

**CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE**

**LOT N°3**

**MARCHE DE PRESTATIONS D'ACCUEIL POUR LE COMPTE DE LA DIRECTION GENERALE DE  
FRANCE TRAVAIL**

**N° DE CONSULTATION 027.24**

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 1 / 12

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>2</b>
<b>1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTEXTE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJET DU MARCHE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHE .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. PRESTATIONS COURANTES FORFAITAIRES.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2. PRESTATIONS PONCTUELLES.....</b>	<b>7</b>
<b>5. MOYENS MIS EN ŒUVRE .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1. MOYENS HUMAINS.....</b>	<b>7</b>
<b>5.2. MOYENS MATERIELS.....</b>	<b>7</b>
<b>6. PREVENTION DES RISQUES - MODALITES D'INTERVENTION .....</b>	<b>7</b>
<b>6.1. REGLEMENTS .....</b>	<b>8</b>
<b>6.2. HORAIRES DE FONCTIONNEMENT.....</b>	<b>8</b>
<b>6.3. ACCES .....</b>	<b>8</b>
<b>6.4. PLAN DE PREVENTION .....</b>	<b>8</b>
<b>7. PREPARATION ET DEMARRAGE DU CONTRAT .....</b>	<b>8</b>
<b>8. GOUVERNANCE DU MARCHE .....</b>	<b>8</b>
<b>8.1. RESPONSABLE DE SITE .....</b>	<b>8</b>
<b>8.2. GESTION DU PERSONNEL .....</b>	<b>9</b>
<b>8.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI.....</b>	<b>9</b>
<b>8.4. ELEMENTS DE REPORTING .....</b>	<b>10</b>
<b>10. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS</b>	<b>12</b>
<b>10.1. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE .....</b>	<b>12</b>
<b>10.2. CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL.....</b>	<b>12</b>

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 2 / 12

## 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 du 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.

France Travail est composé de 18 directions régionales. Plus particulièrement, la direction générale de France Travail qui est concernée par le présent marché.

## 2. CONTEXTE

Le présent marché a pour objet une prestation d'accueil pour le compte de la Direction Générale de France Travail.

Les immeubles et locaux concernés sont situés à Paris dans le 19ème et 20ème arrondissement.

France travail dispose d'un accord favorisant le télétravail. La pratique du télétravail est possible à hauteur de 2 jours par semaine, au moment de la présente consultation.

Les prestations et les conditions d'exécution par le titulaire sont définies dans le présent CCFT afin que celui-ci fournisse aux utilisateurs un service de qualité au meilleur coût, dans le cadre d'une saine gestion d'exploitation.

## 3. OBJET DU MARCHE

### 3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'exécution d'une prestation d'accueil pour le compte de la Direction Générale de France Travail.

Les stipulations du présent Cahier des Charges Fonctionnelles et Techniques (CCFT) et ses annexes, portent sur l'exécution d'une prestation d'accueil pour le compte de la Direction Générale de France Travail.

Ces prestations sont exécutées sur les lieux suivants :

<b>Le Cinétic</b>	<b>UM</b>
1, av du Docteur Gley	17 avenue de la Porte des Lilas

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 3 / 12

**Le Cinétic :** France travail est locataire et occupe la totalité de la partie bureaux de l'immeuble, soit une surface SHON d'environ 17 550 m.

Cette partie constitue une entité de fonctionnement autonome englobant les parties communes et les parties privatives de l'immeuble dont France travail à la charge.

A titre indicatif, le nombre moyen de visiteurs (hors agents travaillant de manière permanente sur site) par jour est de 80 mais peut néanmoins osciller entre 120 et 150 personnes les jours où l'amphithéâtre et plusieurs salles de réunions sont en activité.

**Université du management :** France travail est locataire et occupe une surface SHON de bureaux d'environ 4 600 m<sup>2</sup> répartis sur les 2<sup>ème</sup> et le 7<sup>ème</sup> étages dont il assure la charge des parties privatives. Ce site abrite l'Université du Management de France travail qui est le centre de formation pour les managers de France Travail. En conséquence, ce site accueille un nombre important de visiteurs par jour.

