

## **CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE**

### **PRESTATION « ATELIERS CONSEIL »**

**Marchés de prestations d'insertion professionnelle auprès des demandeurs  
d'emploi de la région Réunion**

**Procédure prévue à l'article R. 2123-1 3° du code de la commande publique »**

# SOMMAIRE

GLOSSAIRE .....	3
I. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL .....	5
II. ENGAGEMENTS SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX.....	6
III. CONTEXTE ET PERIMETRE DU MARCHE .....	7
IV. PRESENTATION DE LA PRESTATION .....	7
A. Public.....	7
B. Durée.....	8
C. Déclenchement de la prestation .....	8
D. Modalités de réalisation de la prestation à distance .....	9
E. Objectifs pédagogiques des ateliers conseil.....	9
V. CONTENU ET METHODES .....	11
A. <i>Thématiques couvertes</i> .....	11
B. <i>Méthodes pédagogiques</i> .....	11
C. <i>Matériel, outils et locaux</i> .....	11
1. <b>Matériel et outils</b> .....	11
2. <b>Locaux</b> .....	12
3. <b>Intervenant</b> .....	13
VI. BILAN DE LA PRESTATION ET POURSUITE DE L'ACCOMPAGNEMENT.....	15
1. <b>Présence</b> .....	15
2. <b>Evaluation et bilan</b> .....	15
VII. LANCEMENT DU MARCHE.....	16
1. <b>Lancement du marché</b> .....	16
2. <b>Animation du marché</b> .....	16

## Annexe :

- Annexe 1 : Contenus des ateliers conseil, résultats et livrables attendus

## GLOSSAIRE

**Prestataire** : organisme dispensant la prestation.

**Intervenant** : personne désignée par le prestataire pour réaliser la prestation.

**Bénéficiaire** : personne mobilisant la prestation et disposant ou non d'un emploi

**Référent de parcours** : professionnel en charge de l'accompagnement.

**Groupe** : 10 personnes maximum participant à la prestation. Pour les prestations à distance, le nombre maximum de participants est fixé par le prestataire dans le cadre de réponse méthodologique.

**Réseau pour l'emploi (RPE)** : né de la loi pour le plein emploi, le réseau pour l'emploi vise à renforcer la coopération et coordination entre les acteurs du champ de l'emploi et de l'insertion, autour d'une logique de patrimoine commun, afin de répondre aux besoins des demandeurs d'emploi, en particulier des plus éloignés de l'emploi, de prévenir les ruptures de parcours et de favoriser les recrutements grâce à l'offre de services auprès des employeurs. Le réseau pour l'emploi est également composé par l'opérateur France Travail, qui succède à Pôle emploi, les Missions locales, le réseau Cap emploi, les différents services publics pilotés par l'État ou les collectivités locales (régions, départements, bloc communal...).

**Illectronisme** : difficultés à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques (inhabileté numérique) dues à un manque de connaissances sur leur fonctionnement. Ces difficultés peuvent concerner autant la manipulation des outils que la compréhension et la vérification des contenus ou informations trouvées.

**Intelligence artificielle** : il s'agit d'un système basé sur une machine qui est conçu pour fonctionner avec différents niveaux d'autonomie et qui peut faire preuve d'adaptabilité après son déploiement, et qui, pour des objectifs explicites ou implicites, déduit, à partir des données qu'il reçoit, comment générer des résultats tels que des prédictions, du contenu, des recommandations ou des décisions qui peuvent influencer des environnements physiques ou virtuels – *Source IA Act Commission Européenne*

**Logique de parcours** : mise en œuvre coordonnée de services France Travail et/ou de ses partenaires, adaptés aux besoins des usagers, dans une approche structurée visant à favoriser un retour à l'emploi durable.

**Evaluation des acquis de la session** : processus permettant de mesurer, pour chaque bénéficiaire, le niveau d'atteinte des objectifs fixés lors d'un atelier conseil.

