

**MARCHE PUBLIC DE SERVICES**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES  
(CCTP)**

**RÉALISATION D'UNE ÉVALUATION DES RISQUES  
PSYCHOSOCIAUX  
À PARTIR DU DIAGNOSTIC DE 2017 ET DU PLAN D' ACTIONS  
DE PRÉVENTION DE 2019**

**MARCHÉ N° 2023M007**

## **ARTICLE 1 – PRESENTATION DU SDMIS ET CONTEXTE**

### **1.1. Présentation du Service Départemental-Métropolitain d'Incendie et de Secours (SDMIS)**

Structure unique en France, le SDMIS (Service Départemental Métropolitain d'Incendie et de Secours) est un établissement public administratif qui assure ses missions au profit de deux collectivités territoriales, le département du Rhône et la métropole de Lyon, dans le cadre d'une gouvernance partagée. Il relève à la fois de l'autorité de la présidente de son conseil d'administration pour la gestion administrative et financière, et de l'autorité du préfet et des maires - agissant dans le cadre de leurs pouvoirs de police respectifs - pour les missions opérationnelles.

Les sapeurs-pompiers du département du Rhône et de la métropole de Lyon assurent la protection des personnes et des biens au quotidien (secours d'urgence aux personnes, accidents de la circulation, incendies et opérations diverses) comme dans les situations exceptionnelles (risques technologiques, risques naturels, risques sanitaires, risques liés aux bâtiments, menace d'attentats, ...).

Le SDMIS comprend environ 6900 agents, répartis de la manière suivante :

- 1290 sapeurs-pompiers professionnels (SPP),
- 5100 sapeurs-pompiers volontaires (SPV),
- 350 personnels administratifs, techniques et spécialisés (PATS).

### **1.2. Contexte**

Le SDMIS a lancé une politique de prévention des risques psychosociaux en 2010.

Cette politique est mise en œuvre par le groupe de prévention des RPS, groupe de travail du CHSCT, piloté par le directeur des groupements territoriaux.

Ainsi, le SDMIS s'est doté d'une cellule de veille des RPS pour permettre aux agents de trouver un interlocuteur dans des situations dégradées. En outre, il a été conventionné avec le CDG69 pour la mise en place d'un dispositif (extérieur à l'organisation) de signalement des situations de harcèlement, discrimination, violences sexuelles ou sexistes.

Des actions de prévention primaire ont également été mises en œuvre, notamment le diagnostic des RPS (2017) qui a permis de construire un plan d'actions de prévention (validé en 2019) régulièrement mis à jour.

Après 3 ans de mise en œuvre du plan d'actions de prévention des RPS, il apparaît nécessaire de ré-évaluer les RPS au sein du SDMIS, d'autant que les contextes social et sanitaire ont potentiellement pu modifier la perception des choses.

En 2022, un processus d'audit des pratiques au sein du SDMIS en matière de prévention des RPS est en cours de réalisation avec l'appui d'un expert indépendant. L'objectif a été de déterminer les points forts et les axes d'amélioration de notre organisation interne pour la prévention et la prise en charge des RPS.

## **ARTICLE 2 – OBJET DU MARCHE ET PRESTATIONS ATTENDUES**

Le présent marché a pour objet d'établir une nouvelle évaluation des RPS au sein de la structure SDMIS, à partir du diagnostic de 2017 et du plan d'actions de prévention des RPS de 2019.

Cette évaluation vient dans la continuité d'une démarche RPS qui est engagée au SDMIS :

- Enquête SUMER proposée au CHS en décembre 2010 – réalisée à partir de 2011 (et poursuivie jusqu'en 2015)
- Création du groupe RPS (CHSCT du 29 avril 2016)
- Formation des membres du personnel ainsi que des membres de l'institution.
- 2017 : réalisation du diagnostic des RPS
  - o questionnaire réalisé avec le groupe de travail et réalisé à l'automne 2017
  - o plan d'actions de prévention des RPS en 2017 intégré dans le DOCUMENT UNIQUE (DU 2022)
- dans le cadre du plan d'actions RPS, création d'une Cellule de veille (2019) - Note de service N°2019-029 mise à jour par la note n°2021-011.
- Démarche SSQVS et amélioration de la SSQVS selon un process EFQM
- Audit interne de nos pratiques.

Ces éléments seront fournis au titulaire du marché lors du démarrage des prestations.

Cette évaluation des RPS version 2023 doit s'intégrer dans le format Document Unique et reprendre les points indiqués à l'article 5 du CCTP.

Les points de vigilance émergents dans le diagnostic de 2017 et le DU de 2022 et les résultats des enquêtes internes d'évaluation de la SSQVS (process EFQM) devront être pris en compte pour cette nouvelle évaluation.