A titre indicatif, ce site reçoit en moyenne 115 visiteurs (stagiaires, formateurs, intervenants...) par jour. Pour information, le nombre de visiteurs est considérablement réduit entre mi-juillet et mi-août ainsi que la dernière semaine de l'année civile, l'Université du Management ne proposant pas de formation à ces périodes. Ce site possède en moyenne 10 salles.

Parmi les prestations objet du présent CCFT, on distingue les prestations dites récurrentes rémunérées au forfait et les prestations dites exceptionnelles commandées à la survenance du besoin par l'émission d'un bon de commande.

## 4. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES

### 4.1. Prestations courantes forfaitaires

#### 4.1.1. *Définition des prestations*

##### ➤ Pour Le Cinétic

Les missions assignées à l'accueil physique sont :

- respecter le cahier des consignes établi entre France Travail et le Titulaire ;
- suivre la livraison des colis/plis en fonction des procédures et outils de France Travail (TRACIO) ;
- assurer le respect rigoureux de la procédure d'accueil et de la procédure d'accès ;
- accueillir les visiteurs de façon conviviale, rapide et sûre ;
- renseigner et orienter les visiteurs pour les réunions, les entretiens et les dépôts de dossier ;
- maîtriser les outils de gestion de l'accueil ;
- organiser l'attente des visiteurs ;
- permettre l'accessibilité des visiteurs par la création des badges visiteurs, la remise selon les procédures et outils de France Travail et la restitution ;
- distinguer les différentes catégories de visiteurs (agents de France Travail et personnes extérieures) ;
- assurer l'accueil auprès d'URBIS les systèmes caméra provisoires des visiteurs (la borne d'accueil est placée sur le site du Cinétic) prise en charge des demandes de coursier et de taxis en fonction des procédures et outils de France Travail ;
- créer les demandes GESCOM (outil informatisé de suivi des demandes) des utilisateurs si besoins (demande ponctuelle d'agent sur des prestations nettoyage, etc...). Le temps de formation sur le logiciel GESCOM est estimé à 2 heures ;
- assurer la gestion /suivi de l'arrivée de l'ensemble des périodiques papiers (fichier de suivi hebdo) ;

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 4 / 12

- effectuer des tâches administratives annexes (réception de plis, gestion du matériel des salles de réunion, gestion des plis de marchés, élaboration de reporting, etc.) selon les outils et procédure de France Travail ;
- prendre les appels du standard pendant les absences des agents du standard (à titre indicatif un agent France Travail assure le standard) ;
- en cas d'incidents ou d'accidents, diriger les services de secours (pompiers, police, médecin ; ambulance...) vers le lieu de l'incident ou de l'accident conformément aux procédures internes ;
- en cas d'alerte incendie, respecter scrupuleusement les consignes établies par France travail

#### ➤ **Université du management :**

Il est précisé que le Titulaire intervient sur les missions d'accueil polyvalent des visiteurs (stagiaires, formateurs, intervenants...) de l'Université du Management de France Travail.

L'accueil des visiteurs se rendant dans une autre société que France Travail au sein du bâtiment Domino étant exclu du périmètre du présent marché car géré par le bailleur de l'immeuble.

La première mission de l'agent d'accueil à l'Université du management est d'accueillir les formateurs (ou prestataires) venant dispenser des formations, et les managers (ou stagiaires) qui viennent suivre ces formations. Les salles de formations sont situées au 2ème et 7ème étage. L'accueil physique est exclusivement sur le 7ème étage.

L'agent d'accueil a également la charge de la gestion de l'hébergement des managers, de la bonne orientation dans les salles, de la distribution des fournitures et alerte les agents de France Travail sur le niveau des fournitures dédiées à l'UM.