L'intervenant détermine à l'issue de chaque session un statut parmi trois niveaux : acquis, non acquis ou en cours d'acquisition.

**Portail informatique dédié** : application mise à disposition par France Travail permettant la transmission d'informations entre France Travail et ses prestataires (Prest'@ppli)

**Lieux mobiles ou éphémères** : locaux mobilisés pour garantir la proximité du lieu de prestation, notamment dans les zones rurales et enclavées. Le prestataire peut mobiliser de manière ponctuelle des espaces dits « éphémères » ou aménager un lieu d'animation itinérant. Dans ce cas, le lieu devra répondre aux impératifs de la délivrance de la prestation, notamment en matière de capacité d'accueil, de sécurité et d'accessibilité, et en être en adéquation avec la proposition technique du prestataire (animation, matériel...)

## **I. 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.

En application de l'article L. 5312-1 du code du travail, France Travail a notamment pour mission de service public de prescrire toutes actions utiles pour développer les compétences professionnelles, améliorer l'employabilité, favoriser le reclassement et la promotion professionnelle des personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel.

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.

Pour démultiplier les opportunités de rencontre entre candidats et recruteurs, accélérer les retours à l'emploi et les recrutements, France Travail met en œuvre le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP).

A travers le CEP, France Travail se donne pour objectifs d'aider les actifs à :

- être acteurs de leur parcours ;
- mieux connaître le marché du travail, les opportunités de recrutement et les attentes des recruteurs ;
- définir et mener à bien leur trajectoire professionnelle ;
- augmenter et valider si besoin leur qualification ou leurs compétences en lien avec les besoins du marché du travail ;
- développer leur autonomie ;
- améliorer leurs techniques de recherche d'emploi ;
- mobiliser de façon pertinente les droits qui leur sont attachés.

Cet accompagnement s'appuie sur différents services et prestations, dont l'offre d'atelier conseil qui fait l'objet du présent marché.

## II. ENGAGEMENTS SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

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 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.

Aussi, 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 Prestataire s'engage pour l'exécution des prestations attendues à :

- réduire le nombre d'impression papier en généralisant le format électronique.  
En cas d'impression papier, le Prestataire peut utiliser en priorité du papier recyclé et non blanchi écolabellisés 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 spécialisée dans le ramassage la valorisation et le recyclage des déchets),
- prioriser les « éco mobilités » de ses intervenants (transports en commun, vélo etc).

Au plus tard avant la fin du quatorzième mois suivant la notification du marché, le Prestataire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

### III. CONTEXTE ET PERIMETRE DU MARCHE

La **prestation Ateliers conseil**, constitue l'un des piliers de l'accompagnement de nos usagers. Cette prestation existe depuis plusieurs années dans l'offre de services de France Travail et a pour objectif de répondre de manière ponctuelle à un besoin du bénéficiaire autour de sa recherche d'emploi et de son projet professionnel.

La prestation vient en complément de l'offre de services délivrée directement par les conseillers.

### IV. PRESENTATION DE LA PRESTATION

La prestation « Ateliers conseil » fait partie de l'offre de services de France Travail. Elle s'articule autour des thématiques clés définies par France Travail pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi :

- Choisir un métier ;
- Se former (développer et/ou valider ses compétences et niveau de qualification) ;
- Préparer sa candidature ;
- Trouver un emploi ;
- Créer ou reprendre une entreprise ;
- S'ouvrir à l'international.

Les ateliers sont les suivants :

- Construire et affiner mon projet professionnel au regard du marché du travail
- Mes démarches en ligne avec France Travail
- Faire le point sur mes compétences professionnelles et concevoir un CV percutant
- Réaliser mon CV en langue étrangère (anglais / allemand / espagnol)
- Organiser et optimiser ma recherche d'emploi
- M'imaginer Créateur d'entreprise
- Structurer mon projet de création d'entreprise

#### A. Public

La prestation « Ateliers conseil » est ouverte à toute personne, qu'elle soit inscrite ou non à France Travail, et peut être sollicitée à tout moment du parcours, pour répondre à un besoin ponctuel dans la recherche d'emploi ou le projet professionnel, qu'elle soit en emploi ou non et indépendamment de son niveau d'expression écrite et/ou orale ou de son aisance avec les outils numériques.

