

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE FOURNITURES ET PETITS MATERIELS DE BUREAU

N° DE CONSULTATION 003.24 BIS

Sommaire

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL | 4 |
| 2. | OBJET DU MARCHÉ | 6 |
| 2.1. | Libellé et description du marché | 6 |
| 2.2. | Périmètre du marché | 6 |
| 2.2.1. | Sur le plan territorial : Métropole et Corse | 6 |
| 2.2.2. | Sur le plan fonctionnel : détermination de la famille d'achat | 6 |
| 2.2.3. | Exemples d'exclusions | 6 |
| 3. | VOLUMETRIE | 6 |
| 4. | DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES | 7 |
| 4.1. | Objectif des prestations | 7 |
| 4.2. | Caractéristiques techniques | 8 |
| 4.2.1. | Caractéristiques techniques des produits | 8 |
| 4.2.2. | Qualité des produits | 9 |
| 4.2.3. | Exigences environnementales | 9 |
| 4.2.3.1. | Prérequis attendus des articles « verts » : principes généraux. | 10 |
| 4.2.3.2. | Prérequis attendus des articles « verts » par familles de produits | 12 |
| 4.2.3.3. | Prérequis relatifs à la protection ou mise en valeur de l'environnement | 15 |
| 4.3. | Modalités d'exécution des prestations | 15 |
| 4.3.1. | Catalogue restreint | 15 |
| 4.3.2. | Passation des commandes | 17 |
| 4.3.3. | Outil de commande en ligne | 17 |
| 4.3.4. | Formations | 21 |
| 4.3.5. | Livraison | 21 |
| 4.3.6. | Assistance | 23 |
| 5. | ATTENTES PARTICULIÈRES VIS-A-VIS DES TITULAIRES | 24 |
| 5.1.1. | Devoir de conseil | 24 |
| 5.1.2. | Plan de progrès | 24 |
| 5.1.3. | Devoir d'information | 24 |
| 6. | MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ | 24 |
| 6.1. | Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail | 24 |
| 6.2. | Interlocuteurs de France Travail auprès des titulaires | 25 |
| 6.3. | Instances de pilotage et de suivi | 25 |
| 6.4. | Éléments de reporting | 25 |
| 6.4.1. | Un état statistique des articles consommés pour chaque entité | 26 |
| 6.4.2. | Deux états statistiques au niveau national | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 7. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS | 28 |
| 7.1. Contrôles à la charge des titulaires | 28 |
| 7.2. Contrôles réalisés par France Travail | 28 |
| 8. ANNEXE 1 – MODALITES DE MISE EN ŒUVRE D'UN PUNCH-OUT AVEC LE SI FRANCE TRAVAIL (SAP S4-HANA) A HORIZON 2025 | 29 |

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et soumis aux règles comptables applicables aux entreprises industrielles et commerciales. Son directeur général est nommé en conseil des ministres.

France Travail est administré par un conseil d'administration, son action s'appuie sur une direction générale, et une organisation déconcentrée.

Une convention pluriannuelle d'objectifs et de gestion conclue entre l'État, l'Unedic et France Travail, définit les objectifs assignés à France Travail au regard de la situation de l'emploi et des moyens prévisionnels qui lui sont alloués par l'Unedic et l'État.

En matière d'achat, France Travail est soumis aux dispositions de Code de la commande publique.

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, Pôle emploi est devenu France Travail le 1er janvier 2024. Cette transformation, qui n'emporte pas la création d'une nouvelle personne morale, consiste en un changement de dénomination et un élargissement des missions de l'établissement au sein du réseau pour l'emploi mentionné à l'article L.5311-7 du code du travail.

En tant qu'opérateur, France Travail a pour mission d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel et de veiller à la continuité de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il prescrit toutes les actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Il favorise leur reclassement, leur promotion professionnelle, ainsi que leur mobilité géographique et professionnelle. France Travail aide et conseille les entreprises dans leurs recrutements, prospecte le marché du travail et a également pour mission de développer une expertise sur l'évolution des emplois et qualifications.

ENGAGEMENTS

France Travail se veut précurseur, au service de la société française, en mettant la diversité, le RSE et la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs.

En lien avec la circulaire du n°6425 SG- du 21 novembre 2023 portant sur les engagements de la transformation écologique de l'Etat, France Travail s'engage dans l'action de : « Consommer moins et mieux, en achetant des produits plus durables et en repensant les modèles de consommation cités ci-dessous :

- Suivi du Schéma de Promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER).
- Intégration de considérations environnementales dans les contrats (marchés publics) selon les objectifs du Plan national pour des achats durables (PNAD), la loi n°2021-1104 du 22 août 2021 dite « Climat et résilience », le décret n° 2022-767 du 2 mai 2022 et la loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 « relative à l'industrie verte ».
- Intégration des critères environnementaux lors de l'attribution des marchés, le cas échéant en mobilisant un critère unique « coût » fondé sur l'approche en cycle de vie, à chaque fois que c'est

possible. Cible 2023 : 60% de contrats avec au moins une considération environnementale, 2024 : 80%, 2025 : 100%.

- Veille à l'application de l'article L229-25 du code de l'environnement et du décret n°2022-982 du 1er juillet 2022 relatif aux BEGES en définissant une condition d'exécution obligatoire des marchés sur la communication d'un BEGES et d'un plan de transition associé de réduction des émissions GES, pour toutes les personnes morales de droit privé employant plus de cinq cents personnes.
- Veille à appliquer les mesures résultant de la loi « industrie verte » au sujet de la commande publique soit :
 - o La possibilité d'exclure de la commande publique des opérateurs ne satisfaisant pas à leurs obligations, en matière de publication d'un bilan d'émissions de gaz à effet de serre et d'un plan de vigilance ;
 - o L'accélération de la mise en œuvre obligatoire - c'est-à-dire dès juillet 2024 - de critères environnementaux dans les marchés publics pour des produits clés de la décarbonation.
- Intégration des considérations relatives au transport et à la logistique, notamment sur l'initiative FRET 21. Cible 2024 : 100% des marchés respectent ces obligations
- Application volontaire de l'obligation de l'article 58 de la loi AGECE déclinée par le décret n° 2021-254 du 9 mars 2021 qui impose d'acheter des produits réemployés, réutilisés ou comportant une part de matière recyclée.
- Encourage ses services à acheter ou récupérer des biens d'occasion, notamment via les plateformes dédiées (encheres-domaine.gouv.fr et dons.encheres-domaine.gouv.fr) et en particulier lors des projets de réaménagements (par exemple les meubles, le matériel informatique, etc.)
- Interdiction d'achat de plastique à usage unique en vue d'une utilisation sur les lieux de travail et dans les événements qu'il organise, en application de l'article 77 de la loi AGECE et du décret du 4 janvier 2022.
- Les établissements de France Travail recevant du public pouvant accueillir plus de 300 personnes sont équipés d'au moins une fontaine d'eau potable librement accessible au public par tranche de 300 personnes pouvant être accueillies, dès lors qu'ils seront raccordés à un réseau d'eau potable.

CONTEXTE

France Travail renouvelle son marché de fournitures et petits matériels de bureau arrivant à échéance en août 2024. Ce marché est destiné à couvrir les besoins de France Travail dans le cadre du fonctionnement, de ses activités quotidiennes au sein de ses agences ou tout autre site (administratif, plateforme...).