Il convient de respecter le cahier des consignes établi entre France Travail et le Titulaire

Les missions assignées à l'hôte/sse d'accueil polyvalent de l'Université du Management sur les 2 étages sont :

Ouverture et fermeture de site,  
 Accueil physique et dynamique,  
 Accueil téléphonique,  
 Orientation et transmission d'information aux formateurs/stagiaires,  
 Traitement de boîtes mails génériques (hébergement + accueil UM),  
 Gestion quotidienne des hébergements via notre logiciel CampusReza  
 Renseigner l'affichage sur tablettes devant les salles ,  
 Editer, scanner et enregistrer les feuilles d'émargements,  
 Gérer au quotidien le listing des badges,  
 Editer et projeter le listing pour l'orientation des stagiaires,  
 La gestion du site au quotidien,  
 Faire le tour des salles et remettre en état (fenêtres, lumières, écrans) en début et fin de journée,  
 Réception, traçage et stockage de plis/colis à destination des formateurs et/ou des collaborateurs de l'UM via les outils de France Travail (EXCEL ou TRACIO),  
 Gestion quotidienne via un outil interne des demandes de parking, en lien avec l'accueil du RDC du domino,  
 Signaler les pannes et/ou dysfonctionnement de tous matériels à un interlocuteur dédié

#### **4.1.2. Procédure d'accueil au Cinétic**

Toute personne étrangère à France Travail doit pouvoir justifier de son identité et doit impérativement être prise en charge, à l'accueil, par un hôte ou une hôtesse d'accueil. Le nom et le prénom de la personne visitée ou à l'origine du rendez-vous doit systématiquement être demandé :

- après inscription sur le registre des entrées si délivrance d'un badge, la personne visitée est prévenue, par téléphone, de la présence d'un visiteur en attente à l'accueil, le visiteur ne peut monter tant que l'agent de France Travail n'est pas venu le chercher ;
- un badge visiteur est remis. A titre d'information, le Titulaire n'aura pas à intervenir sur ce logiciel gestion des badges "Sipass" ;
- le service organisateur d'une réunion ou d'une formation est prévenu par l'accueil de l'arrivée des participants et les prend en charge,
- les informations relatives au nom, date et heure, des sociétés ayant procédé à une livraison, au nom et prénom, date et heure d'entrée et de sortie de toute personne étrangère sont consignés dans un registre (type main courante). Ce registre peut être sous format électronique,

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 5 / 12

- s'agissant des plis ou colis déposés à l'accueil, à l'attention d'un agent, les hôtes ou hôtesse préviennent le destinataire qui doit impérativement le réceptionner en main propre.

Dans le cadre de ses missions, les équipes de France Travail sur le site du Cinétic sont amenées à recevoir de hautes personnalités.

#### **4.1.3. Procédure d'accueil à l'UM**

- L'Université du management reçoit un public de managers (stagiaires) qui vient participer à des formations. A son arrivée au 7ème étage du DOMINO, un listing (effectué par l'agent d'accueil) est projeté sur l'écran pour que le stagiaire puisse se diriger vers sa salle de formation en toute autonomie.
- L'Université du management reçoit également des intervenants (formateurs) venant animer des formations. A leur arrivée au 7ème étage, une boîte comprenant du matériel, une feuille d'émargement et des badges est remise par l'agent d'accueil. L'agent d'accueil effectue un rappel des consignes (procédure des badges, remise en état des salles, heure de déjeuner, ...) et l'informe en cas d'évènement dans les locaux (Conférence, Midi UM, Afterwork, ....) si nécessaire.
- L'agent d'accueil est également averti par l'accueil du RDC de l'arrivée de plis ou colis.
- - Si le plis/colis est léger, l'agent d'accueil peut descendre pour le récupérer.
- - Si le plis/colis est imposant, l'agent d'accueil contacte un technicien afin qu'il soit remonté.
- Dans tous les cas, à réception de chaque plis/colis, l'agent d'accueil trace ce dernier dans le registre interne, prévu à cet effet et le conserve dans les armoires jusqu'à sa délivrance.

Dans le cadre de ses missions, les équipes de France Travail sur le site de l'UM sont amenées à recevoir de hautes personnalités.

#### **4.1.4. Plage horaire**

##### **➤ Pour Le Cinétic**

Le Titulaire assure la prestation d'accueil du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00.

Il est précisé que France Travail exige la présence d'hôtes et hôtesse selon les créneaux horaires suivants :

Du lundi au vendredi : une prestation couverte de 8h à 20h00 avec la présence de 2 personnes de 8h30 à 14h30,

Le vendredi : une prestation couverte de 8h à 18h00 avec 1 seule personne.