Pour certains publics partageant une même spécificité (maîtrise de la langue, illettrisme, public cadre, sénior, jeune, ...), France Travail peut adresser au Prestataire des groupes de bénéficiaires homogènes, en vue de faciliter leur prise en charge.

Les bénéficiaires de l'atelier CV en langue étrangère doivent disposer d'un niveau linguistique minimum B1 dans la langue ciblée pour le CV.

Cependant, France Travail peut demander au Prestataire de constituer un groupe spécifique pour les personnes ne maîtrisant pas du tout la langue, notamment celles effectuant leur recherche d'emploi à l'étranger ou ayant un projet de mobilité internationale. Cela s'inscrit dans les dispositions du cahier des charges permettant de former des groupes homogènes de bénéficiaires partageant une même spécificité (par exemple, maîtrise de la langue, illettrisme, public cadre, seniors, jeunes, etc.) afin de faciliter leur prise en charge.

Lors de l'animation de la prestation, l'intervenant s'interdit tout stéréotype genré lorsqu'il aborde les questions de l'orientation professionnelle et les débouchés offerts par les métiers. Plus généralement, sauf inaptitude ou disposition légale avérée, aucun bénéficiaire ne doit écarter une piste professionnelle au motif qu'elle lui semblerait réservée à un groupe auquel il n'appartiendrait pas.

## B. Durée

L'Atelier conseil est une prestation collective animée en présentiel ou en distanciel, la durée d'un atelier est définie dans l'annexe 1 du présent CCFT (*Annexe 1 du cahier des charges fonctionnel et technique de la prestation atelier conseil* - contenus des ateliers conseil, résultats et livrables attendus).

Les durées des ateliers varient d'une demi-journée (3 heures) à une journée (6 heures), heures consécutives ou non, hors temps de restauration.

## C. Déclenchement de la prestation

La prescription de la prestation peut se faire selon deux modalités :

- Inscription effectuée conjointement en fonction des besoins identifiés par le conseiller et l'usager, ainsi que de ses disponibilités

OU

- Auto-inscription par le bénéficiaire depuis son espace numérique



Tous les ateliers conseil sont ouverts à l'auto-inscription pour l'ensemble des bénéficiaires.

Le prestataire assure la relance des participants inscrits, 5 jours ouvrés avant la date de l'Atelier conseil, quel que soit le lieu de réalisation. Lors de cette relance, la date, le lieu, la durée et l'objectif de la prestation leur sont rappelés. En cas d'annulation par le bénéficiaire, le prestataire informe France Travail le jour même.

France Travail clôt la liste des inscrits dès lors qu'au moins 3 bénéficiaires sont inscrits. Les groupes sont constitués au minimum d'un bénéficiaire et au maximum de dix bénéficiaires à la prestation.

#### D. Modalités de réalisation de la prestation à distance

Le prestataire doit être en mesure d'effectuer l'intégralité de la prestation à distance **uniquement** sur demande de France Travail.

Le cas échéant, il veille à préserver une dynamique de groupe et adapte sa pédagogie en conséquence.

En amont de la tenue de la session, le prestataire vérifie avec chaque bénéficiaire qu'il dispose de toutes les informations pour se connecter et procède avec eux à un test de connexion.

#### E. Objectifs pédagogiques des Ateliers conseil

L'offre de services est composée de **7 thèmes d'ateliers conseil**, chacun permettant au bénéficiaire une progression dans l'acquisition :

- **De compétences** : communication orale, numériques, capacités rédactionnelles, rigueur..... ;
- **Et/ou de méthodologies** : stratégie et techniques de recherche d'emploi, élaboration de projet professionnel (en France ou à l'étranger) dont création d'entreprise

Ces ateliers permettent de **préparer le bénéficiaire aux opportunités professionnelles**.