France Travail (ex-Pôle emploi) a initié lors de sa précédente consultation une optimisation de ses achats de fournitures et petits matériels de bureau. Cet effort s'est traduit par la valorisation de produits écoresponsables et une redéfinition du catalogue restreint afin d'en améliorer le recours.

France Travail souhaite poursuivre ces améliorations apportées en maintenant la qualité des produits, en optimisant son taux de recours à son catalogue restreint et en favorisant le recours aux produits verts.

France Travail représente environ 55 000 agents, une organisation déconcentrée en directions régionales, et directions territoriales auxquelles sont rattachées un peu plus de 915 agences et points relais, et 55 plateformes de services téléphoniques ou de traitement centralisé, sur l'ensemble du territoire français (départements et régions d'Outre-mer compris). France Travail comporte, par ailleurs, 3 autres établissements que sont la Direction générale, la Direction des systèmes d'information et France Travail services pour une surface totale du parc immobilier d'environ 1 282 510 m² soit environ 1 300 points de livraison.

2. OBJET DU MARCHÉ

2.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'achat et la livraison de fournitures et petits matériels de bureau.

2.2. PERIMETRE DU MARCHÉ

2.2.1. Sur le plan territorial : Métropole et Corse

Le présent marché a pour périmètre géographique la France Métropolitaine, inclus la Corse et concerne l'ensemble des établissements de France Travail (agences, sites administratifs, plateforme...).

2.2.2. Sur le plan fonctionnel : détermination de la famille d'achat

Le présent marché a pour objet l'acquisition de fournitures courantes et petits matériels de bureau définis par les familles de produits suivantes : Blocs et cahiers, Ecriture et correction, Classement et archivage, Fournitures de bureau, Etiquetage et signalétique bureau, Enveloppes et expédition, Agencement de bureau, Petit équipement bureautique, Conférences et communication, Produits alimentaires (accueil et pause).

2.2.3. Exemples d'exclusions

Le présent marché ne concerne pas les DROM (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Mayotte). Le montant des commandes étant très faible, le coût du transport vers les DROM viendrait surenchérir le coût des prestations de manière significative.

Le marché ne concerne pas non plus les consommables informatiques et le papier ramette « standard » pour les photocopieurs, ces familles achats étant couvertes par d'autres marchés. L'électroménager et la petite quincaillerie ne sont également pas inclus au référentiel produit de ce marché.

3. VOLUMETRIE

A titre indicatif, ci-dessous les consommations du marché au titre des 3 dernières années de marché allant de septembre 2020 à décembre 2023.

Le tableau montre les évolutions du taux de recours au catalogue restreint, le taux de recours aux produits verts ainsi que le nombre d'articles commandés.

| Année marché | CA Total en €HT | CA Total Catalogue FT | Taux de recours Catalogue FT | CA total produits verts | Poids total produits verts | Nombre d'articles commandés |
|--------------|-----------------|-----------------------|------------------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 2023 | 1 237 340,44 | 744 581,22 | 60% | 457 655,81 | 37% | 981 641 |
| 2022 | 1 436 072,97 | 757 324,22 | 53% | 499 372,19 | 35% | 1 177 075 |
| 2021 | 1 519 117,42 | 724 466,30 | 48% | 599 226,78 | 39% | 1 135 046 |
| 2020 (09-12) | 564 294,34 | 322 925,61 | 57% | 208 099,63 | 37% | 475 264 |
| TOTAL | 4 272 382,82 | 2 265 826,56 | 55% | 1 588 270,26 | 37% | 3 419 847 |

France Travail souhaite améliorer ces chiffres, afin d'atteindre 80% minimum de taux de recours au catalogue restreint, et 50% minimum de taux de recours aux produits verts au démarrage du marché, avec un objectif de 80% en fin de marché, tout en maintenant la qualité des produits.

4. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS

Les objectifs de la prestation sont les suivants :

- Le maintien des coûts d'acquisition des produits et des services associés ainsi que la maîtrise de ces coûts durant toute la durée du marché,
- Le respect de l'image de France Travail en ne proposant pas de produits à caractères ostentatoires ou déplacés,
- L'engagement à fournir des produits dont l'origine est certifiée, et respectant les normes européennes
- La mise à disposition d'un catalogue restreint adaptable,
- La mise à disposition d'un outil de commande en ligne, et l'accompagnement sur son utilisation
- L'adéquation des produits avec les usages et nouveaux usages des collaborateurs,
- La mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à l'amélioration, la satisfaction et le confort d'usage des utilisateurs,
- L'optimisation du taux de recours au catalogue restreint défini par France Travail (objectif 80%),
- La mise en œuvre d'une approche responsable en termes de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE), s'appuyant sur un processus détaillé de référencement des fournisseurs et des produits, permettant :
 - L'optimisation du taux de recours aux produits verts (50% du chiffre d'affaires minimum sur la première année d'exécution du marché, objectif 80% sur la dernière année d'exécution du marché), dans le cadre de la clause de progrès décrite à l'art. 6.1.1.1 du contrat),
 - Le maintien de la part du nombre de produits verts au catalogue restreint à hauteur de 50%.

4.2. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

4.2.1. Caractéristiques techniques des produits

Le titulaire doit obligatoirement être en mesure de livrer les familles et sous familles de produits définies ci-dessous.

| Familles de produits | Principales sous familles de produits |
|------------------------------|--|
| Blocs et cahiers | Blocs de bureau, blocs et index repositionnables, cahiers. |
| Ecriture et correction | Stylos plume et cartouches, stylos encre gel, stylos bille, rollers, feutres, recharges, portemines et mines, crayons et taille-crayons, surligneurs, marqueurs, correcteurs, gommes. |
| Classement et archivage | Chemises et sous chemises, chemises carte lustrée, chemises polypropylène, chemises coins, chemises extensibles, trieurs, parapheurs, boîtes de classement, boîtes d'archives, conteneurs, classeurs à anneaux, classeurs à levier, intercalaires, dossiers suspendus. |
| Fournitures de bureau | Dévidoirs et adhésifs de bureau, pastilles adhésives, colles et dévidoirs de colle, cutters et lames, ciseaux, punaises, trombones, agrafeuses et agrafes, déagrafeurs, perforateurs, timbres, dateurs, tampons. |
| Enveloppes et expédition | Enveloppes, pochettes et sac kraft. |
| Agencement de bureau | Modules de classement, corbeilles de tri, porte-revues, corbeilles à papier, sous-mains, semainiers, répertoires, calendriers. |
| Petit équipement bureautique | Calculatrices, piles. |
| Etiquetage et signalétique | Titreuses et rubans, étiquettes, badges. |
| Conférences et communication | Chevalets, tableaux blancs, tableaux liège, notes repositionnables |

| | |
|--|--|
| Produits alimentaires (accueil et pause) | Café, thé, sucre, gobelets. |
| Produits d'hygiène | Solutions bactéricides, nettoyeurs petites surfaces. |

Les sous-familles sont constituées d'un ensemble de références offrant une même fonction d'usage.

France Travail se réserve le droit d'ajouter ou de supprimer des articles du catalogue général et/ou restreint. Il peut également demander la possibilité d'intégrer des références non prévues au catalogue général.

4.2.2. Qualité des produits

France Travail utilise des articles qui présentent le meilleur rapport qualité/prix TTC, notamment ceux issus de marques distributeurs et marques fabricants sur les catégories de produits où l'offre existe.

