



**MARCHE RELATIF A LA MISE EN OEUVRE DE
PRESTATIONS DE SERVICE DEBRIEFING PSYCHOLOGIQUE
AU BENEFICE DES AGENTS DE FRANCE TRAVAIL LA
REUNION**

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE (CCFT)

MARCHE RELATIF A LA MISE EN OEUVRE DE PRESTATIONS DE SERVICE DEBRIEFING PSYCHOLOGIQUE AU BENEFICE DES AGENTS DE France TRAVAIL LA REUNION

I) Objet de la consultation

A) Objet

Le présent marché de services a pour objet la mise en œuvre de prestations de débriefing psychologique suite à un événement traumatisant lié au contexte professionnel pour les agents sur le territoire de France Travail La Réunion telles que ces prestations sont décrites au contrat et au présent cahier des charges fonctionnel et technique. Ces prestations s'inscrivent dans le cadre de la politique de Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) et visent à accompagner les agents confrontés à des situations professionnelles difficiles, à des événements traumatisants ou à un climat social dégradé.

B) Contexte en enjeux

France Travail, dans le cadre de ses obligations légales en matière de prévention des risques psychosociaux (RPS) et de protection de la santé mentale au travail, entend se doter d'un prestataire spécialisé, réactif et disponible pour répondre à trois catégories de besoins distincts :

- L'accompagnement individuel ponctuel des agents en difficulté, sur sollicitation ou orientation QVT/DRH ;
- La prise en charge collective des équipes exposées à un événement perturbateur ou à un climat social significativement dégradé ;
- Le débriefing psychologique présentiel à la suite d'incidents critiques affectant une agence ou un service.

Ces besoins peuvent survenir de manière imprévisible. Le titulaire devra donc garantir une disponibilité permanente et une réactivité élevée, en maintenant des délais d'intervention conformes aux exigences définies à l'article 3 du présent CCFT.

C) Caractéristiques

Les prestations s'exercent sur l'ensemble des sites de France Travail La Réunion indiqué en annexe au présent CCFT.

Caractéristiques de la région dont la liste des sites figure en annexe

- Nombre d'agent : 1531
- Nombre de site : 23/24
- Nombre de personnes travaillant en direct avec le public ou en plate-forme téléphonique : 1100 environ
- Nombre d'agression enregistrées (physiques/verbales) : 239
- Nombre d'actions de débriefing psychologique (individuel et/ou collectif) :
 - Individuel : 82
 - Collectif : 2

- Age moyen : 44.5 ans
- Ancienneté moyenne : 13 ans
- Répartition femme/homme : 75.24% femmes et 24.76% hommes
- Répartition par filière :
 - Relation de service : 76.36% soit 1169 agents
 - Management : 9.54% soit 146 agents
 - Support : 9.86% soit 151 agents
 - Autre : PEC : 4.25% soit 65 agents

Répartition par statut :

- Statut public : 16.33% soit 250 agents
- Statut privé : 83.67% soit 1281 agents

En aucun cas, ces informations ne sont contractuelles et n'engagent France Travail La Réunion.

Les principes qui régissent la mise en place des prestations de débriefing psychologiques répondent à des engagements du Titulaire sur :

- La couverture complète du territoire concerné par le présent marché ;
- La réactivité du service ;
- L'accès à tout agent France Travail en activité sur le territoire concerné

II) Description des prestations

Le déclenchement du dispositif de la prestation s'effectue dans les conditions définies au présent document et suite à des situations de violences (initiées par des acteurs externes ou internes à France Travail) ou des événements graves et exceptionnels tels que (liste non exhaustive) :

- Agression verbale : injures, insultes, menaces, ...
- Agression comportementale : bruit et tapages injurieux, destruction et dégradation, ...
- Agression physique : violences légères, coups et blessures volontaires, accident, ...
- Agissements sexistes et sexuels
- Prise d'otage
- Violences internes, accompagnement situation de crise
- Événement climatique, intoxication dans les locaux, incendie
- Décès d'un agent : sur le lieu de travail, hors lieu de travail
- Conflits interpersonnels
- Malaise grave
- Tentative de suicide ou suicide sur lieu de travail ou hors lieu de travail
- Événement personnel dont les conséquences ont un impact sur le contexte professionnel individuel ou collectif

Tout au long du marché, le Titulaire peut être amené à apporter des conseils et recommandations aux acteurs impliqués dans la gestion des événements nécessitant un débriefing psychologique.