Chaque Atelier conseil s'appuie sur des méthodes pédagogiques innovantes, (*déjà éprouvées par le prestataire*) participatives et actives, autour d'une thématique unique sur laquelle travaillent tous les participants. L'intervenant adapte son animation au niveau et besoins des bénéficiaires et les amène à trouver des réponses individuelles à leurs problématiques.

La durée, le contenu, ainsi que les livrables produits (*pour certains thèmes*) sont propres à chaque Atelier conseil (cf. annexe 1 « Contenus des ateliers conseil, résultats à l'issue et livrables attendus »). Le livrable produit en fin de session est un document accessible au référent de parcours et sur lequel le bénéficiaire peut s'appuyer pour la suite de son accompagnement de retour à l'emploi.

Les actions réalisées par le bénéficiaire pendant l'Atelier conseil font l'objet d'une évaluation de progression par le prestataire.

Le prestataire peut enrichir ces Ateliers conseil de tout contenu qu'il juge utile à l'atteinte de l'objectif de la prestation. Il mobilise notamment les ressources, outils et services pédagogiques de France Travail ou toutes autres ressources provenant du Réseau pour l'Emploi et qu'il juge pertinentes en lien avec la thématique abordée. Ces ressources viennent en complément de ses propres outils et méthodes.

A la fin de chaque Atelier conseil, le prestataire :

- A évalué la progression des bénéficiaires ;
- A présenté l'offre de services de France Travail (dont les autres thématiques d'Ateliers conseil) en complémentarité de l'atelier qu'il vient d'animer. Enfin, et, le cas échéant, a aidé le bénéficiaire à s'auto-inscrire en ligne (via son espace numérique) ;
- Invite le bénéficiaire à découvrir et/ou mobiliser tous autres services de France Travail et des acteurs du Réseau pour l'Emploi pour poursuivre ses démarches ;
- Recommande au bénéficiaire de contacter son référent de parcours pour la poursuite de son accompagnement et, si besoin, l'aide à solliciter ce rendez-vous (par mail ou via la « prise de RDV en ligne ») ;
- S'assure que chaque bénéficiaire finalise la complétude de son profil de compétences en cohérence avec les acquis et les résultats attendus à l'issue de l'atelier.

A la fin de chaque Atelier conseil, le bénéficiaire :

- A acquis des compétences ou renforcé sa méthodologie ;
- Dispose d'outils et de moyens pour poursuivre son parcours de retour à l'emploi ;
- Sait identifier les services et outils digitaux à sa disposition (Emploi Store, Mes services au quotidien, ...) ;
- A un profil de compétences mis à jour, aligné avec les thèmes des Ateliers conseil suivis

## V. CONTENU ET METHODES

### A. Thématiques couvertes

L'offre du prestataire doit couvrir l'ensemble des thèmes des Ateliers conseil ouverts sur ce marché.

### B. Méthodes pédagogiques

Le prestataire propose les modalités pédagogiques qui lui semblent les plus pertinentes pour répondre aux attentes suivantes :

- **Une animation participative, dynamique et interactive**, favorisant les échanges et le partage d'expériences entre les bénéficiaires
- **Une pédagogie combinant des méthodologies participatives** « classiques » (ex : plénières, sous-groupes, métaplan, quizz, photolangage...) **et des approches innovantes** pour adultes telles que la pédagogie inversée, apprentissage cognitif, micro-learning, ...
- **Un déroulé encourageant la mise en action** et la simulation de situations concrètes
- **Une pédagogie inclusive**, ajustée au niveau d'autonomie de chaque participant, et répondant aux besoins spécifiques de chacun.