Les articles de « marques fabricants » représentent des produits fabriqués par de grands groupes dont la gamme est connue et que tous les candidats au présent marché peuvent commercialiser. La « marque de distributeurs » concerne une gamme de produits qu'un fournisseur développe à sa propre enseigne à un coût moins élevé.

A tout moment, la Direction des Achats et des Marchés et la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux peuvent décider de la non-adéquation d'un article que ce soit par sa non-conformité aux spécifications du BPU (Bordereau des Prix Unitaires) ou à sa qualité défectueuse constatée à l'usage. Dès réception de cette alerte, le titulaire doit proposer dans un délai 3 jours ouvrés maximum à la Direction des Achats et des Marchés et à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, un produit de remplacement répondant au même besoin, présentant un niveau de qualité au moins équivalent que celui demandé initialement et dont le prix TTC ne peut être supérieur au prix TTC de l'article supprimé. Le titulaire intégrera cette nouvelle référence dans le catalogue restreint après validation et accord préalable par courriel de la Direction des Achats et des Marchés et de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux.

Afin de réduire la fréquence de renouvellement, le titulaire doit proposer des petits matériels ayant une durée de vie améliorée grâce à leurs qualités de solidité et de résistance. Le titulaire est responsable de la qualité des fournitures, tant au stade de la livraison, qu'à celui de l'utilisation.

Le candidat est dans l'obligation de fournir toutes les fiches techniques ou descriptives des produits qu'il proposera dans le BP.

4.2.3. Exigences environnementales

Depuis 2009, France Travail (ex-Pôle emploi) s'est engagé dans une démarche de réduction de son impact environnemental, mesuré par la réduction de ses gaz à effet de serre grâce au calcul annuel de son bilan carbone. Aujourd'hui, France Travail s'est doté d'une trajectoire bas carbone à horizon 2030, basée sur la méthode internationale ACT pas à pas, en privilégiant 4 axes : les bâtiments, le SI, les mobilités et les achats. Pour ces derniers, France Travail a procédé à la mise en place d'un SPASER mettant en exergue notamment des exigences environnementales dans ses marchés.

A travers ses achats, France Travail souhaite également favoriser une démarche d'insertion professionnelle de publics connaissant des difficultés d'accès à l'emploi.

Le candidat doit proposer un minimum obligatoire de 187 produits dits "verts", ce qui représente 52% du total du nombre de produits demandés au Bordereau des Prix.

Les fournitures et petits matériels de bureau ainsi proposés devront bénéficier d'une plus-value environnementale reconnue, en se fondant sur :

- les prérequis énoncés dans le point 5.2.3.2 en comparaison avec d'autres articles ayant un usage similaire ;
- le processus de référencement des fournisseurs et des produits présenté par le titulaire lors de la remise de son offre, au point 3.1 du cadre de réponse.










Le candidat indique dans la rubrique dédiée du cadre de réponse les fiches techniques, le mode d'administration et le contrôle des labels et certifications propriétaires et/ou privés concernant ses produits.

Le caractère écoresponsable de ces fournitures sera validé par la Département RSE de France Travail.

4.2.3.1. Prérequis attendus des articles « verts » : principes généraux.

- Promouvoir des produits robustes qui engendrent le moins de déchets et/ou sont recyclables ;
- Bannir les produits jetables (car France Travail souhaite limiter sa production de déchets) et privilégier des produits rechargeables (avec recharges à disposition) ;
- Exclure l'utilisation de substances dangereuses pour la santé et l'environnement : substances cancérigènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction (mercure, solvants toxiques, COV, métaux lourds dans les colorants), PVC ;
- Privilégier des produits à base de matériaux recyclables ou des produits re-manufacturés (c'est-à-dire à base de matériaux recyclés) ;
- Prioriser des articles respectueux de l'environnement éco-labellisés ou équivalent lorsque le label existe pour l'article concerné ;

- Privilégier des articles mono-composants ou composés d'éléments facilement séparables pour pouvoir entrer dans une filière de recyclage (France Travail se veut vertueux en matière de traitement et recyclage de ses déchets) ;
- Promouvoir les appareils et solutions techniques à faible consommation d'énergie ;
- Bannir des fournitures dont le lieu et les conditions de production sont inconnus ;
- Choisir des produits issus d'un processus de production respectueux de l'environnement et avoir une traçabilité du processus de production ;
- Encourager l'utilisation de produits alimentaires certifiés issus de l'agriculture biologique, de l'agriculture raisonnée ou du commerce équitable ;
- Veiller à une optimisation des emballages :
 - Proscrire les produits emballés en petit conditionnement ou individuellement lors de commandes par lot ;
 - Bannir le suremballage ou des emballages disproportionnés par rapport à la taille des articles ;
 - Favoriser des emballages issus de matériaux recyclés et recyclables et qui peuvent être récupérés lors d'une prochaine livraison par le livreur.
- Bannir les articles possédant les symboles de danger suivants :

| | | |
|----------------|---|---|
| Corrosion | Produit corrosif comme les acides et les bases qui rongent les métaux mais aussi la peau et/ou les yeux |  |
| Inflammabilité | Produit pouvant s'enflammer. Produit comburant pouvant provoquer ou aggraver un incendie Produit explosif sous l'effet d'une flamme, d'une étincelle |    |
| Toxicité | Produit qui empoisonne à forte dose, qui est irritant, qui peut provoquer des allergies cutanées ou de la somnolence Produit qui empoisonne rapidement même à faible dose Produit cancérogène, reprotoxique, mutagène, provoquant des effets graves sur les poumons ou le système nerveux |    |
| Autre effets | Des gaz sous pression dans une bouteille (risque d'explosion ou de brûlure par le froid) Produits qui provoquent des effets néfastes sur les organismes aquatiques |   |

- Veiller à minimiser l'impact environnemental lié aux livraisons :
 - optimisation des chargements ;
 - Réduction des kilomètres effectués pour les tournées et de la consommation de carburant ;
 - Prioriser l'utilisation de modes de transports les moins polluants (flotte récente, multimodal, véhicules hybrides, électriques) ;
 - Sensibilisation/formation à des modes de conduite plus économes et plus écologiques : éco-conduite.
- Garantir de bonnes conditions sociales de fabrication (attestation sur l'honneur du respect des conventions de l'OIT) si les produits « verts » sont produits hors UE. En effet, la France a ratifié les 8 conventions de l'Organisation International du Travail relatives à la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective, l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants et l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

4.2.3.2. Prérequis attendus des articles « verts » par familles de produits

Le candidat devra respecter les préconisations associées par famille de produits selon le type de produit qu'il proposera dans le BPU.

