

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE COUVERTURE ECRITE DE REUNION N° DE CONSULTATION 018.24

Sommaire

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
2. CONTEXTE	4
3. OBJET DU MARCHE	4
3.1. Libellé et description du marché	4
3.2. Périmètre du marché	9
3.2.1. SUR LE PLAN TERRITORIAL : METROPOLE, DOM/ROM	9
3.2.2. SUR LE PLAN FONCTIONNEL : DETERMINATION DE LA FAMILLE D'ACHAT	9
VOLUMETRIE	10
4. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	11
4.1. Objectif des prestations	11
4.2. Caractéristiques techniques / modalités d'exécution des prestations	11
4.2.1. Pré requis	12
4.2.2. Contenu de la prestation	12
4.2.3. Durée de la prestation	14
4.2.4. Moyens et compétences nécessaires	15
4.3. Attentes particulières vis-à-vis du titulaire	16
4.3.1. Devoir de conseil	16
4.3.2. Plan de progrès	16
4.3.3. Devoir d'information	16
5. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	17
5.1. Interlocuteurs du titulaire auprès de France travail	17
5.2. Interlocuteurs de France travail auprès du titulaire	17
5.3. Instances de pilotage et de suivi	18
5.4. Éléments de reporting	18
6. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	19
6.1. Contrôles à la charge du titulaire	19
6.2. Contrôles réalisés par France travail	19

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, France Travail 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.

France Travail assure également un certain nombre de missions pour le compte du réseau pour l'emploi. Notamment, il met à disposition des outils et services numériques, des actions de développement des compétences au bénéfice des personnels des autres membres du réseau et assure une fonction de centrale d'achat et d'appui auprès de ce réseau.

France Travail est composé de 17 directions régionales.

France Travail compte 58 829 collaborateurs, 896 agences et points relais, 55 plateformes de services.

5,1 millions de personnes inscrites à France Travail en tant que demandeurs d'emploi ;
403 000 entreprises utilisent nos services ;
670 571 entrées en formation des demandeurs d'emploi ;
33,6 milliards d'euros versés aux demandeurs d'emplois pour le compte de l'assurance chômage ;
3,1 milliards d'euros versés pour le compte de l'état et du fonds de solidarité.

Dans le cadre de sa mission de service public, France Travail s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Les missions consistent à :

- Accueillir et accompagner
- Prospecter et mettre en relation
- Contrôler
- Indemniser

- Maîtriser les données
- Relayer les politiques publiques

Au service de la société française, France Travail se veut moteur de la diversité sociale, de l'accessibilité des services pour les bénéficiaires et du développement durable en plaçant la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs.

A cet égard, les actions de promotion de l'emploi, de lutte contre les discriminations et de renforcement de l'accessibilité constituent des facteurs essentiels à l'insertion sociale et professionnelle des personnes en recherche d'emploi, en particulier les personnes en situation de fragilité sociale ou de handicap.

De plus, France Travail, en accord avec les objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre que s'est fixée la France, souhaite réduire l'impact indirect de ses activités sur le changement climatique. La réduction de ces émissions dans le cadre de l'exécution de ses prestations constitue un levier central dans l'atteinte de cet objectif.

ENGAGEMENTS

France Travail se veut précurseur, au service de la société française, en mettant la diversité, le développement durable et la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs. France Travail recherche un partenaire afin d'assurer une parfaite collaboration tout au long de l'exécution des prestations.

2. CONTEXTE

Afin de garantir la neutralité et l'exhaustivité des propos tenus dans ses instances représentatives, France Travail, depuis sa création, confie à un prestataire extérieur la couverture écrite de ses réunions sociales au niveau national, ainsi qu'au niveau de l'établissement régional Siège.

3. OBJET DU MARCHE

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHE

Le présent marché a pour objet des prestations de couverture écrite des réunions sociales de la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales (DRHRS) et de la Direction du Siège à savoir :

Pour la DRHRS :

Sont concernées la Direction des relations sociales et de la qualité de vie au travail (DRS QVT), la Direction gestion administrative, rémunération et avantages sociaux (DGARAS) et la Direction qualité et performance du développement des talents et des compétence (DQPDTC) au sein de la DDTC..

