

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE FOURNITURE DE PAPIER REPROGRAPHIE N° DE CONSULTATION 012.25

Sommaire

1.	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
2.	CONTEXTE	3
3.	OBJET DU MARCHE	4
3.1.	Libellé et description du marché	4
3.2.	Périmètre du marché	4
3.2.1.	SUR LE PLAN TERRITORIAL : METROPOLE, DOM/ROM	4
3.2.2.	SUR LE PLAN FONCTIONNEL : DETERMINATION DE LA FAMILLE D'ACHAT	4
3.2.3.	EXEMPLES D'EXCLUSIONS :	4
4.	VOLUMETRIE	4
5.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	8
5.1.	Objectif des prestations	8
5.2.	Caractéristiques techniques / modalités d'exécution des prestations	8
5.2.1.	Caractéristiques techniques des produits	8
5.2.2.	Prestations associées	9
5.2.3.	Optimisation de la consommation de papier	10
5.2.4.	Quantité minimum de commande	11
5.2.5.	Conditionnements	11
5.2.6.	Suivi de la qualité des articles, responsabilité et conditions de reprise	11
5.2.7.	Bon de livraison et modalités de réception	12
5.2.8.	Points de livraison	12
5.2.9.	Emballages et transports	13
5.2.10.	Délais et suivi de livraisons	13
5.2.11.	Remplacement pour rupture de stock	13
5.2.12.	Remplacement pour arrêt du produit	14
5.2.13.	Assistance	14
5.3.	Attentes particulières vis-à-vis du titulaire	15
5.3.1.	Devoir de conseil	15
5.3.2.	Plan de progrès	16
5.3.3.	Devoir d'information	16
5.3.4.	Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »	16
6.	MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	17
6.1.	Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail	17
6.2.	Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire	17
6.3.	Instances de pilotage et de suivi	18
6.4.	Éléments de reporting	19
7.	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	20
7.1.	Contrôles à la charge du titulaire	20
7.2.	Contrôles réalisés par France Travail	20

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

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

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

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

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

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, 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 est composé de 20 directions régionales. Plus particulièrement, la Direction Générale de France Travail.

2. CONTEXTE

France Travail renouvelle son marché de papier reprographie pour l'ensemble de ses sites situés en France Métropolitaine.

Ce renouvellement s'inscrit dans le cadre de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique (Art. 79), qui impose aux acteurs publics les objectifs suivants :

- 25 % minimum de produits papetiers et imprimés issus de papier recyclé (défini comme contenant au moins 50 % de fibres recyclées) à partir du 1er janvier 2017 ;
- 40 % minimum à partir du 1er janvier 2020 ;

Le reste devant provenir de forêts gérées durablement.

Engagement de France Travail :

Dès 2017, France Travail a dépassé ces exigences en adoptant exclusivement du papier reprographie 100 % recyclé. Cette nouvelle consultation vise à poursuivre cette démarche.

Pour réduire la consommation de papier, plusieurs mesures ont été mises en place :

- Optimisation des outils : généralisation des imprimantes multifonctions, impression recto verso, double écran ;
- Sensibilisation : lutte contre le gaspillage ;
- Adaptation organisationnelle : télétravail et confinement.

3. OBJET DU MARCHÉ

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la fourniture de papiers reprographie A4 et A3 destinés aux agents de France Travail dans leurs différentes fonctions, aux usagers de France Travail et la livraison de ceux-ci intégrant leur transport avec toutes les sujétions qui y sont afférentes, notamment emballage, manutention, stockage, déballage, rangement éventuel.

3.2. PERIMETRE DU MARCHÉ

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

Le présent marché a pour périmètre géographique l'ensemble du territoire métropolitain (Corse incluse). Sont concernés l'ensemble des sites du réseau France Travail (site administratif, agence, DSI...).

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

Le présent marché a pour périmètre fonctionnel, l'approvisionnement de papier reprographie en ramettes de format A4 et A3 à destination du public et du personnel France Travail.

Le papier sera utilisé dans le cadre d'impression notamment avec des copieurs N&B numériques, copieurs couleurs, imprimantes laser couleur et N&B, imprimantes multifonctions...