| Familles de produits | Principales sous familles de produits | Préconisation RSE |
|------------------------------|---|---|
| Blocs et cahiers | Blocs de bureau, blocs et index repositionnables, cahiers. | Papier recyclé de préférence ou à défaut, issu de forêts gérées durablement FSC/PEFC (exclure les articles à base de bois tropical ou boréal) Ecolabel Européen – Ecolabel Ange Bleu –Nordic Ecolabel |
| Ecriture correction et | Stylos plume et cartouches, stylos encre gel, stylos bille, rollers, feutres, recharges, portemines et mines, crayons et taille-crayons, surligneurs, marqueurs, rollers correcteurs, stylos correcteurs, gommes. | Critères stylos/marqueurs : <ul style="list-style-type: none"> - Absence de solvant toxique (xylène, toluène, benzène, éthers de glycol ...), de conservateurs (formaldéhyde, phénols chlorés) et de COV - Encre solubles à l'eau ou à base d'éthanol - Stylos rechargeables ou composés de matériaux recyclés - Label NF environnement |

| | | |
|-------------------------|---|--|
| | | <p>Critères crayons :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bois issus de forêts gérées durablement (FSC/PEFC) - Crayon à papier en bois non vernis et non laqué <p>Critères correcteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Privilégier les produits rechargeables tels les escargots à bande - éviter les correcteurs liquides car nocifs ou privilégier ceux fabriqués à base d'eau <p>Critères gommes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gommes en caoutchouc (ou latex) plutôt que PVC - Prévoir de fournir les recharges associées aux articles rechargeables |
| Classement et archivage | Chemises et sous chemise, chemises carte lustrée, chemises polypropylène, chemises coins, chemises extensibles, trieurs, parapheurs, boîtes de classement, boîtes d'archives, conteneurs, classeurs à anneaux, classeurs à levier, intercalaires, dossiers suspendus. | <p>Critères chemises/boîtes archives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des produits en papier/cartons recyclé (label très sélectif : Ecolabel Ange Bleu) ou issu de forêts gérées durablement (FSC/PEFC) - Couleurs pastel à préférer car plus faciles à désencrer <p>Critères dossiers suspendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des produits en papier/cartons recyclé ou issus de forêts gérées durablement et en plastique recyclé <p>Critères classeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de préférence en carton recyclé <p>Critères chemises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - privilégier le polyéthylène ou le polypropylène (exclure le PVC ou PVDC ou d'ABS) |

| | | |
|------------------------------|---|--|
| Fournitures de bureau | Dévidoirs et adhésifs de bureau, pastilles adhésives, colles et dévidoirs de colle, cutters et lames, ciseaux, punaises, trombones, agrafeuses et agrafes, dégrafeurs, perforateurs, timbres, dateurs, tampons. | <p>Nordic Ecolabel</p> <p>Critères colles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sans solvant (si possible à base végétale : gomme arabique (dextrine)) <p>Critères adhésifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - si possible privilégier les matières naturelles au PVC et des dévidoirs en matière recyclée - sans phtalate <p>Critères objets en métal :</p> <ul style="list-style-type: none"> - privilégier les métaux recyclés |
| Enveloppes et expédition | Enveloppes, pochettes. | Privilégier des enveloppes en papier recyclé ou NF environnement et a minima (issu de forêts gérées durablement (FSC/PEFC)) |
| Agencement de bureau | Modules de classement, corbeilles de tri, porte-revues, corbeilles à papier, sous-mains. | <p>Privilégier des articles en plastique recyclé</p> <p>Pour les sous-mains, éviter le PVC et préférer des sous-mains en papier/carton</p> |
| Petit équipement bureautique | Calculatrices, piles. | Privilégier des calculatrices solaires et des piles rechargeables <u>tout en proposant aussi des chargeurs</u> |
| Etiquetage et signalétique | Titreuses et rubans, étiquettes, vitrines intérieures et extérieures, badges. | RAS |
| Conférences et communication | Chevalets, tableaux blancs, tableaux liège. | Privilégier des articles en papier et plastique recyclé |
| Produits alimentaires | Café, thé, sucre, gobelets. | <p>Thé, café, jus, sucre issus du commerce équitable et/ou bio</p> <p>Gobelets pour boissons chaudes et froides en carton recyclable, dispositif de récupération des gobelets usagers</p> |

| | | |
|--------------------|--|--|
| Produits d'hygiène | solutions bactéricides, nettoyeurs petites surfaces. | Nettoyants : Produits possédant l'écolabel européen Sacs poubelles NF environnement |
|--------------------|--|--|

4.2.3.3. Prérequis relatifs à la protection ou mise en valeur de l'environnement

L'exécution des prestations attendues doit s'insérer dans une démarche de protection ou de mise en valeur de l'environnement.

A cet effet, le titulaire s'engage pour l'exécution des prestations attendues à :

- réduire le nombre d'impressions papier en généralisant le format électronique et en n'imprimant les documents que sur demande expresse de France Travail.

En cas d'impression papier, le titulaire utilise du papier recyclé et non blanchi éco labélisé de type « Blue Angel » ou équivalent, en format recto-verso, avec une mise en page réduisant les impressions (2 documents par page, etc.) et une conception de document visant à limiter au maximum la consommation d'encre.

- réduire et recycler les déchets notamment par le recours aux structures issues de l'économie circulaire spécialisées dans le ramassage, la valorisation et le recyclage des déchets) ;
- réduire les déplacements professionnels en privilégiant le travail à distance.

A l'issue de chaque année d'exécution de marché, le titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

4.3. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.3.1. Catalogue restreint

Au regard de l'offre du titulaire, France Travail élabore un catalogue restreint. Le catalogue restreint est une sélection d'articles autorisés à la commande issue du BPU.

Le candidat devra mettre en forme le catalogue restreint sous format PDF et Excel. Ce catalogue en format PDF et Excel sera communiqué semestriellement à la Direction des Achats et des Marchés et à la Direction de l'Immobilier et Contrats Nationaux pour validation avant publication. Ce catalogue mentionnera pour chaque produit, la sous-famille correspondante, la référence produit, la désignation, le descriptif (avec les attributs identiques à ceux figurant sur le catalogue

général : dimensions, grammage, couleur, etc..), le logo de la marque, le prix TTC et une image d'une définition acceptable (minimum 150 dpi) et s'il y a lieu, le logo écoresponsable.

Le candidat laissera une zone de texte d'une dizaine de ligne sur la 1^{ère} page du catalogue restreint. Le texte à inclure, relatif à la politique nationale de France Travail en matière de RSE, lui sera communiqué au plus tard le jour de la réunion de lancement.

La Direction des Achats et des Marchés et la Direction de l'Immobilier et Contrats Nationaux communiquent au titulaire, lors de la réunion de lancement du marché, la liste des articles devant figurer au catalogue restreint. Le titulaire dispose d'un délai de dix jours ouvrés, à compter de la date de la réunion de lancement, pour publier sur son site de commande en ligne le catalogue restreint sous format numérique des produits sélectionnés. Ce catalogue mentionne pour chaque produit, la référence produit, la désignation, le descriptif (avec les attributs identiques à ceux figurant sur le catalogue général : dimensions, grammage, couleur, etc..), le logo de la marque, le prix TTC et une image d'une définition acceptable (minimum 150 dpi) et s'il y a lieu, le logo RSE.

La Direction des Achats et des Marchés et la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux en accord mutuel se réservent le droit de modifier à tout moment le contenu du catalogue restreint. A cet effet, le titulaire s'engage à prendre en compte exclusivement les demandes de modification de la Direction des Achats et des Marchés et de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la demande de France Travail qui s'effectue par courriel. Ces demandes de modification concerneront notamment le remplacement d'un produit « standard » pouvant être substitué par un produit « vert » présentant un niveau de qualité au moins équivalent et dont le prix TTC ne peut être supérieur au prix TTC de l'article supprimé.