Les différentes instances pouvant faire l'objet d'une prestation de couverture écrite sont :

Instance	Rôle	Missions essentielles	Composition	Périodicité
Réunions relevant de la direction des relations sociales et de la qualité de vie au travail				
CSEC	Instance représentative du personnel nationale, qui est informée, voire consultée, sur la marche générale de l'entreprise et sur les projets importants décidés au niveau de l'entreprise	Examen des projets qui lui sont soumis avec émission d'avis si le projet le nécessite	Représentants de la direction (un président assisté de 2 collaborateurs au plus) 25 membres titulaires, 25 membres suppléants et 6 représentants syndicaux. Seuls les titulaires assistent aux réunions, ce qui représente un effectif de 25 élus et 6 représentants syndicaux.	Réunions ordinaires mensuelles à France travail sauf en août. Des réunions extraordinaires peuvent être organisées autant que de besoin, en fonction de l'actualité de France travail Pour ex, 16/an en 2023 dont 3 extraordinaires Pour ex, 17 à fin juin 2024 dont 10 extraordinaires et 10 programmées sur la fin d'année 2024.
CPNC extraordinaires (Règlement intérieur en cours de signature)	Cette commission délibère sur les différends individuels ou collectifs de toute nature.	Cette commission délibère sur les différends individuels ou collectifs de toute nature.	3 représentants par OS représentative ou signataire de la CCN (convention collective nationale) et de représentants de la direction.	5/an
Réunions relevant de la direction de la gestion administrative, rémunération et avantages sociaux				
Commission paritaire de suivi des Régimes de	Instance consultative, compétente sur des	Examen des comptes et des décisions de gestion	Représentants de la direction de France travail	2/an avec possibilité de réunions supplémentaires

Retraite	questions relatives à la gestion des régimes de retraite "ouvert et fermé" des agents publics de France travail.	des régimes de retraite "ouvert et fermé" des agents publics de France travail.	et représentants des organisations syndicales représentatives	en fonction des besoins
Groupe de travail retraite	Préparation des CPSRR	Examen préalable des comptes et des décisions de gestion des régimes supplémentaires de retraite "ouvert et fermé" des agents publics et anciens agents publics de France travail.	Représentants de la direction de France travail et représentants organisations syndicales représentatives	2/an en amont des CPSRR.
Commission mixte spécifique de suivi de l'accord relatif à la garantie complémentaire santé et à la prévoyance (CMS)	Suivi de l'accord relatif à la protection sociale et présentation des comptes de résultats annuels des régimes "frais de soins de santé" et "prévoyance" des agents de France travail.	Suivi de la gestion des régimes "frais de soins de santé" et "prévoyance" des agents de France travail	Représentants de la direction de France travail et représentants des organisations syndicales signataires de l'accord.	2/an avec possibilité de réunions supplémentaires en fonction des besoins
Réunions relevant de la direction du développement des talents et des compétences				
Commission paritaire nationale de formation	Cette commission a pour objet de fixer les orientations et objectifs généraux de la formation et donne un avis sur le contenu des modules de formation.	<ul style="list-style-type: none"> - Examiner et fixer les orientations annuelles de la formation - Etudier lors de la présentation, les nouvelles fiches de formation et donner un avis dans un second temps - Echanger sur le sujet de la formation, les formations à venir, les bilans 	3 membres par OS représentative ou signataire de la CCN et représentants de la direction.	1 réunion par mois de 2 jours avec possibilité de réunions supplémentaires en fonction des besoins
Commission paritaire Observatoire National des Métiers	L'observatoire doit permettre d'anticiper et de suivre les évolutions métiers et toutes leurs	- Recueillir les données métiers et leurs conséquences prévisibles	2 représentants par organisation syndicale au niveau national ou signataires de l'accord de	Au minimum 2 fois par an

	conséquences prévisibles pour le personnel afin d'assurer la construction des dispositifs d'accompagnement des agents dans ces évolutions.	sur les thématiques spécifiques traités dans le cadre de l'observatoire <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostiquer les évolutions constatées et prévoir celles à venir dans l'exercice des activités et des métiers - Analyser ces évolutions et anticiper leurs effets sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences associées - Elaborer des rapports qui alimentent la réflexion sur la mise en œuvre de ces évolutions 	création de l'ONM du 14 décembre 2009 et de membres de la Direction Générale en nombre égal au maximum.	
--	--	--	---	--