3.2.3. EXEMPLES D'EXCLUSIONS :

Le marché ne concerne pas de livraisons vers les sites situés dans les DROM. Le marché ne concerne pas les papiers couleurs ou à fort grammage.

4. VOLUMETRIE

Le réseau France Travail est composé d'environ 976 sites répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain (Corse incluse) et de 55 000 agents. L'ensemble de ces sites peuvent être des points de livraison. Il est à noter qu'il peut y voir plusieurs points de pose au sein d'un même site. Le nombre de ces sites, des points de livraisons et des effectifs peut évoluer durant l'exécution du marché.

Ci-dessous l'ensemble des données chiffrées (A4 et A3 confondu) concernant la consommation de papier par France Travail. Ces données sont données à titre d'information et ne saurait en aucun cas engager France Travail sur cette volumétrie :

- Nombre de ramettes de 500 feuilles commandées :

	2021	2022	2023	2024
Janvier	10885	11480	16770	11115
Février	11875	9920	11530	13965
Mars	11985	15060	12946	11210
Avril	8285	10240	11305	13510
Mai	11230	21040	9035	10740
Juin	16900	15330	14865	15897
Juillet	14255	15655	13785	12275
Août	12625	10104	9175	9365
Septembre	14605	9780	11791	10830
Octobre	22005	17265	15795	19199
Novembre	22035	23825	18320	13895
Décembre	17675	6823	8275	8070
TOTAL	174360	166522	153592	150071

- Nombre de ramettes de 500 feuilles commandées par Direction Régionale :

	2021	2022	2023	2024
Auvergne-Rhône-Alpes	18050	16180	17045	15580
Bourgogne-Franche-Comte	5975	5020	5145	4410
Bretagne	7120	6530	6446	5470
Campus	4800	3970	2305	1990
Centre-Val-de-Loire	5045	5690	4655	4735
Corse	1370	950	525	1330
DSI	1650	800	775	775
France Travail Services	2235	1400	2160	730
Grand Est	15185	16394	13505	12095
Hauts-de-France	14955	14750	15940	15790
Ile-de-France	27560	28035	27260	28500
Normandie	10205	9125	8440	9050
Nouvelle-Aquitaine	17055	19385	11846	12980
Occitanie	17720	14678	14065	15371
Provence-Alpes-Côte d'Azur	14625	14285	13385	11920
Pays-de-la-Loire	8810	7530	7495	6645
Siège	2000	1800	2600	2700

- Nombre de commandes de ramettes par Direction Régionale :

	2022	2023	2024
Auvergne-Rhône-Alpes	215	224	232
Bourgogne-Franche-Comte	64	60	62
Bretagne	70	63	58
Campus	37	15	21
Centre-Val-de-Loire	51	62	58
Corse	10	9	16
DSI	4	4	4
France Travail Services	2	2	1
Grand Est	158	126	120
Hauts-de-France	155	164	157
Ile-de-France	237	250	274
Normandie	71	77	74
Nouvelle-Aquitaine	136	96	102
Occitanie	180	184	204
Provence-Alpes-Côte d'Azur	184	164	141
Pays-de-la-Loire	103	110	113
Siège	5	5	5

- Nombre de commandes par rapport au nombre de carton avec ou sans manutention :

Désignation	2022	2023	2024
A4 sans manutention jusqu'à 15 cartons	46	29	32
A4 sans manutention de 16 à 39 cartons	19	12	13
A4 sans manutention 40 cartons et plus	13	6	4
A4 avec manutention jusqu'à 15 cartons	787	807	862
A4 avec manutention de 16 à 39 cartons	522	528	514
A4 avec manutention 40 cartons et plus	249	184	176
A3 sans manutention jusqu'à 9 cartons	7	7	8
A3 sans manutention de 10 à 19 cartons	0	0	0
A3 sans manutention 20 cartons et plus	1	1	0
A3 avec manutention jusqu'à 9 cartons	124	126	131
A3 avec manutention de 10 à 19 cartons	10	5	8
A3 avec manutention 20 cartons et plus	2	3	4
Total général	1780	1708	1752

