



**MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
pour l'administration**

Sous-direction de la préfiguration
De l'agence ministérielle de gestion

Bureau des achats de prestations intellectuelles

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES N° 2025_001436_SGA_SDPAMG_BPI

pour

**les prestations d'accompagnement psychologique de situations
traumatiques au profit de la Direction Générale de l'Armement
(DGA)**

Table des matières

GLOSSAIRE	3
DOCUMENTS DE REFERENCE	4
ARTICLE 1. CONTEXTE	5
1.1 La Direction Générale de l'Armement	5
1.2 La Sous-Direction de l'Attractivité et de la Fidélisation (DGA/DRH/SDAF)	5
ARTICLE 2. OBJECTIFS DU PRÉSENT MARCHÉ	5
ARTICLE 3. PRESTATIONS ATTENDUES	6
3.1. POSTE FORFAITAIRE 1 : MISE EN PLACE D'OUTILS DE PILOTAGE ET DE SUIVI	6
3.1.1. ITEM PF1/1 : Mise en place d'un centre d'appel et d'un numéro d'appel	6
3.1.2. ITEM PF1/2 : Participation aux réunions et restitution de comptes rendus et de rapports	7
3.1.3. ITEM PF1/3 : Mise en place et gestion d'un site extranet	8
3.2. POSTES FORFAITAIRES 2, 2 bis et 2 ter : INTERVENTIONS PSYCHOLOGIQUES, PSYCHOSOCIALES ET CONSEIL A L'ENCADREMENT	8
3.2.1. ITEM PF2/1A - ITEM PF2 bis/1A - ITEM PF2 ter/1A : Une (1) permanence sur site	10
3.2.2. ITEM PF2/1B – ITEM PF2 bis/1B – ITEM PF2 ter/1B : Mise en place d'un numéro vert d'urgence	10
3.2.3. ITEM PF2/1C – ITEM PF2 bis/1C – ITEM PF2 ter/1C : Un entretien individuel pour les personnels hors métropole et à l'étranger	10
3.2.4. ITEM PF2/1D – ITEM PF2 bis/1D – ITEM PF2 ter/1D : Réalisation d'un entretien individuel en face à face pour les personnels en métropole	10
3.2.5. ITEM PF2/1E – ITEM PF2 bis/1E – ITEM PF2 ter/1E : Réalisation d'un entretien de groupe ou d'une intervention psychosociale	11
3.2.7. Quantités attendues des prestations au titre des postes forfaitaires 2, 2 bis et 2 ter sur la durée du marché	11
3.3. POSTES FORFAITAIRES 3, 3 bis et 3 ter : MISE EN PLACE DE SEANCES DE FORMATION	12
3.3.1. ITEM PF3/1 – ITEM PF3 bis/1 – ITEM PF3 ter/1 : « Mise en place d'une séance de formation en présentiel ou en visioconférence » :	13
3.3.2. ITEM PF3/2 – ITEM PF3 bis/2 – ITEM PF3 ter/2 : « Mise en place d'un webinaire » :	13
3.3.3. Quantités attendues des prestations au titre des postes forfaitaires 3, 3 bis et 3 ter sur la durée du marché	13
ARTICLE 4. DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS.	14
ARTICLE 5. LIVRABLES ET DELAIS ASSOCIES.....	14
ARTICLE 6. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE DU TITULAIRE	16
ANNEXE 1.....	17
CARTE DES SITES/ENTITES HEBERGEANT DES PERSONNELS DE LA DGA EN FRANCE METROPOLITAINE	17
ANNEXE 2 LISTE DES SITES/ENTITES	18
ANNEXE 3 MODELE DE QUESTIONNAIRE INDIVIDUEL D'EVALUATION DES FORMATIONS	19
ANNEXE 4 TEXTES DE REFERENCE DU MINISTERE DES ARMEES ET DES ANCIENS COMBATTANTS	21

GLOSSAIRE

IAS	Innovation et Accompagnement Social
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCHPA	Commission Consultative d'Hygiène et de Prévention des Accidents (instance locale de concertation pour le personnel militaire)
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
FS	Formation spécialisée en Santé, sécurité et conditions de travail
DGA	Direction Générale de l'Armement
DRH	Direction des Ressources Humaines
DUERP	Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
HVS-D	Harcèlements, Violences Sexuelles et sexistes et Discriminations
RETEX	Retour d'EXpérience
RPS	Risques Psychosociaux
TPS	Troubles Psychosociaux
SDAF	Sous-Direction de l'Attractivité et de la Fidélisation

DOCUMENTS DE REFERENCE

- Dispositions du Code du Travail applicables à la fonction publique (articles L4121-1 à L4222-2) ;
- Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de la transformation de la fonction publique ;
- Loi n° 2018-703 du 3 août 2018 renforçant la lutte contre les violences sexuelles et sexistes ;
- Décret n° 2012-422 du 29 mars 2012 relatif à la santé et à la sécurité au travail au ministère de la défense ;
- Décret n°82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique ;
- Arrêté du 9 août 2012 fixant les modalités particulières d'organisation de la prévention des risques professionnels au ministère de la défense ;
- Orientations ministérielles n° 2246/ARM/CAB en matière de prévention des risques psychosociaux et de traitement des troubles psychosociaux du 11 mai 2022 ;
- Protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique signé le 22 octobre 2013 ;
- Instruction n° 494/ARM/CAB du 24 octobre 2018 relative à l'organisation, aux missions et aux modalités d'exercice des missions de la « cellule Thémis » ;
- Note n° 038969 ARM/DGA/DRH du 14 novembre 2022 relative à la prévention des risques psychosociaux et au traitement des troubles psychosociaux.

ARTICLE 1. CONTEXTE

1.1 La Direction Générale de l'Armement

La Direction Générale de l'Armement (DGA), organisme du ministère des Armées et des anciens combattants, garante de l'autonomie stratégique des armées françaises, conçoit, acquiert et évalue les systèmes qui équipent les forces armées.

Elle emploie 10 644 personnes de statuts et de catégories socioprofessionnelles divers (ingénieurs, fonctionnaires, ouvriers de l'Etat, techniciens, agents sous contrat).

La population est composée de personnels civils à 83,5%, dont 61% de cadres, et de personnels militaires à 16,6%. Toutes les catégories socioprofessionnelles du ministère des Armées et des anciens combattants y sont représentées.