Pour le Siège

Dans le cadre du présent marché, La Direction du Siège peut mobiliser des prestations de couvertures écrites lors de la tenue des CSE extraordinaires. Ces CSE extraordinaires se déroulent sur des demi-journées, voire des journées et sont organisés uniquement lorsque certains sujets spécifiques ne peuvent être traités en CSE ordinaires.

A titre indicatif, 5 CSE extraordinaires d'une demi-journée et 1 CSE extraordinaire d'une journée sont généralement planifié sur une année (Cf VOLUMETRIE)

Les prestations de couvertures écrites des CSE ordinaires ne font pas parties du périmètre du présent marché. Les représentants du CSE sont ainsi de recourir au prestataire de leur choix. Le cas échéant, si les représentants du CSE choisissent de s'adresser au titulaire, les prestations sont commandées en dehors du cadre contractuel du présent marché.

Afin d'apporter des informations contextuelles, le tableau ci-dessous décrit brièvement le fonctionnement du CSE.

Instance	Rôle	Missions essentielles	Composition	Périodicité
CSE Comité social économique	Assurer une expression collective des salariés, permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail et aux techniques de production.	Informar et consulter sur : <ul style="list-style-type: none">• Les conditions de travail et de vie au sein de l'entreprise• L'organisation du travail• La formation professionnelle• L'activité économique de l'entreprise et ses résultats• La gestion des œuvres sociales	Le CSE est composé de représentants de la direction du Siège (le directeur du Siège et/ou son adjoint, le DRH, ...), des membres titulaires et/ou suppléants du CE, de représentants syndicaux auprès du CSE. Il peut accueillir toute autre personne intervenant au titre de l'ordre du jour. (Environ 25 personnes)	1 fois par mois (tous les derniers jeudis du mois). Il y a une possibilité de CSE Extraordinaire en cas d'actualité chargée.

3.2. PERIMETRE DU MARCHE

3.2.1. SUR LE PLAN TERRITORIAL : METROPOLE, DOM/ROM

Le marché concerne la couverture écrite des instances sociales de la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales et de la Direction du Siège de France travail.

Les réunions se tiennent dans l'un des sites de la direction générale à Paris ou en distanciel :

- Cinétic : 1-5 av. du Docteur Gley, 75020 Paris
- Domino : 17 Avenue de la Porte des Lilas, 75019 Paris.
- Lorsque deux réunions ont lieu le même jour, l'une d'elles se tient dans une salle réservée, à proximité des locaux de France travail (environ 200m).

France travail se réserve la possibilité de demander la réalisation des prestations en visio conférence.

Dans cette hypothèse, le titulaire est prévenu en amont de la réunion et prend attache auprès de la direction concernée pour communiquer le nom et l'adresse mail du rédacteur qui assurera la prestation afin de recevoir l'invitation à participer à la réunion à distance et demander tout document complémentaire utile et assurer le bon déroulé de celle-ci, avec le même niveau de qualité qu'en présentiel.

3.2.2. SUR LE PLAN FONCTIONNEL : DETERMINATION DE LA FAMILLE D'ACHAT

Le marché concerne l'ensemble des instances représentatives du personnel de la direction générale de France travail.

VOLUMETRIE

A titre indicatif le tableau ci-dessous présente la volumétrie annuelle des réunions :

