

**REGLEMENT DE CONSULTATION**

**« Procédure avec négociation pour l'acquisition d'une solution d'Agent Conversationnel »**

Dossier référencé : **SIPN2501**

**Procédure avec négociation**

Procédure prévue par les articles L.2124-3 et R.2124-3 du Code de la commande publique

**PHASE 1 « CANDIDATURE »**

**Date limite de réception des candidatures :**

**18/07/2025 à 12h00**

Aucune candidature ne sera recevable après la date et heure indiquées ci-dessus.  
Le candidat est responsable du délai d'acheminement des plis.

## **CHAPITRE I – PRESENTATION DE LA CONSULTATION**

### **I.1 – Objet de la consultation**

Le marché a pour objet l'acquisition par France Travail d'une solution logicielle dite agent conversationnel permettant de dérouler un ou plusieurs scripts de conversations guidées contextualisées, avec des acteurs externes à l'institution, en leur apportant des réponses tout en retenant des données. La solution sera accessible aux agents de France Travail et ceux du Réseau Pour l'Emploi, dans leur environnement, selon les cas d'usages traités.

Le marché prévoit également l'accompagnement nécessaire à l'installation, le paramétrage et l'acculturation de la solution dans l'écosystème France Travail. Ainsi que le transfert de compétences nécessaire à l'autonomie des équipes de France Travail pour la maintenance corrective et évolutive de la solution.

La mise en œuvre de cette solution sera accompagnée d'un outil de monitoring et du moteur de règles qui devra reprendre le contexte règlementaire de France Travail.

La solution devra être mise en œuvre opérationnellement sur le 1er cas d'usage (objet de l'expérimentation pré-exposée) au plus tard 6 mois après la notification du marché. France Travail devrait par la suite être en mesure de poursuivre en toute autonomie, l'acculturation, le paramétrage et les développements évolutifs de la solution et notamment déployer de nouveaux cas d'usage.

Le titulaire pourra néanmoins être sollicité pour du support de niveau 3 et des missions ponctuelles d'accompagnement nécessitant l'expertise requise.

Les Principales exigences relatives à la solution sont stipulées au sein du document « Expression de besoin » joint au dossier de consultation.

### **I.2 – Procédure retenue**

La procédure retenue est la procédure avec négociation conformément aux dispositions des articles L.2124-3, R.2124-3 et R.2161-12 et suivants du Code de la commande publique.

La procédure se déroule en deux phases :

#### ***a) Choix des candidatures (Phase 1 « candidature »)***

Suite à l'analyse de la recevabilité et de la capacité professionnelle, technique, économique et financière des candidats à exécuter le marché, France Travail dresse la liste **des quatre (4) candidats** admis à présenter une offre, sauf si le nombre de candidatures recevables est inférieur.

#### ***b) Choix des offres (Phase 2 « offre »)***

Une lettre d'invitation à soumissionner est envoyée aux **candidats** sélectionnés *via* le profil acheteur.

Les documents de la consultation nécessaires à la remise des offres seront mis à disposition sur le profil acheteur. Le code d'accès n'est communiqué qu'aux seuls candidats retenus.

France Travail se réserve la possibilité d'engager des négociations dont les modalités seront précisées lors de cette phase. France Travail se réserve également la possibilité d'attribuer le marché sans négociations sur la base des offres initiales.

### **I.3 – Forme, quantité, durée du marché**

#### **I.3.1 – Forme du marché**

La présente consultation tend à la conclusion d'un :

- Accord-cadre exécuté en partie par la conclusion de marchés subséquents et en partie par l'émission de bons de commande, conclu avec **un (1) Titulaire** (article R2162-3 du Code de la commande publique).

#### **I.3.2 – Quantité/Volumétrie**

À titre indicatif, le montant estimé de l'accord-cadre sur sa durée totale est de **douze millions (12 000 000) euros HT**.