La DGA remplit 5 missions spécifiques :

- équiper et soutenir les armées de façon souveraine en assurant la maîtrise d'œuvre étatique du système de défense ;
- fournir une capacité d'anticipation stratégique technologique et industrielle qui concourt à la défense et à la sécurité nationale ;
- promouvoir une approche pragmatique de la coopération et soutenir les exportations ;
- orienter et soutenir la base industrielle de défense dans une logique de souveraineté ;
- maintenir le fondement de la dissuasion nucléaire et développer la capacité cyber du ministère des armées et des anciens combattants au profit de la sécurité nationale.

La DGA est implantée en France métropolitaine sur l'ensemble du territoire national, notamment en région parisienne. Elle est répartie sur 18 sites selon l'annexe 1 du présent CCTP, et sur les sites et les entités hébergeant les personnels de la DGA selon l'annexe 2 du présent CCTP.

La loi de programmation militaire 2024-2030 induit un contexte ministériel fortement évolutif et offre un nouveau modèle face aux tensions internationales, aux contextes de ruptures technologiques et au réarmement.

Dans cet environnement, la DGA doit se réformer et s'adapter aux opérations de transformations et de réorganisation fonctionnelle menées tant au niveau central que local.

Les changements d'organisation du travail, opérés dans un contexte économique ou environnemental marqués par l'incertitude, peuvent engendrer un réel mal-être. L'impact psychologique de ces différents événements montre que, dans un milieu professionnel, la santé physique et mentale du personnel peut être altérée et se traduire par l'apparition de troubles de santé durables. Ces facteurs de risques peuvent porter préjudice à l'équilibre psychique du personnel. Ils constituent ainsi un sujet constant d'attention et de vigilance de l'encadrement.

Dans ce contexte, la DGA cherche à identifier, à l'aide d'un prestataire spécialiste du domaine, les facteurs de troubles psychosociaux (TPS) au sein des organismes - que ces facteurs soient en lien direct ou indirect avec les réformes en cours, liés à l'organisation du travail, aux modes de management ou à toute autre situation individuelle ou collective. La DGA met en œuvre des solutions adaptées pour prévenir l'apparition des risques psychosociaux. Toutefois, en cas de risques psychosociaux avérés, des solutions sont recherchées afin de prévenir l'apparition de situations critiques.

1.2 La Sous-Direction de l'Attractivité et de la Fidélisation (DGA/DRH/SDAF)

Au sein de la Sous-Direction de l'Attractivité et de la Fidélisation (SDAF) de la Direction des Ressources Humaines (DRH) de la DGA, le bureau Innovation et Accompagnement Social (bureau IAS) a pour vocation d'assurer l'accompagnement social individuel et collectif des agents, et de soutenir les agents dans les difficultés qu'ils pourraient rencontrer dans le cadre de leur activité professionnelle.

ARTICLE 2. OBJECTIFS DU PRÉSENT MARCHÉ

La DGA souhaite accompagner les agents qui nécessiteraient une assistance psychologique, en lien direct ou indirect avec les réformes en cours, les contextes sanitaires, économiques ou environnementaux et/ou liées à toute autre situation de mal-être professionnel. Cette assistance s'adresse également aux personnes confrontées, dans leur emploi, à du harcèlement, à des violences ou à des discriminations.

L'objectif de cet accompagnement psychologique est de faire face à tout type de situation traumatique et post-traumatique au sein de la DGA ou de ses agences et services, en France et à l'étranger, dans le cadre d'une prise en charge individuelle ou collective.

Ce marché s'inscrit dans une démarche globale de santé au travail visant à améliorer la qualité de vie et les conditions de travail (QVCT).

La prise en charge des militaires revenant d'opérations extérieures (OPEX) ne rentre pas dans les prestations attendues au titre du présent marché.

ARTICLE 3. PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues se décomposent en 3 tranches :

- **une tranche ferme, nommée TF**, composée de 3 postes forfaitaires :
 - poste forfaitaire 1 (PF1) : mise en place d'outils de pilotage et de suivi,
 - poste forfaitaire 2 (PF2) : interventions psychologiques, psychosociales et conseil à l'encadrement,
 - poste forfaitaire 3 (PF3) : mise en place de séances de formation.
- **une tranche optionnelle n°1, nommée TO1**, composée de 2 postes forfaitaires :
 - poste forfaitaire 2 bis (PF2 bis) : interventions psychologiques, psychosociales et conseil à l'encadrement,
 - poste forfaitaire 3 bis (PF3 bis) : mise en place de séances de formation.
- **une tranche optionnelle n°2, nommée TO2**, composée de 2 postes forfaitaires :
 - poste forfaitaire 2 ter (PF2 ter) : interventions psychologiques, psychosociales et conseil à l'encadrement,
 - poste forfaitaire 3 ter (PF3 ter) : mise en place de séances de formation.

Les bénéficiaires des prestations sont toutes les personnes relevant du ministère des Armées et des anciens combattants (MINARM), en fonctions, même temporaires, au sein de la DGA, concernées par les situations susvisées, ainsi que le personnel de la DGA travaillant dans les agences attachées à la DGA ou les différents services situés en métropole, hors métropole et sur des sites à l'étranger.

Le psychologue clinicien référent désigné pour le présent marché pilote l'équipe du titulaire.

Suivant la nature de l'évènement, le titulaire doit être en mesure d'intervenir sur le territoire français métropolitain, selon la liste jointe en annexe 1 du présent CCTP.

S'agissant de personnels de la DGA en poste ou en mission hors métropole et à l'étranger, l'intervention s'effectue, dans ce cas, uniquement par téléphone ou visioconférence.

Le présent marché concerne la prévention tertiaire. Seuls les événements inhérents au milieu professionnel sont pris en charge au titre du présent dispositif.

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

Les agents nécessitant un suivi thérapeutique plus important ne sont pas pris en charge au titre du présent dispositif.

3.1. POSTE FORFAITAIRE 1 : MISE EN PLACE D'OUTILS DE PILOTAGE ET DE SUIVI

3.1.1. ITEM PF1/1 : Mise en place d'un centre d'appel et d'un numéro d'appel

Le titulaire met en place un numéro d'appel permettant de le joindre téléphoniquement, les jours ouvrés de sept (7) heures à vingt (20) heures. Pendant toute la durée du marché, et même en cas d'urgence, ce numéro est destiné uniquement à la direction des ressources humaines – sous-direction de l'attractivité et de la fidélisation (SDAF), bureau de l'innovation et de l'accompagnement social (bureau IAS).

La mise en place du numéro d'appel s'effectue dans un délai de huit (8) jours après la notification du marché. Afin de vérifier la disponibilité du numéro d'appel, la personne publique se réserve le droit de procéder à des sondages aléatoires pendant toute la validité du marché.

Ce numéro d'appel n'est pas destiné à traiter directement des appels provenant du personnel.