En cas de suppression du fait du titulaire d'un article figurant au catalogue restreint, le titulaire en informe par écrit la Direction des Achats et des Marchés et la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux au moins trente jours calendaires avant la suppression effective de l'article. Le titulaire propose, dans le même délai, un produit de remplacement répondant au même besoin, présentant un niveau de qualité au moins équivalent et dont le prix TTC ne peut être supérieur au prix TTC de l'article supprimé. Le titulaire intègre cette nouvelle référence dans le catalogue restreint après validation et accord préalable de la Direction des Achats et des Marchés et de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux.

En cas de changement de référence (ou code article) d'un produit, le titulaire en informe par écrit la Direction des Achats et des Marchés et à la Direction de l'Immobilier et des contrats nationaux au moins trente jours calendaires avant la suppression effective de la référence initiale.

En cas de rupture de stock d'un article figurant au catalogue restreint, le titulaire en informe par tout moyen France Travail dès la réception de la commande. Le titulaire doit alors proposer obligatoirement et immédiatement un produit de remplacement répondant au même besoin, présentant un niveau de qualité au moins équivalent et dont le prix TTC ne peut être supérieur au prix TTC de l'article en rupture de stock. Et dans des exigences de qualité environnementale équivalentes. Le produit est soumis à la validation de la Direction Immobilière et Contrats Nationaux et de la Direction des Achats et des Marchés qui devront recevoir une fiche technique du produit proposé sous deux jours ouvrés.

Par ailleurs, et à titre minoritaire, France Travail se réserve la possibilité de commander et régler les fournitures non incluses dans le catalogue restreint sur la base du ou des catalogue(s) tarifé(s) et remisé(s) proposés par le titulaire au moment du dépôt de son offre.

4.3.2. Passation des commandes

Chaque commande devra respecter un montant minimum de **100€ TTC**. Ce minimum de commande devra être bloquant dans l'outil de commande en ligne du titulaire.

Le process de commande en ligne doit pouvoir être opérationnel au plus tard le 14 septembre 2024, soit la veille du début des prestations. L'ensemble des utilisateurs désignés devront être en capacité de passer des commandes sur le site en ligne du prestataire.

Les commandes sont émises au fur et à mesure du besoin.

Un bon de commande doit obligatoirement être émis préalablement à toute livraison.

Les commandes sont validées par une personne habilitée à engager des dépenses au nom et pour le compte de France Travail. Ils sont transmis via l'outil de commande en ligne du titulaire.

Seuls les commandes correspondant à l'objet du marché et validés par une personne habilitée par France Travail peuvent être honorés par le titulaire.

Toute commande ne correspondant pas à l'objet du marché doit être retournée au service émetteur.

4.3.3. Outil de commande en ligne

L'outil de commande en ligne du titulaire devra obligatoirement proposer les fonctionnalités suivantes sans surcoût financier et être accessible aux heures et jours ouvrés.

- **Connexion sécurisée**

Un code d'accès personnel et confidentiel est attribué à chaque utilisateur par le titulaire du marché. En cas de perte, la génération d'un nouveau mot de passe à l'utilisateur est assurée à minima par le titulaire du marché, ou directement par les profils administrateurs.

L'administrateur et super-administrateur de la Direction Immobilière et Contrats Nationaux doivent avoir la possibilité de créer ou modifier des comptes utilisateur ou valideur, lui assurant une certaine souplesse liée au mouvement des agents de France Travail.

- **Administration**

Le titulaire s'engage à mettre à disposition des différentes entités de France Travail en charge de passer les commandes trois types de profils : « utilisateur », « valideur » et « administrateur ». En effet, l'exécution du budget étant déconcentrée, chaque entité habilitée à passer commande est responsable de ses dépenses et autonome dans son organisation.

Un tableau (format Excel) d'échanges des données entre le titulaire et les différents « administrateurs » de France Travail permettra d'identifier les trois types de profils tout au long du marché. Ce tableau sera mis à jour sous 72 heures à réception de celui-ci.

En revanche, un profil « super-administrateur » donnant accès à certaines fonctionnalités transversales (visualisation des commandes passées pour toutes les régions, possibilité de

passation et de validation éventuelle pour le compte des autres entités, gestion des messages à l'ensemble des structures, statistiques de consommation nationale et par entité...) est attribué à la Direction Immobilière et Contrats Nationaux et la Direction des Achats et Marchés.

- **Consultation des catalogues**

Le titulaire offre à France Travail la possibilité d'accéder directement et exclusivement au catalogue restreint et doit être en capacité de ne faire apparaître sur le site en ligne uniquement que les références ou famille de produits du catalogue général autorisées et validées préalablement par la Direction Immobilière et Contrats Nationaux de France Travail et par la Direction des Achats et des Marchés.

Le catalogue restreint national ne peut être adapté par une quelconque région ou établissement.

Si l'utilisation du catalogue général est autorisée par la Direction Immobilière et Contrats Nationaux de France Travail et par la Direction des Achats et des Marchés, il sera exigé la diffusion annuelle du tarif Prix Public du catalogue général auprès de toutes les entités concernées. A chaque changement de Prix Public dans le catalogue général, une mise à jour des tarifs publics sera communiquée par courriel par le titulaire au moins 30 jours avant la mise à jour. En l'absence de Prix Publics mis à jour ou non communiqués, toute commande sur le catalogue général sera suspendue.

- **Saisie des commandes**

Les quatre types de profils mis à disposition par le titulaire (utilisateur, valideur, administrateur et super-administrateur) ont accès aux fonctionnalités suivantes du site en ligne :

- La recherche de l'article à commander se fait par la saisie du code produit et/ou du libellé et/ou par la navigation dans l'arborescence de sa famille ou sous-famille ;
- L'affichage du libellé de l'article commandé, de l'unité de conditionnement de référence, ainsi que du prix TTC de l'unité de conditionnement après saisie du code article ;
- Le calcul automatique du prix TTC de la ligne de commande en référence au nombre d'unités de conditionnement commandées ;
- Le calcul du montant TTC cumulé de la commande en cours, au fur et à mesure de sa saisie ;
- La possibilité de laisser une commande en cours d'attente, de la modifier, de la compléter ou de l'annuler tant qu'elle n'a pas été validée, de l'imprimer à tout moment, pendant 30 jours calendaires maximum ;
- La possibilité de visualiser l'historique des commandes 18 mois calendaires maximum ;
- L'affichage automatique sur l'écran de confirmation de commande du numéro de la commande, du numéro de contrat SAP, du nombre de lignes de commandes, du total TTC de la commande, lieu de la livraison, service et région à l'initiative de la commande et date de livraison ;
- Le détail du total de la commande dans les conditions développées dans le présent C.C.F.T ;

- La possibilité de donner des consignes particulières de livraison (livraison en étage ou en sous-sol, heures d'ouverture du site...) lors du passage de la commande. Ces consignes de livraison, une fois saisies, resteront pré-affichées dans le dispositif de commande, afin d'éviter à l'utilisateur la saisie des mêmes consignes à chaque commande. Elles seront néanmoins modifiables.

Sans être obligatoire, il est souhaité que le prestataire puisse également proposer la mise à disposition d'une zone de saisie « référence interne » laissée à la main de chacune des entités émettrices de commande. Cette référence interne serait validée lors du passage de la commande et reportée sur la facture correspondante.