L'accord-cadre est conclu pour un montant maximum de **vingt-quatre millions (24 000 000) euros HT**.

#### **I.3.3 – Durée**

L'accord-cadre est conclu pour une durée ferme de **deux (2) ans, renouvelable deux (2) fois un (1) an**, sans que sa durée ne puisse excéder **quatre (4) ans**, à compter de la date de notification de la copie de l'acte d'engagement au Titulaire.

### **I.4 – Allotissement**

La consultation n'est pas allotie.

#### **I.4 Variantes**

En application de l'article R2151-8 du Code de la commande publique, France Travail autorise la présentation de variantes pour les offres techniques et financières.

La variante est à l'initiative du candidat. Elle lui permet de proposer des modalités techniques et/ou financières.

La variante présentée respecte les principales exigences spécifiées sein de l'offre de base.

#### **Périmètre financier de la variante**

La variante doit être accompagnée d'une offre financière respectant le montant maximal du marché.

a) Modalités de présentation

Une seule offre variante est autorisée. La variante fait l'objet d'une offre distincte technique et financière de l'offre de base (si une offre de base est remise). Le candidat peut présenter une variante sans présenter d'offre de base.

L'offre présentée sous forme de variante doit être complète, détaillée en termes de qualité et de prix, conforme aux exigences de France Travail et ne doit comporter aucune réserve.

La variante doit obligatoirement expliquer et détailler la solution technique retenue. Elle indique précisément les adaptations préconisées par rapport aux exigences du cahier des charges.

La proposition d'une offre variante est présentée : dans un cadre de réponse technique distinct (les candidats utilisent le cadre de réponse joint au DCE) formalisée dans le même acte d'engagement que celui utilisé pour la solution de base.

- Les candidats ont donc la faculté de remettre au choix :
  - une offre de base seule répondant strictement au cahier des charges
  - une offre de base et une offre variante
  - une offre variante seule

L'absence de proposition de variante ne rend pas l'offre irrecevable.

**b) Modalités d'analyse et d'examen de la variante**

Les critères d'attribution des offres sont identiques pour l'offre de base et la variante.

France Travail se réserve le droit de rejeter la variante proposée dès lors que celle-ci ne répond pas aux exigences minimales de l'offre de base.

Certaines dispositions contractuelles pourront faire l'objet d'une mise au point à l'initiative de France Travail afin d'intégrer la variante si celle-ci est retenue.

### **I.5 – Echancier de la procédure**

<b>Etapes</b>	<b>Calendrier</b>
Date d'envoi de l'avis de marché au JOUE	06/06/2025
Date et heure limites d'envoi des questions	10/07/2025 12h
Date et heure limites de réponse aux questions	11/07/2025
Date et heure limites de réception des candidatures	<b>18/07/2025 12H</b>
Questions éventuelles de France Travail aux candidats	Dates indicatives : Juillet 2025
Envoi de la lettre d'invitation à soumissionner	Aout 2025
Date et heure limites de réception des offres initiales	<b>15 Septembre 2025</b>
Entretiens de négociation	Dates indicatives Septembre Octobre 2025
Choix du Titulaire	Dates indicatives : Novembre Décembre 2025

### **CHAPITRE II – CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION – PHASE 1 « CANDIDATURE »**

Avant la date et heure limites de réponse aux questions indiquée dans l'échancier de la procédure, les candidats signalent sans délai sur le profil acheteur, toute omission ou erreur contenue dans le dossier de consultation. A défaut, aucune remarque n'est prise en considération.