- Nombre de commandes par rapport au nombre de carton :

Désignation	2022	2023	2024
A4 jusqu'à 15 cartons	833	836	894
A4 de 16 à 39 cartons	541	540	527
A4 de 40 cartons et plus	262	190	180
A3 jusqu'à 9 cartons	131	133	139
A3 de 10 à 19 cartons	10	5	8
A3 de 20 cartons et plus	3	4	4
Total général	1780	1708	1752

- Nombre de commandes avec ou sans manutention :

Désignation	2022	2023	2024
A4 sans manutention	78	47	49
A4 avec manutention	1558	1519	1552
A3 sans manutention	8	8	8
A3 avec manutention	136	134	143
Total général	1780	1708	1752

Fréquence et répartition des livraisons :

- 90% des sites bénéficient d'une livraison mensuelle maximum
- Le format A4 représente 92% du volume d'achat
- Le format A3 constitue les 8% restants

Dans une démarche globale de réduction de son impact environnemental, outre la promotion du papier recyclé, France Travail souhaite réduire le nombre de ses livraisons de papier et privilégiera ainsi la livraison de papier par palette sur ses sites. Environ 25% des commandes correspondent à des commandes de palette.

Au regard des consommations, il est attendu une consommation annuelle d'environ 150 000 ramettes.

France Travail utilise actuellement le papier recyclé Evercopy Plus de chez Clairefontaine, qui possède les caractéristiques suivantes :

- Pate 100% recyclée
- Blanc
- Format A4 (DIN)
- Grammage 80g/m² (ISO 536)

- Epaisseur um 100 (ISO 534)
- Blancheur CIE 95% (ISO 11475)
- Rugosité Bendtsen (T/F) ml/min 230 (ISO 8791-2)
- Opacité 95% (ISO 2471)

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS

L'objectif de la prestation est la fourniture et la livraison de papier pour impression pour l'ensemble du personnel France Travail dans leurs différentes tâches et aux usagers de France Travail

Ce marché a également pour objectif de promouvoir l'utilisation de papier responsable.

5.2. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES / MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.2.1. Caractéristiques techniques des produits

Les papiers bureautiques A4 et A3 sont destinés à l'ensemble des éditions des sites France Travail (éditions internes, courriers à destination des usagers, courriels, etc...) et doivent pouvoir être utilisés sur notre parc de machines de marque HP - Color Laserjet MFP E786 pour la réalisation de travaux d'impression numérique, sur des systèmes laser ou de manière exceptionnelle sur des systèmes jet d'encre.

Les produits proposés doivent permettre les éditions sur des systèmes d'impression de proximité ou de reprographie, noir & blanc ou couleurs.

Le papier doit être suffisamment opaque pour permettre une bonne qualité des impressions en recto verso.

Les documents produits sont susceptibles d'être façonnés (agrafage, pliage, perforation, brochage, emboîtement, etc...) et mis sous plis.

5.2.1.1. Papier A4 (produit n°1 sur le BPU)

Le papier devra présenter les caractéristiques suivantes :

- Pâte 100% recyclée
- Blanc
- Format A4 (DIN)
- Grammage minimum 70g/m² (ISO 536)
- Blancheur CIE minimum 95% (ISO 11475)
- Opacité 95% (ISO 2471)

5.2.1.2. *Papier A3 (produit n°2 sur le BPU)*

Le papier devra présenter les caractéristiques suivantes :

- Pâte 100% recyclée
- Blanc
- Format A3 (DIN)
- Grammage minimum 70g/m² (ISO 536)
- Blancheur CIE minimum 95% (ISO 11475)
- Opacité 95% (ISO 2471)

5.2.2. Prestations associées

Le marché propose deux options de livraison, chacune tarifée séparément dans le Bordereau de Prix Unitaire (BPU) :

1. Livraison avec manutention complète

Prestations incluses :