	Nombre de réunions/an	Durée	Livrables attendus	Nb de pages/h réunions	Délais de remise des livrables
Pour la DRHRS :					
les réunions organisées par la Direction des relations sociales et de la qualité de vie au travail (DRS QVT)					
CSEC Réunions ordinaires réunions extraordinaires	20 Et plus en tant que de besoin	1 ou 2 journées Des réunions extraordinaires peuvent être d'une durée de ½ journée	Synthèse sous forme de Procès-verbal (UO1) + enregistrements des réunions <i>Rarement : la retranscription intégrale</i>	3/4	5 à 7 jours ouvrés
Commission paritaire nationale de conciliation (CPNC)	5	½ journée	Synthèse brève (UO1)	3/4	4 à 5 jours ouvrés
les réunions organisées par la Direction de la gestion administrative, rémunération et avantages sociaux (DGARAS)					
Commission paritaire de suivi des régimes de retraite (CPSRR)	2 avec possibilité de réunions supplémentaires en fonction des besoins	0.5	Compte rendu intégral	3/4	5 à 7 jours ouvrés
Groupe de travail retraite	2	0,5	Compte rendu intégral	3/4	5 à 7 jours ouvrés
Commission mixte spécifique de suivi de l'accord relatif à la garantie complémentaire santé et à la prévoyance (CMS)	2 avec possibilité de réunions supplémentaires en fonction des besoins	0,5	Compte rendu intégral	3/4	5 à 7 jours ouvrés

les réunions organisées par la Direction du développement des Talents et des compétences

Commission paritaire nationale de formation (CPNF)	11 à 12 par an	1 à 2 journées	Compte-rendu de synthèse chronologique (UO2)	4/5	5 à 7 jours ouvrés
Observatoire National des Métiers ONM	En fonction des thématiques (2 à minima par an)	½ à 1 journée	Compte-rendu de synthèse chronologique (UO2)	4/5	5 à 7 jours ouvrés

Pour le Siège :

Les réunions extraordinaires et/ou exceptionnelles du CSE	1	1 journée	Compte rendu intégral	18/22	5 à 10 jours ouvrés
	5	1/2 journée ou journée	Compte rendu intégral	18/22	5 à 10 jours ouvrés

4. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS

Le titulaire assure de manière générale une couverture écrite des réunions désignées sous les formes développées au point 5.2.2.

Le titulaire est tenu d'assister à la réunion et d'assurer la prestation jusqu'au terme de la réunion, et ce, même en cas de dépassement horaire en fin de séance.

Le titulaire doit réaliser une prise de notes, un plan de table un filage ainsi qu'un enregistrement lors des réunions.

Les enregistrements des réunions effectués par le titulaire ne sont utilisés qu'aux fins de rédaction du compte rendu. Le titulaire s'engage à détruire ceux-ci après information par France travail de l'approbation du compte rendu par l'instance habilitée.

4.2. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES / MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les données personnelles dont le Titulaire peut avoir connaissance lors de l'exécution des prestations objets du présent marché ne peuvent être utilisées que dans le cadre de la retranscription des réunions qui touchent de telles données.

Le titulaire ne peut en aucun cas en faire utilisation pour une autre finalité, telle que pour son compte propre.

Les données personnelles visées peuvent concerner l'identification d'un agent de France travail ou encore sa vie professionnelle et personnelle.

4.2.1. Pré requis

- Le Titulaire est tenu d'assurer l'ensemble des prestations jusqu'au terme de la réunion, et ce, même en cas de dépassement de l'horaire en fin de séance.
- Le Titulaire devra veiller à ce qu'il n'y ait pas de retard lors d'une instance. Et devra remplacer l'intervenant en cas d'absence.
- La qualité attendue de la retranscription des débats se traduira notamment dans la fidélité de la restitution des différentes interventions. Enfin, la reformulation et la forme devront être soignées (respect des règles d'orthographe et de syntaxe).

Il est attendu du titulaire une stricte confidentialité.

Le prestataire devra être présent au moins 20 minutes avant la réunion de façon à être opérationnel dès le début de la réunion.

4.2.2. Contenu de la prestation

Le titulaire assure de manière générale une couverture écrite des réunions sous les formes suivantes, selon les besoins de l'instance représentative :

- Synthèse brève – Synthèse brève sous procès-verbal (UO1) (FORMAT 3/4 pages) :

Cette forme de restitution résume chaque intervention et n'en garde que l'essence. Chaque intervention est retranscrite sous forme de paragraphe. La présentation, au style indirect, suit le cours de la réunion. On ne retient que les points forts du discours de chaque orateur, qui est nommé. On ne cite pas d'exemples, sauf si ceux-ci sont essentiels. Si le discours de l'orateur s'y prête, le propos peut être structuré à l'aide de titres ou d'énumérations des points clés.