Le dossier de consultation (DCE) référencé **SIPN2501** comprend les pièces suivantes :

- 1. SIPN2501 Le règlement de consultation
- 2. SIPN2501 Expression de besoin
- 2.2 SIPN2501 Annexe Présentation de France Travail
- 3. SIPN2501 Document de candidature (ou DC1/DC2)
- 4. SIPN2501 Cadre de réponse portant proposition de candidature
- 5. SIPN2501 Demande d'acceptation du sous-traitant et d'agrément de ses conditions de paiement

## **CHAPITRE III – MODALITES DE REMISE DES DOSSIERS DE CANDIDATURE**

### **III.1 – Sous-traitance et groupements**

#### **III.1.1 – Sous-traitance**

Les candidats ont la possibilité de sous-traiter une partie des prestations du marché sous réserve de se conformer aux dispositions de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance ainsi qu'aux articles L.2193-1 et suivants du Code de la commande publique.

Conformément à l'article L.2193-3 du Code de la commande publique, France Travail peut exiger que certaines tâches essentielles soient effectuées directement par le titulaire.

Dans le cas où le candidat entend s'appuyer sur la capacité économique et financière ou sur les capacités techniques et professionnelles du sous-traitant, les documents établissant la capacité du sous-traitant doivent être fournis en annexe de la déclaration de sous-traitance.

#### **III.1.2 – Groupements d'opérateurs économiques (cotraitance)**

Sous réserve des règles relatives à la liberté des prix et à la concurrence, les candidats peuvent se présenter sous la forme d'un groupement d'opérateurs économiques conformément aux articles R.2142-19 et suivant du Code de la commande publique.

Il n'est exigé aucune forme particulière de groupement lors de la présentation des candidatures. Les candidats peuvent présenter une offre sous la forme d'un groupement conjoint ou d'un groupement solidaire.

Le groupement est solidaire lorsque chacun des membres du groupement est engagé financièrement pour la totalité du marché. Le groupement est conjoint lorsque chacun des membres du groupement s'engage à exécuter la ou les prestations susceptibles de lui être attribuées.

La transformation du groupement conjoint en un groupement solidaire en cas d'attribution du marché, pourra être exigée. Cette transformation s'effectue à la notification du marché, sans autre formalité vis-à-vis de France Travail.

Le mandataire du groupement, désigné à l'acte d'engagement, représente l'ensemble des membres du groupement vis-à-vis de France Travail et coordonne leurs prestations pendant toute la durée d'exécution du marché. Le mandataire du groupement est solidaire de chacun des autres membres du groupement dans l'exécution de ses obligations contractuelles à l'égard de France Travail.

Les candidats sont informés que :

- il leur est interdit de présenter plusieurs offres en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements
- il leur est interdit de présenter pour le même lot plusieurs offres en agissant en qualité de membre de plusieurs groupements

- un même opérateur économique n'est pas autorisé à présenter plusieurs offres en qualité de mandataire d'un groupement et de candidat individuel

La composition du groupement ne peut être modifiée entre la date de remise des dossiers de candidature et la date de signature du marché sauf exceptions prévues par les articles L.2141-13 et R.2142-26 du Code de la commande publique.

La recevabilité de la candidature est analysée pour chaque opérateur économique que le groupement soit conjoint ou solidaire ; l'appréciation de la capacité économique et financière, technique et professionnelle est globale.

### **III.2 – Contenu du dossier de candidature**

Le dossier de candidature est obligatoirement rédigé en langue française. Dans l'hypothèse où des pièces du dossier de candidature seraient remises en langue étrangère, France Travail exige une traduction certifiée par un traducteur assermenté dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'envoi de la demande.

Tout lien URL doit être accompagné dans la réponse d'une copie d'écran ou d'un document portant l'information essentielle, à défaut celui-ci ne sera pas pris en compte.

Le dossier de candidature contient les pièces énumérées ci-après :

1. **Le cadre de réponse candidature** établi conformément au document joint au dossier
2. **Le document de candidature (ou formulaire DC1/DC2)**, établi conformément au document joint au dossier de la consultation. En cas de groupement, les candidats ont la possibilité de renseigner un seul document de candidature (ou formulaire DC1/DC2) ou de constituer autant de documents/formulaires que de membres du groupement.
3. **La demande d'acceptation du sous-traitant et d'agrément de ses conditions de paiement**, établie conformément au document joint au dossier de la consultation. Elle sera datée et signée par une personne habilitée lors de l'attribution.

a) Les candidats ont la possibilité de justifier leur capacité économique et financière, technique et professionnelle à exécuter le marché par celle d'un ou plusieurs autres opérateurs économiques, quelle que soit la nature juridique des liens existant entre eux et ces autres opérateurs, y compris la sous-traitance ou l'appartenance à un groupement.