Le Titulaire précise :

- les éléments de langage à utiliser :

- Messages clefs à communiquer,
- Vocabulaire à privilégier ou à éviter.

- la conduite à tenir :

- Attitudes à adopter,
- Actions prioritaires à réaliser.

A) Entretien individuel

1) Déclenchement des prestations

Le déclenchement d'une prestation individuelle peut résulter :

- D'une sollicitation directe de l'agent auprès de la cellule QVT (échange Agent/QVT pour accompagnement psychologique) ;
- D'une orientation DRH, dans des cas exceptionnels dûment motivés et soumis à accord préalable de la DRH.

Dans tous les cas, la saisine du prestataire est effectuée par la cellule QVT via l'envoi d'un courriel de saisine au prestataire.

Le signalement d'un évènement nécessitant un débriefing psychologique est réalisé auprès du prestataire, par l'interlocuteur dédié de France Travail désigné nominativement au cours de la réunion de lancement, à partir d'une situation identifiée grave par France Travail.

2) Processus d'exécution

Le titulaire s'engage à respecter la séquence opérationnelle suivante :

- Accusé de réception de la saisine dans un délai de 48 heures ouvrées à compter de la réception du courriel QVT ;
- Prise de contact avec l'agent et planification d'un entretien dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à compter de l'accusé de réception ;
- Réalisation de 1 à 3 entretiens sur bon de commande émis par l'entité adjudicatrice (FT/QVT) — les entretiens sont conduits par Teams ou téléphone, sauf dérogation motivée ;
- Après le premier entretien, information du service QVT de la réalisation effective de la prestation ;
- En cas de demande de l'agent pour un deuxième ou troisième entretien, soumission à évaluation QVT préalable — l'accord QVT conditionne la planification des séances suivantes ;
- Établissement d'un bilan écrit de fin de prestation (service fait) transmis à la cellule QVT à l'issue du dernier entretien réalisé, en vue du paiement ;

3) Situations sensibles

Lorsqu'un cas présentant des indicateurs de fragilité psychologique majeure est identifié par le titulaire au cours de la prestation, celui-ci en informe immédiatement la cellule QVT. Un entretien complémentaire PRESTATAIRE/QVT sur situations sensibles peut alors être convenu téléphoniquement avant de clore la prestation ou d'y mettre fin.

4) Contenu des bilans écrits

Les bilans de fin de prestation rédigés par le titulaire doivent, dans le strict respect du secret professionnel et du principe de confidentialité, comporter :

- Le nombre d'entretiens effectivement réalisés ;
- La date de clôture de la prestation ;

- Une mention générique relative à l'orientation recommandée (poursuite d'un suivi, orientation vers un professionnel de santé, etc.), sans contenu clinique nominatif

B) Cellule d'écoute individuelle sur climat d'agence dégradé

1) Objectif

Cette prestation consiste en un dispositif d'écoute individuelle déployé à l'échelle d'un collectif déterminé, lorsque la Direction Régionale identifie un climat social significativement dégradé affectant une agence ou un service. Elle vise à recueillir des témoignages individuels anonymisés permettant une analyse du climat social et la formulation de préconisations

2) Déclenchement

La prestation est déclenchée sur commande expresse de la Direction Régionale. La saisine est effectuée par la cellule QVT par courriel et doit comporter obligatoirement les éléments suivants :