Les appels à ce numéro ont pour objet de fournir au psychologue les éléments connus par le chef de bureau IAS ou son représentant sur le contexte, la nature de l'évènement, son impact sur les personnes et/ou le collectif de travail et les coordonnées de l'agent bénéficiaire de la prestation après l'accord de ce dernier. Les coordonnées

de la personne qui sera le point de contact sur place (POC) seront transmises en cas de nécessité (permanences sur site ou formations).

Le psychologue prend contact dans les vingt-quatre (24) heures avec l'agent bénéficiaire et/ou le ou les correspondants désignés par le chef de bureau IAS ou son représentant.

C'est à partir de ces échanges que « le signalement », décrit à l'article 3.2 du présent document, initie l'intervention.

3.1.2. ITEM PF1/2 : Participation aux réunions et restitution de comptes rendus et de rapports

Au titre du pilotage du projet, le présent marché fait l'objet :

- D'une réunion de lancement du marché

Cette réunion, d'une demi-journée maximum, est organisée par le chef de bureau IAS ou son représentant dans les locaux de la DGA, sur le site de Balard, entre le chef de bureau IAS ou son représentant et le titulaire pour cadrer le périmètre d'intervention et valider les modalités de rapport (*reporting* bimestriel).

Un compte-rendu est fourni par le titulaire du marché en un (1) exemplaire en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant, au plus tard huit (8) jours après la réunion de lancement.

- De réunions d'avancement

Des réunions d'avancement bimestrielles, d'une demi-journée maximum, sont organisées par le chef de bureau IAS ou son représentant dans les locaux du titulaire du marché ou de la DGA sur le site de Balard.

En préparation de ces réunions, **un rapport bimestriel** est transmis par le titulaire du marché en un (1) exemplaire en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant, au plus tard sept (7) jours avant la tenue de chaque réunion d'avancement.

Le psychologue clinicien référent qui assiste à chaque réunion, ou son représentant, présente ce rapport (*reporting*) bimestriel montrant le bilan de son action concernant le suivi et la révision éventuelle de la mise en œuvre du dispositif et des conditions de prise en charge.

- De réunions de bilan de fin d'année

Une réunion annuelle fait état du bilan complet, en format Word ou PDF, de chaque action réalisée. **Un bilan annuel** est transmis par le titulaire du marché en un (1) exemplaire en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant, au plus tard sept (7) jours avant la tenue de la réunion.

Ce bilan établit le nombre de dossiers traités dans l'année civile, par item. Il présente la répartition des actions menées par direction et par nature de l'évènement déclencheur. Le bilan établit aussi une synthèse globale des actions menées dans l'année civile écoulée par nature de l'évènement déclencheur. Une synthèse présente également le nombre d'ordres de service commandés dans l'année civile, par item des postes PF2 et PF3, avec la répartition des ordres de service soldés et ceux en cours. Ce bilan est consolidé année par année : chaque bilan annuel comptera les bilans des années précédentes.

Ce bilan est traduit en montants financiers, sous forme de fichier Excel, avec :

- le total des montants reçus par le titulaire au cours de l'année civile écoulée ;
- le total des montants engagés concernant les interventions en cours.

- D'une réunion finale de restitution

Une réunion finale de restitution du suivi du dispositif, d'une demi-journée maximum, est organisée en fin de marché, au plus tard à T0+50 mois (T0 correspondant à la date de notification du marché), une fois toutes les actions menées à terme, par le chef de bureau IAS ou son représentant dans les locaux du titulaire du marché ou de la DGA sur le site de Balard.

En préparation de cette réunion, **un rapport final** est transmis par le titulaire du marché en un (1) exemplaire en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant, à partir de T0+49 mois et au plus tard sept (7) jours avant la tenue de la réunion.

Le psychologue clinicien référent qui assiste à la réunion, ou son représentant, présente ce rapport final de l'ensemble du suivi du dispositif incluant une analyse comparative de la durée totale du marché. Ce rapport comporte notamment les évolutions année par année du nombre d'interventions et de la nature des évènements déclencheurs ainsi que des recommandations et des propositions de plans d'actions au regard des situations les plus fréquentes.

L'ensemble des réunions peuvent être organisées de manière dématérialisée, par visioconférence ou audioconférence.

3.1.3. ITEM PF1/3 : Mise en place et gestion d'un site extranet

Un accès **extranet sécurisé** est mis en place dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de réunion de lancement du marché par le titulaire du marché, indexé au fur et à mesure de l'avancement du marché et consultable uniquement par le chef de bureau IAS ou son représentant, à qui un identifiant et un mot de passe sont transmis.

Les dossiers ne sont pas nominatifs mais identifiés par numéro individuel figurant sur la lettre de mission (cf. article 3.2 infra).

L'espace extranet personnalisé permet de consulter le « suivi des signalements » ainsi que les lettres de mission et le compte-rendu final des dossiers.

L'espace extranet permet aussi de suivre en temps réel le suivi financier du marché : un tableur indique les montants engagés concernant les interventions en cours et les factures déjà réglées.

3.2. POSTES FORFAITAIRES 2, 2 bis et 2 ter : INTERVENTIONS PSYCHOLOGIQUES, PSYCHOSOCIALES ET CONSEIL A L'ENCADREMENT

À partir de l'énonciation de la demande par le chef de bureau IAS ou son représentant, et de la connaissance du contexte générateur de l'intervention, les modalités d'exécution au titre de l'ensemble des items de ces postes par le titulaire du marché sont les suivantes :

- **Le signalement**

Ce signalement se présente sous la forme d'une **fiche de signalement dématérialisée** adressée au chef de bureau IAS ou son représentant, sur laquelle figurent :

- La référence du marché ;
- Un numéro individuel de dossier garantissant la confidentialité ;
- La nature de l'évènement déclencheur selon une liste de motifs à déterminer avec le chef du bureau IAS ou son représentant ;
- La ville, la direction et le service concernés ;
- La date et l'heure du signalement réalisé par l'administration.

Cette fiche est adressée par courriel au chef de bureau IAS ou son représentant, dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter du signalement téléphonique.

Le signalement peut aussi être réalisé par courriel. Le cas échéant, le chef du bureau IAS ou son représentant remplit une fiche de signalement et l'envoie à une adresse mail fonctionnelle. Cette fiche de signalement, vierge, se trouve sur le site extranet de la société.

Un retour par téléphone ou par courriel du psychologue clinicien référent au chef de bureau IAS, ou son représentant, permet d'exposer le contexte et de caler la démarche.

- **Lettre de mission**

Le signalement donne lieu à une lettre de mission. Une fois signée par l'administration, cette lettre devient un ordre de service et déclenche l'intervention.