Le prestataire peut également mobiliser, en fonction de la pédagogie qu'il propose, des questionnaires d'évaluation (Quizz, QCM...), des fiches métiers, des vidéos, des plateformes numériques, des *serious game*, et tout matériel qu'il juge pertinent.

L'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) peut également jouer un rôle clé dans la personnalisation de l'apprentissage, en permettant d'adapter les contenus et les parcours en fonction des besoins et des progrès individuels des participants. L'IA peut être utilisée pour proposer des ressources d'apprentissage personnalisées ou encore faciliter l'analyse des retours et des progrès des bénéficiaires en temps réel.

### C. Matériel, outils et locaux

#### 1. Matériel et outils

Afin de permettre la consultation des sites des acteurs du réseau pour l'emploi (dont [francetravail.fr](http://francetravail.fr)) et d'autres plateformes numériques proposant des services digitaux, l'accès à l'espace numérique du bénéficiaire, ainsi que la consultation de sites d'offres

d'emploi, de formation et d'informations sur les secteurs professionnels, et l'envoi de courriels, le prestataire met à disposition des bénéficiaires le matériel suivant :

- L'accès à Internet (« Haut Débit » autant que possible),
- Un photocopieur,
- Outils bureautiques : ordinateurs, logiciels de bureautique, imprimante.

Le prestataire met également à disposition les équipements nécessaires en fonction de sa proposition technique (webcam, matériel audiovisuel, matériel de projection, etc.), adaptés à la méthodologie et aux lieux d'intervention.

Le nombre de ces équipements doit être ajusté en fonction du nombre de bénéficiaires et des objectifs pédagogiques visés. Les outils multimédias ne se substituent pas à l'animation en présentiel.

Le prestataire veille à ce que les règles d'hygiène et de sécurité soient respectées lors de l'utilisation de ces outils, notamment pour le matériel comme les casques de réalité virtuelle.

## **2. Locaux**

Les Ateliers conseil peuvent être animés dans différents types de lieux :

- Les locaux du prestataire ;
- Les locaux mis à disposition par France Travail : locaux France Travail ou espaces partenaires (par exemple Maison France Services, missions locales, ...)

Afin de permettre une couverture optimale des territoires, y compris les zones rurales et enclavées, le prestataire peut proposer des lieux mobiles ou éphémères.

Quel que soit le lieu d'animation, il doit être aménagé (mobiliier & décoration) de manière à garantir :

- Convivialité (rupture avec des configurations classiques, de type scolaire) ;
  - Confort des participants ;
  - Facilité des échanges ;
  - L'accueil du public selon la législation et à la réglementation en vigueur, notamment en matière de conditions d'hygiène, de sécurité et d'accessibilité ;
- et capable d'accueillir *a minima* le nombre maximum de participants pouvant bénéficier de la prestation.

Le lieu doit permettre de faciliter les interactions et être suffisamment équipé pour permettre d'organiser dans les meilleures conditions, les jeux, exercices et mises en situation nécessaires au déroulement de la prestation. Les locaux doivent notamment permettre la mise en œuvre de méthodes pédagogiques innovantes.

Enfin, les locaux du prestataire devront être conformes aux obligations qui s'imposent aux établissements recevant du public (ERP) relativement à l'accès aux personnes à mobilité réduite (PMR). Le cas échéant, le prestataire adapte sa proposition technique aux locaux mis à disposition par France Travail.