- ✓ Livraison en rez-de-chaussée ou étages
- ✓ Manutention y compris accès difficiles (ex. : escaliers sans hayon)
- ✓ Dépalettisation et répartition des cartons dans les bureaux
- ✓ Reprise des palettes vides

2. Livraison sans manutention

Prestations incluses :

- ✓ Déchargement et dépôt sous abri (quai, accueil, etc.)
- ✓ Dépalettisation
- ✓ Reprise des palettes vides sur demande expresse de France Travail

Respects des contraintes des sites

Les livraisons s'effectueront par l'entrée « employés » ou par l'entrée « public », selon les instructions indiquées sur le bon de commande. Les cartons ou palettes doivent être remis au réceptionniste du site.

La marchandise doit être transportée avec des moyens adaptés pour pouvoir être livrée au réceptionniste à l'intérieur des sites et sur le lieu précisé sur le bon de commande.

Aucune livraison ne devra être laissée par le titulaire à l'extérieur des sites de destination. Dans ce cas la livraison serait considérée comme non conforme et donnerait lieu à l'application de pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

En cas de palettisation, le titulaire doit récupérer les palettes et l'ensemble du conditionnement, sans frais supplémentaires.

Le titulaire doit prendre en compte toutes les contraintes des sites de livraison et doit répondre aux contraintes d'organisation :

- Livraison des sites urbains,
- Livraison en étage éventuel,
- Livraison avec ou sans ascenseur,
- Livraison avec ou sans accès plain-pied (marches...),
- Selon les dates et horaires précisés sur le bon de commande.

A titre indicatif, les livraisons en étage et en sous-sol concernent actuellement environ 90 % du nombre total des points de livraison. (cf. livraison avec manutention)

Ces contraintes seront indiquées sur les premiers bons de commande. Le titulaire est tenu de demander toutes les informations nécessaires à la livraison. Il doit centraliser l'ensemble des contraintes de livraison par point de livraison et être en mesure de les communiquer à France Travail sur simple demande de l'acheteur coordinateur ou du pilote de marché.

Le titulaire doit mettre en place une procédure adéquate afin d'identifier les contraintes de livraison des sites et les mettre à jour régulièrement.

5.2.3. Optimisation de la consommation de papier

Dans le cadre de sa politique RSE, France Travail attend des candidats une démarche proactive visant à minimiser l'impact environnemental lié à la consommation de papier et à sa logistique. Les soumissionnaires devront notamment :

1. Proposer des mesures concrètes pour :
 - Réduire la consommation de papier (ex. : optimisation des grammages, sensibilisation des utilisateurs, promotion des outils dématérialisés).
 - Diminuer l'empreinte carbone des livraisons en :
 - Maximisant le nombre de cartons par commande (ex. : regroupement des stocks, conditionnements adaptés)
 - Rationalisant les tournées (ex. : planification mutualisée, recours à des véhicules propres)
2. Justifier leur capacité à mesurer l'efficacité de ces actions via :
 - Des indicateurs relatifs au taux de remplissage des livraisons,
 - Un reporting trimestriel présenté en Comité de Pilotage (cf. section 1.3 du cadre de réponse technique), incluant les économies réalisées et les axes d'amélioration continus
 - Des exigences complémentaires attendues, en matière d'innovation de type solutions circulaires (recyclage des emballages, éco-conception des colis) et de traçabilité des matières premières (certifications FSC/PEFC, bilan carbone)

Cet engagement fera l'objet d'une évaluation spécifique dans l'analyse des offres, au regard des critères du développement durable définis au CCFT.

5.2.4. Quantité minimum de commande

Le minimum de commande est de 10 cartons par site de livraison. Les références peuvent être panachées pour obtenir 10 cartons par site de livraison.

5.2.5. Conditionnements

Les papiers doivent de préférences être conditionnés par ramettes de 500 feuilles, sous macule, regroupées dans des cartons de 5 ramettes tout au plus, conformément aux références indiquées dans les Bordeaux des Prix Unitaires.

Le carton ou à défaut la macule doivent être marqués du logo des normes et écolabels.

Le candidat précise dans les Bordereaux des Prix Unitaires le conditionnement proposé.