- Description succincte du contexte motivant l'intervention ;
- Nom de l'agence ou du service concerné ;
- Collectif visé avec estimation du nombre de personnes potentiellement concernées ;
- Périodes souhaitées pour la réalisation des entretiens (Teams ou téléphone) ;

3) Processus d'exécution

- Dans un délai de 48 heures à compter de la saisine, le titulaire valide avec la cellule QVT les plages d'entretiens disponibles ;
- Les entretiens sont conduits individuellement en Teams ou par téléphone, pour une durée d'environ 45 minutes par personne ;
- Dans un délai de 8 jours ouvrés après la fin des entretiens, le titulaire organise une réunion Teams de restitution à la Direction Régionale.

4) Livrables

Le titulaire produit les livrables suivants dans le respect strict de l'anonymisation :

- Un compte rendu écrit comprenant : nombre d'entretiens réalisés, verbatim anonymisés, analyse des composantes du climat social identifiées, et préconisations ;
- Une présentation orale via Teams à la Direction Régionale dans un délai de 8 jours ouvrés après la fin des entretiens.

C) Cellule de débriefing collectif en présentiel suite à évènement en agence

1) Objectif

Cette prestation consiste en une intervention psychologique collective en présentiel, à la suite d'un événement critique (violence, agression, décès, incident grave, etc.) ayant affecté un collectif de travail. Elle a pour objectif de permettre aux agents de verbaliser leur vécu émotionnel, de prévenir les manifestations post-traumatiques et de préparer le retour à la normale.

2) Déclenchement

La prestation est déclenchée sur commande DRH. Le titulaire est saisi par appel téléphonique de la cellule QVT, suivi d'une confirmation écrite. La saisine comporte :

- Description du contexte et de l'événement déclencheur ;
- Nom de l'agence concernée ;
- Estimation du collectif concerné (en moyenne de 30 à 40 personnes par groupe) ;
- Date souhaitée d'intervention.

3) Processus d'exécution

- Dans un délai de 48 heures à compter de la saisine, le titulaire confirme les dates d'intervention en présentiel ;
- La prise en charge collective est réalisée sous forme de réunion présenteielle sur site, avec un groupe de 30 à 40 personnes maximum par session (au-delà, des sessions supplémentaires sont organisées) ;
- À l'issue de l'intervention présenteielle, un débriefing de clôture sur place est organisé avec le responsable de l'agence et/ou le représentant RH ;
- Un compte rendu écrit est adressé par mail à la cellule QVT dans un délai de J+5 ouvrés.

4) Livrables

- Débriefing oral sur place à l'issue de l'intervention collective ;
- Compte rendu écrit à J+5 incluant : nombre de participants présents, analyse des répercussions identifiées, suites recommandées (orientation vers suivi individuel, mesures organisationnelles, etc.).

III) Délais d'intervention et réactivité

La réactivité du titulaire constitue un critère essentiel d'exécution du marché. Le tableau ci-après récapitule les délais impératifs applicables à chaque prestation :

Prestations	Déclencheurs	Délai réponse	Modalités	Livrables
Entretien individuel de soutien psychologique	Demande agent / accord QVT	Planification sous 5 jours ouvrés	Teams / Téléphone	Bilan écrit SF + CR interne
Cellule d'écoute individuelle (climat agence dégradé)	Commande Direction Régionale	Validation plages sous 48 h	Teams / Téléphone (45 min)	CR écrit + présentation orale DR
Débriefing psychologique collectif présentiel	Commande DRH	Validation dates sous 48 h	Présentiel (30-40 pers./groupe)	Débriefing sur place + CR mail J+5

Le non-respect répété des délais d'intervention pourra donner lieu à l'application des pénalités de retard prévues dans le Contrat.

IV) Moyens humains requis

A) Confidentialité

Les intervenants sont tenus au secret professionnel conformément aux dispositions du code de déontologie des psychologues. Aucune donnée nominative relative aux bénéficiaires ne peut être transmise à l'employeur sans l'accord exprès de l'agent concerné.

