

Checklist d'évaluation des prestataires

Grille de sélection pour un partenaire en prévention santé mentale au travail
Critères basés sur les exigences métier et les bonnes pratiques professionnelles

1. Expertise et qualifications professionnelles

Points critiques à vérifier obligatoirement

Critère	Oui	Non	Score /5
Intervenants titulaires d'un titre de psychologue (n° ADELI vérifiable)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Spécialisation en psychologie du travail ou clinique du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Formation continue / supervision régulière des intervenants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Connaissance du cadre réglementaire (L4121, ANI QVCT, DUERP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Maîtrise des modèles RPS (Karasek, Siegrist, Gollac)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2. Expérience terrain et références

Critère	Oui	Non	Score /5
Expérience avérée en entreprise (> 3 ans)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Références clients vérifiables dans des secteurs similaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Taux de renouvellement client > 70%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Témoignages ou études de cas disponibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Capacité à intervenir sur plusieurs sites / en multi-régions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3. Approche pédagogique et posture

Critère	Oui	Non	Score /5
Approche non-culpabilisante et bienveillante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pédagogie interactive (pas de « cours magistral »)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Capacité à créer un climat de confiance rapidement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Outils et supports pédagogiques de qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Adaptation du discours aux différents publics (managers, terrain...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. Offre de services et flexibilité

Critère	Oui	Non	Score /5
Offre complète : diagnostic, sensibilisation, accompagnement, évaluation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Formats variés : présentiel, distanciel, hybride	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dispositif de soutien psychologique individuel disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Capacité à personnaliser les contenus au contexte client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réactivité et disponibilité (délai de mise en place < 3 semaines)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5. Confidentialité et sécurité des données

Critères éliminatoires en cas de non-conformité

Critère	Oui	Non	Score /5
Conformité RGPD documentée et auditable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Anonymat garanti pour les dispositifs de soutien individuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hébergement des données en France / UE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Engagement de confidentialité formalisé dans le contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Processus de remontée d'alertes clair (sans identification)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6. Pilotage et mesure d'impact

Critère	Oui	Non	Score /5
Reporting régulier prévu (mensuel ou trimestriel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Indicateurs de suivi proposés (participation, satisfaction, usage)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Interlocuteur dédié identifié côté prestataire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comité de pilotage proposé avec le client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Capacité à produire un bilan d'impact annuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Synthèse d'évaluation

Catégorie	Score obtenu	Score max
1. Expertise et qualifications		/25
2. Expérience terrain		/25
3. Approche pédagogique		/25
4. Offre et flexibilité		/25
5. Confidentialité (éliminatoire)		/25
6. Pilotage et mesure		/25
TOTAL		/150

Interprétation du score :

- < 75/150 : Prestataire non recommandé
- 75-100/150 : Prestataire acceptable avec réserves
- 100-125/150 : Bon prestataire
- > 125/150 : Prestataire recommandé

Question clé à poser systématiquement :

« Quel est votre taux de ré-engagement client après une première intervention ? »
Un taux > 70% est un excellent indicateur de satisfaction réelle.