### **3. Intervenant**

En ce qui concerne le profil de l'intervenant, le prestataire doit répondre aux exigences minimales suivantes concernant le niveau de formation, l'expérience professionnelle, les connaissances techniques et la connaissance de l'environnement socio-économique :

#### Niveau minimum de formation et/ou d'expérience professionnelle :

- Niveau 5 du nouveau référentiel européen des certifications (niveau III de l'ancien référentiel de certification) dans le domaine de la formation professionnelle pour adulte et/ou l'insertion sociale et professionnelle
- OU
- Sans qualification spécifique dans le domaine de la formation professionnelle pour adulte et/ou l'insertion sociale et professionnelle mais présentant une expérience professionnelle d'au minimum 3 années en animation de groupes auprès de personnes présentant le profil ciblé par la prestation (demandeurs d'emploi, salariés, groupes de jeunes et/ou adultes en insertion...), démontrée dans des métiers tels que :
    - Animateur
    - Formateur
    - Conseiller en évolution professionnelle
    - Conseiller en insertion sociale et professionnelle

Dans tous les cas, les profils attendus doivent démontrer des compétences suivantes :

- Maîtrise des techniques d'animation de groupe ;
- Capacité à aider le bénéficiaire à concevoir et planifier un parcours à partir de ses ressources et capacités ;
- Connaissances techniques et méthodologiques variées sur l'analyse du parcours professionnel, l'identification des compétences acquises et des caractéristiques personnelles ;
- Maîtrise des techniques et méthodologies de recherche d'emploi ;
- Connaissance des mesures et des aides au retour à l'emploi ;
- Connaissance de l'offre de services de France Travail et/ou des autres acteurs du réseau pour l'emploi (RPE)
- Connaissance du marché du travail et des attentes des recruteurs ;

- Maîtrise des technologies de l'information, de la communication et de l'inclusion numérique.

En complément de ce socle de compétences commun à l'animation de l'ensemble des ateliers, il est attendu que le prestataire mobilise des intervenants maîtrisant les compétences spécifiques ci-dessous, a minima pour l'animation des thématiques suivantes :

- Sur le champ de la création/reprise d'entreprise :
  - Les compétences nécessaires pour accompagner les bénéficiaires dans l'idéation de leur projet entrepreneurial et l'élaboration d'un projet structuré.
- Sur le champ de la formation/orientation professionnelle, maîtriser :
  - **La connaissance des évolutions législatives et réglementaires** : comprendre les réformes récentes et futures en matière de formation professionnelle, VAE, et financement des parcours de formation. Les outils de l'orientation et l'accompagnement des bénéficiaires dans l'élaboration et la réalisation de leur projet,
  - **Les partenariats et réseaux d'acteurs** : savoir identifier et mobiliser les acteurs clés du secteur de la formation, des employeurs, des organismes de financement, ainsi que les acteurs locaux du conseil et de l'accompagnement.
- Sur le champ de la recherche d'emploi à l'international, **maîtriser** :
  - L'une des trois langues étrangères suivantes : anglais, allemand, espagnol (**niveau linguistique C2 ou similaire au native speaker**) :
  - Les outils, techniques et stratégie de recherche d'emploi pour chacun des pays suivants (ou au moins l'un des trois) : Angleterre, Allemagne, Espagne

Il est également attendu du Titulaire de sensibiliser les intervenants sur les questions d'accessibilité et d'accueil des personnes en situation de handicap dans une période de trois mois suivant la date de notification du marché ou, pour les nouveaux intervenants, dans les trois mois qui suivent la prise en charge par eux de bénéficiaires (e-learning, modules de formation, ...). Sur demande de France Travail, le Titulaire transmet par courriel, dans un délai de quinze jours calendaires, tout justificatif attestant, pour chaque intervenant concerné, de la participation à ces actions de sensibilisation.

## **VI. BILAN DE LA PRESTATION ET POURSUITE DE L'ACCOMPAGNEMENT**

### **1. Présence**

Au début de chaque Atelier conseil l'intervenant s'assure que chaque participant signe la feuille d'émargement. Il doit signer au début de chaque demi-journée pour les Ateliers conseil d'une journée, c'est à dire deux fois. La feuille d'émargement est à télécharger dans le portail informatique dédié à cet effet.