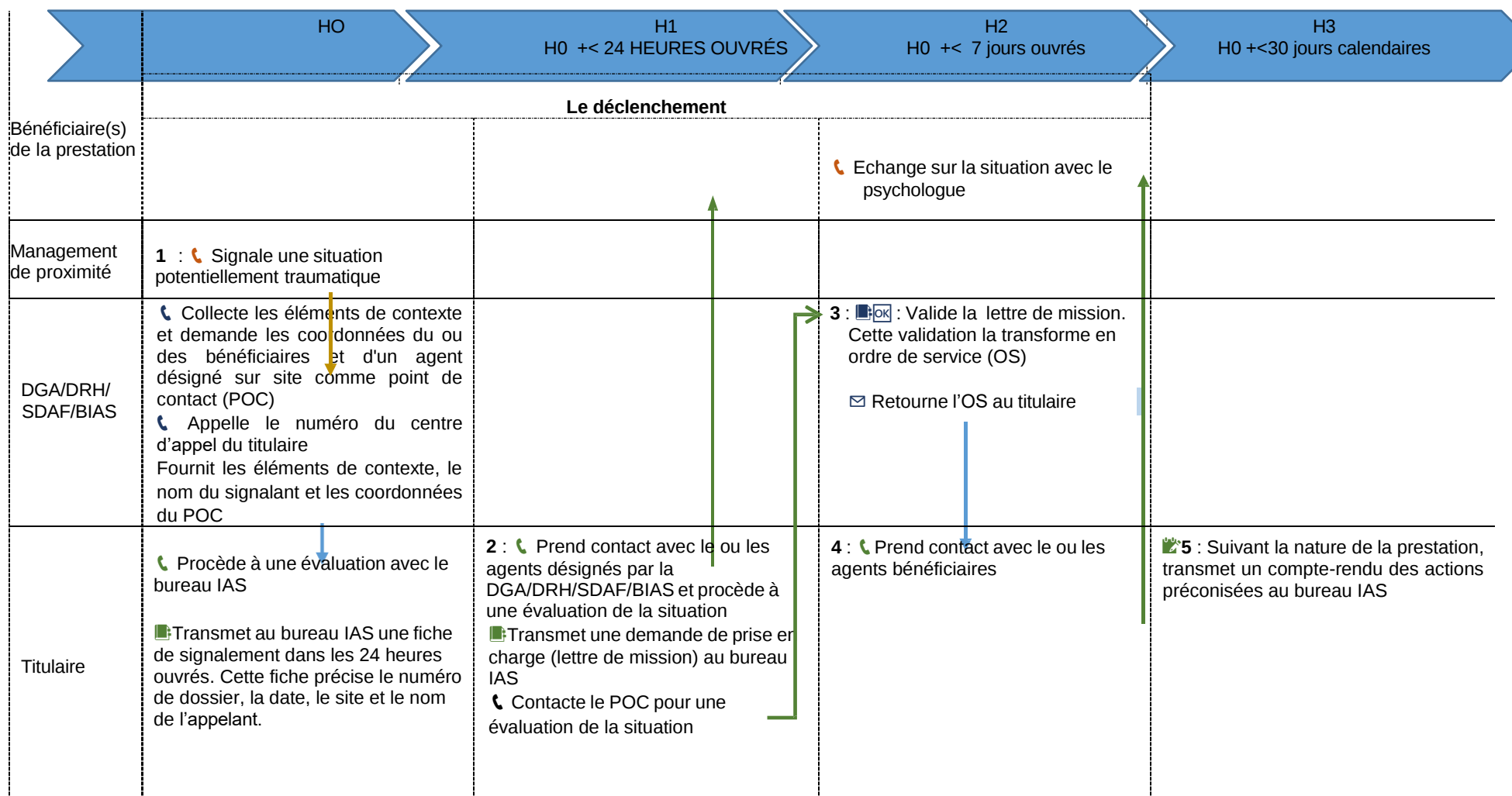
La **lettre de mission** est transmise sous format dématérialisé au chef de bureau IAS ou son représentant par le titulaire dans un délai de sept (7) jours à compter du signalement.

La lettre de mission reprend les informations figurant dans la fiche de signalement en précisant la nature de l'intervention et le nombre de séances maximum prises en charge. Sa validation par le chef de bureau IAS ou son représentant autorise la prise en charge du ou des bénéficiaires.

- **Le compte-rendu de la clôture du dossier**

À l'issue de chacune des prestations attendues au titre des items du poste forfaitaire PF2, le psychologue clinicien référent adresse au chef de bureau IAS ou son représentant **un compte-rendu**, transmis en un (1) exemplaire en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant, au plus tard, trente (30) jours après la date de fin de l'intervention. Ce compte-rendu indique le nombre de séances réalisées, y compris la première séance de prise de contact, ainsi que les dates de ces séances.

Le logigramme ci-dessous définit les modalités et les délais d'exécution des prestations détaillées au titre du PF2 :



H0 = heure/date du signalement du bureau IAS ;
H1 = heure de transmission de la fiche de signalement au bureau IAS ;
H2 = date de validation de la lettre de mission par le bureau IAS ;
H3 = date de transmission au bureau IAS d'un compte-rendu des actions préconisées.

3.2.1. ITEM PF2/1A - ITEM PF2 bis/1A - ITEM PF2 ter/1A : Une permanence sur site

Une permanence psychologique est pertinente lors de situations complexes pour les agents dans le cadre de réorganisations ou lorsqu'ils sont confrontés à une situation particulièrement traumatisante dans leur milieu professionnel, comme le décès ou le suicide d'un(e) collègue.

Une permanence sur site, d'une demi-journée de quatre (4) heures, est mise en place par le titulaire, dans un délai de sept (7) jours à compter de la notification de l'ordre de service déclenchant la prestation, et ouverte à l'ensemble des agents qui le souhaitent.

Les modalités d'intervention sur site sont établies sur proposition du titulaire et validées par l'administration.

Les permanences peuvent avoir lieu en simultané sur des sites différents, dans la limite de trois (3) sites maximum.

3.2.2. ITEM PF2/1B – ITEM PF2 bis/1B – ITEM PF2 ter/1B : Mise en place d'un numéro vert d'urgence

A l'annonce d'un évènement traumatique comme le décès d'un(e) collègue, un numéro vert d'urgence, est mis en place par le titulaire dans un délai de douze (12) heures à compter de la notification de l'ordre de service déclenchant la prestation.

Il est transmis à l'ensemble des agents par le correspondant désigné par le chef de bureau IAS ou son représentant.

