30). Cette intervention peut être organisée autant que nécessaire.

▪ **Sous-poste 2.4 : la ou les demi-journée(s) de conseil ou de coaching**

Cette intervention peut être demandée en cas de multiples TPS notamment lors des phases de réorganisation (plans de réorganisation), d'annonces des restructurations (plans d'accompagnement) ou bien de déroulement des réorganisations.

Il peut s'agir, à la demande du conseiller social, de :

- séances de sensibilisation notamment dans le cadre de l'accompagnement des situations traumatiques et post traumatiques.
- conseil au management sur le traitement des situations de tension.
- accompagnement dans la restitution des interventions.

En fin de prestation, le titulaire du marché réalise un debriefing auprès de la personne désignée pour le suivi de la prestation, et adresse, dans les quinze jours qui suivent à compter de la fin de la prestation, un compte rendu au conseiller social du SCA.

ARTICLE 4 – DÉFINITION DES LIVRABLES

Le titulaire devra fournir les livrables suivants :

4.1 – Livrables relatifs au poste 1

- Flyer

Le titulaire s'engage à fournir un flyer sur support dématérialisé et personnalisé (SCA), présentant les prestations proposées dans le cadre du marché.

- Cartes-support

Le titulaire fournit chaque année au conseiller social des cartes-support comme précisé à l'article 3.1.1 du CCTP.

- Un rapport mensuel adressé par mail au comité de suivi (dont le format aura été défini lors de la réunion de lancement du marché) comportant les données d'appels (nombre d'appels et leur évolution par rapport aux mois précédents, répartition par personne, caractéristiques des appelants, types d'organismes, filières professionnelles, répartition entre civils et militaires, fonctions des appelants, origines géographiques, motifs des appels et orientations des appelants et les interventions réalisées sur le poste 2). Le comité de suivi adressera mensuellement au titulaire, copie Plate-forme Commissariat Sud-Est, un certificat de service fait.

- Un rapport semestriel (reporting) adressé par mail au comité de suivi (dont le format aura été défini lors de la réunion de lancement du marché) montrant l'évolution des données, l'état d'avancement de l'action menée sur le suivi et l'ajustement éventuel de la mise en œuvre du dispositif, délivré **au moins huit jours calendaires** avant la date de la réunion d'avancement semestrielle.

En outre, ce rapport devra comporter des pistes d'actions à mettre en œuvre au sein des organismes du SCA.

- Un rapport annuel (reporting) adressé par courriel au comité de suivi délivré le dernier jour de la période du marché concernée.

- Un rapport final adressé par mail et fourni en deux (2) exemplaires en version papier, délivré **au moins huit jours calendaires** avant la date de la réunion finale de restitution. Il sera transmis au comité de suivi du SCA.

4.2 – Livrables relatifs au poste 2

Un rapport (*reporting*) est communiqué sous forme de compte-rendu par courriel au comité de suivi, systématiquement après chaque intervention et dans **un délai de 15 jours calendaires** à compter de la date d'intervention, dans la stricte observation du secret professionnel.

ARTICLE 5 – COMITOLOGIE

5.1 – Généralité

Le comité de suivi est composé du Conseiller Social et de son adjoint (Bureau Dialogue Social) ainsi que, le cas échéant, le Directeur Central du SCA ou son représentant.

Le comité de suivi est le seul point de contact avec le titulaire pour les demandes d'intervention à l'adresse mail et numéro de téléphone suivants :

Courriel : michele.schaeffer@intradef.gouv.fr ; christelle.emery@intradef.gouv.fr

Téléphone : 09.88.68.98.98 ; 09.88.68.33.14

Le titulaire du marché désigne dans son mémoire technique un psychologue clinicien et/ou un psychiatre référent, chargé spécifiquement de la liaison entre le comité de suivi et lui-même. Ce dernier assiste, ou se fait représenter aux réunions évoquées ci-dessous. Il est l'interlocuteur du SCA pour tout problème rencontré lors du marché.

Les dates et lieux de réunions listées ci-dessous seront fixés d'un commun accord avec le titulaire et le comité de suivi.

5.2 – Réunion de lancement

Le titulaire du marché prend contact avec le comité de suivi, au plus tard 8 jours après la notification du marché, pour convenir d'une date pour la réunion de lancement qui devra se tenir dans les 15 jours à compter de la notification du marché.

Cette réunion a pour objet de cadrer le périmètre d'intervention, de s'assurer que le titulaire a bien pris la mesure de son rôle, que le centre d'appel est opérationnel et de valider les formats des rapports du titulaire (*reporting*).

A l'issue, le titulaire transmet un PV de la réunion au comité de suivi.

5.3 – Réunion d'avancement semestrielle

Le titulaire est chargé d'organiser avec le conseiller social de la Direction Centrale du Service du Commissariat des Armées (DCSCA) des réunions d'avancement semestrielles (la 1^{ère} réunion se tiendra maximum 6 mois après notification du marché).

Lors de ces réunions, le référent du titulaire présente le reporting semestriel. Ce bilan fera état des actions menées en terme de suivi et de révision éventuelle de la mise en œuvre du dispositif et des conditions de prises en charge.

5.4 – Réunion finale de restitution du suivi du dispositif

Une réunion de restitution se déroule un (1) mois avant la fin contractuelle du marché et est organisée entre le titulaire du marché et le conseiller social de la DCSCA, dans les locaux de la DCSCA à Paris. Le psychologue clinicien et/ou le psychiatre référent qui assiste à la réunion, présente le projet de rapport final de l'ensemble du suivi du dispositif. Ce projet de rapport doit être envoyé au conseiller social de la DCSCA par voie dématérialisée, 8 jours avant la date de la réunion. Le rapport final sera actualisé par le titulaire puis adressé au conseiller social le dernier jour du marché.

ANNEXE

- ✓ ANNEXE 1 : Liste des sites du Ministère des Armées