Pour la synthèse brève sous procès verbal, les caractéristiques sont identiques à la synthèse brève, seule la mention « procès verbal » doit être mentionnée.

- Compte rendu de synthèse chronologique (UO2) (FORMAT 4/5 pages) :

Cette forme de restitution résume chaque intervention et n'en garde que l'essence. Chaque intervention est retranscrite sous forme de paragraphe. La présentation, au style indirect, suit le cours de la réunion. On ne retient que les points forts du discours de chaque orateur, qui est nommé. On ne cite pas d'exemples, sauf si ceux-ci sont essentiels. Si le discours de l'orateur s'y prête, le propos peut être structuré à l'aide de titres ou d'énumérations des points clés.

- Compte rendu intégral (18/22 pages par heure) (UO3) :

Il restitue l'intégralité des interventions en corrigeant les fautes de grammaire et en nettoyant le texte des hésitations et redondances. Les tics de langage, les formules bouche-trous en début de phrase telles que "Alors" ou "Donc" et les marques d'hésitation sont supprimées. La syntaxe est rétablie. Les intervenants sont nommés et présentés. La reformulation est faite au moment même où l'on retranscrit pour bien tenir compte des intonations qui donneront, auront, un sens différent selon la ponctuation. Le discours est débarrassé de tout ce qui, justifié à l'oral, devient inutile à l'écrit.

- Extrait de PV (UO5) :

En cas de situation urgente et ponctuelle, la direction des ressources humaines et des relations sociales, ou la direction du Siège peuvent demander un extrait de PV dans un délai de 24 heures sur un point spécifique traité lors de la réunion.

➤ Enregistrement audio :

Le titulaire inclus dans sa prestation un enregistrement audio des différentes réunions précitées, sauf stipulation expresse contraire exprimée par une instance avant la réunion.

Il est également tenu de mettre à disposition de France travail un enregistrement audio pouvant servir de base de vérification du compte-rendu en cas de besoin.

Dans cette hypothèse, le compte rendu audio sera mis à disposition de France travail, via un site extranet sécurisé, au plus tard 48H après la fin de la réunion.

Pour la DGARAS et pour la DRS QVT (CSEC et CPNC), une vérification doit être possible en cas de doute sur la transcription.

Le prestataire devra en outre conserver l'ensemble des enregistrements réalisés jusqu'à l'approbation du compte-rendu par l'instance habilitée de France travail.

➤ Remise des livrables et modifications :

Le délai d'exécution, pour la remise des livrables, court à compter de la fin de réunion.

France travail peut demander la révision ou la correction des documents remis par le titulaire. Les modifications seront à remettre sous un délai de 3 à 5 jours calendaires maximum.

Pour le CSEC, la rédaction d'un compte rendu synthétique (1 à 2 pages) sera également demandée à l'issu de la réunion sous un délai de 24h.

Les PV des réunions (synthèse sous format PV – UO1) du CSEC sont transmis au gestionnaire des réunions du CSEC ainsi qu'au secrétaire de cette instance, à l'exclusion de toute autre personne.

Les PV des réunions de la CPNF sont transmis à la Directrice de la DQPDTC et au gestionnaire de cette instance, à l'exclusion de toute autre personne.

Pour la DGARAS, la transcription est transmise au Responsable du département Avantages sociaux. En aucun cas, elle ne pourra être communiquée à l'un des autres membres des différentes instances.

➤ **Format des livrables :**

Le Titulaire est tenu de remettre à France travail les comptes rendus écrits des réunions sous forme d'un document « Word », en respectant la charte graphique de France travail. La charte graphique de France travail sera transmise au titulaire, avec le premier bon de commande.

Les comptes rendus écrits des réunions du CSEC mentionneront les repères de l'enregistrement audio au début de chaque point inscrit à l'ordre du jour afin de permettre, en cas d'écoute de l'enregistrement d'accéder directement et facilement au sujet faisant l'objet d'une vérification. Chaque ligne sera également numérotée.