Ce « numéro vert » doit être en service quinze (15) jours calendaires, sauf cas exceptionnel, à compter de sa mise en fonction.

Un psychologue peut être joint à ce numéro pendant les jours ouvrés, de 7 (sept) heures à 20 (vingt) heures, à raison d'une durée de quarante-cinq (45) minutes par appel.

3.2.3. ITEM PF2/1C – ITEM PF2 bis/1C – ITEM PF2 ter/1C : Un entretien individuel pour les personnels hors métropole et à l'étranger

Lorsqu'une personne est confrontée dans son environnement professionnel à un évènement générateur de stress ou potentiellement traumatique, des répercussions sur sa santé ou sur le collectif de travail qui l'entoure peuvent apparaître. Un soutien psychologique peut lui être proposé.

Un entretien téléphonique individuel peut avoir lieu, dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de l'ordre de service déclenchant la prestation, pendant les jours ouvrés, de 7h00 à 20h00, à raison d'une durée de quarante-cinq (45) minutes par appel.

Les prises en charge sont limitées à six entretiens maximum par personne, sauf cas exceptionnel. Les entretiens se déroulent uniquement par téléphone ou par visioconférence.

3.2.4 ITEM PF2/1D – ITEM PF2 bis/1D – ITEM PF2 ter/1D : Réalisation d'un entretien individuel en face à face pour les personnels en métropole

Lorsqu'une personne est confrontée dans son environnement professionnel à un évènement générateur de stress ou potentiellement traumatique, des répercussions sur sa santé ou sur le collectif de travail qui l'entoure peuvent apparaître. Un soutien psychologique peut lui être proposé.

Cette prestation consiste en un entretien individuel réalisé, dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de l'ordre de service déclenchant la prestation, par le titulaire, en face à face, avec l'agent en situation de mal-être, dans les locaux du titulaire ou de l'administration. Si ce dernier souhaite un entretien en visioconférence, un entretien sous cette modalité est possible. En dernier recours, l'entretien téléphonique est possible mais demeure exceptionnel.

Les prises en charge sont limitées à six entretiens maximum par personne, sauf cas exceptionnel, chacun d'une durée de quarante-cinq (45) minutes.

Dans certains cas, trois séances supplémentaires peuvent être accordées. Cette prolongation de séances est obtenue après un courriel envoyé par le chef du bureau IAS ou son représentant au psychologue qui a signé la fiche de signalement. Ce psychologue prend contact avec le psychologue qui suit l'agent. En cas d'accord pour les trois séances supplémentaires, le psychologue ayant signé la fiche de signalement transmet une lettre de

mission au chef du bureau IAS ou son représentant dans un délai de sept (7) jours suivant la réception du courriel initial.

Cinquante (50) agents maximum peuvent suivre des entretiens psychologiques de manière simultanée.

3.2.5. ITEM PF2/1E – ITEM PF2 bis/1E – ITEM PF2 ter/1E : Réalisation d'un entretien de groupe ou d'une intervention psychosociale

Lorsqu'un collectif est concerné, une intervention sur site d'un ou plusieurs psychologues peut être mise en place. Par collectif, il faut entendre personnes d'un même service ou d'un même bureau.

Ces prestations collectives consistent, sur la base du volontariat, en un entretien réalisé en face à face avec chacun des agents concernés, en groupes de parole ou autres méthodes laissées à l'appréciation du psychologue et soumises à validation du chef d'organisme ou de toute autre personne qui serait le point de contact sur site, dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de l'ordre de service déclenchant la prestation. Le recours à la médiation est possible.

Les interventions sont limitées à six séances maximum par groupe, sauf cas exceptionnel. Chaque entretien dure quatre (4) heures.

Le titulaire doit transmettre, en un (1) exemplaire en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant, **un tutoriel** définissant le contenu adapté à la situation, dans un délai de sept (7) jours avant la date d'intervention.

3.2.6 ITEM PF2/2 – ITEM PF2 bis/2 – ITEM PF2 ter/2 : Une séance de conseil à l'encadrement

Préalablement à cette intervention, un échange avec le chef de bureau IAS ou son représentant sur la nature de la prestation a lieu.

La complexité des modes d'organisations du travail, les créations d'entités et la présence de conflits ou de violence sont potentiellement génératrices d'une perte de repères ou de troubles qui altèrent la santé mentale et psychique de l'agent et dégradent son bien-être au travail.

Le psychologue clinicien doit intervenir sur le site afin d'assister le management dans la communication et dans la gestion de situations stressantes.

Cette prestation consiste à établir dans un premier temps un constat de la situation puis dans un second temps, à proposer à l'encadrement des conseils et des pistes d'actions. Le titulaire propose une méthodologie complète à appliquer sur tout ou partie de la population concernée selon les situations à traiter.

Le titulaire doit transmettre en un (1) exemplaire en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant **un tutoriel** définissant le contenu du conseil et de l'assistance adaptés à la situation, dans un délai de 7 (sept) jours avant la date d'intervention.

Ces prises en charge sont limitées, sauf cas exceptionnel, à six (6) séances maximum pour l'unité concernée, chacune d'une durée de quatre (4) heures.

A l'issue de la prestation, dans un délai de trente (30) jours, le psychologue transmet en un (1) exemplaire en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant **un compte-rendu** qui précise d'une part, les mesures qui permettraient de limiter les risques psychosociaux et d'autre part, la méthodologie proposée au responsable de l'unité.

3.2.7. Quantités attendues des prestations au titre des postes forfaitaires 2, 2 bis et 2 ter sur la durée du marché

PRESTATIONS POSTE FORFAITAIRE 2	Items	Nombre de prestations
Une permanence sur site	PF2/1A	6
Mise en place d'un numéro vert d'urgence	PF2/1B	10
Un entretien téléphonique individuel pour les personnels hors métropole et à l'étranger	PF2/1C	10
Réalisation d'un entretien individuel en face à face pour les personnels en métropole	PF2/1D	700
Réalisation d'un entretien de groupe ou d'une intervention psychosociale	PF2/1E	30

Une séance de conseil à l'encadrement	PF2/2	5
---------------------------------------	-------	---

PRESTATIONS POSTE FORFAITAIRE 2 bis	Items	Nombre de prestations
Une permanence sur site	PF2 bis/1A	3
Mise en place d'un numéro vert d'urgence	PF2 bis/1B	5
Un entretien individuel pour les personnels hors métropole et à l'étranger	PF2 bis/1C	5
Réalisation d'un entretien individuel en face à face pour les personnels en métropole	PF2 bis/1D	450
Réalisation d'un entretien de groupe ou d'une intervention psychosociale	PF2 bis/1E	25
Une séance de conseil à l'encadrement	PF2 bis/2	5