B) Continuité de service

Le titulaire s'engage à maintenir en permanence un nombre suffisant d'intervenants qualifiés pour respecter les délais contractuels, y compris en cas d'absence ou d'indisponibilité de l'intervenant référent. En cas de modification de l'équipe dédiée, le titulaire en informe le commanditaire dans un délai de 10 jours ouvrés.

V) Statistiques, bilans et pilotage

Le titulaire s'engage à produire des bilans réguliers permettant au commanditaire d'assurer le suivi qualitatif et quantitatif des prestations réalisées, dans le respect de l'anonymat des bénéficiaires.

A) Réunion de lancement

Des réunions réunissant les représentants du Titulaire et les interlocuteurs de France Travail de la Direction Régionale sont organisées :

Une réunion de lancement du marché est organisée par France Travail à la notification du marché : la Direction Des Ressources Humaines Régionale - Service Relations sociales, Qualité de Vie au travail, Pilotage et la Direction Administrative et Financière, Gestion - Service Approvisionnement, Achats et Affaires Juridiques, participent à cette réunion.

Cette réunion a pour objectif de fixer les modalités opérationnelles et administratives d'exécution des prestations. Lors de la réunion de lancement, le représentant du Titulaire doit être accompagné d'un membre de l'équipe dédiée à la gestion de la prestation, et si possible d'un psychologue intervenant. Cette réunion de lancement a lieu dans le mois suivant la notification du marché. Les coordonnées de l'interlocuteur dédié de France Travail (personne ou service) sont communiquées au Titulaire au cours de cette réunion.

Une réunion annuelle de suivi de l'activité permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail, soit à la demande du Titulaire. Ces réunions ont lieu au siège de la Direction Régionale de France Travail La Réunion ou en visio-conférence *via* teams, selon décision de France Travail.

Les invitations aux réunions sont envoyées par France Travail par courriel et précisent la date, l'heure et le lieu de la réunion. Les comptes rendus des réunions sont établis par le Titulaire et transmis par courriel à France Travail dans les 15 jours calendaires qui suivent les réunions.

B) Tableau de bord trimestriel

Dans les 15 jours suivant la clôture de chaque trimestre civil, le titulaire adresse par courriel à la cellule QVT/DRH un tableau de bord trimestriel comportant *a minima* :

- Le nombre total d'entretiens réalisés par type de prestation ;
- Le nombre de bénéficiaires distincts ;
- Un classement générique des problématiques identifiées, rapproché des métiers exercés (sans identification nominative) ;
- La moyenne du nombre d'entretiens par situation/bénéficiaire ;
- Le délai moyen d'obtention du rendez-vous, de la saisine à la réalisation ;
- Une analyse synthétique des problématiques récurrentes, mise en relation avec l'organisation des agences et des services.

C) Bilan annuel

Le titulaire remet avant le 31 janvier de l'année N+1 un bilan annuel complet, adressé par courriel à la DRH et à la cellule QVT. Ce bilan consolidé reprend l'ensemble des indicateurs trimestriels et comporte une analyse longitudinale de l'évolution des problématiques sur l'année écoulée. Il donne lieu à une présentation orale en réunion DRH/QVT en présentiel.

Indicateurs	Périodicité	Support / Destinataire
Tableau de bord statistique	Trimestrielle	Mail QVT/DRH
Bilan annuel complet	Avant le 31/01 de l'année N+1	Mail + réunion présentielle DRH/QVT
Nombre d'entretiens réalisés	Trimestrielle & annuelle	TB trimestriel / annuel
Nombre de bénéficiaires	Trimestrielle & annuelle	TB trimestriel / annuel
Classement générique problématiques / métiers	Trimestrielle	TB trimestriel
Délai moyen d'obtention du RDV	Trimestrielle	TB trimestriel
Analyses génériques problématiques récurrentes	Trimestrielle & annuelle	TB trimestriel / annuel