*Contexte : déroulement de la démarche de diagnostic des RPS en 2017 et plan d'actions de prévention associé*

*Le diagnostic de 2017 a été réalisé au moyen du questionnaire de KARASEK déployé auprès de tous les personnels du SDMIS (SPP – PATS et SPV) avec un taux de réponse de 65%. Les résultats ont été ventilés selon le statut du répondant, à savoir : SPP ou PATS ou SPV, quel que soit le lieu d'affectation (Etat-Major, centre à garde postée, caserne mixte, caserne de volontaires, ville ou campagne) et la fonction (position hiérarchique, métier à caractère administratif ou technique).*

*Les personnels devaient se positionner (« d'accord » à « pas d'accord ») selon les formulations du modèle de Karasek dans les 8 facteurs de risque RPS identifiés par Gollac.*

*A l'issue de cette analyse qualitative et quantitative selon les facteurs de risques de Gollac, des groupes de travail ont été constitués pour élaborer un plan d'actions s'articulant autour des 3 niveaux de prévention (primaire, secondaire et tertiaire) et de 4 thématiques retenues :*

- Pilotage et suivi des RPS
- Accompagnement individuel et collectif
- Organisation du travail et management
- Communication

*Le plan de 33 actions de prévention a été validé en CHSCT fin 2019. La première d'entre elles a été de créer la cellule de veille des RPS visant à recueillir les saisines des agents se trouvant dans une situation difficile.*

*L'intégration des résultats dans le DU en 2022 fait ressortir des imprécisions liées à la mission spécifique du SDMIS.*

CCTP

*La mise à jour du plan d'actions a été réalisée principalement avec les directeurs.*

Aussi, il est souhaité de mesurer la perception qu'ont les acteurs de terrain, du plan d'actions de 2019.

Une consultation relativement large impliquant tous les niveaux hiérarchiques et tous types de personnels, et sur tous les sites, est souhaitée. L'organisation est à la libre appréciation du titulaire : consultations individuelles par le biais d'un entretien et/ou d'un questionnaire, consultation en collectifs.

L'anonymat doit être préservé.

Aucune méthode de questionnaires n'est privilégiée. **Toutefois, quelle que soit la méthodologie proposée par le titulaire, celle-ci doit intégrer, prendre en compte et mesurer de façon pertinente et adaptée, la spécificité de la mission du SDNIS** qui est de porter secours sur des situations parfois traumatisantes, impliquant urgence de la mission, interruptions et alternance de travail jour / nuit.

Les moyens de consultation peuvent être complémentaires. La méthodologie proposée doit exposer précisément les modalités envisagées de la consultation des personnels ainsi que les moyens de la consultation.

Cette nouvelle évaluation des RPS doit aussi prendre en compte les différents statuts, métiers et fonctions du SDNIS en proposant un découpage judicieux et adapté en unités de travail. Le découpage sera affiné avec le SDNIS et validé en groupe de prévention des RPS.

Les modalités de consultation (découpage – questions du questionnaires) pourront faire l'objet d'un éventuel ajustement avec le groupe de prévention des RPS.

La méthodologie d'intervention est celle proposée dans l'offre du titulaire.

### **ARTICLE 3 - PROCESSUS D'INTERVENTION ATTENDU ET CALENDRIER**

Le titulaire devra nommer un responsable de projet, contact unique pour le SDNIS, garant du projet et de sa cohérence. Ce responsable de projet devra être présent aux différentes étapes majeures définies dans le calendrier et sera disponible facilement.

Le titulaire présentera une méthodologie qui intégrera un calendrier prévisionnel de réalisation et le nombre de jours proposés par étape et global. Elle fera l'objet d'une présentation préalable au SDNIS qui devra la valider.

Des réunions d'avancement de la démarche seront programmées et animées par le titulaire dans le déploiement de la méthodologie.

Le titulaire doit proposer, à l'issue de chaque réunion un compte-rendu qu'il transmettra par mail au SDNIS, dans les délais précisés dans son offre.

Le titulaire rendra régulièrement compte des avancées de la démarche au groupe de prévention des RPS.

Une fois l'intervention réalisée, l'évaluation et les résultats de l'intervention seront présentés au SDMIS puis, au CST en FSSCT et/ou CCDSPV (comité consultatif départemental des sapeurs-pompiers volontaires) du SDMIS.

Le titulaire organisera et animera *a minima* :

- une réunion de présentation de la démarche aux différentes instances (FSSCT, comité de pilotage et groupe de prévention auront lieu en présentiel ;
- une réunion de restitution aux différentes instances (FSSCT, comité de pilotage et groupe de prévention) auront lieu en présentiel.

#### **ARTICLE 4 - COORDINATION ET SUIVI**

La coordination et le suivi du marché seront faits par le groupe de prévention des RPS piloté par le directeur des groupements territoriaux (DGT) et comprenant entre autres des membres du CST et du CCDSPV.