PRESTATIONS POSTE FORFAITAIRE 2 ter	Items	Nombre de prestations
Une permanence sur site	PF2 ter/1A	3
Mise en place d'un numéro vert d'urgence	PF2 ter/1B	5
Un entretien individuel pour les personnels hors métropole et à l'étranger	PF2 ter/1C	5
Réalisation d'un entretien individuel en face à face pour les personnels en métropole	PF2 ter/1D	200
Réalisation d'un entretien de groupe ou d'une intervention psychosociale	PF2 ter/1E	15
Une séance de conseil à l'encadrement	PF2 ter/2	2

3.3. POSTES FORFAITAIRES 3, 3 bis et 3 ter : MISE EN PLACE DE SEANCES DE FORMATION

À partir de l'énonciation de la demande par le chef de bureau IAS ou son représentant, et de la connaissance du contexte générateur de l'intervention, les **modalités d'exécution au titre de l'ensemble des items de ces postes** par le titulaire du marché sont les suivantes :

- **Le signalement :**

Ce signalement se présente sous la forme d'une **fiche de signalement dématérialisée** adressée au chef de bureau IAS ou son représentant, sur laquelle figurent :

- La référence du marché ;
- Un numéro de dossier ;
- La ville, la direction et le service concernés ;
- La date et l'heure du signalement réalisé par l'administration.

Cette fiche est adressée par courriel au chef de bureau IAS ou son représentant, dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter du signalement téléphonique.

Le signalement peut aussi être réalisé par courriel. Le cas échéant, le chef du bureau IAS ou son représentant remplit une fiche de signalement et l'envoie à une adresse mail fonctionnelle. Cette fiche de signalement, vierge, se trouve sur le site extranet du titulaire.

- **Lettre de mission :**

Le signalement donne lieu à une lettre de mission. Une fois signée par l'administration, cette lettre devient un ordre de service et déclenche l'intervention.

La lettre de mission est transmise sous format dématérialisé au chef de bureau IAS ou son représentant par le titulaire dans un délai de sept (7) jours à compter du signalement.

La lettre de mission reprend les informations figurant dans le signalement en précisant la nature de l'intervention.

Sa validation par le chef de bureau IAS ou son représentant autorise la séance de formation.

Le titulaire doit transmettre en un (1) exemplaire en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant le **contenu de la formation/du webinaire** dans un délai de sept (7) jours au plus tard avant la date de la formation/du webinaire.

Le titulaire doit fournir **une synthèse des questionnaires d'évaluation** (conformément au modèle en annexe 3 du présent CCTP), réalisés à l'issue de la formation/du webinaire, en version informatique au chef de bureau IAS ou son représentant, dans un délai de quinze (15) jours au plus tard à l'issue de la formation/du webinaire.

3.3.1. ITEM PF3/1 – ITEM PF3 bis/1 – ITEM PF3 ter/1 : Mise en place d'une séance de formation en présentiel ou en visioconférence :

Le titulaire peut être amené, à la demande du chef de bureau IAS ou son représentant, de mettre en place des séances de formation dans le cadre de l'accompagnement des situations traumatiques et post-traumatiques, dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de l'ordre de service déclenchant la prestation.

La prestation consiste à réaliser des actions de formation sur des thématiques particulières validées par l'administration en y incluant un volet lié au harcèlement moral, au harcèlement sexuel et à la lutte contre les violences sexuelles et sexistes au profit des personnels de la DGA.

Ces séances constituées pour des groupes de 30 personnes maximum ont une durée de six (6) heures en présentiel. Dans le cas de visioconférences, la durée de la séance est limitée à trois (3) heures.

Ces séances se dérouleront en présentiel dans les locaux de l'administration ou en visioconférence depuis un poste informatique situé dans les locaux de l'administration.

3.3.2. ITEM PF3/2 – ITEM PF3 bis/2 – ITEM PF3 ter/2 : Mise en place d'un webinaire :

Ces webinaires sont mis en place dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification de l'ordre de service déclenchant la prestation.

Ce sont soit des formations en ligne dispensées par le titulaire, sur des thématiques validées par l'administration, soit des enregistrements réalisés lors des formations en visioconférence (cf. item PF3/1 – item PF3 bis/1 – item PF3 ter/1).

Ces webinaires d'une durée d'une heure et trente minutes (1h30), sauf cas exceptionnels, peuvent être accompagnés d'un support de type PowerPoint.

3.3.3. Quantités attendues des prestations au titre des postes forfaitaires 3, 3 bis et 3 ter sur la durée du marché

PRESTATIONS POSTE FORFAITAIRE 3	Items	Nombre de prestations
Mise en place d'une séance de formation en présentiel ou en visioconférence	PF3/1	5
Mise en place d'un webinaire	PF3/2	5

PRESTATIONS POSTE FORFAITAIRE 3 bis	Items	Nombre de prestations
Mise en place d'une séance de formation en présentiel ou en visioconférence	PF3 bis/1	4
Mise en place d'un webinaire	PF3 bis/2	4

PRESTATIONS POSTE FORFAITAIRE 3 ter	Items	Nombre de prestations
Mise en place d'une séance de formation en présentiel ou en visioconférence	PF3 ter/1	2

Mise en place d'un webinaire	PF3 ter/2	2
------------------------------	-----------	---

ARTICLE 4. DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS.

Postes forfaitaires	Items	Prestations	Délais d'exécution maximum des items (en heures ou jours calendaires)
PF1	Item PF1/1	Mise en place d'un centre d'appel et d'un numéro d'appel	T0 + huit (8) jours
	Item PF1/2	Participation aux réunions et restitution de comptes rendus et de rapports	Cf. article 5 du CCTP
	Item PF1/3	Mise en place et gestion d'un site extranet	T1+ huit (8) jours
PF2 PF2 bis PF2 ter	Item PF2/1A Item PF2 bis/1A Item PF2 ter/1A	Une (1) permanence sur site	OS + trente (30) jours
	Item PF2/1B Item PF2 bis/1B Item PF2 ter/1B	Mise en place d'un (1) numéro vert d'urgence	OS + douze (12) heures
	Item PF2/1C Item PF2 bis/1C Item PF2 ter/1C	Un (1) entretien individuel pour les personnels hors métropole et à l'étranger	OS + trente (30) jours
	Item PF2/1D Item PF2 bis/1D Item PF2 ter/1D	Réalisation d'un (1) entretien individuel en face à face pour les personnels en métropole	OS + trente (30) jours
	Item PF2/1E Item PF2 bis/1E Item PF2 ter/1E	Réalisation d'un (1) entretien de groupe et d'une (1) intervention psychosociale	OS + trente (30) jours
	Item PF2/2 Item PF2 bis/2 Item PF2 ter/2	Une séance (1) de conseil à l'encadrement	OS + trente (30) jours
PF3 PF3 bis PF3 ter	Item PF3/1 Item PF3 bis/1 Item PF3 ter/1	Mise en place d'une (1) séance de formation en présentiel ou en visioconférence	OS + trente (30) jours
	Item PF3/2 Item PF3 bis/2 Item PF3 ter/2	Mise en place d'un (1) webinaire	OS + trente (30) jours

T0 : date de notification du marché

T1 : date de réunion de lancement du marché.