5.2.6. Suivi de la qualité des articles, responsabilité et conditions de reprise

Le titulaire garantit ou s'engage sur le maintien de la qualité initiale du papier ayant justifié son attribution.

5.2.6.1. Non-conformité lors de la livraison

Papier défectueux ou erroné :

- Reprise aux frais du titulaire sous 3 jours ouvrés
- Remplacement gratuit dans les délais contractuels (art. 5.2.11)

Détérioration ou erreur de livraison :

- Reprise obligatoire (cf. art. 3.2.1)

Contrôle qualité : France Travail se réserve le droit de tester le papier à tout moment.

5.2.6.2. Non-conformité liée à la qualité du papier

Alerte : Notification par courriel par France Travail, en cas de constat de détérioration de la qualité du papier initial.

Action corrective :

- Remplacement sous 5 jours ouvrés avec papier de qualité équivalente
- Validation préalable par la DAM et la DICN
- En cas de refus de FT : nouvelle proposition sous 48h

Sanctions : Retard en cas de délais de reprise et de remplacement du papier = application des pénalités (art. 7) du contrat.

5.2.7. Bon de livraison et modalités de réception

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

- l'interlocuteur, la référence SAP-S4/HANA et la date de la commande,
- les références du marché, notamment le numéro de contrat,
- le contact, l'adresse de livraison et le lieu de livraison (étage...),
- les consignes de livraison (horaires...),
- les désignations et références des articles livrés,
- la quantité d'articles commandés,
- la quantité exacte des articles livrés,
- la date d'expédition
- le reste à livrer le cas échéant.

Le titulaire du marché s'engage à :

- faire tamponner le bon de livraison par le réceptionniste,
- indiquer le nom du réceptionniste sur le bon de livraison de façon lisible,
- faire dater et signer le bon de livraison par le réceptionniste,
- Et laisser sur place un exemplaire du bon de livraison.

La signature du bon de livraison par le réceptionniste de France Travail vaut acceptation des produits livrés.

Dans le cadre du suivi de la qualité des prestations, le service pilote du marché peut à tout moment demander au titulaire la transmission des bons de livraison dûment établis. Ces bons devront être transmis dans un délai d'une semaine calendaire maximum à compter de la demande par courrier électronique.

Tout bon de livraison qui ne comporte pas de signature, tampon et nom du réceptionniste lisible est soumis aux pénalités prévues à l'article 7 du contrat.

5.2.8. Points de livraison

La liste des points de livraison est communiquée au titulaire lors de la réunion de lancement. Le titulaire doit mettre systématiquement cette liste à jour au fur et à mesure des modifications communiquées par France Travail suite à des ouvertures ou des fermetures de site.

France Travail rassemble aujourd'hui environ 976 points de livraison et 55 000 personnes sur l'ensemble du territoire métropolitain, Corse incluse. Leur localisation géographique pourra être amenée à évoluer au cours du marché. Cette évolution ne pourra pas entraîner de coût supplémentaire.

Plusieurs points de pose peuvent se trouver sur un même point de livraison. La dégressivité des prix s'entend par point de livraison.

Le titulaire encourt l'application des pénalités indiquées à l'article 7 du contrat en cas de non-respect des éléments mentionnées ci-dessus.

5.2.9. Emballages et transports

Les fournitures sont conditionnées et emballées de façon à supporter sans dommage les risques inhérents au transport. Elles seront transportées aux risques et périls du titulaire.

En cas d'avaries constatées à l'occasion du transport, le titulaire devra remplacer à ses frais les produits défectueux et en respectant le délai de livraison de 3 jours ouvrés.

Les palettes réceptionnées doivent être identifiées, filmées, droites, stables, intègres.

5.2.10. Délais et suivi de livraisons

Le titulaire s'engage à livrer les fournitures commandées sur tous les sites du territoire métropolitain dans un délai de 3 jours ouvrés maximum et dans un délai de 5 jours ouvrés maximum pour la Corse à compter, soit de la réception du bon de commande SAP-S4/HANA émis par e-mail par France Travail, l'accusé de réception de l'e-mail faisant foi, soit à la confirmation de la commande via l'outil de commande en ligne du titulaire.