##### **➤ Université du management :**

Le Titulaire assure la prestation d'accueil du lundi au vendredi de 8h00 à 18h15. Il est précisé que France Travail exige la présence d'un seul hôte ou hôtesse de 8h00 à 18h15.

Une passation de 15 min est nécessaire dans le changement d'hôte ou hôtesse de la journée.

Le titulaire s'engage à assurer les prestations telles que définies dans le présent CCFT. Il s'engage à mettre en place les moyens nécessaires de façon à effectuer sa prestation dans des conditions de qualité irréprochable et d'assurer sans discontinuité la mission d'accueil suivant les horaires définis ci-dessus. Une absence d'une hôtesse ou d'un hôte dans le cadre réglementaire du temps de pause au cours de la permanence est toutefois toléré. En cas d'absence ou de retard le titulaire doit en informer immédiatement France Travail et mettre en place une personne de remplacement.

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 6 / 12

## 4.2. Prestations ponctuelles

Ces prestations correspondent à l'exécution de prestations ponctuelles d'hôtesse supplémentaires en cas d'évènementiel.

Ces prestations sont commandées par le responsable du Département Environnement de Travail et Sécurité par le biais bon de commande. Les prix consentis par le titulaire pour ces prestations figurent au bordereau des prix unitaires. Cependant si les hôtesse restent au-delà de 20 heures, les prestations des hôtesse sont payées en heures supplémentaires majorées de 50% par heure conformément au prix horaires mentionnés au bordereau des prix du titulaire.

## 5. MOYENS MIS EN ŒUVRE

### 5.1. Moyens humains

- Profil des des hôtes ou hôtesse d'accueil

France Travail (Direction du siège) recevant un nombre de visiteurs important, le niveau des prestations d'accueil physique attendu devra être de haut niveau.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition de France Travail des hôtes ou hôtesse d'accueil ayant :

- un niveau de français courant,
- un niveau de connaissance professionnelle élémentaire, en particulier en matière de bureautique,
- un niveau de capacité permettant l'exécution des tâches simples,
- un niveau d'autonomie élémentaire consistant à respecter les consignes,
- le sens de la diplomatie, de la courtoisie, et de la confidentialité.
- Compréhension et synthèse écrites,
- Accueil dynamique et proactif,
- Posture adaptée au public managérial (vitrine de l'UM),
- Ponctualité primordiale

Ceux-ci devront pouvoir justifier :

- d'une expérience d'au moins 2 années dans des fonctions similaires,

### 5.2. Moyens matériels

Pour chaque point d'accueil, France Travail met à disposition du Titulaire :

- 1 PC fixe,
- 1 imprimante
- 1 logiciel de gestion des visiteurs (uniquement sur le Cinétic). A titre indicatif, le logiciel actuellement utilisé est le logiciel Sypass
- Un espace déjeuner est disponible pour les hôtes et hôtesse d'accueil
- 1 téléphone.

Le Titulaire met à disposition des hôtes et hôtesse d'accueil :

- une tenue vestimentaire homogène suivant la saison (tailleur / costume) validée par France Travail (des vestiaires fermant à clé sont mis à disposition du Titulaire). Le Titulaire en assurera le nettoyage.
- l'ensemble des fournitures de bureau nécessaire à la bonne exécution des prestations.

## 6. PREVENTION DES RISQUES - MODALITES D'INTERVENTION

Par le fait d'avoir remis une offre, le Titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès. En conséquence l'offre du Titulaire tient compte de ces éléments.

Le présent article a pour objet de décrire l'environnement de travail ainsi que les principales dispositions que le Titulaire doit respecter.

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 7 / 12

## 6.1. Règlements

Le Titulaire doit prendre connaissance du règlement intérieur des immeubles, ainsi que du règlement incendie et en informer son personnel susceptible d'intervenir dans l'immeuble.

Ces personnes doivent respecter les consignes données au personnel de l'immeuble, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

L'exécution des prestations se fait dans le respect des normes et règlements en cours et à venir.