Dans ce cas, le document de candidature est produit par le candidat et chacun de ces autres opérateurs économiques, daté et signé par une personne ayant compétence à cet effet.

Les informations relatives aux sous-traitants sont produites dans la demande d'acceptation du sous-traitant et d'agrément de ses conditions de paiement.

Le candidat rapporte la preuve qu'il dispose de la capacité du ou des opérateurs économiques considérés pour l'exécution du ou des marché(s), en produisant un engagement écrit de ce ou ces autres opérateurs économiques.

b) Les candidats (opérateurs économiques de création récente) qui sont dans l'impossibilité objective de produire les documents et renseignements exigés par le présent règlement de la consultation, ont la possibilité de justifier de leurs capacités par tout autre moyen équivalent dont France Travail apprécie le caractère approprié eu égard à l'objet du marché.

### **III.3 – Modalités de transmission des dossiers**

#### **III.3.1 – Obligation de transmission par voie dématérialisée**

Le dossier de candidature est transmis obligatoirement par voie électronique, via le profil d'acheteur accessible à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>

Les candidats ne sont pas autorisés à remettre leur dossier de réponse sous forme papier.

L'attention des candidats est attirée sur les avertissements et recommandations techniques suivants :

- **Programme malveillant :** France Travail n'assure pas la réparation des dossiers de réponse contenant un programme malveillant. Il est par suite recommandé aux candidats de vérifier leurs fichiers avec un antivirus performant et à jour. La simple suspicion de la présence d'un virus entraîne le rejet du dossier de réponse.
- **Format des fichiers :** les fichiers au format .exe ou .bat ne sont pas autorisés. Il est recommandé de ne pas utiliser certains outils, notamment les macros. Enfin, il est inutile de compresser les fichiers avant de les télécharger sur le profil d'acheteur.
- **Nom des fichiers :** afin d'éviter tout blocage lors du téléchargement des fichiers sur le profil d'acheteur, il est recommandé d'éviter les caractères spéciaux tels que (liste non exhaustive) : °, /, \*, et de privilégier les caractères alphanumériques.
- **Lisibilité :** dans l'hypothèse où les candidats prévoient de scanner des documents, ils doivent s'assurer d'une définition suffisante garantissant leur lisibilité.
- **Délai de transmission :** le caractère volumineux des fichiers est de nature à accroître le délai de transmission du dossier de réponse, engendrant un risque de réception après la date et l'heure limites de réception mentionnée au présent règlement. Seule la bonne fin de transmission d'un dossier de réponse complet génère l'accusé de réception valant attestation de dépôt.

### III.3.2 – Copie de sauvegarde

**En parallèle de la transmission électronique, les candidats ont la faculté de transmettre un exemplaire de leur dossier de réponse sur support papier ou sur clé USB et uniquement à titre de copie de sauvegarde. La copie de sauvegarde contient l'ensemble des pièces énumérées au chapitre « contenu du dossier de réponse ».**  
**Le dépôt d'une copie de sauvegarde est fortement recommandé par le pouvoir adjudicateur.**

Sous cette réserve, la copie de sauvegarde est ouverte lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans le dossier de réponse transmis via le profil d'acheteur, lorsque ce pli n'a pu être ouvert à condition que sa transmission ait commencé avant la date et heure limites de réception des dossiers de réponse ou n'est pas parvenu dans les délais impartis ou est parvenu de façon incomplète.