Dans tous les cas, le titulaire doit :

- S'assurer du suivi de la prestation de livraison,
- S'assurer de la gestion des problèmes liés à la livraison,
- Communiquer par écrit tout litige au pilote du marché dans les 3 jours ouvrés au plus tard,
- Informer par écrit le pilote du marché de la clôture d'un litige dans les 3 jours ouvrés après clôture.

5.2.11. Remplacement pour rupture de stock

Exigences fonctionnelles :

Le titulaire doit anticiper et prévenir toute rupture de stock sur les produits commandés dès qu'il en a connaissance.

En cas d'indisponibilité, il propose immédiatement une solution alternative conforme aux exigences du marché.

Spécifications techniques :

1. Notification et proposition de substitution

Obligation d'information :

Le titulaire avertit sans délai la direction des achats marchés et la direction de l'immobilier et des contrats nationaux en cas de rupture avérée ou prévisible.

Il transmet dans les 3 jours ouvrés :

- La fiche technique du produit de remplacement
- Son prix (\leq prix du produit initial)
- Un échantillon

2. Critères du produit de substitution

Qualité : Équivalente ou supérieure au produit initial.

Prix : Inférieur ou égal à celui du produit en rupture.

3. Validation et livraison

Autorisation obligatoire : Aucune substitution ne peut être livrée sans accord écrit de la direction des achats marchés.

Délai de remplacement : Respect des délais contractuels (cf. art. 5.2.10).

Sanctions : Toute substitution non validée ou non conforme entraînera le refus de la livraison et pourra donner lieu à pénalités (cf. art. 7).

5.2.12. Remplacement pour arrêt du produit

Dans le cas de l'arrêt du produit, le titulaire doit avertir France Travail au plus tard 30 jours avant l'arrêt définitif du produit. Il doit faire parvenir à la direction achats marchés et la direction de l'immobilier et des contrats nationaux, la fiche technique, un échantillon ainsi que le prix du produit de substitution pour validation préalable par écrit de la direction des achats marchés.

Le produit de substitution devra être de qualité équivalente ou supérieure à la qualité de papier substitué.

Le prix du produit de substitution proposé doit être inférieur ou égal au prix du papier remplacé au moment de l'arrêt. Ce prix doit être envoyé par email à l'acheteur coordinateur national au plus tard 2 semaines avant l'arrêt définitif du produit substitué. Ce prix doit ensuite être validé par écrit par la direction des achats marchés.

En aucun cas, le titulaire ne prendra l'initiative de livrer un autre produit de substitution sans l'accord par écrit de l'acheteur coordinateur national.

5.2.13. Assistance

Le titulaire doit fournir un service d'assistance dédié pour répondre aux demandes de France Travail dans le cadre de l'exécution du marché.

1. Disponibilité du service

Période de couverture :

Jours ouvrés (lundi au vendredi)

Horaires : 9h00 - 17h30

Canaux de contact : À préciser par le titulaire (email, téléphone, plateforme dédiée, etc.)

2. Désignation des correspondants

Transmission des informations :

- Le titulaire communique les noms et coordonnées complètes (email, téléphone, fonction) de ses interlocuteurs attitrés.
- Délai : Au plus tard 15 jours après la notification du marché.
- Destinataires : Toutes les structures autorisées de France Travail.

3. Engagements de qualité

Réactivité : Les demandes doivent être traitées dans un délai raisonnable (à définir selon la criticité).

Mise à jour des contacts : En cas de changement, le titulaire informe France Travail sous 48h.

5.3. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

5.3.1. Devoir de conseil

Le titulaire met à disposition de France Travail son expertise technique pour optimiser la mise en œuvre des prestations tout au long de l'exécution du marché.