4.2.3. Durée de la prestation

Concernant la DRHRS :

France travail fourni au titulaire un calendrier prévisionnel des réunions sociales nationales (début décembre pour la période de janvier à juillet et début juillet pour la période de septembre à décembre).

Dans un délai de 8 jours avant la date prévue, une confirmation de la tenue d'une réunion est systématiquement adressée au Titulaire par l'envoi d'un courriel émanant de la DRS QVT, de la DGARAS ou de la DQPDTC ayant valeur de commande.

Elle mentionne la nature, le jour, les horaires, le lieu et la durée indicative de la réunion, ainsi que le type de prestation souhaité.

Toute commande de prestations pour la tenue des réunions extraordinaires s'effectue selon les mêmes modalités, mais n'étant pas inscrites au calendrier social prévisionnel, ces réunions peuvent faire l'objet d'une commande expresse, adressée au Titulaire une semaine avant leur tenue.

Cas particuliers :

- **Réunions extraordinaires de la CPNC :**

Les dates ne sont pas définies et sont organisées dans les 10 jours suivant la saisine d'un agent.

- **Les réunions ordinaires et extraordinaires du CSEC :**

Les réunions ordinaires sont intégrées au planning prévisionnel. Toutefois, les réunions suivent l'actualité et donc le calendrier est susceptible d'être modifié à tout instant.

Une réunion ordinaire ou extraordinaire du CSEC, selon le cas, peut se tenir rapidement dans le cas d'un ordre du jour non épuisé, la réunion devant se poursuivre un autre jour, ou encore à l'issue d'une décision prise en réunion ordinaire, et ce, dans les jours qui suivent.

- Groupe de travail CPPSS :
Se réunit fin mai et fin novembre.

- La CPPSS et le groupe de suivi de la mutuelle :
Se réunissent fin juin et mi-décembre.

Concernant Le Siège :

- Réunions extraordinaires et/ou exceptionnelles du CSE :

Deux à trois par année pour chaque instance, la commande s'effectue par l'envoi d'un courriel émanant de la Direction du Siège dans un délai de 3 à 5 jours calendaires avant leur tenue.

- Pour les autres réunions, CSE ordinaire :

Il y en a une par mois, tous les derniers jeudis du mois.

Le recours au marché s'effectuera de manière express dans les mêmes conditions que pour les réunions extraordinaires.

Pour toutes les réunions, France travail se réserve la possibilité d'annuler une commande au plus tard 24 heures avant la tenue d'une réunion.

L'annulation ne donne lieu à aucune facturation dès lors que France travail respecte le délai d'annulation.

Dans l'hypothèse où France travail annule une réunion dans un délai inférieur à 24h, celle-ci donne lieu à la facturation de l'indemnité prévue au bordereau des prix du Titulaire (UO8).

4.2.4. Moyens et compétences nécessaires

- **Matériel**

Le titulaire pour son intervention auprès de France travail doit fournir le matériel nécessaire à la prestation et en assurer le déplacement, l'installation et la maintenance le cas échéant au cours de la prestation. Le titulaire s'assure de la compatibilité de son matériel avec celui de France travail si nécessaire. Il peut s'agir d'un enregistreur numérique, d'un ordinateur portable équipé d'un micro récepteur omnidirectionnel ou tout autre matériel dont il a l'utilité pour une réalisation de qualité de la commande.

Pour la DGARAS et la DQPDTC, les documents examinés en séance sont communiqués aux intervenants.

Pour la DRS QVT, concernant les réunions du CSEC, le titulaire reçoit en amont de la réunion, soit 8 jours avant, les documents transmis aux élus du CSEC : convocation, ordre du jour et tout document afférent à cet ordre du jour. Le rédacteur en aura pris connaissance afin de faciliter sa bonne compréhension des sujets traités en réunion et d'en assurer la bonne synthèse ou transcription.

- **Plateforme dématérialisée**

Le prestataire dispose d'une plateforme dématérialisée afin de lui transférer les documents de convocation à la réunion, ordre du jour et supports de réunion. Le prestataire remet également sur la plateforme les CR et enregistrements audio. La plateforme est sécurisée et assure la confidentialité des documents partagés.