ARTICLE 5. LIVRABLES ET DELAIS ASSOCIES

L'ensemble des documents à fournir par le titulaire au titre du marché est livré à destination, dans les délais indiqués ci-dessous.

Postes forfaitaires	Items	N° de livrable	Livrables	Délais (en jours calendaires)	RPD (cf. art. 11.2.1 du CCAP)
PF1	Item PF1/1	F1	Attestation de mise en place	T0 + huit (8) jours	10%
	Item PF1/3	F6	Attestation de mise en place	T0+ huit (8) jours	45%
	Item PF1/2	F2	Compte-rendu de la réunion de lancement	T1 + huit (8) jours	45%
		F3.x	Rapport bimestriel	Tr bi - sept (7) jours	
		F4.x	Bilan à la fin de chaque année	Tr an - sept (7) jours	
		F5	Rapport final	entre T0+49 mois et Trf -sept (7) jours	
		F7	Registre des catégories d'activités de traitement « RGPD » visé à l'article 15.3.10 du CCAP	Quinze (15) jours à compter de la demande faite par l'administration	
		F8	Documentation « RGPD » visée à l'article 15.3.11 du CCAP	Quinze (15) jours à compter de la demande faite par l'administration	

x : numéro du livrable.

T0 : date de notification du marché

T1 : date de la réunion de lancement

Tr bi : date des réunions d'avancement

Tr an : date des réunions de bilan de fin d'année

Trf : date de la réunion finale de restitution

Poste forfaitaire	Items	N° de livrable	Livrables	Délais (en heures ou jours calendaires)
PF2 PF2 bis PF2 ter	Items PF2/1A à PF2/1D	N° individuel de dossier et nom du service	Fiche de signalement dématérialisée	Tap + vingt-quatre (24) heures
	Items PF2 bis/1A à PF2 bis/1D		Lettre de mission	Jap + sept (7) jours
	Items PF2 ter/1A à PF2 ter/1D		Compte-rendu de la clôture du dossier	Tf int + trente (30) jours
	Item PF2/1E et Item PF2/2 Item PF2 bis/1E et Item PF2 bis/2 Item PF2 ter/1E et Item PF2 ter/2	N° individuel de dossier et nom du service	Fiche de signalement dématérialisée	Tap + vingt-quatre (24) heures
			Lettre de mission	Jap + sept (7) jours
			Tutoriel de présentation du contenu de l'intervention	Tf int - sept (7) jours
			Compte-rendu de la clôture du dossier	Tf int + trente (30) jours

Tap : heure d'appel de la DRH/SDAF/BIAS

Jap : jour d'appel de la DRH/SDAF/BIAS

Tf int : date de fin d'intervention

Poste forfaitaire	Items	N° de livrable	Livrables	Délais (en heures ou jours calendaires)
PF3 PF3 bis PF3 ter	Item PF3/1 et Item PF3/2 Item PF3 bis/1 et Item PF3 bis/2 Item PF3 ter/1 et Item PF3 ter/2	N° individuel de dossier et nom du service	Fiche de signalement dématérialisée	Tap + vingt-quatre (24) heures
			Lettre de mission	Jap + sept (7) jours
			Présentation du contenu de la formation/du webinaire	Tf int - sept (7) jours
			Synthèse des questionnaires d'évaluation	Tf int + quinze (15) jours

Tap : heure d'appel de la DRH/SDAF/BIAS

Jap : jour d'appel de la DRH/SDAF/BIAS

Tf int : date de fin d'intervention

ARTICLE 6. COMPOSITION DE L'ÉQUIPE DU TITULAIRE

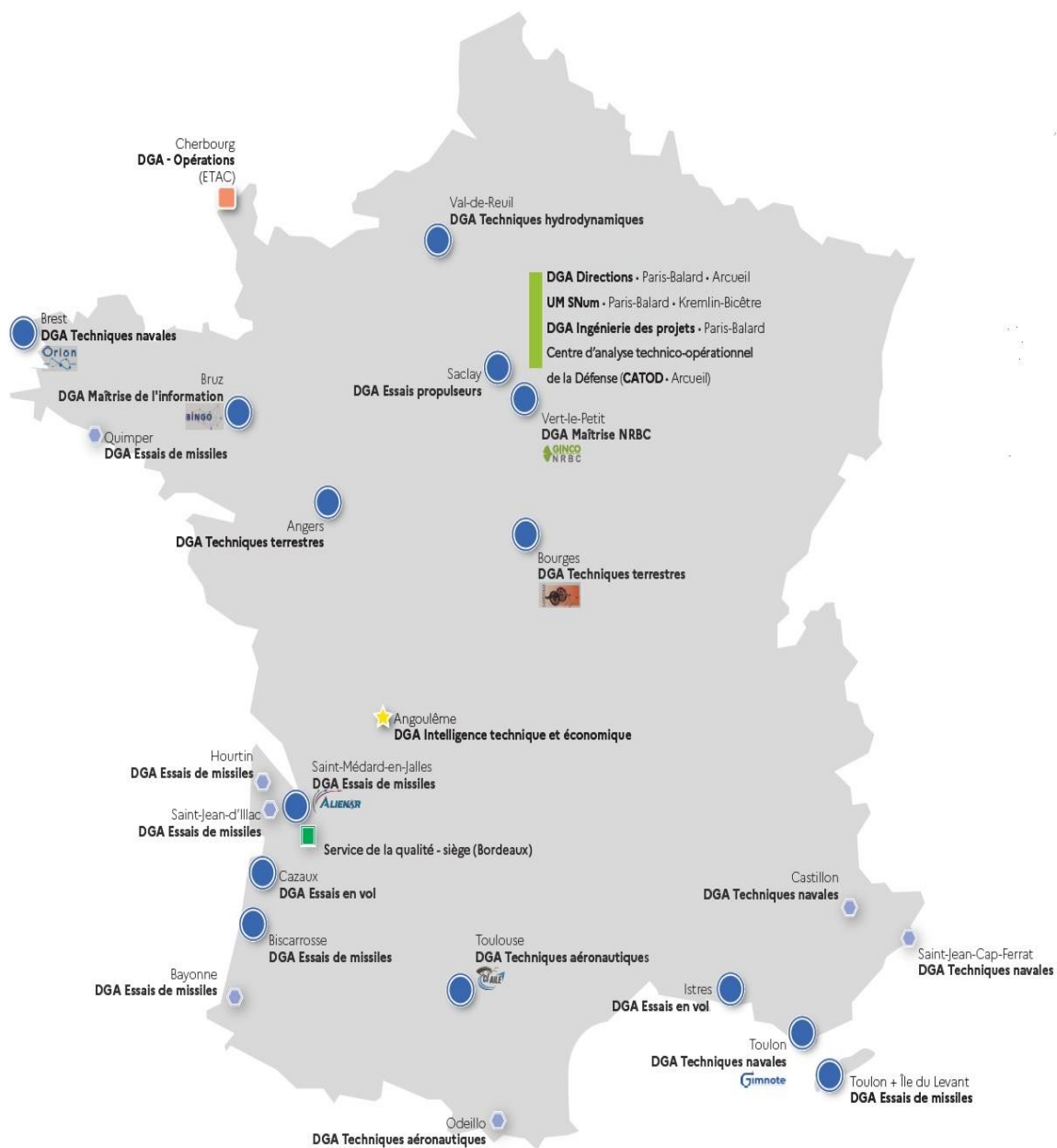
Les prestations sont assurées par des psychologues cliniciens ayant plus de cinq ans d'expérience professionnelle, eux-mêmes sous la direction d'un confrère ou d'une consœur psychologue clinicien(ne), pouvant détenir une fonction dirigeante dans l'organisme.