Le Groupement Management par la Sécurité (GMS) sera l'interlocuteur privilégié pour la mise en œuvre au sein du SDMIS.

#### **ARTICLE 5 - PROFIL DU OU DES INTERVENANTS**

Le ou les intervenant(s) doi(ven)t être spécialisé(s) dans la prévention des risques psychosociaux. La certification CST/CHSCT constituera un point favorable.

Le ou les intervenants doi(ven)t être spécialisé(s) dans le domaine de la psychologie du travail ou de la prévention des risques psychosociaux dans le travail (exemple : médiateur du travail, psychologue du travail, profil spécialisé en psychologie du travail, autre profil de préventeur, ...)  
Pour chaque situation entrant dans le cadre de cette prestation, le titulaire du marché désignera les profils adaptés à la méthodologie proposée.

Outre le parcours diplômant des potentiels intervenants, le titulaire du marché doit justifier que les intervenants proposés ont mené à bien des recensements et évaluations des RPS. Il sera judicieux de détailler sommairement, les méthodologies déployées par le ou les intervenants pressentis pour réaliser les prestations.

Le ou (les) intervenant(s) sera(ont) soumis au devoir de discrétion professionnelle.

Le titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations ainsi que des intervenants qu'il a désigné pour en assurer la conduite et dont il garantit les compétences dans le domaine concerné.

Les intervenants proposés par le titulaire et désignés dans le mémoire technique doivent assurer personnellement et intégralement l'animation des sessions d'accompagnement.

Si, pour une raison indépendante de leur volonté, les intervenants proposés par le titulaire sont dans l'impossibilité temporaire ou définitive d'assurer eux-mêmes l'animation des réunions d'accompagnement, le titulaire en avise sans délai le SDMIS.

Le titulaire prend alors toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve ni compromise, ni altérée.

À cet effet, obligation est faite au titulaire de désigner un remplaçant à l'intervenant défaillant et d'en communiquer sans délai, le nom, les titres, qualifications, CV, références et coordonnées au SDMIS. Le SDMIS se réserve la possibilité de récuser l'intervenant proposé par le titulaire et d'annuler l'action de formation sans que le titulaire puisse prétendre à une quelconque indemnité.

De même, le SDMIS peut décider d'exiger du titulaire le remplacement d'un ou plusieurs intervenants assurant les prestations. Cette décision, pouvant intervenir à tout moment de l'exécution du marché, est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail, sans qu'il puisse prétendre à de quelconques indemnités.

## **ARTICLE 6 – RESULTATS ATTENDUS**

Il est attendu du titulaire l'identification et l'évaluation des situations à risques psychosociaux selon les différentes familles de facteurs de risques, conformément à la méthodologie proposée, qui comportera les phases suivantes :

- Phase 1 : Cadrage du projet : analyser les documents et procédures existants, ajuster la méthode et les unités de travail au contexte du SDMIS

- Phase 2 : Mise en œuvre de la méthodologie proposée

- Phase 3 : Restitution des résultats et des livrables

Les résultats seront présentés par unité de travail et selon les statuts des personnels.

Chaque situation à risque sera évaluée selon les critères GRAVITE et FREQUENCE d'exposition et le niveau de risque sera, le cas échéant, pondéré en fonction des mesures de prévention existantes. La grille de cotation interne au SDMIS sera de préférence utilisée sauf proposition pertinente du titulaire, sous réserve de validation préalable par le groupe de prévention des RPS.

Le titulaire doit élaborer le document unique qui doit comprendre *a minima* les points suivants :

- Recensement des situations à risque psycho-social
- Évaluation du niveau de risque de chacune des situations identifiées selon les critères GRAVITE, FREQUENCE et MAÎTRISE du risque
- Mettre en perspective pour chacune des situations identifiées, la ou les mesures existantes ainsi qu'une action correctrice éventuelle, assortie d'un porteur et d'une échéance de mise en œuvre.

Le SDMIS utilise un logiciel de Document Unique (DU) : Hygie. Le titulaire doit intégrer le DU RPS dans Hygie.

La grille de cotation Hygie pourra être amendée pour répondre à la spécificité des RPS mais il est souhaité conserver les échelles de cotation gravité / fréquence.

Une matrice excel (« template ») permettant l'intégration automatisée dans Hygie sera fournie par le SDMIS.

L'évaluation doit permettre de prioriser et hiérarchiser les risques selon des niveaux de priorité 1, 2 ou 3.

Chaque situation risque *a fortiori* de niveau 1 ou 2 doit se voir proposer une action correctrice visant à réduire ou supprimer le risque.

Les actions constitueront un nouveau plan de prévention assorti d'échéances d'exécution et de porteur pour chacune d'elle.