- **Validation des commandes**

Cette fonctionnalité est ouverte aux utilisateurs dotés du profil « valideur » et « administrateur ». Pour mémoire, chaque entité ou site dispose, dans le cadre de la gestion déconcentrée de ce marché, des habilitations nécessaires à la validation des commandes. Seuls les bons de commande correspondant à l'objet du marché et validés par une personne habilitée par France Travail peuvent être honorés par le titulaire.

- **Suivi des commandes**

Avant que la commande ne soit validée, le système doit permettre à la structure ayant commandé de suivre sa commande sur le site selon le statut « en cours de validation ».

Une fois la commande validée, le système doit permettre de visualiser les statuts « validée le .././... », « en cours de traitement », « commande livrée le .././... », « livraison partielle le .././... », « modifiée le .././... »; « supprimée le .././... ».

L'outil en ligne doit permettre la visualisation des bons de livraison émargés sous 48 heures ouvrées après la livraison. Le non-respect de cette obligation par le titulaire est soumis aux pénalités de retard indiquées au contrat.

- **Mise à jour des prix**

L'affichage des prix est actualisé par le système conjointement à toute modification agréée par France Travail (Direction des achats et marchés) à la date d'application des nouveaux tarifs.

Aucun prix ne pourra figurer dans l'outil s'il n'a pas fait l'objet d'un accord express préalable de la Direction des Achats et Marchés de France Travail. En outre, le titulaire s'oblige au strict respect du prix contractuel et mentionné sur le site de commande en ligne, le bon de livraison, la facture, l'avoir et sur tout autre élément demandé ou fourni. Le titulaire s'oblige au contrôle permanent des prix.

Le non-respect de ces obligations par le titulaire est soumis aux pénalités de retard indiquées à l'article 7 du contrat « Non-respect du tarif en vigueur applicable sur la période concernée ».

- **Campagnes promotionnelles du titulaire**

Lors de ses campagnes promotionnelles, le titulaire s'engage à proposer à France Travail des prix promotionnels dès lors que ceux-ci sont inférieurs aux tarifs contractuels avec un délai de prévenance minimum de 15 jours calendaires.

- **Fichier des adresses de livraisons**

Le fichier des adresses sera remis au titulaire sur support informatique en début de marché, actualisé régulièrement par la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux et transmis au titulaire par fichier électronique. Ce dernier procédera à l'actualisation de l'outil en ligne dans un délai maximum de 24 heures ouvrées à réception de la demande.

- **Affectation des budgets**

Les budgets seront affectés à chaque adresse de facturation. La liste des critères à intégrer dans l'outil en ligne sera définie et transmise au titulaire par France Travail par fichier électronique sous format dématérialisé.

- **Alertes émises par l'outil online**

Une alerte bloquante, émise par le système online du titulaire, préviendra l'utilisateur dans trois cas :

- *Dépassement de budget*
- *Montant de commande inférieur à 100 € TTC*
- *Commande d'un article hors catalogue restreint, avec notification au profil valideur*

La commande est automatiquement bloquée ou suspendue jusqu'au réajustement du budget ou de la commande, jusqu'à la validation de la commande par le valideur, ou annulée dans les cas contraires.

- **Consultation des statistiques de consommation en ligne**

Les états statistiques décrits à l'article 7.4 du présent C.C.F.T seront tous accessibles sur le site en ligne du titulaire. Chacune des entités aura donc la possibilité de consulter et exporter uniquement ses propres données statistiques disponibles via l'outil en ligne du titulaire.

Ces statistiques pourront également être envoyées mensuellement par le titulaire à chaque entité.

Les statistiques consolidées par entité mais également au niveau national (cf. article 7.4.2 du présent CCFT) sont accessibles sur le site en ligne du titulaire et uniquement à destination de la Direction Immobilière et Contrats Nationaux et de la Direction des Achats et des Marchés.

- **Enregistrement et consultation des réclamations et litiges clients**

Le titulaire s'oblige à mettre en ligne, à la disposition de France Travail, un module de saisie des réclamations et dysfonctionnements constatés. Le titulaire s'engage à répondre aux réclamations et dysfonctionnements signalés dans un délai de 48 heures ouvrées. A tout moment, France Travail sera en mesure de visualiser l'ensemble des réclamations et dysfonctionnements

enregistrés par thèmes, les informations relatives aux dates de saisie, les statuts, les délais de réponse, ainsi que les réponses apportées par le titulaire. La Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux sera en copie systématique des réclamations et des litiges. Le non-respect de cette obligation par le titulaire est soumis aux pénalités de retard indiquées au contrat. Ces réclamations feront l'objet d'un point d'échange lors des revues de compte trimestriel avec le titulaire.

4.3.4. Formations

Le titulaire s'engage à réaliser la formation des utilisateurs de France Travail à l'utilisation de l'outil de commande, pour la direction générale, chaque direction régionale et établissements.

Pour cela, le titulaire devra assurer la réalisation des supports de formation à l'utilisation de l'outil en ligne. Ces guides présenteront, entre autres :

- Les modalités de connexion au portail et à l'outil,
- Le processus de navigation dans l'outil ainsi que les différents modules,
- Les modalités de commande, d'ajout de fournitures en cours de commande...
- Les visions valideur et administrateur (paramétrage de comptes, de budgets, l'ajout et la suppression d'un utilisateur, la régénération d'un nouveau mot de passe ...)

France Travail adresse au titulaire sous format électronique Excel la liste dématérialisée des participants.

Les supports de formation pourront faire l'objet de modifications sur demande de France Travail. Dans ce cas, le titulaire dispose d'un délai de 2 jours ouvrés pour intégrer les modifications demandées et transmettre les versions amendées à la Direction Immobilière et Contrats Nationaux.

Les supports de formation devront être remis aux participants lors des sessions de formation ainsi que les identifiants de connexion au site en ligne. Ces identifiants devront être opérationnels, testés et utilisés par les participants lors des sessions de formation.

Le candidat présentera les modalités de formation des différents profils dans sa réponse à la question 2.3 du cadre de réponse technique.

4.3.5. Livraison

Les livraisons sont effectuées sur l'ensemble des sites de France Travail situés en France métropolitaine (Corse comprise), soit environ 1 345 sites et 1 301 points de livraison.

Les livraisons devront impérativement s'effectuer durant les horaires d'ouverture des locaux, sauf exception les tranches horaires à respecter sont :

- 09h00 à 12h00 et 14h00 à 16h00, sauf mention précisée lors de la passation de commande

A titre informatif, France Travail ferme ses agences une demi-journée par semaine, généralement le jeudi après-midi et durant laquelle les livraisons peuvent être impossibles. L'utilisateur informera en amont le titulaire lors de sa commande.

La liste des sites et points de livraison est susceptible d'évoluer en cours de marché.

Le titulaire s'engage à livrer les fournitures objet du marché dans un délai de 72 heures ouvrées sur l'ensemble de la France métropolitaine et la Corse.

Les délais de livraison courent à compter de la date de transmission de la commande validée par France Travail. En cas de non-respect des délais de livraison, le titulaire encourt les pénalités prévues au contrat.

La liste des points de livraison est communiquée au titulaire lors de la réunion de lancement du marché. Le titulaire s'engage à mettre cette liste systématiquement à jour au fur et à mesure des modifications communiquées par les régions et par la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux de France Travail à la suite d'ouvertures ou de fermetures de site. Ces informations seront fournies au titulaire sous forme de fichier dématérialisé par voie électronique. Le titulaire s'obligera à procéder à l'actualisation de l'outil en ligne dans un délai maximum de 24 heures ouvrées à réception de la demande.