Il est rappelé que les intervenants psychologues doivent être des psychologues au sens de 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 titulaire aussi bien dans le cadre de l'accompagnement et du soutien psychologique qu'aux niveaux administratif et technique.

Lors de la réunion de lancement du marché, l'administration informe le titulaire des spécificités, de l'organisation et des codes en vigueur au sein du ministère des Armées et des anciens combattants, et en particulier au sein de la DGA, afin qu'il prenne en compte les sujétions propres au milieu « défense et armées » et qu'il soit immédiatement opérationnel.

Carte des sites/entités hébergeant des personnels de la DGA en France métropolitaine



ANNEXE 2 Liste des sites/entités

AIX-EN-PROVENCE	LYON
ANGERS	MALAKOFF
ANGOULEME	MARIGNANE
ARCUEIL NORD	MARSEILLE
ARCUEIL SUD	MERIGNAC
AVORD	MONT-DE-MARSAN
BALMA	MONTLUCON
ANGOULEME	MONTREUIL-JUIGNE
BAYONNE	NANCY
BELFORT	NANTES
BICETRE	NICE
BISCARROSSE	ORLEANS BRICY
BORDEAUX	PALaiseau
BOURGES	PARIS - BALARD
BREST - ARSENAL PRINCIPAL	PARIS LA TOUR MAUBOURG
BREST - BEM MONGE	PARIS LE PONANT
BREST - ILE LONGUE	PAU
CANIER-SAINT MANDRIER	QUIMPER
CASTILLON DEMANDOLX	RENNES - BRUZ
CAZAUX - LA TESTE	ROANNE
CHERBOURG	SACLAY (ORSAY)
CHERBOURG-OCTEVILLE	SAINT-CLOUD
CLERMONT-FERRAND	SAINT-DENIS
COLOMBES	SAINT-MEDARD-EN-JALLES
DIJON	SALON-DE-PROVENCE
ELANCOURT	SESDA – SAINT-MANDRIER
FONT ROMEU ODEILLO VIA	STRASBOURG
GENNEVILLIERS	TOULON
HOURTIN	TOULON - ARSENAL DU MOURILLON
ISTRES	TOULON - ILE DU LEVANT
LANESTER	TOULOUSE – CENTRE-VILLE
LE BOUCHET – VERT-LE-PETIT	TOULOUSE - BLAGNAC
LE COUDON – LA-VALETTE-DU-VAR	TOURRIIS – LA-VALETTE-DU-VAR
LE FORT DE BICETRE	TULLE
LILLE	VAL-DE-REUIL
LORIENT	

Les organismes de la DGA peuvent être multi-localisés. Une emprise peut regrouper plusieurs organismes ou antennes d'organisme qui ne relèvent pas tous de la DGA.
 Cette liste peut faire l'objet de modifications dont le titulaire sera informé.

Intitulé de la formation :
Dates :
Nom du prestataire / intervenant(e) :
Direction ou service :

Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire afin d'améliorer la qualité des sessions de formations proposées. Nous vous remercions d'indiquer la note de votre choix dans les zones réservées à cet effet en fonction de votre appréciation.

☐	Insuffisant	Moyen	Satisfaisant	Très satisfaisant	☐
	1	2	3	4	

ÉVALUATION GENERALE

1 - De façon générale, comment jugez-vous cette formation ?

ÉVALUATION DE L'ORGANISATION

2 - Convocation, connaissance du programme... :

Observations :

3 - Conditions matérielles (lieu, salle, matériel pédagogique utilisé...) :

Observations :

ÉVALUATION DU DISPOSITIF PEDAGOGIQUE

4 - Qualité de l'animation :

Observations :

5 - Qualité des supports utilisés par l'intervenant(e) :

Observations :

6 - Qualité du contenu de l'exposé de l'intervenant(e) :

Observations :

7 – Durée de la formation adaptée :

Observations :

ÉVALUATION DES ACQUIS

8 - La formation était conforme aux objectifs annoncés :

☐

Observations :

9 - Cette formation vous a permis d'acquérir ou de développer les compétences recherchées :

☐

10 – Quels sont les points positifs et les suggestions d'amélioration ?

Points positifs	Suggestions d'amélioration

Autres remarques

Merci de votre participation.

ANNEXE 4 Textes de référence du ministère des Armées et des anciens combattants

- Orientations ministérielles n° 2246/ARM/CAB en matière de prévention des risques psychosociaux et de traitement des troubles psychosociaux du 11 mai 2022 ;
- Instruction n° 494/ARM/CAB du 24 octobre 2018 relative à l'organisation, aux missions et aux modalités d'exercice des missions de la « cellule Thémis » ;
- Note n° 038969 ARM/DGA/DRH du 14 novembre 2022 relative à la prévention des risques psychosociaux et au traitement des troubles psychosociaux.