La copie de sauvegarde doit être reçue par France Travail, sous enveloppe cachetée, au plus tard avant la date limite de réception des dossiers de réponse et doit comporter les mentions suivantes :

**DSI de FRANCE TRAVAIL**  
**Direction adjointe Achats Juridique**  
**« Ne pas ouvrir » Consultation SIPN2501 – Nom du candidat – Copie de sauvegarde**  
**4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> étages, 15 rue Rol Tanguy**  
**93100 Montreuil**

La copie de sauvegarde est transmise soit :

- en mains propres contre récépissé les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00, à l'adresse indiquée ci-dessus, à l'accueil de la DSI de France Travail ;
- par lettre recommandée avec accusé de réception (ou tout autre moyen équivalent permettant de déterminer la date et l'heure certaines de sa réception), à l'adresse indiquée ci-dessus.

### III.3.3 – Date et heure limites de réception des dossiers de candidature

La **date et heure limites** de réception des dossiers de candidature est fixée au **18/07/2025 à 12h00 au plus tard, y compris pour la copie de sauvegarde.**

La date et l'heure indiquées par le profil d'acheteur font seules foi en cas de contestation. Les candidats sont informés que le fuseau horaire auquel est rattaché le profil d'acheteur est le suivant : GMT + 1 heure, Central Europe Time, Brussels, Copenhagen, Madrid, Paris, Rome. Tout retard entraîne le rejet du dossier de candidature.

## **CHAPITRE IV – MODALITES D'EXAMEN DES CANDIDATURES**

#### IV.1 – Analyse et admission des candidatures

La vérification des capacités des candidats est effectuée avant l’envoi de la lettre d’invitation à soumissionner.

L'analyse des candidatures porte sur :

- leur recevabilité, en application des articles L.2141-1 à L.2141-14 et des articles R.2144-1 à R.2144-7 du Code de la commande publique ;
- la capacité économique, financière, technique et professionnelle du candidat.

Si France Travail constate que des pièces ou informations dont la production est réclamée sont absentes ou incomplètes, les candidats peuvent être invités à compléter leur dossier de candidature dans un délai approprié et identique pour tous.

Les candidatures sont analysées et notées par application des critères suivants :

Critères de sélection des candidature	Pondération	Sous-critères
<b>1. Capacité économique et financière</b>	<b>35 points</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chiffre d'affaires des deux (2) dernières années sur des prestations similaires à l’objet du marché – <b>15 points</b></li> <li>2. Montant en euros (€) de la R&amp;D des trois (3) dernières années sur des prestations similaires à l’objet du marché – <b>20 points</b></li> </ol>
<b>2. Capacité technique</b>	<b>65 points</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volume et qualité des références sur lesquels un agent conversationnel est déployé – <b>30 points</b></li> <li>2. Capacité en effectifs, expertises et formations, certifications (notamment en lien avec le RIA) sur des prestations similaires à l’objet du marché et leur localisation géographique - <b>20 points</b></li> <li>3. Qualité de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation du marché – <b>10 points</b></li> <li>4. Qualité des moyens d'étude et de recherche de son entreprise_–<b>5 points</b></li> </ol>

À l'issue de l'analyse, seuls **les quatre (4)** premiers candidats seront invités à remettre une offre.

Les opérateurs économiques dont la candidature est rejetée seront informés.

## IV.2 – Informations aux candidats retenus pour la phase 2

### IV.2.1 – Critères d’attribution des offres (Phase 2 « Offre »)

Le marché est attribué au soumissionnaire ayant présenté l’offre économiquement la plus avantageuse classée sur la base des critères d’attribution pondérés suivants :