Spécifications techniques :

1. Champ du devoir de conseil

Le titulaire est tenu de proposer des recommandations relatives à :

- L'organisation opérationnelle des prestations
- Les modalités d'approvisionnement et de logistique
- Les opportunités d'optimisation des coûts
- Les améliorations possibles dans la démarche environnementale

2. Modalités d'exercice

Nature des conseils : Propositions concrètes et argumentées

Périodicité : De manière continue et proactive

Support : Présentation écrite et chiffrée des propositions

3. Domaines d'intervention prioritaires

Optimisation des processus et réduction des coûts

Amélioration de la performance environnementale :

Gestion des déchets et recyclage

Réduction de l'empreinte carbone

Économie circulaire

Engagements :

Le titulaire transmet ses propositions sous forme de notes techniques.

France Travail se réserve le droit de demander des études spécifiques.

Les propositions doivent inclure une analyse coûts/avantages.

5.3.2. 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.

5.3.3. 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.

5.3.4. 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 écolabellisé 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.

6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

6.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

Le titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions contractuelles ; celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le titulaire dans toutes les réunions où celui-ci est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations. Il est en lien avec le rédacteur de marchés 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 en lien avec le responsable du dossier.

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

6.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

Rôles	Direction Concernée	Responsabilités
Acheteur Référent	Direction des Achats Marchés	Suivi contractuel et contrôle technique
Prescripteur / Pilote de contrat	Direction de l'Immobilier et Contrats Nationaux	Exécution contractuelle
Correspondants régionaux	Directions régionales/ Etablissements	Suivi opérationnel local

6.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

- 6.3.1 Réunion de lancement

Objectif :

Définir le cadre opérationnel d'exécution du marché.

Modalités :

Organisation : Initiée par l'acheteur coordinateur (Direction Achats et Marchés)

Délai : 10 jours ouvrés maximum post-notification

Participants obligatoires :

Pour France Travail : Interlocuteurs nationaux (cf. art. 6.2)

Pour le titulaire : Représentant contractuel, Responsables techniques opérationnels le cas échéant

Contenu :

Validation du calendrier de déploiement

Définition des modalités d'exécution

Établissement du planning prévisionnel

Suite éventuelle :

Une réunion technique complémentaire peut être organisée pour préciser les aspects opérationnels.

- 6.3.2 Réunion de bilan annuel

Finalité :

Évaluer l'exécution contractuelle et identifier des axes d'amélioration.

Points abordés :

Bilan qualitatif et quantitatif

Optimisations possibles

Retour d'expérience sur les difficultés rencontrées

- 6.3.3 Réunions ponctuelles

Principes :

Initiatives par l'une ou l'autre des parties

Objet : Résolution de problèmes spécifiques

Flexibilité d'organisation selon les besoins

- 6.3.4 Processus de gestion des réunions

Invitation :

Par email avec un préavis raisonnable

Ordre du jour joint

Comptes-rendus :

Rédaction par le titulaire

Délai de transmission : 2 jours ouvrés maximum

Validation par France Travail sous 5 jours ouvrés

6.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Le titulaire fournit à la Direction des Achats Marchés (DAM) et à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux (DICN), chaque mois les éléments suivants :

- le nombre de ramettes commandées par région,
- le nombre de ramettes commandées par référence et par site de livraison,
- le chiffre d'affaires réalisées par région
- le chiffre d'affaires réalisées par référence et par site de livraison
- la fréquence des commandes par région
- la fréquence des livraisons par site
- le nombre de ramettes et cartons par livraisons par région
- le nombre de ramettes et cartons par livraisons par site

L'ensemble doit être organisé par direction régionale.

Ces données sont transmises par mail à l'acheteur au sein de la Direction des achats-marchés et au pilote de contrat national de la Direction Immobilière et des Contrats Nationaux dans les 10 jours calendaires au plus tard du mois qui suit la période de référence.

Le titulaire peut également mettre à disposition de France Travail, en temps réel, les éléments précédents, via une interface dédiée.

Les retards de remise des statistiques mensuelles et spécifiques sont soumis aux pénalités de retard indiquées à l'article 7 du contrat.

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

7.1. 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. Cela comprend le contrôle des engagements environnementaux pris et la preuve de leur tenue tout au long du marché.

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

7.2. CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

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

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