Le Titulaire doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement France Travail.

## 6.2. Horaires de fonctionnement

Sauf précision particulière donnée par France Travail, les horaires d'ouverture des immeubles aux salariés sont, du lundi au vendredi (jours ouvrés) de 7h30 à 20h30. Il est à noter que les bâtiments sont amenés à fermer 5 jours par an.

## 6.3. Accès

Aucun agent du Titulaire et de ses sous-traitants ne peut être admis sans autorisation préalable de France Travail.

En début de contrat, le Titulaire remet à France Travail une liste des personnes susceptibles d'intervenir sur ses sites.

Il est ensuite remis au Titulaire contre récépissé les badges d'accès nominatifs avec photos.

Le Titulaire s'assure qu'à la fin du service des hôtes/hôtesse d'accueil ceux-ci ont procédé à la fermeture de la borne d'accueil et que tous les outils et documents nécessaires à leur mission ont été rangés sous clé.

## 6.4. Plan de Prévention

Avant de commencer ses prestations, le Titulaire du marché doit établir et fournir à France Travail, conformément à la réglementation, son Plan de Prévention.

## 7. PREPARATION ET DEMARRAGE DU CONTRAT

---

Dès la notification du marché, le Titulaire prépare les outils d'organisation et de gestion des prestations telles que définis dans le présent CCFT.

Le Titulaire propose l'organisation des interventions de son personnel, présente le responsable de site et la liste nominative des différents intervenants à l'agrément de France Travail conformément à l'article 8.2 du présent CCFT.

Il prend possession de la documentation technique relative aux installations.

## 8. GOUVERNANCE DU MARCHE

---

### 8.1. Responsable de site

Le responsable de site est une personne expérimentée dont la formation et la compétence sont en parfaite adéquation avec les responsabilités confiées. Il doit obligatoirement faire partie du personnel de

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 8 / 12



l'entreprise titulaire du marché. Le responsable de site peut être le même pour les deux sites, il n'a pas l'obligation d'être sur site en permanence.

Il est chargé des relations avec France Travail, de l'organisation, de l'encadrement des agents, du suivi des prestations, du reporting et du contrôle des sous-traitants.

Durant ses périodes d'absence (congrés, arrêts maladie, formation, etc.), il doit être obligatoirement remplacé.

Le responsable de site est l'interlocuteur de France Travail. A ce titre, il doit :

- connaître les documents contractuels du présent marché et les mettre en application,
- prendre connaissance des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- vérifier le résultat des actions des intervenants du Titulaire,
- contrôler le respect des règlements de sécurité et des consignes données par France Travail,
- assister aux réunions sur demande de France Travail,
- être qualifié et autorisé à prendre toute décision immédiate à la suite des observations formulées par France Travail,
- être en mesure d'apporter une réponse à toute demande de France Travail sur les postes couverts par le présent marché y compris en matière d'opérations hors forfait,
- suivre les aspects financiers du marché,
- assurer la gestion documentaire.

## 8.2. Gestion du personnel

Le Titulaire recrute, rémunère, emploie et forme sous sa seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution de la mission.

Au début du marché, le Titulaire prépare et contrôle la liste nominative du personnel amené à intervenir au titre de son marché, pour l'agrément préalable par France Travail. Il collecte ainsi à cet effet, les documents et renseignements complémentaires demandés par France Travail (documents administratifs, certificats divers, photos d'identité, ...). Il applique la législation du travail relative à la durée du travail, aux repos hebdomadaires et aux congés annuels ou autres. Il est seul responsable des accidents de trajet qui pourraient survenir à ses employés du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent marché.

Cette liste, et l'ensemble des documents annexés, sont ensuite tenus à jour par le Titulaire, et il est fait mention des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel et dans la distribution des tâches, notamment en cas d'absence ou de cessation de fonction d'un employé.

Le Titulaire complète le registre journalier mentionnant les heures d'entrée et sortie des personnels intervenant dans le cadre du présent marché. Ce registre peut être consulté à tout moment par France Travail. Le Titulaire remplace immédiatement le personnel absent ou qui ne donnerait pas satisfaction. Le Titulaire vérifie que l'ensemble du personnel d'accueil a bien la qualification correspondante à sa mission, et a une bonne connaissance de la topographie des lieux, des consignes de sécurité et d'accès données par France Travail.