- **Profil des intervenants**

Pour la DGARAS : Aisance avec les données chiffrées et faculté d'appréhension du vocabulaire technique assurantiel et actuariel.

Pour la DRS QVT (CSEC) : Connaissance de l'entreprise et de son actualité ainsi que de son offre de services.

En ce qui concerne le niveau d'expérience, il s'agit d'intervenants confirmés, aguerris au fonctionnement d'une instance paritaire. La discrétion en réunion est bien entendu requise.

Le Titulaire garantit que les personnels affectés à l'exécution du marché disposent des connaissances et compétences nécessaires à l'exécution du marché et s'engage sur leur implication dans la mise en œuvre des prestations.

Concernant plus particulièrement la couverture écrite des CSEC, France travail demande au Titulaire une mise à disposition des mêmes intervenants, aguerris aux spécificités de cette instance ainsi qu'aux sujets abordés, et de faire preuve d'une très grande réactivité et disponibilité lors d'une modification inopinée du calendrier social.

Dans le cas où un intervenant ne répond pas aux exigences de qualité attendue, France travail, se réserve la possibilité de demander le changement de ce dernier, via un courrier au titulaire exposant les motifs professionnels l'amenant à demander ce changement.

Les dispositions relatives au personnel affecté à l'exécution des prestations sont détaillées à l'article 2.5.2 du contrat.

4.3. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

4.3.1. 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 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.

4.3.2. 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.

4.3.3. 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 relatifs aux prestations de couverture écrite des réunions sociales, objets du marché.

5. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

5.1. 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.

Le titulaire met également à disposition de France travail une équipe dédiée pour traiter 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 ainsi que les interlocuteurs des services prescripteurs.

5.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France travail sont :

- Pour le Siège :
 - Le directeur du Siège
 - L'adjoint(e) au directeur du Siège, DRH.
 - Le chargé(e) des Relations Sociales, pour le suivi du marché.

 - Pour la DRHRS :
 - Le chargé de mission sur les projets nationaux et la gestion du CSEC et/ou le responsable des relations sociales et juridiques
 - Le responsable du département juridique et règlement des différends
 - Le responsable du département avantages sociaux
 - La directrice de la DQPTC

 - Correspondant achats à la DRHRS
 - Référent achat de la direction.

 - Pour la direction des achats-marchés :
 - L'acheteur en charge du suivi d'exécution
 - Le responsable du département des achats de fonctionnement et/ou son adjoint
 -
- Les contacts seront transmis lors de la réunion de lancement.

5.3. 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 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.

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 annuel** est organisée par la Direction achat-marché dans le cadre de l'évaluation de la performance achat au sein de France Travail permettant d'échanger sur le respect des délais, l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées ; A ce titre, le titulaire présente un reporting annuel faisant apparaître les mêmes items que les reporting mensuels.

Le Titulaire s'engage à informer immédiatement l'interlocuteur référent selon la direction concernée (développé au point 6.2 du CCFT) de toutes dérives ou difficultés constatées lors de la mise en œuvre de la prestation.

– 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 à France Travail dans les 2 jours ouvrés qui suivent les réunions, et validés par lui.

5.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Le titulaire fournit à France travail, chaque année les éléments suivants (L'ensemble doit être organisé par instance) :

- Le nombre de réunions par type d'instance, avec leur date de réalisation
- Le nombre de réunions par type d'instance en cumul d'un mois sur l'autre
- La répartition des dépenses par prestations (synthèse/transcription) incluant le nombre d'heures dédiées à la prestation en prévisionnel et en réel et les dates de la tenue des réunions
- La répartition des dépenses par prestations (synthèse/transcription) incluant le nombre d'heures dédiées à la prestation en prévisionnel et en réel en cumul d'un mois sur l'autre

- La ventilation des prestations faisant aussi apparaître celles annulées, reportées, rajoutées par rapport au calendrier social fourni.
- Les dysfonctionnements rencontrés

Ces données sont transmises par mail à l'interlocuteur désigné de France travail au plus tard le mois qui suit la période de référence.

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

6.1. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

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.

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.

6.2. 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.