Les fournitures doivent être livrées impérativement à l'accueil du site prévu à cet effet, désigné par le responsable du site de livraison et communiqué au bon de commande. Le titulaire doit prévoir le personnel et le matériel suffisant pour le déchargement et le transport sur le lieu indiqué, quel que soit l'étage et les conditions d'accès du lieu concerné.

Les consignes particulières de livraison (accessibilité, horaires d'ouverture, livraison à l'étage ou en sous-sol ...) sont prises en compte et répertoriées par le titulaire dès lors qu'elles sont saisies lors de la commande et reprises sur le bon de livraison.

Aucun frais logistique, livraisons comprises, ne fera l'objet d'une facturation spécifique. Aucune indemnité relative aux conditions de livraison (travaux inachevés, locaux encombrés, report de livraison...) ne sera accordée au titulaire.

Le titulaire prend toutes les précautions nécessaires pour que les marchandises parviennent en parfait état. Il est responsable du transport jusqu'au lieu de livraison. Il est donc seul responsable des détériorations et des retards qui pourraient être constatés à la livraison, qu'elle soit assurée par son propre personnel ou par un transporteur. A ce titre, France Travail ne connaît que le titulaire et n'entend se retourner en aucun cas contre les fournisseurs de ce dernier.

En aucun cas le titulaire ne peut intégrer plusieurs commandes dans un même colis.

Le titulaire s'oblige à dé-palettiser si nécessaire les colis livrés et à reprendre systématiquement les palettes nécessaires à la livraison. La non-exécution de ces obligations est soumise aux pénalités indiquées au contrat.

Les fournitures livrées par le titulaire doivent impérativement être accompagnées d'un bon de livraison référencé. Ce bon de livraison doit obligatoirement être présenté sous format dématérialisé.

Les mentions suivantes devront être portées obligatoirement sur chaque bon de livraison :

- la référence et la date de la commande ;
- les références du marché ;
- le nom du site de livraison et le code structure ;

- l'adresse de livraison et le lieu de livraison;
- l'adresse de facturation ;
- le contact indiqué sur la commande ;
- les consignes de livraison ;
- les désignations des articles livrés ;
- les références des articles livrés (avec indication des articles remplacés ou supprimés) ;
- la quantité d'articles commandés ;
- la quantité exacte des articles livrés ;
- la date d'expédition – la date et l'heure de livraison ;
- le reste à livrer le cas échéant ;
- le nombre de palettes et cartons.

Le titulaire du marché s'engage à :

- faire signer électroniquement le bon de livraison par le réceptionniste ;
- indiquer le nom du réceptionniste sur le bon de livraison de façon lisible ;
- faire dater et signer le bon de livraison par le réceptionniste ;
- et envoyer par mail au contact ayant passé la commande l'exemplaire du bon de livraison signé.

Dans le cadre du suivi de la qualité des prestations, la Direction des Achats Marchés et la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux peuvent à tout moment demander au titulaire la transmission des bons de livraison dûment établis. A ce titre, le titulaire s'oblige à mettre en ligne au fur et à mesure l'ensemble des bons de livraison émargés pour chaque site ou entité de France Travail sous 48 heures ouvrées après la livraison. Sur demande, les bons devront être transmis dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à compter de la demande par courrier électronique.

Tout bon de livraison qui ne comporte pas de signature, de date et nom du réceptionniste lisible ne sera pas payé.

4.3.6. Assistance

Afin de répondre à toute question, le titulaire met à disposition de France Travail une assistance téléphonique entièrement gratuite et personnalisée avec des correspondants dédiés, identifiés et qualifiés pour répondre et traiter les demandes de France Travail. Cette assistance est accessible les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30. Le titulaire transmet à chaque valideur, administrateur, et super administrateur identifié par France Travail les noms, adresse e-mail et coordonnées téléphoniques de ses correspondants au plus tard 15 jours ouvrés après la réunion de lancement.

Cette assistance doit permettre de répondre à toutes questions des sites émetteurs de commandes portant sur la disponibilité des produits, les prix TTC en vigueur, la recherche de produits, les réclamations et litiges en cours, etc.

En cas de besoin, elle doit également assister l'utilisateur dans la saisie de sa commande.

5. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DES TITULAIRES

5.1.1. Devoir de conseil

Le titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller France Travail sur les modalités d'exécution des prestations. Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation, la mise en œuvre, les modalités d'approvisionnement, plus spécifiquement sur tout point lié à l'objet du marché qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, à la réduction des coûts. Cela englobe aussi les éléments concernant la démarche environnementale qu'il est possible de mettre en place par l'organisation de Webinar concernant le processus de référencement des produits écoresponsables, le niveau de recyclabilité des produits, le cycle de vie des produits, les critères d'attribution d'un label et sa reconnaissance...

5.1.2. Plan de progrès

De même, le titulaire s'engage à présenter à France Travail, annuellement / à la demande de celui-ci, un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations.

5.1.3. Devoir d'information

Le titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs nationaux à la Direction Générale de France Travail de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production.

6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

6.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

Le titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions contractuelles ; celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le titulaire dans toutes les réunions où celui-ci est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations. Il est en lien avec l'acheteur qui assure le suivi de l'exécution contractuelle du marché à la Direction des achats de France Travail, ainsi qu'avec le prescripteur qui assure le suivi du marché à la Direction de l'Immobilier et des contrats nationaux.

Le titulaire met également à disposition de France Travail une équipe qualifiée, réactive et dédiée au traitement des questions liées à la gestion opérationnelle des prestations.

Pour ce qui concerne le contrôle de la conformité technique des produits (ou des prestations), l'équipe dédiée du titulaire est en lien avec l'acheteur en charge du marché à la Direction des achats de France Travail.

6.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DES TITULAIRES

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

- Les représentants dédiés de la Direction des Achats-Marchés : l'acheteur au sein de la Direction des Achats, pour le suivi de l'exécution contractuelle du marché ;
- Les représentants dédiés de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux pour le suivi de l'exécution opérationnelle du marché ;
- Les correspondants désignés des directions régionales, pour exécuter la prestation.

6.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

- Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs nationaux de France Travail, cités à l'article 6.2 ci-dessus, est organisée après la notification du marché par l'acheteur coordinateur de la Direction Achats et Marchés.

Cette réunion a pour objectif de fixer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de la réunion de lancement, le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique / chargés de l'exécution opérationnelle des prestations. Cette réunion de lancement a lieu dans les 5 à 10 jours ouvrés suivant la notification du marché.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion technique visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations.

- Une **réunion de bilan semestriel** permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, notamment sur le réexamen du Bordereau des prix, et 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.

Les invitations aux réunions sont envoyées par mail. Les comptes rendus des réunions sont établis par le titulaire, transmis aux représentants dédiés de la Direction des Achats Marchés et de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux dans les 2 jours ouvrés qui suivent les réunions, et validés par lui.

6.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

L'ensemble des statistiques en ligne exigées par France Travail doivent pouvoir être obligatoirement téléchargeables sous format Excel.

Le titulaire doit fournir à la Direction Immobilière et Contrats Nationaux ainsi qu'à la Direction des Achats et Marchés au national des états statistiques de suivi du marché tous les mois via son site en ligne (le 10 de chaque mois au plus tard) à compter de la notification du marché.