Tout hôte ou hôtesse absent, à titre exceptionnel, doit être remplacé dans un délai de deux (2) heures avec profil et compétence équivalent. France Travail doit être immédiatement informé.

Cette tolérance ne sera cependant acceptée que dans la limite d'une absence de 3h non remplacée par trimestre.

## 8.3. Instances de Pilotage et de Suivi

Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs de France Travail, est organisée après la notification du marché par l'acheteur coordinateur de la Direction Achats et Marchés.

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 9 / 12

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 60 jours ouvrés suivant la notification du marché.

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

Tous les trimestres, un **comité de pilotage** se réunit. Le responsable du site du titulaire sera présent à ces comités.

Au cours de ce comité de pilotage, le responsable de site présente un bilan trimestriel des prestations mise en œuvre.

Tous les mois le Titulaire transmettra les bilans mensuels à France Travail, en version électronique.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, **des réunions ponctuelles** peuvent être organisées soit à la demande de France Travail, soit à la demande du titulaire.

Enfin chaque année, le Titulaire remet à France Travail **un bilan annuel** des prestations effectuées. Une **réunion de bilan annuel** permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées.

#### 8.4.Eléments de reporting

Les rapports d'activité, les bilans mensuels, les bilans annuels sont conformes en tout point à ceux proposés par le Titulaire dans son offre technique.

Sans être exhaustif, et à titre d'exemple ces bilans de reporting indiqueront :

- Les retards éventuels de prise de service,
- Les absences des agents habituels et leurs modalités de remplacement,
- Le nombre de visiteurs,
- Les incidents éventuels avec les visiteurs,
- Les incidents badges (défectuosité),
- Les demandes de courses par coursier.

Le titulaire fournit aussi à France Travail, chaque trimestre les éléments suivants :

le planning mensuel

le nombre de retard par mois

le nombre d'absence par mois

le taux de remplacement

le temps de remplacement

le nombre d'actions de contrôle de la qualité de la prestation

le rapport de ces actions de contrôles

les éléments permettant le suivi des engagements environnementaux

Ces données sont transmises par mail à l'interlocuteur désigné de France Travail dans les 15 jours calendaires au plus tard du mois qui suit la période de référence.

De même, avant le 31 janvier de l'année suivante, le titulaire transmet à France Travail une consolidation annuelle des mêmes éléments.

#### 8.5.Attentes particulières vis-à-vis du titulaire

##### 8.5.1. 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

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 10 / 12

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. Cela englobe aussi les éléments concernant la démarche environnementale qu'il est possible de mettre en place.

### 8.5.2. Plan de progrès

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

### 8.5.3. 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, relatif(ve) à..., etc.

### 8.5.4. Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »

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 écolabélisé 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.

## 9. Modalités de pilotage et de suivi du marché

### 9.1. Interlocuteurs du titulaire auprès 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.

Décrire le rôle de l'équipe :

- prise de RV
- traitement des commandes
- suivi des livraisons, réclamations
- traitement des fichiers
- exécution technique des prestations

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 11 / 12

- autres, ...

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.

## 9.2. Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire

Identifier les interlocuteurs de France Travail et préciser moment et objet de leurs interventions.

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

- Le directeur / la directrice de [...] ou son représentant, interlocuteur métier et service gestionnaire du marché ;
- Les représentants dédiés de la direction des achats-marchés : l'acheteur en charge du suivi de l'exécution contractuelle et du contrôle de conformité technique, le responsable de département achats ;
- Le correspondant, à la direction [...], en charge de [...]
- Les correspondants désignés des services [...] des directions régionales / établissements, s'il y a lieu, dans le cadre de marchés nationaux, pour [...].

## 10. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

### 10.1. Contrôles à 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.

### 10.2. Contrôles réalisés 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.

CCFT	Cahier des charges fonctionnel et technique . Lot Accueil	DAM
Modif NF	Date de mise à jour Assurance Qualité : 14/01/2021	Page : 12 / 12