Critères d’attribution	Pondération	Sous-critères
<b>1. Critère Financier</b>	<b>60 points</b>	Coût global de la solution incluant les prestations d’accompagnement et la cession des droits.
<b>2.Critères Techniques</b>	<b>35 points</b>	2.1 – Organisation proposée – <b>2 points</b> 2.2 – Appréciation de la solution technique – <b>21 points</b> 2.3- Capacité à adapter la solution (1 <sup>er</sup> script) au contexte France Travail et à la déployer selon le planning établi – <b>5 points</b> 2.4 - Accompagnement à la mise en place du respect des exigences du RIA – <b>2 points</b> 2.5 - Sécurisation de la solution ( <i>questionnaire de sécurité</i> )- <b>5 points</b>
<b>Critère RSE</b>	<b>5 points</b>	Aspects environnementaux

Si France Travail décide d’engager des négociations, les modalités de la négociation seront précisées dans la lettre de consultation adressée aux candidats retenus pour la phase 2.

### IV.3 – Droit d’accès, de rectification et d’opposition en matière de données à caractère personnel

France Travail met en œuvre des traitements informatiques pour les besoins de la procédure de passation du présent marché public et le cas échéant, des contentieux liés à sa passation. Les données à caractère personnel déclinées ci-après et recueillies lors de la procédure sont susceptibles de faire l’objet de traitements informatiques : nom, prénom, qualité ou fonction et coordonnées professionnelles des représentants des candidats (adresse postale, numéro de téléphone, numéro de télécopie, adresse de courriel électronique).

Les destinataires des données à caractère personnel sont les agents de France Travail en charge de la procédure de passation.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, les personnes dont les données à caractère personnel font l’objet de traitements disposent d’un droit d’accès et de rectification. Ces personnes peuvent également s’opposer au traitement des données les concernant. Pour exercer ce droit, le candidat doit impérativement saisir correspondant informatique et libertés de France Travail par courrier

ou courriel aux coordonnées suivantes : France Travail - correspondant informatique et libertés - 1-5 avenue du Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20 ; [contact-dpd@francetravail.fr](mailto:contact-dpd@francetravail.fr)

## **CHAPITRE V – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES**

France Travail utilise le profil acheteur pour répondre aux questions et pour informer les candidats d'éventuelles modifications ou ajouts au DCE. Seuls les candidats ayant fourni une adresse valide lors du téléchargement du DCE sont avisés des modifications. France Travail décline toute responsabilité pour le cas où un candidat non inscrit n'aurait pas eu connaissance d'une modification.

### **V.1 – Demandes de renseignements complémentaires**

Les candidats ont la possibilité de poser des questions écrites, adressées obligatoirement et exclusivement via le profil acheteur à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Les candidats transmettent dans un délai adapté à la complexité de leur demande, toutes questions jugées utiles et nécessaires pour la constitution du dossier de candidature.

Les réponses aux questions sont envoyées aux candidats qui les demandent en temps utile, au plus tard six jours avant la date limite fixée pour la réception des dossiers de candidature.

La date de réception des questions sur le profil acheteur fait seule foi. La responsabilité de France Travail ne peut être recherchée en l'absence de réponse aux questions posées postérieurement à la date limite indiquée.

En cas de difficultés d'accès au profil acheteur, un courriel électronique peut être envoyé à l'adresse suivante : [asiajuridique.00619@francetravail.fr](mailto:asiajuridique.00619@francetravail.fr)

### **V.2 – Modifications du dossier de consultation – phase 1 « candidature »**

France Travail se réserve le droit d'apporter des modifications au dossier de consultation sur sa propre initiative ou en réponse aux questions posées par les candidats. Les candidats sont informés des modifications via le profil acheteur.

Si le délai laissé aux candidats pour prendre connaissance d'éventuels renseignements complémentaires s'avère trop court en raison de la date limite de remise des dossiers de candidature, la date est reportée à la seule initiative de France Travail.

### **V.3 – Précisions**

Dans le cas où il est exigé l'établissement d'une pièce constitutive du dossier de candidature conformément à un document joint au dossier de la présente consultation, les candidats ont la possibilité soit de compléter directement les supports de réponse joints au DCE, soit d'établir leurs propres supports de réponse à la condition de fournir l'exhaustivité des informations sollicitées.