Le titulaire doit fournir à chacune des entités des états statistiques personnalisés de suivi de ses propres consommations tous les mois via son site en ligne (le 10 de chaque mois au plus tard) à compter de la notification du marché.

L'ensemble de ces statistiques, si le titulaire le souhaite, peuvent également être envoyé par mail par le titulaire à la même échéance que leur disponibilité en ligne.

En complément des statistiques mensuelles mises en ligne par le titulaire, la Direction des Achats et Marchés et la Direction Immobilière et Contrats Nationaux peuvent demander à tout moment des statistiques plus spécifiques relatives à l'exécution du présent marché. Le titulaire doit remettre les statistiques spécifiques dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de la demande par courrier électronique. Seules la Direction des Achats et Marchés et la Direction Immobilière et Contrats Nationaux au national sont habilitées à demander ces statistiques spécifiques. Toute demande spécifique issue d'un autre intervenant doit être validée par la Direction Immobilière et Contrats Nationaux avant son traitement par le titulaire.

Les retards de remise des statistiques mensuelles et des statistiques spécifiques sont soumis aux pénalités de retard indiquées au contrat.

6.4.1. Un état statistique des articles consommés pour chaque entité

Un état statistique des consommations **par région**. Il mentionne **mensuellement** pour chaque région :

- le chiffre d'affaire mensuel total ;
- le détail des articles commandés (désignation, quantité) ;
- le nombre, la désignation et le pourcentage d'articles commandés sur le catalogue restreint et le chiffre d'affaires généré par ces articles ;
- le nombre, la désignation et le pourcentage d'articles commandés sur le catalogue général et le chiffre d'affaires généré par ces articles ;
- le nombre, la désignation et le pourcentage d'articles verts commandés et le chiffre d'affaires généré par ces articles ;
- le nombre de commandes ;
- la valeur moyenne d'une commande ;
- le nombre de litiges enregistrés et résolues ;
- le nombre de réclamations enregistrées et résolues ;
- le délai de livraison moyen ;
- une consolidation annuelle.

Ces états statistiques seront mis en ligne mensuellement ou transmis par le titulaire et à destination uniquement des régions concernées.

6.4.2. Deux états statistiques au niveau national

- Un état statistique mensuel consolidé au niveau **national et ventilé par région**. Il mentionne :
 - le chiffre d'affaire mensuel total par région ;
 - le détail des articles commandés (désignation, quantité) ;
 - le nombre, la désignation et le pourcentage d'articles commandés sur le catalogue restreint et le chiffre d'affaires généré par ces articles ;
 - le nombre, la désignation et le pourcentage d'articles commandés sur le catalogue général et le chiffre d'affaires généré par ces articles ;
 - le nombre, la désignation et le pourcentage d'articles verts commandés et le chiffre d'affaires généré par ces articles ;
 - le nombre de commandes ;
 - la valeur moyenne d'une commande ;
 - le nombre de litiges enregistrés et résolues ;
 - le nombre de réclamations enregistrées et résolues ;
 - le délai de livraison moyen.

Cet état doit fournir une consolidation nationale et par arborescence (DR, sites). Les indicateurs présentés permettent de distinguer les articles issus des catalogues « restreint » et « général ».

- Un état statistique par article. Il mentionne pour chaque article :
 - l'entité émettrice de la commande, le code structure, DR et DT ;
 - la référence et la date de la commande ;
 - la date de livraison ;
 - la référence, la désignation, la quantité, le prix TTC unitaire et le prix TTC total, la famille de produits et sous-familles de produits ;
 - la classification (article du catalogue restreint ou article du catalogue général ou hors catalogue) ;
 - le nombre de colis et leurs poids.
 - L'émission de bilan carbone par commande

Ces 2 états statistiques seront mis en ligne ou transmis **mensuellement** par le titulaire et **uniquement** destinés à la Direction des Achats et Marchés et à la Direction Immobilière et Contrats Nationaux au national.

Ils feront par ailleurs l'objet d'un état consolidé **par année** et **uniquement** destinés à la Direction des Achats et Marchés et à la Direction Immobilière et Contrats Nationaux au national.

7. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

7.1. CONTROLES A LA CHARGE DES TITULAIRES

Le titulaire veille à ce que les normes de qualité mises en œuvre pour l'exécution des prestations attendues soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable.

Le titulaire veille également au respect des évolutions réglementaires en matière de RSE.

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. Il soumet à France Travail le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité activée.

En cas d'incident, le titulaire fournit à France Travail les procédures ou actions correctives mises en œuvre.

7.2. CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

Afin de contrôler le respect des engagements contractuels, France Travail se réserve le droit de demander, en cours d'exécution du marché, toutes les informations qu'il jugerait utiles au suivi de l'exécution des prestations.

France Travail se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations, sur les lieux d'exécution du marché.

8. ANNEXE 1 – MODALITES DE MISE EN ŒUVRE D'UN PUNCH-OUT AVEC LE SI FRANCE TRAVAIL (SAP S4-HANA) A HORIZON 2025

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire doit mettre à disposition de Pôle emploi son catalogue fournisseur, ainsi que le catalogue restreint, arrêté contractuellement.

France Travail utilise l'ERP SAP, à la fois pour la gestion de sa chaîne de la dépense, et surtout pour la passation des commandes auprès de ses fournisseurs ou prestataires.

L'ERP SAP propose désormais la possibilité de recourir au punch-out.

France Travail souhaite utiliser, dès lors que c'est rendu possible, la fonctionnalité.

Ainsi, dans le cadre de tous ses nouveaux contrats sur catalogue, cette préférence logistique est affichée dans le présent marché.

Le punch-out, c'est quoi ?

Il permet au client d'accéder à la boutique électronique du fournisseur via l'ERP ou son système d'approvisionnement électronique.

Après s'être connecté à la plateforme d'approvisionnement, l'acheteur recherche les articles et sélectionne le fournisseur auprès duquel il souhaite acheter. Le système lance ensuite le site Web du fournisseur et l'acheteur se connecte au catalogue du fournisseur, également appelé catalogue PunchOut.

Concrètement, quels sont les bénéfices pour le prestataire ?

> Via la mise à disposition du fonctionnement en punch-out, le prestataire offre une expérience client plus pratique et confortable.

> Le recours au punch-out permet également d'optimiser le processus de commandes.

En effet, d'un point de vue utilisateur, le client bénéficie de la mise à jour des informations relatives aux articles en temps réel, il peut visualiser le produit via les photos de celui-ci ou encore accéder immédiatement aux délais de livraison.

Par ailleurs, cela limite le nombre de traitements nécessaires dans le cadre d'une commande pour les deux parties.

Les prérequis nécessaires :

- Le fournisseur doit disposer d'un catalogue électronique et de la possibilité de créer un compte client ;
- Le compte client doit permettre de reprendre l'intégralité des articles objets du contrat passé avec le fournisseur.

Les catalogues PunchOut fonctionnent sur le protocole Open Catalog Interface (OCI), un format utilisé par les systèmes de gestion des relations fournisseurs (SAP).

Le fournisseur doit donc être en mesure de proposer l'accès sous cette extension.

Par ailleurs, le titulaire procédera à l'estimation des coûts potentiels éventuels pour ce type d'opération, étant entendu que ces derniers ne pourront interférer sur les tarifs des catalogues fournitures de bureau présentés.