En cas d'atelier à distance, le bénéficiaire confirme sa présence par mail ou SMS. Le Prestataire doit s'assurer que les coordonnées du bénéficiaire dont il dispose (adresse électronique et/ou numéro de téléphone) sont à jour afin de confirmer sa présence. Un modèle de confirmation est fourni par France Travail.

Les informations de présence, d'absence excusée ou d'absence non excusée des bénéficiaires sont saisies par le prestataire dans les 2 jours ouvrés qui suivent la date de réalisation de la prestation.

Dans le cas où le bénéficiaire abandonne la prestation en cours, le prestataire doit saisir dans le portail, au plus tard 5 jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a connaissance de l'abandon, l'information de l'abandon ainsi que la date et le motif.

### **2. Evaluation et bilan**

A la fin de chaque Atelier conseil, l'intervenant évalue le niveau d'acquisition des objectifs de la session pour chaque bénéficiaire (acquis, non acquis, en cours d'acquisition), qu'il renseigne sur la feuille d'émargement et compile les résultats dans le portail informatique dédié.

Pour les bénéficiaires ayant partiellement acquis ou non acquis les objectifs l'intervenant propose les services adaptés et indique sur la feuille d'émargement les éventuels points d'attention utiles au référent de parcours du bénéficiaire pour la reprise de son accompagnement. Il aide, autant que de besoin, le bénéficiaire à s'inscrire sur les services dont il pourrait avoir besoin via son espace numérique, ou encore à prendre un rendez-vous avec son référent de parcours (par la « prise de RDV en ligne ») ou par mail en cas d'absence de créneaux disponibles sur RDV en ligne.

Le prestataire doit saisir dans le portail, au plus tard 5 jours ouvrés après la date de réalisation le résultat de la prestation, le livrable prévu à l'annexe du présent CCFT ainsi que le justificatif de présence (la feuille d'émargement).

## **VII. LANCEMENT DU MARCHÉ**

### **1. Lancement du marché**

Entre la notification du marché et sa date de prise d'effet, le Prestataire organise et anime des réunions de présentation auprès des référents de parcours ou des agences pour lesquelles il prendra en charge les bénéficiaires.

*A minima*, il est demandé une réunion en amont du démarrage du marché.

Ces réunions ont pour objet de présenter la prestation, ses objectifs, les modalités de prise en charge des bénéficiaires, les moyens mis en œuvre, le public cible et les modes de fonctionnement conjoints, notamment la tenue des comités opérationnels (COMOP) mentionnés à l'article V.9 du Contrat.

Le prestataire veille à proposer le support le plus adapté et le plus communiquant possible (vidéo ...) afin de mettre en lumière la méthodologie utilisée.

### **2. Animation et suivi du marché**

Tout au long du marché le prestataire contribue à la bonne connaissance de ses outils, méthodes et contenus des agences pour lesquelles il prendra en charge les bénéficiaires. Le prestataire facilite l'accueil des référents de parcours dans ses locaux afin de participer à des séquences et mieux s'approprier les contenus.

Le prestataire met en place un suivi du marché, le cas échéant partagé avec l'ensemble des membres du groupement et sous-traitants, en s'appuyant notamment sur :

- Des indicateurs de suivi ;
- Des outils de pilotage de la prestation ;
- Des actions de contrôles de la prestation et la mise en place d'actions correctives en cas d'anomalie ou de dysfonctionnement détecté.



## **Annexe**

### **API disponibles dans le cadre de l'exécution du marché**

- **Visualiser la programmation et la liste des participants**

- o Rechercher session
- o Lire session (dont la liste des participants /commandes /résultats)

- **Mettre à jour l'état de présence du 1er RDV**

- Rechercher des statuts de présence

Mettre à jour un état de présence

- **Mise à jour du résultat**

- o Enregistrer un résultat
- o Soumettre le résultat au mandataire
- o Suspendre la commande (le mandataire rend la main au prestataire)
- o Clôturer la commande

- **Télé versement des livrables**

- o Rechercher des livrables dans le référentiel
- o Uploader un livrable